01\_3\_2 Minimální požadavky servisní smlouvy

Zadavatel (Objednatel) stanovuje minimální požadavky na servisní smlouvu (SLA). Dodavatelé musí níže uvedené požadavky bezvýhradně zapracovat do vlastního návrhu servisní smlouvy. Žádné ustanovení nesmí níže uvedené požadavky omezovat či rušit.

Minimální požadavky:

**Provozní podpora, reklamace a reakční doby Provozní podpory**

V případě reklamačního požadavku (tzn. v případě, že dílo nebude splňovat požadavky stanovené Objednatelem v průběhu záruční doby) bude reklamovaná vada odstraněna bezplatně ve lhůtách uvedených níže v části Provozní podpory. V případě požadavku na rozvoj, tzn. požadavku nad rámec původního zadání je možno tuto službu zpoplatnit. V tomto případě dodavatel uvede hodinovou sazbu za tuto službu.

Reakční doba bude závazná po zaslání požadavku do emailu dodavatele (kterým je …………) případně Helpdesku (či obdobným způsobem – uvede dodavatel) v souladu se servisní smlouvou.

Objednatel vyžaduje následující reakční doby (Reakční doby mohou být upraveny ze strany dodavatele tak, že budou zkráceny. Reakční doby nesmí být v návrhu servisní smlouvy ze strany dodavatele prodlouženy.):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Doba reakce** | **Penalizace při prodlení - reakce** | **Doba řešení** | **Penalizace při prodlení - řešení** |
| do 24 hodin (v pracovních dnech v pracovní době 8:00 – 16:00 hod. – v mimopracovní době lhůta neběží) | 500 Kč | do 72 hodin  (nebude-li s ohledem na povahu závady dohodnuto jinak) | 1000 Kč za každých započatých 24 hod. (běžná hodina) |

Doba reakce je definována potvrzením přijetí oznámení Dodavatelem.

Doba řešení je definována jako čas mezi odesláním oznámení o události a odstraněním problému.

Záruční, pozáruční i mimozáruční servis bude prováděn v místě instalace technologie.

Objednatel uplatňuje požadavky na záruční, pozáruční i mimozáruční servis technologie zapsáním požadavku dodavateli.

Dodavatel potvrdí Objednateli přijetí požadavku na Servis technologie a sdělí nejpozději následující pracovní den plánovaný termín provedení servisního zásahu.

Dodavatel je povinen zajistit servisní výjezd a opravu technologie ve stanovené lhůtě od okamžiku nahlášení požadavku Objednatelem.

V případě záruční opravy nevzniká Dodavateli nárok na úhradu nákladů na dopravné, cestovné, čas na cestě servisního technika ani jiných nákladů souvisejících se záruční opravou ze strany Objednatele.

V případě servisu technologie mimo záruční opravy nebo po uplynutí záruční doby uhradí Objednatel Dodavateli náklady na dopravné, cestovné a čas na cestě servisního technika v celkové výši max. ……. Kč (uvede dodavatel max. však 3.000,- Kč) za jeden požadovaný servisní výjezd. K této částce budou připočteny položky vlastní servisní práce a součástek (náhradních dílů a spotřebního materiálu). Před provedením samotné opravy bude Objednateli předložena kalkulace celkové ceny opravy k odsouhlasení. Na základě předložené kalkulace má Objednatel právo odmítnou provedení opravy. Cena náhradních dílů a spotřebního materiálu nesmí být v rozporu s dobrými mravy, tj. nesmí převyšovat cenu v čase a místě obvyklou.

Servisní služba technologie bude plněna po celou dobu platnosti servisní smlouvy.

**Platební podmínky**

Služby budou fakturovány na základě měsíčních faktur. Rozsah poskytnutých služeb podléhá schválení Objednateli. Splatnost faktur je 30 dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura je uhrazena dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu dodavatele.

Dodavatelé stanoví ceny za služby plynoucí ze servisní smlouvy, a to v závazném členění:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Služba | Jednotka | Kč bez DPH | DPH | Kč vč. DPH |
| Servis technologie | Hodinová sazba |  |  |  |

K výše uvedeným cenám nebudou účtovány žádné další poplatky (vyjma nákladů dopravy v případě mimozáručního servisu – viz výše).

Fakturace za služby plynoucí ze servisní smlouvy je možná až po předání předmětu hlavní smlouvy do užívání Objednateli bez vad a nedodělků bránících užívání díla.

Dodavatel je oprávněn maximálně 1x ročně upravit cenu plnění za Služby poskytované dle této Smlouvy s respektováním těchto zásad:

* výpočtem bude určen index pro přepočet ceny plnění dle této Smlouvy; index bude vypočítán na základě rozdílu míry inflace zveřejněné Českým statistickým úřadem (dále jen "ČSÚ") v předchozím ročním období, přičemž za roční míru inflace se považuje míra vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen uveřejněná pro příslušné roční období na webových stránkách ČSÚ, Inflace - druhy, definice, tabulky;
* pokud bude roční výše inflace do 10 % pak se navyšuje o tuto hodnotu a bude-li nad 10 % tak o 10 % + polovina výše inflace nad tuto hodnotu
* Dodavatel nejpozději do 30.3. daného roku písemně informuje Objednatele o úpravě ceny podle výše uvedených zásad. Písemné oznámení může být provedeno i prostřednictvím e-mailu zaslaného odpovědným pracovníkům Objednatele, zpráva musí obsahovat minimálně stanovený určený roční index a přepočtenou (novou) cenu plnění.
* Objednatel je oprávněn do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů ode dne doručení písemného oznámení o úpravě ceny, tento výpočet písemnou formou rozporovat a požadovat úpravu výpočtu.
* Po uplynutí lhůty 10 (slovy: deseti) pracovních dnů je písemné oznámení považováno za akceptované a Poskytovatel je oprávněn fakturovat nově vypočtenou cenu plnění.
* Tato inflační doložka bude uplatněna Poskytovatelem poprvé pro úpravu ceny na rok 2026.

Inflační doložka se uplatní vždy od začátku příslušného kalendářního roku a nejblíže následující splatná cena plnění bude zahrnovat i úpravy ceny za předcházející plnění od počátku příslušného kalendářního roku, ve kterém se inflační doložka aplikuje.