

Smlouva servisní č. KŘÚ/15/23665 o servisu optických tras

Pardubický kraj

Sídlo: Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice
IČ: 70892822
DIČ: CZ70892822
zastoupený: JUDr. Martinem Netolickým Ph.D., hejtmanem Pardubického kraje
Bankovní spojení: ČSOB, a. s. Pardubice
Číslo účtu: 239602855/0300

kontaktní osoba: Ing. Martin Halámka
tel. kontaktní osoby: 466 026 180
e-mail: martin.halamka@pardubickykraj.cz

na straně jedné také jako „objednatel“

a

EDERA Group a.s.

Sídlo: Arnošta z Pardubic 2789, 530 02 Pardubice
Korespondenční adresa: Arnošta z Pardubic 2789, 530 02 Pardubice
IČ: 27461254
DIČ: CZ27461254
zapsaný v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové,
spis. zn. B 2924
zastoupený: Jan Mareček - předseda představenstva
Antonín Mlejnek - místopředseda představenstva
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., pobočka Pardubice
Číslo účtu: 176335971 / 0300
kontaktní osoba: Antonín Mlejnek
tel./fax kontaktní osoby: +420 608233533
e-mail: mlejnek@edera.cz

na straně druhé také jako „zhotovitel“

společně také jako „smluvní strany“

uzavírají podle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), a v návaznosti na smlouvu na dodávku optických tras, která byla uzavřena mezi zhotovitelem a objednatelem (dále jen „smlouva na dodávku“), tuto smlouvu o servisu optických tras (dále jen „smlouva“).

Článek I - Definice

- 1.1. **Vadou** se pro účely této smlouvy rozumí odchylka ve kvalitě nebo parametrech díla stanovených ve Smlouvě na dodávku optických tras a obecně závaznými předpisy.
- 1.2. **Incident/vada kategorie A** – Optická trasa není použitelná ve svých základních parametrech, funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání trasy. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.

- 1.3. **Incident/vada kategorie B** – Optická trasa je ve svých parametrech a funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
- 1.4. **Incident/vada kategorie C** - Ostatní - drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B.
- 1.5. **Incident/vada kategorie D** - Incidenty/vady, které jsou způsobeny na optických trasách třetími stranami.
- 1.6. **Požadavek na konfiguraci / změnu parametrů** - Provádění nových či změnových požadavků / konfigurací na základě požadavku oprávněných osob objednatele.
- 1.7. **Oprava** - je definována jako povinnost zhotovitele opravit nahlášenou závadu, případně realizovat požadovaný zásah do konfigurace zařízení, ve stanoveném čase. Zhotovitel informuje objednatele o postupu prací směřujících k odstranění hlášené závady, nebo k realizaci požadavku.
- 1.8. **O určení či změně kategorie Incidentu/vady rozhoduje objednatel.**

Článek II - Účel a předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy je stanovení podmínek provádění servisní činnosti zhotovitelem pro objednatele po dobu 5 let.
- 2.2. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provádět servisní práce na optických trasách:
 - a) Optická trasa A mezi lokalitami
 - Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice,
 - Policie České republiky, Na Spravedlnosti 2516, 530 02 Pardubice.
 - b) Optická trasa B mezi lokalitami
 - Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského náměstí 120, 532 11 Pardubice,
 - Hasičský záchranný sbor Pardubického kraje, Teplého 1526, 530 02 Pardubice.

Uvedené optické trasy byly dodány na základě smlouvy na dodávku č. KRÚ/15/23664, která byla uzavřena mezi zhotovitelem a objednatelem v rozsahu a podle podmínek stanovených v této smlouvě a závazek objednatele uhradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti na optických trasách a plnit další podmínky této smlouvy.

Článek III - Cena

- 3.1. Cena za servis optických tras je stanovena dohodou smluvních stran a činí 12 000 Kč bez DPH za **rok**, DPH 2 520 Kč, cena včetně DPH 14 520 Kč za **rok**.
- 3.2. Cena bude účtována jedenkrát za rok po uplynutí příslušného servisního období.
- 3.3. Cena uvedená v bodě 3.1. zahrnuje:
 - proaktivní dohled v režimu 24 hodin x 7 dní,
 - pohotovost zaměstnanců poskytovatele k provedení servisního zásahu,
 - telefonickou konzultační a poradenskou službu v běžných záležitostech, týkajících se provozu optických tras,
 - cestovní náklady vzniklé v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy,

- náklady na práci servisního technika vzniklé v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy,
 - náklady na materiál a náhradní díly vzniklé v souvislosti s odstraňováním poruchy.
- 3.4. Cena uvedená v bodě 3.1 nezahrnuje:
- a) montážní a servisní práce na vnitřních rozvodech nesouvisejících s předmětem plnění;
 - b) přivolání servisní mechanika v případech, kdy se nejedná o poruchu na optických trasách.
- 3.5. Úprava ceny související zejména se změnou rozsahu servisních služeb, nebo se zvýšením kvality těchto služeb, nebo s růstem míry inflace, bude prováděna pouze na základě písemného dodatku podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Článek IV – Servisní činnost

- 4.1. Servis optických tras provádí zhotovitel mezi lokalitami a v lokalitách uvedených v článku II.
- 4.2. Servisní činnost provádí zhotovitel vždy na základě požadavku objednatele, který objednatel uplatní telefonicky na telefonním čísle 773 300 211. Objednatel potvrdí nahlášenou závadu zasláním vyplněného formuláře „Hlášení poruchy“, e-mailem na adresu porucha@edera.cz a to co nejdříve po telefonickém nahlášení. Zhotovitel potvrdí přijetí ohlášení objednatele do doby od jejího telefonického přijetí dle nahlášené kategorie incidentu/vady. Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ tvoří Přílohu č. 1 této smlouvy.
- 4.3. Objednatel je povinen vyplnit formulář „Hlášení poruchy“ a uvést v něm telefonické spojení na jeho oprávněného zástupce pro možnost vyžádání doplňujících informací ze strany zhotovitele.
- 4.4. Nezbytnou součástí telefonické výzvy i obsahu formuláře „Hlášení poruchy“ je správná a úplná identifikace objednatele. Základním identifikačním údajem objednatele je identifikační číslo objednatele, jehož znalostí se musí osoba jednající jménem objednatele prokázat. Objednatel nese odpovědnost za případné zneužití identifikačního údaje třetí osobou a je povinen uhradit zhotoviteli škodu tím případně způsobenou. Identifikační číslo přiděluje zhotovitel. Čas nahlášení vady se počítá od prvního hlášení, u kterého byla použita úplná identifikace a došlo tak k ověření objednatele.
- 4.5. Služba telefonická podpora (hot-line) je poskytována zhotovitelem na tel. č.: 773 300 211
- 4.6. Zhotovitel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění incidentu/vady, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy objednatel nezabezpečí zhotovitelem požadovanou součinnost (zpřístupnění příslušných lokalit uvedených v článku II, poskytnutí potřebných informací), je povinen uhradit zhotoviteli zvýšené náklady spojené s odstraněním poruchy.
- 4.7. V případě, že je při prvotním zjištění poruchy závada na optické trase, zajistí zhotovitel primárně převedení provozu na náhradní optickou trasu.
- 4.8. Zhotovitel má právo použít k plnění předmětu smlouvy třetích subjektů.

- 4.9. Po provedení servisní činnosti bude pověřenými zástupci objednatele a zhotovitele sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“ dle přílohy č. 2 této smlouvy.
- 4.10. K omezení nebo rozšíření rozsahu servisní činnosti může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě.

Článek V - Specifikace servisní činnosti

- 5.1 Zhotovitel bude po dobu 60 měsíců od předání projektu zodpovědný za servis optických tras.
- 5.2. Zhotovitel bude zodpovědný za udržení funkčnosti optických tras (funkčnosti se rozumí dodržení takových kvalitativních parametrů optických vláken, které umožní přenášet kapacity garantované ve smlouvě na dodávku optických tras) po dobu 60 měsíců od předání projektu.
- 5.3. Zhotovitel bude dohlížet síť v proaktivním režimu 24x7 a zajistí kontaktní místo pro Objednatele v totožném režimu po dobu 60 měsíců od předání projektu.
- 5.4. Součástí správy sítě budou služby přiděleného servisního manažera zodpovědného za provozní záležitosti (reporting, konfigurace, servis) v rozsahu 2 hodin měsíčně po dobu 60 měsíců od předání projektu.
- 5.5. Zhotovitel bude garantovat provozuschopnost optických tras po dobu 5 let v parametrech SLA.

V rámci struktury budou vzniklé servisní incidenty členěny do skupin, viz čl. I a dle těchto skupin se bude přistupovat k jejich řešení.

	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba obnovení služby
A	30min/60 min*	4 hod	Do 12 hod /Do 24 hod**
B	60 min	4 hod	Do 24 hod
C	60 min	NBD***	5 BD****
D	60 min	NBD*	BE*****
Konfigurace / změna	60 min	-	NBD***

* Po – Pá 9 – 17h / mimo pracovní dobu, víkendy svátky

** neplánovaný, neodsouhlasený výpadek / plánovaný, odsouhlasený výpadek

*** NBD – next business day, následující pracovní den

**** BD – business day, počet pracovních dnů.

*****BE – best effort, dodavatel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT / služeb v nejkratší možné době.

Oprava je definována jako povinnost zhotovitele opravit nahlášenou závadu ve stanoveném čase. V případě incidentu bude objednatel informován o postupu prací směřujících k odstranění hlášené závady, nebo k realizaci požadavku.

Článek VI - Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

6.1. Objednatel je povinen zejména:

- a) poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které zhotovitel požádá;
- b) zajistit bezodkladný a dostatečný přístup do lokalit uvedených v článku II;
- c) informovat včas zhotovitele o neobvyklé funkčnosti optických tras a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;
- d) provádět platby v termínech a určené výši;

6.2. Zhotovitel je povinen zejména:

- a) provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech;
- b) zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování servisních zásahů v rozsahu této smlouvy.

Článek VII - Doba trvání smlouvy a způsoby jejího ukončení

7.1. Smlouva se uzavírá na dobu 60 měsíců ode dne protokolárního předání a převzetí optických tras objednatelem.

7.2. Od smlouvy lze odstoupit při podstatném porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemnou formou. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Článek VIII - Ochrana informací

8.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:

- a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
- b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

8.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.

8.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery,

o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

- 8.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinná upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 8.5. 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, dříve 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 strany,
 - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 8.6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu po dobu dalších 5 let.
- 8.7. Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí, že text této smlouvy vč. příloh bude dle ust. § 147a odst. 2 z. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, zveřejněn na profilu objednatele.

Článek IX – Sankční ujednání

- 9.1. Zhotovitel se zavazuje, že v případě nedodržení doby odstranění poruchy dle čl. V odstavce 5.5. této smlouvy, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení.
- 9.2. V případě prodlení objednatele s placením oprávněně vystavených a doručených faktur - daňových dokladů, má zhotovitel právo na úhradu úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Článek X - Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího oboustranného podpisu.
- 10.2. Zhotovitel se zavazuje udržovat po celou dobu trvání smluvního vztahu pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost v minimální výši 4 000 000 Kč.
- 10.3. Veškeré změny a doplňky smlouvy jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny pouze písemně, formou smluvního dodatku. Smluvní dodatky musí být takto označeny, pořadově číslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.4. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží jedno vyhotovení.
- 10.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto smlouvou.

- 10.6. Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem, a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 10.7. Právní jednání bylo schváleno dne 10. 9. 2015 Radou Pardubického kraje usnesením č. R/2169/15.
- 10.8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1 – Hlášení poruchy
- Příloha č. 2 – Protokol o provedení servisní činnosti

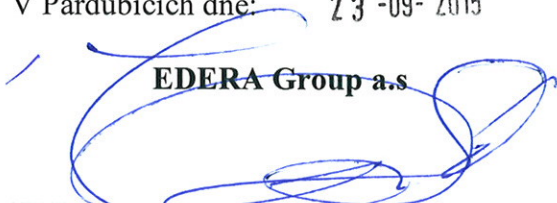
V Pardubicích, dne: 23 -09- 2015



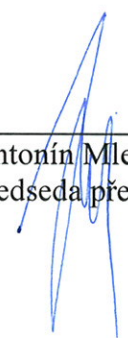
Pardubický kraj
JUDr. Martin Netolický Ph.D.
hejtman



V Pardubicích dne: 23 -09- 2015


EDERA Group a.s.

Jan Mareček
předseda představenstva



Antonín Mlejnek
místopředseda představenstva

Příloha č. 1

Hlášení poruchy:

K odeslání elektronickou poštou na adresu porucha@edera.cz

Číslo smlouvy o servisní činnosti: KŘÚ/15/*(doplň zadavatel)*

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno: tel: e-mail:

Datum a čas hlášení poruchy:

Navrhovaný stupeň priority:

Informace o místě instalace:

Adresa: tel/fax:

Popis poruchy:

Příloha č. 2

Protokol o provedení servisní činnosti

Jméno zástupce zhotovitele:

Název lokality, kde byl proveden zásah:

Adresa:

Datum a čas nahlášení poruchy:

Datum a čas odstranění poruchy:

Informace o servisovaném zařízení a poruše:

Typ: Sériové číslo:

.....

Popis poruchy:

Způsob odstranění poruchy:

Jako funkční náhrada použito zařízení:

typ:

sériové číslo:

Razítka, jména a podpisy odpovědných osob:

za objednatele

za zhotovitele