**Smlouva o servisních službách**

**na záruční a pozáruční servis jednotek řady** doplní účastník **v energetických objektech společnosti EG.D, a.s.**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**OZ**“) v platném znění

# Smluvní strany

*Objednatel:* **EG.D, a.s.**

IČO: 28085400

DIČ: CZ28085400

sídlo: Brno - Černá Pole, Lidická 1873/36, 602 00

Komerční banka, č. ú. 000027-9426120297/0100

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 8477

zastoupená: Ing. Pavlem Čadou, Ph.D., místopředsedou představenstva, Ing. Davidem Šafářem, členem představenstva

zástupce k projednání smlouvy a případných dodatků: Ing. František Kojan, Nákup Energy networks

zástupce k technickému jednání: Ing. Josef Janů, vedoucí Správy a provozu DŘS

*Poskytovatel:* doplní účastník

IČO: doplní účastník DIČ: doplní účastník

bank. spojení: doplní účastník

sídlo: doplní účastníkZapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u doplní účastník, oddíl doplní účastník, vložka doplní účastník

zastoupená: doplní účastník zástupce k projednání smlouvy a případných dodatků: doplní účastník

zástupce k technickému jednání: doplní účastník

# Předmět smlouvy

## Objednatel bude užívat a provozovat jednotky řady doplní účastník (dále jen **Zařízení**) firmy Poskytovatele pro přenosy informací z vybraných dálkově ovládaných spínacích prvků (reclousery) v distribuční síti VN. Toto Zařízení bude pořízeno na základě samostatné rámcové dohody uzavřené v rámci zadávacího řízení (dále jen „**Smlouva**“) od Poskytovatele a spolu s ostatními komponenty je součástí Funkčního celku pro dálkové ovládání, monitorování a chránění sítě VN.

## Objednatel bude mít pro servis Zařízení vyčleněny zaškolené pracovníky, kteří budou provádět samostatně 1. úroveň servisní podpory. V případě, že pracovníci Objednatele nebudou schopni provést opravu vlastními prostředky a znalostmi, mohou se obrátit s dotazem či žádostí o zajištění opravy nebo náhradního dílu na pracovníky Poskytovatele, případně zajistí převoz vadného zařízení do jednoho ze servisních center Objednatele v Brně nebo Českých Budějovicích a požádají Poskytovatele o servisní zásah. Poskytovatel následně zajistí převoz a opravu vadného zařízení ve vlastních servisních centrech a jeho dodání zpět do servisního centra Objednatele.

## Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat záruční a pozáruční servis a nevyhnutelnou technickou pomoc dodaných technických a programových prostředků. Záruční servis zahrnuje veškeré činnosti a úkony, jejichž provádění Poskytovatel jakožto Poskytovatel Zařízení svým zákazníkům běžně doporučuje a/nebo kterými podmiňuje trvání svých závazků ze záruky za jakost Zařízení. Pozáruční servis zahrnuje jakékoli činnosti či úkony údržby, opravy či jiné zásahy, které jsou nezbytné k tomu, aby Zařízení řádně plnilo svou funkci. Poskytovatel garantuje maximální nedostupnost Zařízení 336 hodin/Klouzavý rok.

## Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v souladu s touto smlouvou, s obecně závaznými předpisy a rovněž v souladu s následujícími interními předpisy Objednatele:

* Všeobecné nákupní podmínky společnosti E.ON Czech,
* Dokumentace k zajištění BOZP
* Kodex Poskytovatele
* Zásady nakládání s demontovanými materiály, odpady

(dále jen „**Dokumenty**“).

Podpisem této smlouvy o servisních službách Poskytovatel potvrzuje, že Dokumenty obdržel, seznámil se a souhlasí s nimi a bude se jimi řídit. Porušení podmínek uvedených v těchto Dokumentech ze strany Poskytovatele je považováno za podstatné porušení smlouvy, které zakládá právo Objednatele od smlouvy odstoupit. Poskytovatel zároveň souhlasí, že výše uvedené Dokumenty může Objednatel jednostranně měnit; na případnou změnu bude Poskytovatel Objednatelem upozorněn a změněné (aktualizované) dokumenty budou zveřejněny prostřednictvím elektronického média, a to na serveru: <https://www.egd.cz/vseobecne-nakupni-podminky>. Poskytovatel je povinen se s těmito změněnými (aktualizovanými) dokumenty seznámit a řídit se jimi.

## Činnosti spojené s odstraněním závady (zejména pak určení závady, dodávka náhradních dílů, doprava mezi servisními centry Objednatele a Poskytovatele, výměna či oprava vadného dílu, parametrizace dle původního nastavení, odzkoušení správné funkcionality), na něž se vztahuje záruka za jakost Zařízení, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, provede Poskytovatel bezplatně, resp. v rámci plnění závazů ze záruky za jakost dle Smlouvy.

## Poskytovatel se zavazuje provést či zajistit i opravy, činnosti a dodávky náhradních dílů v kvalitě sjednané touto smlouvou, jejichž potřeba vyvstane v průběhu záruční doby, u nichž Poskytovatel prokáže působení vnějších vlivů či okolnosti, které neznamenají porušení povinnosti na straně Poskytovatele. Úhrada za tento servis je součástí Doplňkových služeb.

## Kromě oprav a dodávek náhradních dílů jsou součástí servisní smlouvy i následující činnosti a služby:

### Poradenská a konzultační činnost týkající se provozu a údržby Zařízení v českém jazyce, v minimálním rozsahu 150 hod/rok. Objednatel není povinen uvedený minimální rozsah vyčerpat.

### Aktualizace pro aplikační software a firmware. V souladu se Smlouvou všechna Zařízení musí pracovat s operačním systémem, který je v době nasazení Zařízení, výrobci plně podporován. V případě kritických bezpečnostních incidentů musí Poskytovatel zajistit dodání opravných balíčků, a to jak pro operační systém, firmware, tak i pro aplikace. V případě nekompatibility mezi operačním systémem a aplikačním softwarem je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele do 8 týdnů po vydání aktualizace operačního systému a do 12 týdnů po vydání aktualizace operačního systému poskytnout příslušné aktualizace pro aplikační software.

### Nutná školení servisních pracovníků Objednatele v případě inovace SW prostředků či oprav interních programových nástrojů pro parametrizaci Zařízení v době trvání servisní smlouvy. Je požadováno, aby provozní personál, který provádí správu Zařízení, byl vyškolen i k instalaci záplat a aktualizací a mohl je provádět samostatně.

### Po dobu platnosti této smlouvy je od Poskytovatele požadováno zabezpečení všech Zařízení s aktuálně platnými balíčky a updaty aplikačního software, firmware i operačního systému. Nové vydání SW musí obsahovat update původních SW funkcí. Poskytovatel má odpovědnost za kompatibilitu aplikačního software a operačního systému. Operační systém bude záplatován podle doporučení Poskytovatele Zařízení. Případné nově dodané licence na update či upgrade musí obsahovat i všechny starší verze SW licencí.

### Poskytovatel odpovídá i za update a kompletní funkčnost aplikačního softwaru, firmware i HW, který je součástí Smlouvy. Před nasazením každého update na produktivní Zařízení musí být Poskytovatelem garantována celková funkčnost Zařízení. Pokud je součástí dodávky Zařízení i zvláštní SW (případně HW) nutný pro parametrizaci či dálkový dohled, pak je po Poskytovateli současně s odpovědností za aplikační SW požadováno i zajištění plné funkcionality SW (případně HW) pro parametrizaci i dálkový dohled. Operační systémy Zařízení budou záplatovány podle doporučení Poskytovatele. V případě ukončení podpory operačního systému, nad kterým běží zvláštní SW pro parametrizaci či dálkový dohled, musí Poskytovatel zajistit dodání kompatibilní verze těchto zvláštních parametrizačních SW na novou, podporovanou verzí operačního systému.

### V případě update, oprav nebo výměn jednotlivých Zařízení musí být zajištěná plná kompatibilita parametrizačního softwaru pro stará a nová Zařízení

### Poskytovatel musí předem aktivně informovat Objednatele v případě dostupnosti nových verzí software.

Tato informace musí obsahovat:

* Důležitost aktualizace / vylepšení (update).
* Význam pro prostředí Objednatele.
* Vyřešené záležitosti / otevřené záležitosti.
* Nároky na software / firmware (např. hardwarová revize, revize parametrizačního software).
* Interoperabilita s existujícími Zařízeními.

### Je požadována možnost stažení nových verzí software a dokumentace v ověřených verzích včetně všech ovladačů z webových stránek Poskytovatele. Integrita a autenticita software musí být garantována.

### Poskytovatel musí zveřejnit verzi a vydání operačního systému a umožnit Objednateli kontrolu bezpečnostních záležitostí. Pro aplikační software musí být přijata dostatečná bezpečnostní opatření, aby byla zajištěna celková softwarová integrita.

### Poskytovatel musí zajistit udržování aktuální verze dokumentace související s úpravami Zařízení během trvání této servisní smlouvy. Standardní dokumentace musí být k dispozici u výrobce po celou dobu životnosti zařízení.

### Všechny HW, SW a firmware úpravy musí být zdokumentovány těmito údaji:

* Verze vydání
* Datum vydání
* Změny oproti původnímu vydání
* Vyřešené problémy oproti původnímu vydání
* Otevřené problémy oproti původnímu vydání
* Předpoklady pro používání
* Prohlášení o konci objednávek
* Prohlášení o konci podpory.

### Poskytovatel musí spolupracovat s organizacemi třetích stran, které pro Objednatele zajišťují servis Funkčního celku. Za spolupráci se považuje zejména

* analýza poruch, u kterých není jednoznačně známá příčina jejich vzniku,
* řešení poruch, při jejichž odstraňování je nutná součinnost Poskytovatele s organizacemi třetích stran,
* poskytnutí informací o plánovaných a provedených technických změnách Zařízení Poskytovatele majících vliv na ostatní komponenty Funkčního celku.

# Bližší podmínky plnění předmětu smlouvy

## Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat pozáruční servis na Zařízení dodaná dle Smlouvy a dále všechna obdobná, Poskytovatelem instalovaná Zařízení, o která Objednatel v době platnosti servisní smlouvy svoje energetické objekty rozšíří.

## Poskytovatel se zavazuje zajišťovat potřebné náhradní díly nezbytné pro řádný chod Zařízení po celou dobu platnosti této smlouvy (s tím, že náhradní díly dodané za účelem splnění závazku ze záruky za jakost ze Smlouvy boudou dodány bezplatně).

## Poskytovatel se zavazuje provádět servisní činnost vlastními kvalifikovanými pracovníky, případně vlastními kvalifikovanými pracovníky poddodavatele. Seznam pracovníků, oprávněných provádět servisní úkony, je uveden v Příloze\_2 SeS\_Seznam oprávněných pracovníků, v sekci Seznam oprávněných pracovníků Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje, že tento seznam bude průběžně aktualizovat. Změnu kvalifikovaných pracovníků lze činit i jednostranným písemným oznámením (v listinné nebo v elektronické formě) podepsaným oprávněnou osobou Poskytovatele (elektronicky ověřeným podpisem) nebo i prostým emailem prostřednictvím emailových adres oprávněných osob Poskytovatele.

## Seznam pracovníků Objednatele, oprávněných požadovat plnění smlouvy je také uveden v příloze č. 2, v sekci Seznam oprávněných pracovníků Objednatele.

## Povinnosti Poskytovatele a zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci:

## Před zahájením prací budou pracovníci Poskytovatele prokazatelně poučeni o místních pracovních předpisech, předpisech požární ochrany (dále jen „**PO**“) a o havarijním plánu objektu včetně používání předepsaných osobních ochranných pracovních pomůcek (dále jen „**OOPP**“). Je zakázáno provádět jakékoliv manipulace se zařízením v provozu včetně jeho ovládacích prvků pracovníky Poskytovatele.

## Při vymezení, přípravě a vlastním provozu staveniště a při realizaci smlouvy musí být Poskytovatelem respektovány a dodržovány zásady bezpečnosti práce stanovené zákonem č. 309/2006 Sb., nař. vl. č. 101/2005 Sb. a nař. vl. č. 362/2005 Sb.

## Dále se Poskytovatel:

### zavazuje využít pro realizaci smlouvy odborně a zdravotně způsobilé pracovníky, kteří vlastní příslušné osvědčení dle § 15 vyhlášky Českého úřadu bezpečnosti práce a Českého báňského úřadu č. 50/1978 Sb., o odborné způsobilosti v elektrotechnice nebo doklad o úspěšném složení zkoušky z odborné způsobilosti k výkonu činností v elektrotechnice v rozsahu „Vedoucí elektrotechnik“ dle nařízení vlády 194/2022 Sb. v rozsahu napětí „bez omezení napětí“, pokud je to pro předmět jejich práce požadováno, a je si vědom případných právních následků z nesplnění této podmínky, včetně povinnosti náhrady škody způsobené Objednateli případně třetím osobám.

### zavazuje dbát příkazů a řídit se příkazy oprávněného pracovníka Objednatele, případně stanoveného koordinátora bezpečnosti práce a provádět práce tak, aby nenarušil provoz energetických zařízení. Je povinen postupovat tak, aby společnost E.ON Distribuce, a.s. jako provozovatel rozvodných energetických zařízení, neporušila v souvislosti s prováděním díla dle této smlouvy ustanovení zákona č. 458/2000 Sb. v platném znění a dále dodržovat související zákony zejména č. 289/1995 Sb., č. 229/1991 Sb. a č. 114/1992 Sb. v platném znění a dále zejména ČSN EN 50110 – 1 a PNE 330000 – 6.

### zavazuje zajistit, že jeho pracovníci budou náležitě vybaveni pro daný druh prováděných prací. Poskytovatel plně odpovídá za bezpečnost svých pracovníků a dodržování bezpečnostních pracovních postupů.

### zavazuje provádět předmět smlouvy v souladu s povinnostmi uvedenými v zák. č. 309/2006 Sb., nařízení vlády 591/2006 Sb. a v souladu s Komplexním zajištěním bezpečnosti a ochrany při práci jako dokumentem vydaným Objednatelem či v souladu s jinými platnými technickými a právními normami v souvislosti se zák. č. 458/2000 Sb.

### zavazuje neprodleně oznámit Objednateli veškeré nepředvídané mimořádné události (úrazy), které se na předaném staveništi či v souvislosti s činností Poskytovatele za účelem provádění předmětu smlouvy stanou, a to jak zaměstnancům Objednatele, vlastním zaměstnancům Poskytovatele, tak také cizím osobám.

## Pracovníci Objednatele jsou oprávněni a povinni zastavit práce Poskytovatele, pokud zjistí, že způsobem jejich provádění by mohlo dojít k úrazu osob, poškození majetku nebo jsou prováděny v rozporu s platnými technickými a právními předpisy či osobami s nedostatečnou odbornou způsobilostí.

## V případě vzniku jakékoli mimořádné události Poskytovatel ihned přeruší práci a situaci nahlásí neprodleně na Operativní Dispečink EG.D, a.s. (tel. spojení 545142212), odpovědnému zástupci Objednatele a vyčká jejich stanoviska, příp. jejich příjezdu na místo. Za mimořádné události se považuje zejména situace, kdy hrozí nebezpečí škody na zdraví či škody na majetku, nebo dojde k úrazu nebo dojde k narušení provozu energetického zařízení.

# Místo, pracovní doba a kvalita plnění

## Místem plnění se pro potřeby této servisní smlouvy rozumí servisní centra Objednatele v Brně, Špitálka 6 a Českých Budějovicích, Křižíkova 9 a dále jednotlivé lokality s podpěrnými body sítě VN, kde jsou umístěna Zařízení Poskytovatele.

## Žádosti o potřebu servisního zásahu budou hlášeny telefonicky, oprávněnými pracovníky Objednatele, v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 hod., na pracovníky Poskytovatele uvedené v příloze č. 2 - Seznam oprávněných pracovníků Poskytovatele, na telefonní číslo doplní účastník. Veškerá komunikace ohledně servisního zásahu bude probíhat v češtině.

## Dále je možné hlásit potřebu servisních zásahů přímo nepřetržitě na e-mail či service desk Poskytovatele doplní účastník. Poskytovatel si může po telefonickém přijetí požadavku na servis vyžádat i jeho písemné potvrzení na výše uvedenou kontaktní adresu.

## Poskytovatele je možno kontaktovat v servisním centru (centrech) na následujících adresách:

## Adresa servisního centra:

## doplní účastník

## Poskytovatel je povinen sdělovat neprodleně Objednateli změny v kontaktních údajích a informacích dle čl. 4.2 až 4.4 výše.

## O každém provedeném servisním zásahu (ať již v rámci záručního nebo pozáručního servisu) vyhotoví Poskytovatel záznam a nechá jej potvrdit oprávněným pracovníkem Objednatele. Formulář servisního protokolu je v příloze č. 3 této smlouvy.

## Osobou oprávněnou podepsat servisní protokol jsou oprávnění pracovníci Objednatele uvedení v příloze č. 2 – Seznam oprávněných pracovníků Objednatele.

## Při nahlášení požadavku servisního zásahu Objednatel uvede, o jaký druh servisního zásahu se jedná. Dle typu servisního požadavku bude Objednatel požadovat pro záruční i pozáruční servis následující doby plnění:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servisní požadavek** | **Reakce na požadavek** | **Vyřešení požadavku** |
| Porucha | 2h telefon | 5 dní |
| Technická pomoc | 1 den e-mail | 20 dnů nebo dle dohody |
| Konzultace | 2h telefon | ------ |

* za poruchu se dle tohoto odstavce považuje porucha Zařízení, která omezuje definovanou funkčnost Zařízení. Jedná se například o výpadek komunikačního protokolu nebo omezení či zkreslení přenášených informací atd.;
* kategorii závady oznámí Poskytovateli pracovník servisního týmu Objednatele při nahlášení závady;
* v případě rozdílného názoru na kategorii závady mezi Objednatelem a Poskytovatelem, musí Poskytovatel (dokud není dosaženo pozdější dohody) považovat kategorii závady za takovou jaká je označena Objednatelem;
* snížení kategorie závady může být také považováno za neutralizaci závady – časový limit pro opravu po snížení kategorie bude počítán od momentu, kdy byla závada oznámena v původní kategorii.

## Definice servisních časů a jejich měření

### Počítání lhůt

### Při počítání lhůt vyřešení servisních požadavků se počítají pouze pracovní dny a časy uvedené v čl. 4.8. Při počítání lhůt reakčních časů na telefonicky oznámenou poruchu a telefonickou konzultaci se počítá servisní čas 24h x 365 dní.

### Reakce na požadavek

### Doba zpětné reakce Poskytovatele na požadavek na servis. Pro zahájení měření času „Reakce na požadavek“ bude použit čas z komunikačních prostředků (telefon, e-mail) pracovníků Objednatele. Pokud pokus o kontakt Objednatele s Poskytovatelem bude proveden vícekrát, v různých časech a z různých komunikačních prostředků, bude se pro zahájení měření času reakce na požadavek uvažovat časově první požadavek. (Za zpětnou reakci se považuje zvednutí telefonu, zpětné zavolání na číslo servisního pracovníka Objednatele nebo potvrzení e-mailu se servisním požadavkem Objednatele). Závady kritické a nekritické budou hlášeny pracovníky Objednatele pouze telefonicky. Zpětnou reakcí Poskytovatele se závada považuje za nahlášenou.

### Doba nahlášení požadavku

### Za dobu nahlášení servisního požadavku je považován jeden z níže uvedených bodů:

* + okamžik telefonického vyžádání servisního zásahu a dohody pracovníků Objednatele a Poskytovatele;
  + okamžik přijetí potvrzení e-mailové zprávy či zadání požadavku na service desk Poskytovatele s nahlášením požadavku Poskytovatelem;
  + okamžik odeslání písemného servisního požadavku Objednatele na základě předchozího telefonického požadavku Poskytovatele.

### Vyřešení požadavku

Doba od nahlášení servisního požadavku do jeho vyřešení je dobou vyřešení požadavku. Servisní požadavek je vyřešen buď odstraněním HW či SW poruchy na technickém zařízení či programovém vybavení nebo dodáním požadovaných náhradních dílů nebo poskytnutím požadované technické rady či podpory.

### Měření nedostupnosti

Doba nedostupnosti Zařízení je doba od nahlášení poruchy výpadku komunikace (čl. 4.9.3) do jejího vyřešení (čl. 4.9.4) uvedených v servisním protokolu. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají výpadky komunikace způsobené závadou či výpadkem služeb mimo Zařízení Poskytovatele jako například výpadkem sítě mobilního operátora, výpadek napájení atd.

### Prodloužení termínu

Pokud dojde v případě technické pomoci k dohodě prodloužení termínu, musí být tato dohoda odsouhlasena písemně (e-mail).

## Provozní zpráva

### Poskytovatel zajistí pravidelné vypracování Provozní zprávy za každé Zúčtovací období.

### Provozní zpráva musí obsahovat informace za uplynulý kvartál a to zejména:

Přehled jednotlivých činností a celková částka za Doplňkové služby.

Dobu nedostupnosti každého jednotlivého Zařízení za Zúčtovací období odděleně.

Dobu nedostupnosti každého jednotlivého Zařízení za poslední 4 Zúčtovací období (Klouzavý rok) pro každé Zařízení odděleně. Do provozní zprávy se uvádí pouze nedostupnosti Zařízení, na něž byl vystaven ve sledovaném období Klouzavého roku servisní protokol na poruchu, která způsobila nedostupnost Zařízení dle definice v čl. 4.9.5. U ostatních Zařízení se tato nedostupnost v provozní zprávě neeviduje.

Případné slevy z ceny servisních služeb za nedodržení povinností Poskytovatele vyplývajících z této servisní smlouvy pro jednotlivé servisní protokoly a překročení nedostupnosti Zařízení dle kap. 2.3

### Přílohou Provozní zprávy musí být Servisní protokoly dokumentující veškeré servisní zásahy Poskytovatele provedené za účelem odstranění poruchy, závady nebo nedostatečné funkce Zařízení potvrzené oběma stranami.

### Pokud Objednatel zjistí, že v Provozní zprávě za konkrétní Zúčtovací období nebyla zaznamenána porucha, závada nebo nedostatečná funkce Zařízení, přestože k ní ve skutečnosti došlo, bude Provozní zpráva Poskytovatelem odpovídajícím způsobem upravena.

### Poskytovatel vypracuje a předloží Provozní zprávu za příslušné zúčtovací období Objednateli nejpozději do pěti pracovních dní od konce daného Zúčtovacího období. Objednatel má právo přezkoumat a rozporovat jakoukoliv část Provozní zprávy do pěti pracovních dnů od jejího předložení Objednateli. Pokud tak neučiní, považuje se Provozní zpráva za odsouhlasenou.

### Podpis Provozní zprávy oběma stranami je podmínkou pro vyúčtování odměny za služby za příslušné Zúčtovací období. Při nesouhlasu Objednatele s návrhem Provozní zprávy bude Poskytovatelem svolána akceptační schůzka tak, aby byl Objednatel o jejím datu písemně informován nejméně tři pracovní dny předem. Účelem této schůzky bude vyřešení sporných bodů v Provozní zprávě. Pokud se Objednatel k takto svolané akceptační schůzce nedostaví, bude předmětná Provozní zpráva považována za odsouhlasenou.

# Součinnost Objednatele a Poskytovatele

## Objednatel je Poskytovateli povinen poskytnout pro plnění této smlouvy pouze takovou součinnost, která je stanovena v příloze č. 4.

## Po nahlášení servisního zásahu si pracovníci Poskytovatele dohodnou se Objednatelem termín opravy, či vyzvednutí nebo dodání náhradních dílů a požadavky na součinnost.

## V případě potřeby zajistí pracovníci Objednatele přístup k dotčeným Zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění jednotlivých bodů této smlouvy.

## Vykonání servisního zásahu bude podchyceno servisním protokolem o odstranění hlášené závady a prohlášením Objednatele, že hlášená závada byla odstraněna a Zařízení je funkční. Poskytovatel zajistí vedení záznamů o poruše a jejím odstranění do servisního protokolu, který bude součástí faktury za plnění.

## Vyškolení zástupci Objednatele mohou po dobu platnosti této smlouvy provádět na všech Zařízeních činnosti spojené s parametrizací zařízení, řádem preventivní údržby a testování bez oznámení Poskytovateli. Tyto činnosti Objednatele rovněž žádným způsobem neomezují nároky na kvalitu či dobu záruky za kvalitu provedení díla.

## Objednatel umožní pro servisní služby Poskytovatele, vzdálený přístup k instalovaným Zařízením. Vzdálený přístup bude realizován přes internet a prostřednictvím zabezpečených sítí Objednatele, pouze se souhlasem Objednatele a po podepsání smlouvy o ochraně důvěrných informací

# Cenová ujednání a způsob platby

## Níže uvedené ceny jsou platné pro záruční i pozáruční servis. Objednatel bude hradit Poskytovateli jednak pravidelnou (kvartální) paušální cenu za Pravidelné služby a dále pak cenu za Doplňkové služby určenou na základě jednotkových cen a rozsahu poskytnutých služeb.

### Paušální platby za kvartál

Do paušální odměny hrazené jednou za čtvrtletí budou zahrnuty tyto služby (dále jen **„Pravidelné služby“)**

* podpora pracovníků Objednatele dle kapitoly 2 Předmět smlouvy, čl.2.2 a čl. 2.7 (vyjma čl. 2.7.3)
* servisní zásahy či úkony v rámci záručního či pozáručního servisu ve smyslu kapitoly 2, čl. 2.3 (vyjma oprav, u nichž Poskytovatel prokáže působení vnějších vlivů či užívání Zařízení v rozporu s doporučeními výrobce), včetně dodávek materiálu a náhradních dílů v požadovaných reakčních časech (pro vyloučení pochybností, odstraňování vad, na které se vztahuje záruka za jakost dle Smlouvy, jsou prováděny bezplatně).
* náklady na cestovné do místa plnění a k zajištění předání náhradních dílů.
* odměna či náklady související s údržbou a aktualizací Licence (resp. duševního vlastnictví, jež je předmětem této licence).
* všechny další činnosti a služby v tomto výčtu neuvedené, které Poskytovatel považuje za nutné pro bezpečný chod Zařízení v době záruky i po jejím uplynutí, a s nimi spojené poplatky a náklady (zejména nocležné, telefonní poplatky, atd.).

Výše paušální ceny:

**Výše paušální ceny za Pravidelné služby po dobu běhu záruční doby:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka | Počet nainstalovaných kusů Zařízení v síti Objednatele, které jsou v záruce | Cena položky za kvartál v Kč bez DPH |
| Paušální platba | 1 až 45 | doplní účastník |
| Paušální platba | 46 až 80 | doplní účastník |
| Paušální platba | 81 až 135 | doplní účastník |
| Paušální platba | 136 a více | doplní účastník |

Výše paušální ceny za Pravidelné služby po dobu běhu záruční doby bude v každém kvartálu odpovídat počtu nainstalovaných kusů Zařízení v síti Objednatele, které jsou v záruce (viz tabulka výše). Paušální cena za Pravidelné služby po dobu běhu záruční doby začne být Poskytovateli placena nejdříve za kvartál, ve kterém bude do sítě Objednatele nainstalováno první Zařízení.

**Výše paušální ceny za Pravidelné služby po záruční době:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka | Počet nainstalovaných kusů Zařízení v síti Objednatele, kterým vypršela záruční doba | Cena položky za kvartál v Kč bez DPH |
| Paušální platba | 1 až 45 | doplní účastník |
| Paušální platba | 46 až 80 | doplní účastník |
| Paušální platba | 81 až 135 | doplní účastník |
| Paušální platba | 136 a více | doplní účastník |

Výše paušální ceny za Pravidelné služby po záruční době bude v každém kvartálu odpovídat počtu nainstalovaných kusů Zařízení v síti Objednatele, kterým vypršela záruční doba (viz tabulka výše). Paušální cena za Pravidelné služby po záruční době začne být Poskytovateli placena nejdříve za kvartál, ve kterém prvnímu ze Zařízení nainstalovaných v síti Objednatele vyprší záruční doba.

Paušální platba je cenou nejvýše přípustnou a nelze ji překročit, nestanoví-li tato smlouva výslovně jinak. Paušální platba bude odpovídajícím způsobem snížena v případě, že některá část plnění nebude provedena.

Paušální platba zahrnuje i dodávky, činnosti či jiné výkony, které ve smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro zajištění řádného provozu tak, aby byl zajištěn jeho bezporuchový provoz Zařízení.

### Platba za služby poskytnuté na vyžádání Objednatele (dále jen „**Doplňkové služby**“).

Sjednaná cena vyžádaných servisních úkonů

* za školení dle kapitoly 2, čl. 2.7.3.
* opravy závad během záruční doby 36 měsíců i po jejím uplynutí, u nichž Poskytovatel prokáže působení vnějších vlivů či užívání Zařízení v rozporu s doporučeními výrobce.

**Sjednaná cena doplňkových služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| Položka | Cena položky v Kč bez DPH |
| Školení Kč/h | doplní účastník |
| Servisní práce Kč/h | doplní účastník |
| Programátorské práce Kč/h | doplní účastník |
| Čas strávený na cestě Kč/h | doplní účastník |
| Cestovné Kč/km | Bude hrazeno dle předpisů upravujících cestovní náhrady |
| Náhradní díly a materiál | Poskytovatel garantuje Objednateli 15 % slevu z ceny na náhradní díly a materiál oproti platnému oficiálnímu ceníku Poskytovatele nebo jeho subPoskytovatele. |

Jednotková sazba za doplňkové služby je cenou nejvýše přípustnou a nelze ji překročit, nestanoví-li tato smlouva výslovně jinak. Stejně tak jsou nejvýše přípustné a závazné hodinové sazby v rámci odměny za Objednatele vyžádané činnosti a struktura jejich nacenění stanovená touto smlouvou.

# Poddodavatelé Poskytovatele

## Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb spojených s touto smlouvou využije výhradně následující Poddodavatele: doplní účastník, případně nechá prázdné, nebude-li pro plnění této smlouvy využívat subdodavatele. Výměna kteréhokoli z těchto subdodavatelů (nebo doplnění nového subdodavatele) je možná jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele, který svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat či zdržovat. Za důvod k odepření souhlasu se však považuje, pokud Poskytovatel neprokáže, že nový subdodavatel má kvalifikaci minimálně na úrovni původního poddodavatele.

## Poddodavatelé jsou povinni realizovat všechny části plnění plně v souladu s podmínkami této smlouvy. Poskytovatel však odpovídá za plnění svých závazků podle této smlouvy bez ohledu na to, že k jejímu plnění bude užívat subdodavatele.

## V případě, že plnění servisních činností dle této smlouvy bude převedeno plně na subdodavatele, požaduje Objednatel, vzhledem k dodržení reakčních časů služeb, aby měl přímý, nikoliv zprostředkovaný kontakt na servisní pracovníky subdodavatele a požaduje uvést jejich jména a kontaktní údaje do Přílohy\_2\_SeS\_Seznam oprávněných pracovníků .

# Platnost smlouvy

## Tato smlouva nabývá účinnosti od data podpisu obou smluvních stran.

## Ustanovení této smlouvy týkající se záručního servisu jednotlivých Zařízení budou v platnosti po dobu trvání záruky za jakost každého dodaného a nainstalovaného Zařízení, a to v délce 36 měsíců od jeho dodání a instalace do sítě.

## Ustanovení této smlouvy týkající se pozáručního servisu budou v platnosti 5 let od uplynutí záruční doby prvního dodaného a nainstalovaného Zařízení, s výpovědní lhůtou ze strany Objednatele 3 měsíce. Výpovědní lhůta ze strany Poskytovatele se stanovuje na 24 měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď učiněna.

# Obchodní podmínky, záruční lhůta

## Paušální platby za Pravidelné služby budou Poskytovatelem účtovány čtvrtletně vždy k 10. dni posledního měsíce kalendářního čtvrtletí, ve kterém Poskytovateli vznikl nárok na zaplacení dané paušální platby (dále jen **„Zúčtovací období“**). Pravidelné služby za zbývající část posledního měsíce kalendářního čtvrtletí budou součástí vyúčtování v bezprostředně následujícím kalendářním čtvrtletí.

## K faktuře za Pravidelné služby bude vždy přiložen přehled Pravidelných služeb (zejména servisních zásahů) provedených v daném čtvrtletí. Fakturu za Doplňkové služby lze vystavit po úspěšném předání Provozní zprávy a převzetí dokončených prací, které bude písemně potvrzeno oběma smluvními stranami na servisním protokolu (jde-li o servisní zásah) či jiném písemném dokumentu.

## Odsouhlasené servisní protokoly záručních i pozáručních oprav (ať již se jedná o Pravidelné či Doplňkové služby) budou přílohou každé faktury. Veškeré práce vycházející ze servisních protokolů budou na faktuře naceněny v jednotkových cenách určených touto smlouvou.

## Obě strany se dohodly na bezhotovostní platbě prostřednictvím faktur. Veškeré finanční závazky na základě této smlouvy jsou hrazeny formou bankovního převodu na účet uvedený v záhlaví této smlouvy, popř. na jiný účet sdělený druhou smluvní stranou.

## Objednatel uhradí fakturu do 60 kalendářních dnů ode dne doručení řádné faktury Objednateli na korespondenční adresu EG.D, a.s. Faktury, P.O.Box 13, Sazečská 9, 225 13 Praha, nebo e-mailovou adresu [faktury@egd.cz](mailto:faktury@egd.cz). V případě odeslání faktury na e-mailovou adresu [faktury@egd.cz](mailto:faktury@egd.cz) může e-mail obsahovat pouze jeden přiložený dokument ve formátu PDF, jehož součástí by měla být jedna faktura včetně příloh o velikosti maximálně 10 MB.. Připadne-li poslední den splatnosti na jiný kalendářní den než na středu, je posledním dnem splatnosti středa nejblíže následující.

## Platby jsou prováděny týdenním platebním během. Týdenní platební běh je prováděný každou středu za předpokladu, že datum splatnosti faktury je starší nebo shodné jako den provedení platby. Pokud na den realizace týdenního platebního běhu připadá státní svátek, je platba provedena následující pracovní den.

## Faktura bude obsahovat náležitosti stanovené § 29 zák. č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Obsahová nedostatečnost faktury je důvodem k jejímu vrácení. Veškeré účetní doklady podle této smlouvy Poskytovatel opatří číselným kódem celoroční objednávky. Tento kód bude sdělen Poskytovateli před vystavením 1. faktury v daném kalendářním roce.

## Na veškerá plnění pozáručního servisu dle této smlouvy se poskytuje záruka v délce 12 měsíců. Počátkem záruky je termín převzetí příslušného plnění uvedený na odsouhlaseném servisním protokolu.

## Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených a doručených faktur za plnění poskytnutá k plnění veřejné zakázky. Poskytovatel se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní Poskytovatelského řetězce a zavázat své poddodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní Poskytovatelského řetězce. Objednatel je oprávněn požadovat předložení smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a jeho poddodavatelem k nahlédnutí.

## V případě, že bude Objednatel zcela nebo zčásti v prodlení s úhradou odměny, je Zhotovitel povinen tuto skutečnost Objednateli písemně oznámit a stanovit mu dodatečnou lhůtu splatnosti, která nesmí být kratší než 5 dní od doručení takového oznámení. Pouze v případě, že Objednatel neuhradí dlužnou částku ani v této dodatečné lhůtě, je Zhotovitel oprávněn mu účtovat úrok k prodlení v zákonné výši.

# Sleva z ceny

## Smluvní strany sjednávají za nedodržení kvality (rychlosti) služeb následující slevy z ceny servisních služeb. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel vyhodnotí slevu z ceny v Provozní zprávě a sleva bude započtena v následně vystavené čtvrtletní faktuře Poskytovatelem v termínu dle odst. 9.1.

## Sleva z ceny za nedodržení kvality služeb se stanovuje:

## Sleva za překročení doby sjednané v této smlouvě.

## Dle následující tabulky se stanovuje jako požadovaná částka slevy za každou započatou hodinu/den překročení doby uvedené pro reakci na požadavek a za nedodržení času vyřešení požadavku dle typu (pro vyloučení pochybností, uvedená sleva bude uplatňována i v případě prodlení s odstraněním vady, na kterou se vztahuje záruka).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servisní požadavek** | **Reakce na požadavek** | **Vyřešení požadavku** |
| Porucha | Telefon 500,-Kč/hod | 1.000,- Kč/den |
| Technická pomoc | e-mail, 1.000,-Kč/den | 1.000,- Kč/den |
| Konzultace | Telefon 500,-Kč/hod |  |

## Sleva za překročení maximální nedostupnosti Zařízení.

## V případě překročení maximální nedostupnosti Zařízení dle kapitoly 2.3 této smlouvy, je požadovaná částka slevy za každý započatý den nad stanovený limit roční nedostupnosti Zařízení (Klouzavý rok) na jednom Zařízení v částce 3.000,- Kč. Zařízení se považuje za nedostupné po dobu trvání kritické závady, specifikované v servisním protokolu.

## Pokud nedostupnost jednoho Zařízení překročí stanovený limit nedostupnosti i ve druhém, třetím a čtvrtém zúčtovacím období následujícím po zúčtovacím období specifikovaném v bodě 10.2, bude výše slevy ve druhém a dalším zúčtovacím období vypočtena pouze z kladného rozdílu hodnot nedostupnosti Zařízení stávajícího a předchozího zúčtovacího období.

## Sleva za nedodržení termínu aktualizace aplikačního SW

## V případě nedodržení požadovaného termínu aktualizace aplikačního SW po kritickém incidentu dle 2.7.2 této smlouvy se stanovuje požadovaná částka slevy 500,- Kč za každý započatý den prodlení oproti požadovanému termínu

# Práva duševního vlastnictví

## V případě, kdy služby poskytnuté touto smlouvou (včetně jakéhokoli upgrade či změny Zařízení) povedou ke vzniku práva duševního vlastnictví (dále jen **„Předmět duševního vlastnictví“**), poskytne Poskytovatel Objednateli veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k danému Předmětu duševního vlastnictví, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Zařízení Objednatelem po celou dobu trvání příslušných práv. Objednatel zejména získává od Poskytovatele k takovému Předmětu duševního vlastnictví veškerá majetková práva, a to formou příslušného licenčního ujednání ve smlouvě, které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli nejpozději při vzniku Předmětu duševního vlastnictví (dále jen „**Licence**“) a ze kterého bude jednoznačně vyplývat, že se jedná o:

## nevýhradní Licenci k veškerým známým způsobům užití takového Předmětu duševního vlastnictví, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému byl takovýto výstup Poskytovatelem vytvořen v souladu se smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání Zařízení Objednatelem;

## Licenci neodvolatelnou;

## Licenci neomezenou územním či množstevním rozsahem a rovněž neomezenou způsobem nebo rozsahem užití;

## Licenci udělenou na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv k Předmětu duševního vlastnictví;

## Licenci převoditelnou a postupitelnou, tj. která je udělena s právem udělení sublicence či postoupení licence jakékoliv třetí osobě, která se stane novým vlastníkem nebo provozovatelem Zařízení;

## Licenci, kterou není Objednatel povinen využít;

## Licenci, kterou spolu s Objednatelem bez dalšího získávají všechny společnosti, které s Objednatelem tvoří nebo v budoucnu budou tvořit koncern, zejména pak společnosti E.ON Česká republika, s.r.o. a/nebo společnosti mimo koncern Objednatele, na které Objednatel v budoucnu převede část své provozní činnosti. Pro vyloučení pochybností, převodem části provozní činnosti Objednatele se pro účely tohoto článku myslí jakýkoli převod činnosti Objednatele, který bude mít povahu převodu činnosti nebo její části ve smyslu § 338 zákoníku práce.

## Licence se vztahuje zejména, nikoli však výlučně, na dodávku aplikační infrastruktury a integračních služeb. Licence pokrývá i všechny instalace vybraných částí aplikační infrastruktury, které jsou v rámci navrženého řešení instalovány na straně Zařízení. Licence zahrnuje i náklady na pořízení HW zařízení, nezbytných pro nasazení požadované funkčnosti na straně Zařízení.

## Povinnost týkající se Licence platí pro Poskytovatele i v případě vytvoření Předmětu duševního vlastnictví Subposkytovatelem. Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Poskytovatel potvrzuje, že vlastní veškerá oprávnění k veškerým Předmětům duševního vlastnictví, která mohou být pro užívání Zařízení potřebná, zejména, nikoliv však výlučně, že získal veškerá oprávnění autorů či třetích osob k Předmětům duševního vlastnictví nutným pro užívání Zařízení a je oprávněn poskytnout Objednateli.

## Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění podle této smlouvy nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.

## Poskytovatel udělí Objednateli nejpozději při ukončení této servisní smlouvy souhlas k tomu, aby byl Objednatel oprávněn Předmět duševního vlastnictví zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat, či měnit jeho název, a aby Předmět duševního vlastnictví spojil s jiným předmětem duševního vlastnictví a zařadil jej do díla souborného. Za tímto účelem Poskytovatel předá Objednateli veškeré zdrojové kódy k Předmětu duševního vlastnictví, včetně související dokumentace, a to tak, že budou uloženy na k tomu vyhrazených datových prostředcích Objednatele nebo mu budou nejpozději k datu ukončení této servisní smlouvy předány na datovém nosiči (CD/DVD).

## Poskytovatel prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli v této části 11 smlouvy je zahrnuta v odměně za Pravidelné služby.

## Udělení práv uvedených v této části smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení této smlouvy či případně této smlouvy.

## V případě, že určitá část Předmětu duševního vlastnictví naplní znaky díla ve smyslu autorského zákona, které vzniklo jako dílo spoluautorské v souvislosti s plněním této smlouvy, využije ji Poskytovatel pro své podnikatelské účely pouze po předchozí dohodě se Objednatelem, jejímž obsahem budou podmínky úhrady nákladů vynaložených Objednatelem v souvislosti s vytvořením takového díla, které bude Poskytovatel schopen dále ekonomicky využívat.

## Pokud je vlastní software nebo software třetí strany chráněn softwarovým klíčem, pak Poskytovatel musí poskytnout tyto klíče zákazníkovi dle počtu licencí (min. 20 ks). Hardwarové klíče (dongles) a další pomocné vybavení (kabely, zástrčky, atd.) musí být poskytnuty v počtu nutném pro chod Zařízení. Servisní a parametrizační hardwarové klíče (dongles) a další pomocné vybavení (kabely, zástrčky, atd.) musí být rovněž poskytnuty celému týmu servisního personálu (20ks).

# Zvláštní a závěrečná ujednání

## Ustanovení této smlouvy jsou konečná a mohou být měněna nebo doplňována pouze písemnými dodatky smlouvy, jejichž uzavírání se řídí pravidly Smlouvy. Ke změně či zrušení smlouvy je oprávněn pouze statutární orgán nebo zaměstnanci, kteří podepsali původní smlouvu. Jiné osoby mohou podepsat dodatek pouze tehdy, prokáží-li se plnou mocí vydanou k tomuto účelu.

## V případě, že některé ustanovení nebo část této smlouvy nebo obchodních podmínek se stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení nebo části v platnosti.

## Příloha\_4\_SeS\_Požadavky poskytovatele na součinnost ze strany Objednatele uvádí požadavky Poskytovatele na součinnost ze strany Objednatele při plnění této smlouvy. Tyto požadavky nesmí žádným způsobem odporovat jakémukoli ustanovení této smlouvy a zároveň nesmí Objednateli stanovovat jakékoli sankce či plnění nad rámec této smlouvy.

## Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Každá smluvní strana obdrží elektronický originál.

## Tato smlouva se řídí předpisy a zákony platnými v České republice.

## Nedílnou částí této smlouvy jsou přílohy:

* + Příloha\_1\_SeS – Definice
  + Příloha\_2\_SeS – Seznam oprávněných pracovníků
  + Příloha\_3\_SeS – Formulář servisního protokolu
  + Příloha\_4\_SeS – Požadavky Poskytovatele na součinnost ze strany Objednatele

V doplní účastník dne doplní účastník V Brně dne následně doplní Objednatel

**Poskytovatel: Objednatel: EG.D, a.s.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**doplní účastník**  **následně doplní Objednatel**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**následně doplní Objednatel**