

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 2079 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku

I. Smluvní strany

1. Objednatel:

Česká republika – organizační složka, Národní bezpečnostní úřad

se sídlem Na Popelce 2/16, 150 00 Praha 5

zastoupený Ing. Martinem Fialkou, náměstkem ředitele úřadu

ISDS: h93aayw

Email: [REDACTED]

IČ: 684 03 569

(dále jen „objednatel“)

2. Zhotovitel:

APENEX, s.r.o.

se sídlem B. Němcové 756/66, 370 01 České Budějovice

zastoupený Ing. Petrem Petrem, MBA

IČ: 26102692

DIČ: CZ26102692

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích,
oddíl C, vložka 14093

[REDACTED]
(dále jen „zhotovitel“)

II. Předmět smlouvy

Touto smlouvou se zhotovitel zavazuje provádět servisní činnost (činnost směřující k odstranění závady či poruchy) na zařízeních objednatele uvedených v příloze č. 1 této smlouvy v rozsahu stanoveném v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „servisní činnost“), a objednatel se zavazuje hradit za to zhotoviteli cenu sjednanou v této smlouvě.

III. Způsob provádění servisní činnosti

1. Zhotovitel bude provádět servisní činnost vždy na výzvu objednatele uplatněnou u zhotovitele buď telefonicky na čísle [REDACTED] nebo prostřednictvím e-mailové adresy [REDACTED]

2. Objednatel je povinen při nahlášení požadavku na servisní činnost uvést potřebné informace o povaze vyžádaného servisního zásahu a kontaktní údaje na vyřizující osobu oprávněnou za objednatele ve věci servisního zásahu jednat.

3. Zhotovitel je povinen zahájit servisní činnost v reakční době, jejíž délky jsou rozlišeny podle priority poruchy a jsou stanoveny v příloze č. 2 této smlouvy. Priority poruch se pro účely této smlouvy dělí do těchto kategorií :

Porucha – priorita 1 – výpadek základních funkcí systému, například výpadek zdroje, celé části zařízení nebo kompletní výpadek provozu systému.

Porucha – priorita 2 – závažná chyba, která způsobí nečinnost některých částí systému (například výpadek karty s účastnickými porty).

Porucha – priorita 3 – chyba, která přímo neovlivňuje základní funkce systému, například výpadek telefonu, chybná funkce některé služby a podobně.

4. Prioritu poruchy a způsob jejího odstranění určuje po konzultaci s objednatelem zhotovitel, který je sdělí objednateli. Zhotovitel objednateli rovněž sdělí, jaké jednotlivé činnosti je třeba k odstranění poruchy vykonat, a jejich posloupnost.

5. V těch případech, kdy zhotovitel zajistí pouze náhradní provoz servisovaného zařízení, zavazuje se provést jeho opravu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však do 14 (čtrnácti) dnů od převzetí vadného dílu servisovaného zařízení. V případě, kdy zhotovitel provede opravu servisovaného zařízení výměnným způsobem (výměna vadného servisovaného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu, za nové bezvadné servisované zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl), přechází vlastnictví k vadnému servisovanému zařízení, jeho části či jednotlivému dílu na zhotovitele.

6. Zhotovitel je oprávněn použit k plnění předmětu smlouvy třetích subjektů, na základě písemného souhlasu objednatele.

7. Po odstranění poruchy bude vyřizující osobou jednající za objednatele a zhotovitelem sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“. Datum a hodina podpisu tohoto protokolu představuje údaj o termínu splnění smluvního závazku ze strany zhotovitele. Odmítne-li objednatel podepsat přes výzvu zhotovitele Protokol, nastanou účinky splnění závazku zhotovitele okamžikem odmítnutí.

IV.

Cena a platební podmínky

1. Celková měsíční cena za provádění servisní činnosti dle této smlouvy činí částku **9.500,- Kč bez DPH**. Platby za servisní činnost budou hrazeny zpětně za období tři po sobě jdoucích kalendářních měsíců ve výši 28.500,- Kč bez DPH, tj. 34.485,- Kč s DPH 21%, počínaje dnem platnosti smlouvy. Celková cena za servisní činnost po dobu trvání smlouvy je 456.000,- Kč bez DPH, tj. 551.760,- Kč s DPH 21%.

2. Jakákoliv změna ceny může být provedena pouze písemným dodatkem k této smlouvě, a to včetně změn, které jsou důsledkem omezení nebo rozšíření rozsahu servisovaného zařízení.

3. Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních či záručních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob (zaviněná porucha) nebo v důsledku zásahu tzv. vyšší moci (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně) je objednatel povinen uhradit zhotoviteli vedle paušální částky dle čl. IV odst. 1 i náklady spojené s provedením servisní činnosti směřující k odstranění takto vzniklé poruchy (náklady na práci servisního technika, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady), a to podle ceníku v příloze č 2 smlouvy.

4. Servisní činnosti nespádající do předmětu této smlouvy vyúčtuje zhotovitel objednateli vedle paušální částky dle čl. IV odst. 1 částku podle ceníku uvedeného v příloze č.2 smlouvy. Rozsah takto účtovaných prací bude předem schválen zástupcem objednatele a bude na ně vystavena samostatná objednávka.

5. Ke každé účtované částce bude připočtena DPH podle platné právní úpravy. Za servisní činnost vystaví zhotovitel fakturu mající zákonné náležitosti daňového dokladu. Faktury zhotovitele mohou být zasilány objednateli elektronicky, formou přílohy e-mailové zprávy zaslané na adresu objednatele posta@nbu.cz. Faktury budou vystaveny se splatností 15 dní, od prokazatelného doručení. Peněžítá částka se považuje za placenou dnem, kdy byla odepsána z účtu objednatele. Přílohou faktury budou podepsané kopie výkazů servisních hodin – protokolů o údržbě zařízení.

6. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě prodlení delšího než 30 dnů nebo v případě prodlení s částkou vyšší než 20.000 Kč je zhotovitel oprávněn objednateli oznámit, že přerušuje plnění této smlouvy; to však nemá vliv na povinnost objednatele hradit paušální částku dle odst. 1.

V.

Práva a povinnosti stran

1. Programy poskytnuté zhotovitelem v rámci provádění servisní činnosti není objednatel oprávněn měnit, rozmnožovat ani poskytovat třetím osobám.

2. Objednatel je povinen:

- a) zajistit, aby veškeré zásahy na servisovaném zařízení byly prováděny jen prostřednictvím zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od objednatele a zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas
- b) poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které zhotovitel požádá;
- c) dle pokynů zhotovitele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisní činnosti, zejména bude-li nutné, umožnit vzdálený přístup do servisovaných zařízení;
- d) zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
- e) informovat včas zhotovitele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;
- f) seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je;
- g) umožnit zhotoviteli zajištění dálkového dohledu pokud je toto předmětem smlouvy;

3. V případě prodlení objednatele se splněním kterékoliv své povinnosti stanovené v předchozím odstavci se nemůže zhotovitel dostat do prodlení s plněním svého závazku. Zhotovitel je v takovém případě oprávněn oznámit objednateli, že přerušuje či nezhájí svou servisní činnost do doby splnění povinnosti objednatele. Zároveň je objednatel povinen uhradit zhotoviteli zvýšené náklady spojené s odstraněním poruchy.

4. Zhotovitel je povinen provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech a zajistit řádnou obsluhu komunikačních kanálů určených pro hlášení poruchy. Dále je zhotovitel povinen provádět servis zařízení podle platných právních předpisů a řádně zaškoleným personálem. V případě neplnění bodu 4

uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.

5. Zhotovitel neručí za nesplnění nebo zpožděné splnění svých povinností, pokud mu v tom dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (tzv. vyšší moc).

6. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, které získaly v souvislosti s touto smlouvou, a to až do doby, než tyto informace ztratí význam nebo důvěrný charakter, nebo vejdou v obecnou známost jinak, než prozrazením jednou ze smluvních stran. Smluvní strany jsou tímto ustanovením vázány i po ukončení této smlouvy.

VI. Účinnost smlouvy a její trvání

1. Smlouva se uzavírá na 4 roky ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
3. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v informačním systému veřejné správy, který slouží k uveřejňování smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“).
4. Poskytovatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že uživatel, jakožto osoba uvedená v § 2 odst. 1 písm. a) zákona o registru smluv, je povinen podle § 5 tohoto zákona bez zbytečného odkladu zaslat smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv, nejpozději však do 30 dnů od jejího uzavření.
5. Zhotovitel má právo vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty (s účinky ke dni doručení) v případě, že objednatel nezaplatí cenu dle čl. IV. ani ve lhůtě dalších 30-ti (*třiceti*) dnů po splatnosti jakékoliv její části.
6. Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty v případě opakovaného nedodržování stanovených časových limitů k odstranění poruchy ze strany zhotovitele.
7. V případě ukončení této smlouvy výpovědí bez výpovědní lhůty náleží zhotoviteli poměrná část ceny za měsíc, v němž k výpovědi došlo, a dále na cenu za servisní práce jdoucí mimo paušální částku.

VII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
2. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
3. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy je zhotovitel oprávněn převést na třetí osobu. Účinky takového převodu podléhají souhlasu objednatele. Nevyjádří-li objednatel svůj nesouhlas s oznámením převodu ze strany objednatele ve lhůtě 4 týdnů od doručení, platí, že s převodem souhlasí.

4. V ostatním se právní vztahy smluvních stran řídí Občanským zákoníkem, jakož i ostatními obecně závaznými právními předpisy.

5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 Seznam servisovaných zařízení a místo instalace

Příloha č. 2 Seznam servisní činnosti

Příloha č. 3 Výkaz servisních hodin - protokol o údržbě zařízení

Příloha č. 4 Seznam pověřených zaměstnanců zhotovitele

V Praze dne



Objednatel

Ing. Martin Fialka
náměstek ředitele úřadu

V Českých Budějovicích dne



Zhotovitel

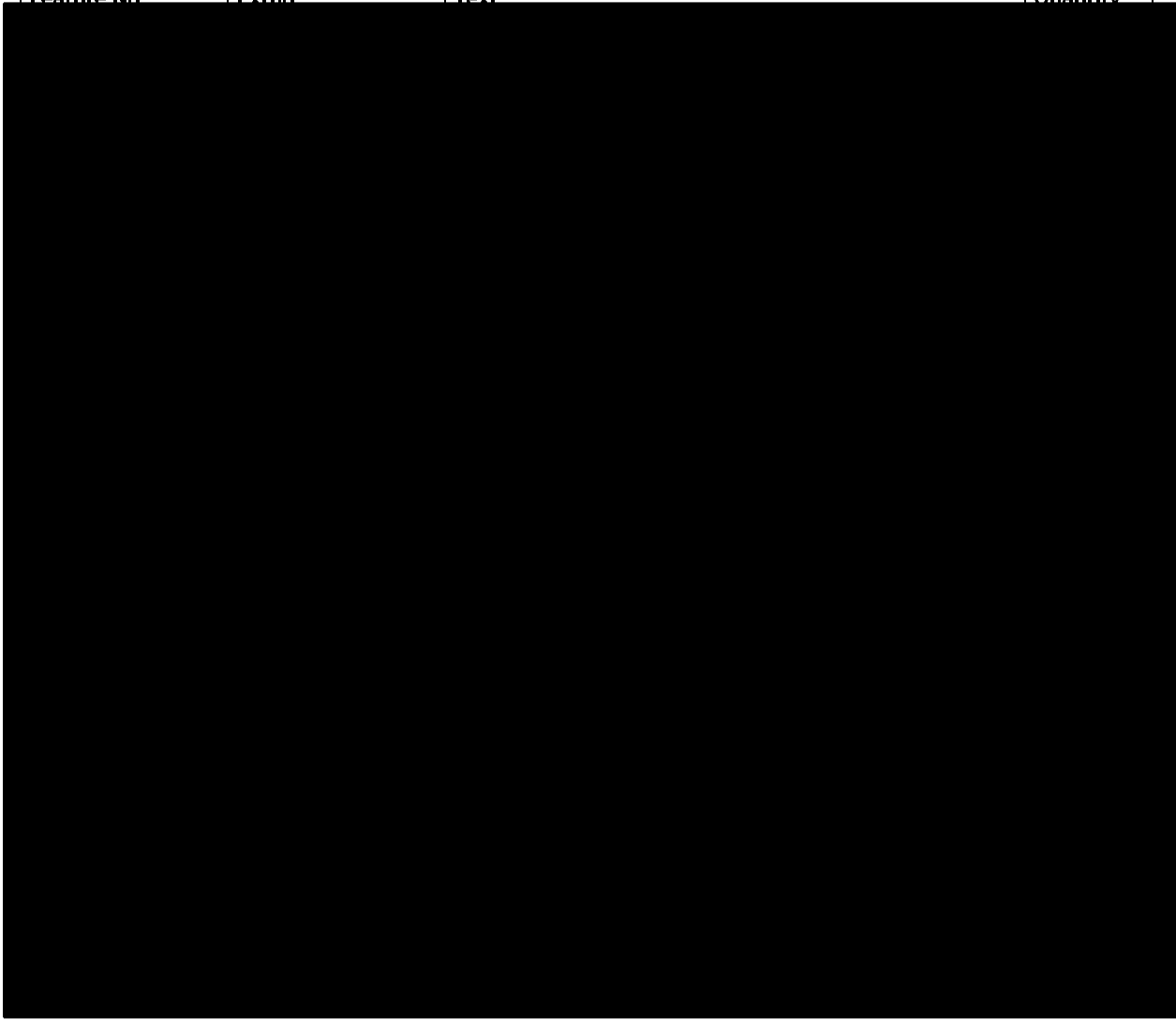
Ing. Petr Petr, MBA
jednatel společnosti APENEX, s.r.o.

Příloha 1 k servisní smlouvě
Seznam servisovaných zařízení a místo instalace

**Místo instalace a provádění servisních prací: Na Popelce 2/16, Praha 5
– Košíře**

OpenScape 4000 – konfigurace systému

| Feature No | Extno | Text | Quantity |
|------------|-------|------|----------|
|------------|-------|------|----------|





* V případě rozšíření systému HiPath4000 o další kartu účastníků nebo linek do veřejné sítě (ISDN/analogových) zhotovitelem, vztahuje se tato servisní smlouva automaticky i na tuto kartu/karty.

Příloha 2 k servisní smlouvě - seznam servisních činností

| | |
|---|---------------------------------|
| Pracovní doba pro servisní zásahy | Ano/ne |
| Pondělí až pátek 8:00-17:00 Opravy systému: Pokrývá veškeré opravy HW i SW částí systému PBX a ostatních aplikací k systému, výměna vadných HW dílů, obnova systému, reinstalace SW aplikací | Ano |
| Pondělí až pátek 0:00-24:00 | Ne |
| Sobota, neděle, svátek 8:00-16:00 | Ne |
| Sobota, neděle, svátek 0:00-24:00 | Ne |
| | |
| Reakční doba | Hod. |
| Priorita1 | 4 hodiny |
| Priorita2 | 8 hodin |
| Priorita3 | 48 hodin |
| Změny konfigurace | Max. 48 hodin |
| | |
| Náhradní díly | Ano/ne |
| Dodání náhradních dílů v paušální částce | Ne |
| Dodání náhradních dílů (pouze zdroje) v paušální částce | Ne |
| Dodání náhradních dílů na objednávku (hrazeno mimo smlouvu) | Ano |
| | |
| Rozsah práce na zařízení | Hod./měsíčně/ ano/ne |
| Rozsah standardních servisních prací servisního technika v sídle Objednatele měsíčně Vytvoření, změna nebo zrušení: <ul style="list-style-type: none"> • Služby (Konference, opakování volby/Redial, zpětné volání/Callback, přesměrování hovoru/Call Forwarding, upozornění na čekající hovor/Call Waiting, nerušit/Do not Disturb) • pobočky, • pojmenování pobočky, • tlačítka (jméno tlačítka, nastavení zkrácení volby, nastavení funkce na tlačítko) • skupiny (pick-up skupiny, hunting group) • hudby v přidržení (music on hold) • seznam zkrácených voleb (speed dial list) • šéfsekretářské soupravy | Měsíčně 4 hod. |

Příloha 3 k servisní smlouvě - výkaz servisních hodin – protokol o údržbě zařízení

| | |
|--|---|
| Preventivní údržba (kontrola a údržba zařízení) v sídle Objednatele, výkaz práce | 1x čtvrtletně |
| Zálohování dat celého systému v sídle Objednatele | 1x čtvrtletně |
| Vzdálený dohled (pravidelná kontrola zařízení přes modem/VPN, kontroly a změny na vyžádání, technická podpora lokálního správce systému) | Max. 2 hod./měsíc |
| Telefonická podpora | pondělí – pátek v době 8:00-17:00 (mimo svátky) |
| Zaškolení obsluhy telefonní ústředny v rámci servisní prohlídky | 3 hodiny 4x ročně |
| Hodinová sazba | Kč/Hod |
| Cena za hodinu servisních činností nad rámec smlouvy | 800 Kč/hod. |

APENEX

Hlášení poruch: Tel.: 386 321 354
e-mail: info@apenex.cz

Výkaz servisních hodin - protokol o údržbě zařízení

| Zákazník: | | Číslo smlouvy: | |
|--|-------------|------------------------|----------------------|
| Popis zařízení: | | Datum servisní údržby: | |
| Technik: | | Kontaktní osoba: | |
| Servisní práce | | | |
| Název činnosti | HiPath 3000 | HiPath 4000 | Doplňující informace |
| Kontrola stavu ústředny (výpis stavu ústředny, výpis chybových hlášení ústředny, kontrola základních funkcí, restartů, kontrola chybovosti ISDN linek) | | | |
| Záloha systému - záloha dat na MO/CF/HD disk (pouze Hicom300 a HiPath4000) - bootovací jednotka | | | |
| Záloha systémové oblasti (pouze HiPath4000) - kopie oblasti E na oblast J | | | |
| Záloha systému - REGEN / KDS - uložení kompletní konfigurace ústředny | | | |
| Kontrola a záloha bezdrátového systému DECT (výpis statistik vyslačů, kontrola logů) | | | |
| Záloha VoIP Gateway (HG1500/3500) - uložení konfigurace do textového souboru na PC | | | |
| Kontrola funkce tarifikačního programu (Accountix) | | | |
| Kontrola funkce konfiguračního programu (Manager C, PROFIX) | | | |
| Kontrola funkce hlasové pošty | | | |
| Kontrola dálkového dohledu - ověření funkce modemového připojení, VPN a pod. | | | |
| Instalace SW aktualizací (RMX/UW7 Hotfix, aktualizace verze) | | | verze: |
| Kontrola zdroje záložního napájení (UPS, Baterie, dobíjení baterií) | | | |
| Revize HW částí systému (analýza HW a případná výměna vadných dílů, výpis vadných portů účastnických karet) | | | |
| Kontrola systémových parametrů, nastavení (systémový čas, datum, aut.přezkušování, modulů systému, AFR, zálohování) | | | |
| Výpis systémové konfigurace | | | |

Doplňující informace k servisnímu zásahu

| Dodaný materiál | | | | | | |
|-----------------|------------------|------------|---------------|----------|------|-------------|
| Název | Vadný díl vrácen | Výrobní č. | Sériové číslo | Množství | Cena | Cena celkem |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|----------------------|--|--|--|
| | | | | | | |
| Dodaný materiál celkem | | | | | | |
| Zákazník: | | | Technik: | | | |
| | | | | | | |
| <i>Datum, podpis</i> | | | <i>Datum, podpis</i> | | | |

Navštivte náš e-shop [REDACTED]
 Společnost APENEX vlastní nejvyšší certifikaci **Siemens Premier Partner**
 na systémy OpenScape Business, HiPath3000, HiPath4000 a
 OpenScape Voice

APENEX, s.r.o., B. Němcové 756/66, 370 01 Č. Budějovice
[REDACTED]
 IČO: 26102692, DIČ: CZ 26102692

**Příloha 4 k servisní smlouvě –
seznam pověřených pracovníků zhotovitele**

