

Smlouva o zajištění servisu a technické podpory výpočetní techniky IC CS

Smlouva č.:

Uzavřená podle § 1724 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „OZ“)

1.

Se sídlem:

Zapsaná: v OR

IČ:

DIČ:

Jednající:

Spojení: tel.:
fax.:
e-mail:

Bankovní spojení

Číslo účtu:

Adresa pro doručování korespondence:

(dále jen *n á z e v f i r m y* nebo též „zhotovitel“)

a

2. Česká republika – Generální ředitelství cel

Se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

IČ: 71214011

DIČ: CZ71214011

Zastoupená: panem Ing. Michaelem Lojdou, ředitelem odboru 12 GŘC, Informatiky

Spojení: tel.: +420 261 332 601

fax.: +420 261 332 600

e-mail: lojda@cs.mfcr.cz

Bankovní spojení: ČNB Praha 1

Číslo účtu: 1020011/0710

Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

(dále jen „objednatel“)

Objednatel a zhotovitel dále též jako „smluvní strany“.

vzhledem k tomu, že dospěly k úplné a vzájemné shodě v níže uvedených skutečnostech, se rozhodly ve smyslu OZ a na základě výsledku veřejné zakázky uzavřít tuto „Smlouvu o zajištění servisu – poskytování Technické podpory.“ (dále též jen „smlouva“).

1. Předmět plnění

Předmětem plnění je

- 1.1. **Závazek zhotovitele poskytovat objednateli servis a technickou podporu** na výpočetní techniku (dále jen „VT“) jejíž seznam, včetně sériových čísel, je uveden v **Příloze č. 1** této smlouvy (dále též „**podporované produkty**“). **Rozsah a délka technické podpory** pro jednotlivá zařízení **jsou specifikovány v Příloze č.1;**
(dále souhrnně jen „technická podpora“, „servis“, „plnění“ nebo „předmět plnění“).
- 1.2. **Závazek objednatele zaplatit** dohodnutou cenu, a to za podmínek dále stanovených v této smlouvě.

2. Místo plnění a doba platnosti smlouvy

- 2.1. Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak.
- 2.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Poskytování servisní podpory bude zahájeno dnem účinnosti této smlouvy **a skončí uplynutím zajištění záruky uvedené v Příloze 1.**

3. Podmínky poskytování servisu

- 3.1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje dodat kupujícímu předmět plnění a objednatel se zavazuje zaplatit kupní cenu.
- 3.2. Veškerý servis podle této smlouvy poskytuje **zhotovitel**. Pokud by zhotovitel pověřil k plnění podle této smlouvy jiného servisního partnera, má povinnost tuto skutečnost písemně oznámit objednateli a má odpovědnost za provedení servisu v rozsahu, jako by jej prováděl sám..
- 3.3. Servis zahrnuje poskytnutí veškerých dostupných náhradních dílů, provedení práce i dopravu, vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště objednatele.
- 3.4. Servis bude dostupný nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků a dnů pracovního klidu
- 3.5. Servis bude prováděn v rozsahu 4 x 4, to znamená reakci zhotovitele na ohlášenou závadu do 4 hodin a do dalších 4 hodin bude závada odstraněna nebo do konce následujícího pracovního dne po nahlášení závady.
- 3.6. Zhotovitel poskytuje na práci provedenou v rámci servisu záruku za jakost v délce šesti měsíců ode dne odstranění závady.
- 3.7. Způsob hlášení požadavků na servis:
 - o Veškerý kontakt zabezpečuje Linka technické pomoci zhotovitele - obsluhovaná technicky zaměřenými specialisty Zhotovitele. Závady budou odstraněny po nahlášení zhotoviteli na telefonní číslo
 - o Zástupce objednatele nahlásí požadavek na servisní zásah na kontaktní místo (též Hot line)
 - o Interaktivně je provedena předběžná diagnostika.
 - o Kontaktní místo Hot Line přijme požadavek na servisní zásah a předá informaci o požadavku na servisní zásah servisnímu středisku, které je určeno k provádění servisu v dané lokalitě.
 - o Servisní středisko neprodleně kontaktuje zástupce objednatele a domluví s ním podmínky servisního zásahu.

Příloha č. 1 Závazný vzor smlouvy

- Servisní středisko provede servisní zásah a uvědomí o výsledku kontaktní místo
- Hot Line provede ukončení servisního zásahu.

4. Cena plnění a platební podmínky

- 4.1 Cena předmětu plnění byla stanovena na základě zveřejnění výsledků veřejné zakázky **Zajištění servisu – poskytování technické podpory**, na kterou reagoval zhotovitel svou nabídkou a v součtu činí:

.....Kč bez DPH

(slovy korun českých)

..... Kč včetně 21 % DPH

(slovy korun českých)

- 4.2 Tato cena byla stanovena jako cena konečná a nelze ji měnit. Cena zahrnuje veškeré náklady včetně nákladů spojených s dopravou, včetně balení podle zvyklostí, do místa plnění.
- 4.3 Cena za poskytování servisní služby spolu s DPH v zákonem předepsané výši bude uhrazena na základě faktury vystavené zhotovitelem.
- 4.4 Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu – faktury obsahující náležitosti dle příslušných právních předpisů činí 30 dnů ode dne doručení objednateli na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo do datové schránky s následujícími parametry: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**
- 4.5 Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu.
- 4.6 Objednatel má právo daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit zhotoviteli, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, není-li v souladu s příslušnými právními předpisy. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opravených daňových dokladů objednateli.
- 4.7 Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktur bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uveden v záhlaví této smlouvy.
- 4.8 Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 4.9 Smluvní strany si dojednaly, že objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se prodávající stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5. Smluvní sankce

- 5.1. Výslovně se touto smlouvou sjednávají dále stanovené smluvní sankce.
- 5.2. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím, jakož i k smluvním sankcím sjednaným dodatečně nebude přihlíženo.

Příloha č. 1 Závazný vzor smlouvy

- 5.3. Objednatel je povinen oznámit zjištěné vady, na které se vztahuje záruka, bez zbytečného odkladu po jejich zjištění písemnou formou. Zhotovitel je povinen oznámenou vadu odstranit nejpozději do termínu, který byl k jejímu odstranění stranami dohodnut. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním vady se stanoví smluvní pokuta ve výši 500,00 Kč za každý den prodlení, maximálně však do výše 5 % celkové ceny dle odstavce 4.1. Článku 4 – Cena plnění a platební podmínky.
- 5.4. Pokud oprava je takového charakteru, že by hrozilo překročení doby pro odstranění závady v stanoveném rozsahu, který je zakotven v odstavci 3.5. Článku - 3 této smlouvy, zhotovitel zajistí v případě požadavku objednatele náhradní systém v obdobné konfiguraci jako systém původní na dobu jeho opravy. V případě nesplnění této povinnosti (neodstranění závady či neposkytnutí náhradního systému) u servisu techniky uvedené v Příloze č. 1 má objednatel právo účtovat zhotoviteli smluvní pokutu 0,05% z celkové ceny dle odstavce 4.1. Článku - 4 Cena plnění za každý započatý pracovní den v prodlení, maximálně však do výše 5% celkové ceny.
- 5.5. Při nedodržení termínu splatnosti faktury je zhotovitel oprávněn požadovat od objednatele úhradu úroku z prodlení ve výši stanoveném nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 5.6. Smluvní sankce je splatná do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k plnění této smluvní sankce.

6. Náhrada škod

- 6.1. V případě, že předmět plnění bude plněn prostřednictvím subdodavatele, ujednaly si smluvní strany, že zhotovitel bude ručit společně a nerozdílně se subdodavatelem i v náhradě škody.
- 6.2. Zhotovitel odpovídá za jakoukoliv škodu, usmrcení či škodu na zdraví způsobenou nedbalostí nebo úmyslným jednáním zhotovitele, jeho zaměstnanců, zástupců či subdodavatelů jednajících jménem zhotovitele.
- 6.3. Zhotovitel odpovídá za škodu na zdraví, v důsledku smrti nebo škodu na jiné věci, než je vadný výrobek, určené převážně k jiným než podnikatelským účelům, způsobenou vadou výrobku v rozsahu a za podmínek stanovených v zákoně č.59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobků ve znění pozdějších předpisů.
- a. Zhotovitel neodpovídá za škodu dle odstavce 1 tohoto článku, pokud nesplnění povinností zhotovitele bylo způsobeno Okolnostmi vylučujícími odpovědnost, nebo
- b. Objednatel neučinil opatření potřebná k odvrácení škody nebo jejímu zmírnění (např. nezálhoval data, atd.), nebo
- c. Objednatel jí mohl zabránit a/nebo zmírnit, kdyby postupoval dle pokynů zhotovitele.
- 6.4. Zhotovitel neodpovídá v případě vzniku škody dle odstavce 1 za ušlý zisk, nýbrž pouze za skutečnou škodu.

7. Odpovědnost za vady a záruka

- 7.1. Zhotovitel prohlašuje ve smyslu ust. § 5 občanského zákoníku, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy a po celou dobu trvání závazku bude jednat se znalostí a pečlivostí, která je s touto odborností spojena. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že se seznámils předmětem plnění a je mu znám i účel, kterého má být předmětem plnění dosaženo.

Příloha č. 1 Závazný vzor smlouvy

- 7.2. Zhotovitel poskytuje na služby provedené dle této smlouvy záruku za jakost v délce šesti měsíců ode dne odstranění závady – tj. od jeho převzetí objednatelem. Za vady použitého materiálu, na které se vztahuje záruka za jakost, odpovídá zhotovitel v rozsahu této záruky.

8. Práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění smlouvy, zajistit pracovníkům zhotovitele vstup do svých prostor v rozsahu potřebném k plnění předmětu smlouvy a poskytnout zhotoviteli nutný přístup k potřebným technickým prostředkům.
- 8.2. Objednatel se zavazuje provést úhradu ceny v termínu a výši určené v této smlouvě podle čl. 1 a čl.4. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění podle čl. 5.smlouvy.
- 8.3. Objednatel se zavazuje provozovat podporované produkty v souladu s technickými podmínkami výrobců
- 8.4. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům zhotovitele vhodné podmínky pro výkon práce, která bude vykonávána v jeho prostorách.
- 8.5. Objednatel bude aktivně spolupracovat při plnění této smlouvy. Objednatel určí pro každou věcnou oblast řešené problematiky kvalifikovanou a problematiky znalou osobu a pověří ji spoluprací se zhotovitelem.
- 8.6. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli odpovídající informace a dokumenty nezbytné pro plnění závazků týkajících se předmětu této Smlouvy; zde je výslovně sjednáno, že je na výlučném uvážení objednatele, zda konkrétní požadovanou informaci poskytne bez dalšího, neposkytne vůbec nebo zda k jejímu poskytnutí bude po zhotoviteli požadovat uzavření zvláštní smlouvy či převzetí zvláštního závazku mlčenlivosti. V případě neposkytnutí informací, bez kterých není možné plnění předmětu smlouvy nebo jeho části, je zhotovitel povinen objednatele na tuto skutečnost upozornit a obě smluvní strany jsou povinny vzniklou situaci operativně řešit.
- 8.7. Zhotovitel je povinen plnit řádně a včas a s odbornou péčí všechny své povinnosti vyplývající z této smlouvy.
- 8.8. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy s veškerou odbornou péčí v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, uplatnitelnými technickými normami a dalšími předpisy upravujícími předmětnou oblast činnosti objednatele.
- 8.9. Zhotovitel zaručuje, že činnosti prováděné podle této smlouvy budou profesionální kvality a budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu ISO9001:2001.
- 8.10 Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní předpisy objednatele, o kterých bude ze strany objednatele informován a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabráňujících škodám na majetku nebo pracovním úrazům v prostorách a zařízení objednatele.
- 8.11 Zhotovitel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této smlouvy průběžně spolupracovat s objednatelem.

9. Důvěrné informace

- 9.1. Objednatel je s ohledem na předmět své podnikatelské činnosti vázán při nakládání s údaji o svých klientech zvláštními obecně závaznými právními předpisy, zejména pak, nikoli však výlučně, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a doprovodnými vyhláškami a předpisy nižší právní síly.

Příloha č. 1 Závazný vzor smlouvy

- 9.2. V případě, že v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy získá zhotovitel přístup k informacím obsahujícím osobní nebo citlivé údaje klientů objednatele, se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech těchto údajích vůči třetím osobám, zároveň se zavazuje učinit veškerá technická i organizační opatření, aby nedošlo k porušení povinností plynoucích objednateli z obecně závazných právních předpisů.
- 9.3. Zhotovitel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho zaměstnanci zúčastnění na plnění této smlouvy znali své povinnosti při zachování důvěrnosti osobních a citlivých údajů a aby dodržovali mlčenlivost dle režimu stanoveném v tomto článku. Tento závazek bude platit i při práci v prostorách objednatele pro dodržování jeho vnitřní předpisů o bezpečnosti a pravidel užívání software, interní sítě a přístupu na Internet, s kterými objednatel zhotovitele seznámí.
- 9.4. Smluvní strany se zavazují k zachování mlčenlivosti o důvěrných a interních informacích druhé smluvní strany, se kterými v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy přijdou do styku.
- 9.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí osoby,
 - d. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 9.6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu a trvají 5 let po ukončení účinnosti této smlouvy.

10. Platnost a účinnost smlouvy

- 10.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu statutárními zástupci obou smluvních stran.
- 10.2. Účinnost této smlouvy, může být ukončena následovně:
- a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) odstoupením v případě podstatného porušení povinností příslušné smluvní strany a marného uplynutí 60 (šedesát) denní lhůty k napravení a odstranění porušovaného závazku druhou smluvní stranou, jež počíná běžet ode dne doručení takového upozornění.
 - c) Za podstatné porušení povinností se považuje neplnění ujednání podle článku 3, zejména nedodržování lhůt podle odst. 3.4 a 3.5.

11. Závěrečná ujednání

- 11.1. **Částečná neplatnost.** Stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení a strany se zavazují nahradit takovéto neplatné nebo nevymahatelné ustanovení novým, platným a vymahatelným ustanovením, jež bude nejlépe odpovídat účelu původního ustanovení.
- 11.2. **Neuplatnění precedentu.** Pokud se jedna ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež jí podle této smlouvy náleží nebo náležet může, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován

Příloha č. 1 Závazný vzor smlouvy

jako precedent do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nelze považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.

- 11.3. **Úplnost ujednání.** Tato smlouva zahrnuje úplnou dohodu mezi stranami a žádná jiná ujednání, slovní či písemná, která by se týkala předmětu této smlouvy, mezi stranami neexistují a pokud taková předchozí ujednání existovala, jsou tímto zrušena a nahrazena touto smlouvou. Tuto smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, statutárními zástupci podepsanými a postupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Smluvní strany si dále ujednaly, že k jiným formám nebude přihlíženo a nebudou jimi vázány.
- 11.4. Tato smlouva a veškeré závazky z ní vyplývající nebo s ní související a v ní výslovně neupravené se řídí ustanoveními zákona OZ a právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 11.5. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že kupující tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.6. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy ani z jejího porušení třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 11.7. Příloha je nedílnou součástí této smlouvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a její přílohou platí tato smlouva či úprava později sjednaná.
- 11.8. **Případ neplnění.** Není-li v této smlouvě výslovně sjednáno jinak, dojde-li k jakémukoli porušení povinností vyplývajících z této smlouvy, je smluvní strana, která povinnost neporušila, povinna stranu porušující povinnost na takové porušení upozornit a poskytnout jí dodatečnou lhůtu k dodatečnému splnění porušené povinnosti. Tato lhůta nesmí být kratší než 15 (patnáct) dnů.
- 11.9. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 3 roky ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.
- 11.10. **Oprávněnými osobami,** tj. vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této smlouvy jsou pověřeni:
pověřený zaměstnanec objednatele:
Ing. Václav Dula tel: 261 334 141, mob: 724 552 080,
mail: v.dula@cs.mfcr.cz

pověřený zaměstnanec zhotovitele:
.....
- 11.11. Rozdělení výtisků. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, každý o 39 listech včetně přílohy. Každá smluvní strana obdrží 2 (dvě) vyhotovení smlouvy.

Příloha č. 1 Závazný vzor smlouvy

Nedílnou součástí této smlouvy je:

Příloha č. 1 Závazného vzoru smlouvy – Soupis podporovaného HW

Podpisy. Na důkaz srozumění a souhlasu s touto smlouvou strany připojily své podpisy následovně:

V Praze dne

V Praze dne

.....

.....

Česká republika – Generální ředitelství cel
Ing. Michael Lojda