**Smlouva o servisních službách**

**na záruční a pozáruční servis jednotek řady** doplní účastník **v energetických objektech společnosti E.ON**

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

# Smluvní strany

*Zadavatel:* **E.ON Distribuce, a.s.**

IČO: 28085400

DIČ: CZ28085400

sídlo: F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice

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

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1772

zastoupená: Ing. Zdeňkem Bauerem, předsedou představenstva a Ing. Pavlem Čadou, PhD., místopředsedou 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

*Dodavatel:* 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

## Zadavatel bude užívat a provozovat jednotky řady doplní účastník (dále jen **Zařízení**) firmy Dodavatele 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 Dodavatele a spolu s ostatními komponenty je součástí Funkčního celku pro dálkové ovládání, monitorování a chránění sítě VN.

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

## Dodavatel 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 Dodavatel jakožto dodavatel 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. Dodavatel garantuje maximální nedostupnost Zařízení 336 hodin/Klouzavý rok.

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

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

(dále jen „**Dokumenty**“).

Podpisem této smlouvy o servisních službách Dodavatel potvrzuje, že Dokumenty obdržel, seznámil se a souhlasí s nimi a bude se jimi řídit. Porušení podmínek uvedených v těchto Dokumentech ze strany Dodavatele je považováno za podstatné porušení smlouvy, které zakládá právo Zadavatele od smlouvy odstoupit. Dodavatel zároveň souhlasí, že výše uvedené Dokumenty může Zadavatel jednostranně měnit; na případnou změnu bude Dodavatel Zadavatelem upozorněn a změněné (aktualizované) dokumenty budou zveřejněny prostřednictvím elektronického média, a to na serveru: <https://www.eon.cz/o-nas/o-skupine-eon/pro-partnery/vseobecne-nakupni-podminky>. Dodavatel 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 Zadavatele a Dodavatele, 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 Dodavatel bezplatně, resp. v rámci plnění závazů ze záruky za jakost dle Smlouvy.

## Dodavatel 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 Dodavatel prokáže působení vnějších vlivů či okolnosti, které neznamenají porušení povinnosti na straně Dodavatele. 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.

### 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 Dodavatel 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 Dodavatel povinen o této skutečnosti informovat Zadavatele 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 Zadavatele 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 Dodavatele 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. Dodavatel má odpovědnost za kompatibilitu aplikačního software a operačního systému. Operační systém bude záplatován podle doporučení Dodavatele Zařízení. Případné nově dodané licence na update či upgrade musí obsahovat i všechny starší verze SW licencí.

### Dodavatel 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 Dodavatelem garantována celková funkčnost Zařízení. Pokud je součástí dodávky Zařízení i zvláštní SW (případně HW) nutný pro parametrizaci či dálkový dohled, pak je po Dodavateli 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 Dodavatele. V případě ukončení podpory operačního systému, nad kterým běží zvláštní SW pro parametrizaci či dálkový dohled, musí Dodavatel 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

### Dodavatel musí předem aktivně informovat Zadavatele v případě dostupnosti nových verzí software.

Tato informace musí obsahovat:

* Důležitost aktualizace / vylepšení (update).
* Význam pro prostředí Zadavatele.
* 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 Dodavatele. Integrita a autenticita software musí být garantována.

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

### Dodavatel 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.

### Dodavatel musí spolupracovat s organizacemi třetích stran, které pro Zadavatele 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 Dodavatele s organizacemi třetích stran,
* poskytnutí informací o plánovaných a provedených technických změnách Zařízení Dodavatele majících vliv na ostatní komponenty Funkčního celku.

# Bližší podmínky plnění předmětu smlouvy

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

## Dodavatel 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).

## Dodavatel se zavazuje provádět servisní činnost vlastními kvalifikovanými pracovníky. Seznam pracovníků, oprávněných provádět servisní úkony, je uveden v příloze č. 2, v sekci Seznam oprávněných pracovníků Dodavatele. Dodavatel se zavazuje, že tento seznam bude průběžně aktualizovat.

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

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

## Před zahájením prací budou pracovníci Dodavatele 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 Dodavatele.

## Při vymezení, přípravě a vlastním provozu staveniště a při realizaci smlouvy musí být Dodavatelem 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 Dodavatel:

### 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, pokud je to pro předmět jejich práce požadováno, a je si vědom případných právních následků z nesplnění této podmínky, včetně povinnosti náhrady škody způsobené Zadavateli případně třetím osobám.

### zavazuje dbát příkazů a řídit se příkazy oprávněného pracovníka Zadavatele, 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. Dodavatel 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 Zadavatelem či v souladu s jinými platnými technickými a právními normami v souvislosti se zák. č. 458/2000 Sb.

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

## Pracovníci Zadavatele jsou oprávněni a povinni zastavit práce Dodavatele, 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 Dodavatel ihned přeruší práci a situaci nahlásí neprodleně na Operativní Dispečink E.ON Distribuce, a.s. (tel. spojení 545142212), odpovědnému zástupci Zadavatele 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 Zadavatele v Brně, Špitálka 6 a Českých Budějovicích, Křižíkova 9 a dále jednotlivé lokality s podpěrnými body sítě VN, kde jsou umístěna Zařízení Dodavatele.

## Žádosti o potřebu servisního zásahu budou hlášeny telefonicky, oprávněnými pracovníky Zadavatele, v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 hod., na pracovníky Dodavatele uvedené v příloze č. 2 - Seznam oprávněných pracovníků Dodavatele, 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 Dodavatele doplní účastník. Dodavatel si může po telefonickém přijetí požadavku na servis vyžádat i jeho písemné potvrzení na výše uvedenou kontaktní adresu.

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

## Adresa servisního centra:

## doplní účastník

## Dodavatel je povinen sdělovat neprodleně Zadavateli 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 Dodavatel záznam a nechá jej potvrdit oprávněným pracovníkem Zadavatele. Formulář servisního protokolu je v příloze č. 3 této smlouvy.

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

## Při nahlášení požadavku servisního zásahu Zadavatel uvede, o jaký druh servisního zásahu se jedná. Dle typu servisního požadavku bude Zadavatel 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 Dodavateli pracovník servisního týmu Zadavatele při nahlášení závady;
* v případě rozdílného názoru na kategorii závady mezi Zadavatelem a Dodavatelem, musí Dodavatel (dokud není dosaženo pozdější dohody) považovat kategorii závady za takovou jaká je označena Zadavatelem;
* 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 Dodavatele na požadavek na servis. Pro zahájení měření času „Reakce na požadavek“ bude použit čas z komunikačních prostředků (telefon, e-mail) pracovníků Zadavatele. Pokud pokus o kontakt Zadavatele s Dodavatelem 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 Zadavatele nebo potvrzení e-mailu se servisním požadavkem Zadavatele). Závady kritické a nekritické budou hlášeny pracovníky Zadavatele pouze telefonicky. Zpětnou reakcí Dodavatele 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 Zadavatele a Dodavatele;
  + okamžik přijetí potvrzení e-mailové zprávy či zadání požadavku na service desk Dodavatele s nahlášením požadavku Dodavatelem;
  + okamžik odeslání písemného servisního požadavku Zadavatele na základě předchozího telefonického požadavku Dodavatele.

### 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 Dodavatele 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

### Dodavatel 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 Dodavatele 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 Dodavatele provedené za účelem odstranění poruchy, závady nebo nedostatečné funkce Zařízení potvrzené oběma stranami.

### Pokud Zadavatel 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 Dodavatelem odpovídajícím způsobem upravena.

### Dodavatel vypracuje a předloží Provozní zprávu za příslušné zúčtovací období Zadavateli nejpozději do pěti pracovních dní od konce daného Zúčtovacího období. Zadavatel má právo přezkoumat a rozporovat jakoukoliv část Provozní zprávy do pěti pracovních dnů od jejího předložení Zadavateli. 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 Zadavatele s návrhem Provozní zprávy bude Dodavatelem svolána akceptační schůzka tak, aby byl Zadavatel o jejím datu písemně informován nejméně tři pracovní dny předem. Účelem této schůzky bude vyřešení sporných bodů v Provozní zprávě. Pokud se Zadavatel k takto svolané akceptační schůzce nedostaví, bude předmětná Provozní zpráva považována za odsouhlasenou.

# Součinnost Zadavatele a Dodavatele

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

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

## V případě potřeby zajistí pracovníci Zadavatele 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 Zadavatele, že hlášená závada byla odstraněna a Zařízení je funkční. Dodavatel zajistí vedení záznamů o poruše a jejím odstranění do servisního protokolu, který bude součástí faktury za plnění.

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

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

# Cenová ujednání a způsob platby

## Níže uvedené ceny jsou platné pro záruční i pozáruční servis. Zadavatel bude hradit Dodavateli 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 Zadavatele 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 Dodavatel 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 Dodavatel 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 Zadavatele, které jsou v záruce | Cena položky za kvartál v Kč bez DPH |
| Paušální platba | 1 až 25 | doplní účastník |
| Paušální platba | 26 až 50 | doplní účastník |
| Paušální platba | 51 až 75 | doplní účastník |
| Paušální platba | 76 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 Zadavatele, které jsou v záruce (viz tabulka výše). Paušální cena za Pravidelné služby po dobu běhu záruční doby začne být Dodavateli placena nejdříve za kvartál, ve kterém bude do sítě Zadavatele nainstalováno první Zařízení.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka | Počet nainstalovaných kusů Zařízení v síti Zadavatele, kterým vypršela záruční doba | Cena položky za kvartál v Kč bez DPH |
| Paušální platba | 1 až 25 | doplní účastník |
| Paušální platba | 26 až 50 | doplní účastník |
| Paušální platba | 51 až 75 | doplní účastník |
| Paušální platba | 76 a více | doplní účastník |

Výše paušální ceny za Pravidelné služby po záruční době bude v každém kvartálu odpovídat počtu nainstalovaných kusů Zařízení v síti Zadavatele, kterým vypršela záruční doba (viz tabulka výše). Paušální cena za Pravidelné služby po záruční době začne být Dodavateli placena nejdříve za kvartál, ve kterém prvnímu ze Zařízení nainstalovaných v síti Zadavatele 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 Dodavatel 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 Zadavatele (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 Dodavatel 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 | Dodavatel garantuje Zadavateli 15 % slevu z ceny na náhradní díly a materiál oproti platnému oficiálnímu ceníku Dodavatele nebo jeho subdodavatele. |

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 Zadavatele vyžádané činnosti a struktura jejich nacenění stanovená touto smlouvou.

# Subdodavatelé Zhotovitele

## Dodavatel se zavazuje, že při poskytování služeb spojených s touto smlouvou využije výhradně následující subdodavatele: 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 Zadavatele, který svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat či zdržovat. Za důvod k odepření souhlasu se však považuje, pokud Dodavatel neprokáže, že nový subdodavatel má kvalifikaci minimálně na úrovni původního subdodavatele.

## Subdodavatelé jsou povinni realizovat všechny části plnění plně v souladu s podmínkami této smlouvy. Dodavatel 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 Zadavatel, 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 č. 2.

# 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 Zadavatele 3 měsíce. Výpovědní lhůta ze strany Dodavatele 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 Dodavatelem účtovány čtvrtletně vždy k 10. dni posledního měsíce kalendářního čtvrtletí, ve kterém Dodavateli 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.

## Zadavatel uhradí fakturu do 60 kalendářních dnů ode dne doručení řádné faktury Zadavateli na korespondenční adresu E.ON Distribuce Faktury, P. O. Box 13, Sazečská 9, 225 13 Praha, nebo v elektronické podobě na e-mail faktury-eon.distribuce@eon.cz.

## Faktura bude obsahovat náležitosti stanovené § 28 zák. č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Obsahová nedostatečnost faktury je důvodem k jejímu vrácení. Veškeré účetní doklady podle této smlouvy Dodavatel opatří číselným kódem celoroční objednávky. Tento kód bude sdělen Dodavateli 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.

# Sleva z ceny

## Smluvní strany sjednávají za nedodržení kvality (rychlosti) služeb následující slevy z ceny servisních služeb. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel vyhodnotí slevu z ceny v Provozní zprávě a sleva bude započtena v následně vystavené čtvrtletní faktuře Dodavatelem 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 Dodavatel Zadavateli veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k danému Předmětu duševního vlastnictví, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Zařízení Zadavatelem po celou dobu trvání příslušných práv. Zadavatel zejména získává od Dodavatele k takovému Předmětu duševního vlastnictví veškerá majetková práva, a to formou příslušného licenčního ujednání ve smlouvě, které se Dodavatel zavazuje poskytnout Zadavateli 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 Dodavatelem vytvořen v souladu se smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání Zařízení Zadavatelem;

## 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 Zadavatel povinen využít;

## Licenci, kterou spolu se Zadavatelem bez dalšího získávají všechny společnosti, které se Zadavatelem tvoří nebo v budoucnu budou tvořit koncern, zejména pak společnosti E.ON Telco, s.r.o. a E.ON Česká republika, s.r.o. a/nebo společnosti mimo koncern Zadavatele, na které Zadavatel v budoucnu převede část své provozní činnosti. Pro vyloučení pochybností, převodem části provozní činnosti Zadavatele se pro účely tohoto článku myslí jakýkoli převod činnosti Zadavatele, 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 Dodavatele i v případě vytvoření Předmětu duševního vlastnictví subdodavatelem. Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Dodavatel 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 Zadavateli.

## Dodavatel 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 Dodavatele dotčena práva třetích osob, nese Dodavatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Zadavateli vzniknou.

## Dodavatel udělí Zadavateli nejpozději při ukončení této servisní smlouvy souhlas k tomu, aby byl Zadavatel 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 Dodavatel předá Zadavateli veškeré zdrojové kódy k Předmětu duševního vlastnictví, včetně související dokumentace, a to tak, že budou uloženy na k tomu vyhrazených datových prostředcích Zadavatele nebo mu budou nejpozději k datu ukončení této servisní smlouvy předány na datovém nosiči (CD/DVD).

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

## Udělení práv uvedených v této části smlouvy nelze ze strany Dodavatele 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 Dodavatel pro své podnikatelské účely pouze po předchozí dohodě se Zadavatelem, jejímž obsahem budou podmínky úhrady nákladů vynaložených Zadavatelem v souvislosti s vytvořením takového díla, které bude Dodavatel schopen dále ekonomicky využívat.

## Pokud je vlastní software nebo software třetí strany chráněn softwarovým klíčem, pak Dodavatel 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 č. 4 uvádí požadavky Dodavatele na součinnost ze strany Zadavatele při plnění této smlouvy. Tyto požadavky nesmí žádným způsobem odporovat jakémukoli ustanovení této smlouvy a zároveň nesmí Zadavateli 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 č. 1 – Definice
  + Příloha č. 2 – Seznam oprávněných pracovníků
  + Příloha č. 3 – Formulář servisního protokolu
  + Příloha č. 4 – Požadavky Dodavatele na součinnost ze strany Zadavatele

V doplní účastník dne doplní účastník V Českých Budějovicích dne následně doplní zadavatel

**Dodavatel: Zadavatel: E.ON Distribuce, a.s.**

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

**doplní účastník**  **následně doplní zadavatel**

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

**následně doplní zadavatel**

**Příloha č. 1 – Definice**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dodavatel** | má význam uvedený v záhlaví této smlouvy; |
| **Dokumenty** | znamenají tuto smlouvu, obecně závazné předpisy a následující interní předpisy Zadavatele:   * Všeobecné nákupní podmínky společnosti E.ON Czech, * Dokumentace k zajištění BOZP * Kodex Zadavatele * Zásady nakládání s demontovanými materiály, odpady - PP-DS-134; |
| **Doplňkové služby** | znamenají služby poskytnuté na vyžádání Zadavatele ve smyslu čl. 6.1.2 této smlouvy; |
| **Funkční celek** | znamená všechny komponenty, ke kterým kromě Zařízení dodavatele patří i další zařízení jiných dodavatelů sloužící pro dálkové ovládání, monitorování a chránění sítě VN; |
| **HW** | znamená hardware; |
| **Klouzavý rok** | období čtyř po sobě jdoucích kalendářních čtvrtletí, které končí posledním dnem Zúčtovacího období; |
| **Licence** | má význam uvedený v čl. 11.1 této smlouvy; |
| **OOPP** | znamená osobní ochranné pracovní pomůcky; |
| **OZ** | znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů; |
| **PO** | znamená předpisy požární ochrany; |
| **Pravidelné služby** | mají význam uvedený v čl. 6.1.1 této smlouvy; |
| **Provozní zpráva** | má význam uvedený v článku 4.10 této smlouvy; |
| **Předmět duševního vlastnictví** | má význam uvedený v čl. 11.1 této smlouvy; |
| **Smlouva** | znamená rámcovou smlouvu uzavřenou prostřednictvím zadávacího řízení na sektorovou veřejnou zakázku „Dodávky recloserů s prvky DOS“ mezi Zadavatelem a Dodavatelem, jejímž předmětem jsou dodávky recloserů s prvky DOS včetně Zařízení a jeho implementace, nasazení a uzpůsobení potřebám Zadavatele; |
| **SW** | znamená software; |
| **Zadavatel** | má význam uvedený v záhlaví této smlouvy, |
| **Zařízení** | znamená jednotku řady doplní účastník Dodavatele, jejíž dodání a implementace je předmětem samostatné Smlouvy; |
| **Zúčtovací období** | má význam uvedený v článku 9.1 této smlouvy. |

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných pracovníků



Příloha č. 3 – Formulář servisního protokolu



Příloha č. 4 – Požadavky Dodavatele na součinnost ze strany Zadavatele

[doplní Dodavatel v rámci nabídky]