

Smlouva o servisní činnosti

číslo 69/2016

1. Smluvní strany:

1.1 Objednatel:

ČESKÁ REPUBLIKA - GENERÁLNÍ FINANČNÍ ŘEDITELSTVÍ

se sídlem: Lazarská 15/7, 110 00 Praha

IČO: 72080043

DIČ: CZ72080043

zastoupená: Ing. Jiřím Papugou, CSc,

ředitelem Odboru informačních technologií v Ostravě

Bankovní spojení: 

číslo účtu: 

Fakturační adresa : Česká republika –Generální finanční ředitelství

Odbor informačních technologií v Ostravě

Na Jízdárně 3162/3, 709 00 Ostrava

(dále jen "objednatel")

1.2 Zhotovitel:

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.

se sídlem Obránců míru 208/12 , 703 00 Ostrava – Vítkovice ,

IČO: 00575810

DIČ: CZ00575810

zapsanou v obchodním rejstříku KS Ostrava oddíl C , vložky 160

zastoupenou Tomášem Vrbou, jednatelem společnosti

Bankovní spojení:



číslo účtu: 

(dále jen "zhotovitel")

**uzavírají ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
v platném znění tuto smlouvu o poskytování servisní činnosti (dále jen „smlouva“)**

1. Definice

- 1.1 **Reakční doba** - je lhůta k zahájení servisní činnosti zhotovitelem. Reakční doba se počítá od obdržení formuláře „Hlášení poruchy,“ zhotovitelem. Dohodnuté reakční doby poskytované zhotovitelem jsou uvedeny v příloze č. 1 Specifikace servisní činnosti.
- 1.2 **Stav nouze (Priorita 1)** - je porucha, která systematicky způsobuje celkovou nefunkčnost sítě nebo servisovaného zařízení (např. celkový výpadek servisovaného systému, částečný výpadek servisovaného systému s podstatným omezením provozu uživatelů servisovaného systému).
- 1.3 **Porucha (Priorita 2)** - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která způsobuje omezení provozu a služeb servisovaného systému (50% a více), neovlivňuje však hlavní funkce servisovaného systému.
- 1.4 **Chyba (Priorita 3)** - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která neomezuje funkci servisovaného systému (např. porucha redundantní karty zdroje, drobná porucha servisovaného zařízení).
- 1.5 **Lhůta pro odstranění poruchy** – je lhůta, která začíná běžet okamžikem doručení vyplněného formuláře “Hlášení poruchy“ objednatelem zhotoviteli a končí odstraněním poruchy nebo zajištěním náhradního provozu.

- 1.6 **Odstranění poruchy** - je zajištění funkčnosti servisovaného systému opravou vadného dílu anebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení.
- 1.7 **Zajištění náhradního provozu servisovaného zařízení** - je poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části zhotovitelem objednateli v těch případech, kdy plnohodnotná oprava servisovaného zařízení není ve stanovené lhůtě technicky možná. Zhotovitel se zavazuje, že poskytne objednateli takové náhradní zařízení, které zajistí provozuschopný stav sítě, i když nebudou dodrženy všechny jeho výkonnostní parametry v plném rozsahu. Základní funkční vlastnosti a parametry servisovaného systému však musí být zachovány v plném rozsahu.

2. Účel a předmět smlouvy

- 2.1 Účelem této smlouvy je stanovení podmínek provádění servisní činnosti zhotovitelem pro objednatele.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provádět servis telefonní ústředny HiPath 3800 v.9. na Územním pracovišti v Karviné, Zakladatelská 974/20, 735 06 Karviná.

Další specifikace zařízení podléhajících předmětu smlouvy: 150 IP telefonů, GSM brána, 3 detašovaná pracoviště se dvěma IP telefony (detašovaná pracoviště v Orlové, Bohumíně a Českém Těšíně)

Servis telefonní ústředny zahrnuje:

- Opravy telefonní ústředny (včetně příslušenství a rozvodů) na žádost objednatele
- Zálohu systémových dat na dálku 1 x měsíčně
- Jednu hodinu programování na dálku za měsíc
- Jednu pravidelnou preventivní roční prohlídku na místě

Součástí pravidelné preventivní roční prohlídky je :

- Kontrola dobíjení baterií (1 x ročně)
- Kontrola kapacity baterií (1 x ročně)
- Kontrola funkce UPS
- Vylistování a analýza chybových hlášení ústředny za poslední období
- Kontrola funkčnosti tarifikace
- Částečné vyčištění systému od povrchového prachu aj.
- Kontrola funkčnosti serverů a správních systémů
- Kontrola funkčnosti GSM brány

- 2.3 Rozsah servisní činnosti zhotovitele je v příloze č.1 této smlouvy.


3. Servisní činnost

- 3.1 Servisní činnost provádí zhotovitel na servisovaných zařízeních v lokalitě, jímž je místo instalace zařízení uvedené v této smlouvě.
- 3.2 Servisní činnost (např. požadavek na odstranění poruchy) uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy provádí zhotovitel vždy na základě ohlášení objednatele, kterou objednatel ohlásí zhotoviteli telefonicky na telefonním čísle **123456789**, **GSM brána** **987654321**, **Hot line** **099999999** nebo prostřednictvím vyplněného formuláře hlášení poruchy, který bude objednatel zaslán na faxové číslo **123456789** nebo e-mailem na adresu **123456789@123456789.cz** popř. osobním doručením na help desk, Obránců míru 208/12. Vzor formuláře "Hlášení poruchy" tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.
- 3.3 Objednatel je povinen vyplnit formulář „Hlášení poruchy“ a uvést v něm telefonické spojení na jeho oprávněného zástupce pro možnost vyžádání doplňujících informací ze strany zhotovitele.
- 3.4 Nezbytnou součástí telefonické výzvy i obsahu formuláře "Hlášení poruchy" je správná a úplná identifikace objednatele. Základním identifikačním údajem objednatele je identifikační číslo objednatele, jehož znalostí se musí osoba jednající jménem objednatele prokázat. Objednatel nese odpovědnost za případné zneužití identifikačního údaje třetí osobou a je povinen uhradit zhotoviteli škodu tím případně způsobenou. Identifikační číslo přiděluje zhotovitel.

- 3.5 Služba *Telefonická podpora DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. (hot-line)* je poskytována zhotovitelem na tel. č. ~~XXXXXXXXXX~~, **GSM brána** ~~XXXXXXXXXX~~, **Hot line** ~~XXXXXXXXXX~~ nebo prostřednictvím e-mailu na adrese ~~XXXXXXXXXX~~ v souladu s rozsahem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.6 Je-li sjednáno provedení servisních činností pomocí Fault Managementu (AFR):
- není objednatel povinen postupovat dle článků 3.2., 3.3, 3.4 a 3.5.,
 - specifikace Fault Managementu je uvedena v příloze č. 1 smlouvy,
 - Helpdesk zhotovitele bude informovat objednavatele o provedení této servisní činnosti.
- 3.7 Zhotovitel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění poruchy, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy objednatel nezabezpečí zhotovitelem požadovanou součinnost (zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací, provozních dat, konfigurací apod.), je povinen uhradit zhotoviteli zvýšené náklady spojené s odstraněním poruchy.
- 3.8 V těch případech, kdy zhotovitel zajistí pouze náhradní provoz servisovaného zařízení, zavazuje se provést jeho opravu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však do 30 dnů od převzetí vadného dílu servisovaného zařízení zhotovitelem. Při poskytnutí výše uvedeného náhradního zařízení přechází na objednatele nebezpečí vzniku škody na tomto zařízení, a to na dobu držení tohoto zařízení objednatelem. Nebude-li uvedeno zhotovitelem, že náhradní zařízení nahrazuje vadné servisované zařízení na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto servisovanému zařízení náleží zhotoviteli.
- 3.9 Zhotovitel si vyhrazuje právo použít k plnění předmětu smlouvy třetích subjektů.
- 3.10 Po provedení servisní činnosti bude pověřenými zástupci objednatele a zhotovitele sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“ dle přílohy č. 4 této smlouvy.
- 3.11 K omezení nebo rozšíření rozsahu servisní činnosti v důsledku omezení nebo rozšíření rozsahu servisovaného zařízení může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě. 3.12 Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku prokázaného úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních či záručních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob (zaviněná porucha) nebo v důsledku vnějších událostí, které nezpůsobil zhotovitel (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 ceny uvedené v čl. 4.1 i náklady na práci servisního technika, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s provedením servisní činnosti, a to podle aktuálního ceníku zhotovitele.

4. Cena, platební podmínky

- 4.1 Celková roční cena za provádění servisní činnosti dle této smlouvy činí 12.000,- Kč bez DPH (slovy: dvanáct tisíc korun českých), DPH ve výši 21 % činí 2.520,-Kč (slovy: dva tisíce pět set dvacet korun českých), celková cena s DPH činí 14.520,-Kč (slovy: čtrnáct tisíc pět set dvacet korun českých). Celková cena za provádění servisní činnosti za čtyřleté období činí 48.000,-Kč bez DPH (slovy: čtyřicet osm tisíc korun českých), 10.080,-Kč DPH 21% (slovy: deset tisíc osmdesát korun českých), 58.080,-Kč včetně DPH (padesát osm tisíc osmdesát korun českých). K ceně určené podle této smlouvy bude dopočtena DPH vždy podle platné právní úpravy.
- 4.2 Za datum zdanitelného plnění se považuje datum vystavení faktury.
- 4.3 Změna ceny předmětu smlouvy je možná pouze v případě, že dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu smlouvy a nebude proto požizován dodatek ke smlouvě. Zhotovitel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.
- 4.4 Úkony prováděné zhotovitelem nad rámec této smlouvy budou účtovány zhotovitelem individuálně podle aktuálního ceníku zhotovitele.
- 4.5 Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti (dle čl.4.1) vždy po realizaci servisní činnosti.
- 4.6 . Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti dle platných právních předpisů, a to zejména náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Daňový doklad – faktura musí být vystaven ve prospěch bankovního účtu zhotovitele zveřejněného v registru ARES a uvedeného v záhlaví smlouvy.
- 4.7 Doba splatnosti faktury i dobropisu je 30 (třicet) kalendářních dnů od prokazatelného data doručení faktury objednateli. K cenám bude dopočtena DPH podle platných právních předpisů.

- 4.8 Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu objednatele na bankovní účet zhotovitele.
- 4.9 Úhrada za jednotlivé servisní úkony prováděné zhotovitelem dle čl. 4. bude zhotovitelem fakturována objednateli vždy po provedení servisního úkonu.
- 4.10 Daňový doklad – fakturu zhotovitel objednateli doručí písemně, buď v listinné podobě na adresu Generálního finančního ředitelství, Odboru informačních technologií v Ostravě, Na Jízdárně 3162/3, 709 00 Ostrava, nebo elektronicky do datové schránky objednatele či na e-mailovou adresu . Objednatel upřednostňuje elektronické daňové doklady - faktury vytvářené v IS DOC nebo ve formátu PDF.
- 4.11 Objednatel má právo daňový doklad – fakturu před uplynutím lhůty jeho splatnosti bez zaplacení vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, nespĺňuje-li požadované náležitosti. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti daňový doklad – fakturu opravit. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu - faktury objednateli.
- 4.12 Jestliže objednatel neobdržel z důvodů, za něž odpovídá zhotovitel, plnění zhotovitele z této smlouvy ve sjednaném termínu, je zhotovitel v prodlení s plněním a objednatel může požadovat zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí 5% z měsíční ceny uvedené v čl. 4.1 za hodinu prodlení zhotovitele s plněním, celkem však nejvýše 50% měsíční ceny uvedené v čl. 4.1. Jestliže se prodlení zhotovitele týká pouze části funkčnosti servisovaného systému, smluvní pokuta se úměrně snižuje.

5. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

- 5.1 Objednatel je povinen zejména:
- poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které zhotovitel požádá;
 - dle pokynů zhotovitele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisní činnosti, zejména bude-li nutné, umožnit vzdálený přístup do servisovaných zařízení;
 - kontrolovat kontinuitu vyčtených tarifikačních dat, pokud jsou spravovány uživatelem;
 - zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
 - informovat včas zhotovitele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;
 - písemně informovat zhotovitele v případě modifikace konfigurace, přemístění nebo jiné změny na zařízení;
 - provádět platby v termínech a výši podle čl. 4 smlouvy.
 - umožnit zhotoviteli zajištění vzdáleného dohledu, je-li tato služba objednána.
 - neumožnit třetí osobě provádět jakékoliv úkony na zařízení nebo úkony související. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy,
 - neodpojit ani neumožnit odpojení dálkového přístupu zhotovitele k servisovanému zařízení. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy

V případě nesplnění některého z výše uvedených závazků objednatel, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli veškeré náklady a/nebo platby za zajištění splnění výše uvedených závazků objednatele zhotovitelem, nebo vzniklých zhotoviteli v souvislosti s nesplněním výše uvedených závazků objednatele, a to dle aktuálních ceníků zhotovitele.

- 5.2 Zhotovitel je povinen zejména:
- provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech;
 - zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování servisních zásahů v rozsahu této smlouvy.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel nezaplatí cenu dle čl. 4 ani ve lhůtě dalších 30-ti (*třiceti*) dnů po splatnosti faktury nebo pokud zhotovitel prokáže objednateli podstatné porušení smluvních podmínek této smlouvy. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů od prokazatelného doručení objednateli zprávy o odstoupení, která musí být písemná a podepsána odpovědným zástupcem zhotovitele dle čl. 1 smlouvy.
- 6.2 Objednatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy zhotovitelem bez vážných důvodů. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů prokazatelného doručení zprávy zhotoviteli o odstoupení, která musí být písemná a podepsána odpovědným zástupcem objednatele dle čl. 1 smlouvy.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou .
- 7.2 Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět písemnou výpovědí i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 7.4 Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech z nichž objednatel obdrží dva a zhotovitel jeden stejnopis.
- 7.5 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 7.6 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy je zhotovitel oprávněn postoupit třetí osobě. Toto postoupení ovšem nenabude účinnosti, pokud objednatel do 4 týdnů po obdržení odpovídajícího sdělení zhotovitele podá písemný odpor; na toto zhotovitel ve svém sdělení upozorní.
- 7.7 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vyplývající z této smlouvy smírnou cestou, a to přímým jednáním a to na první žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 dnů poté co byla písemná žádost na zahájení jednání doručena druhé straně.
- 7.8 V případě nevyřešení sporu smírnou cestou řeší spory příslušné soudy České republiky.
- 7.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost:
- 1) Specifikace servisní činnosti
 - 2) Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ (faxová a e-mail verze)
 - 3) Seznam pověřených osob
 - 4) Vzor formuláře “Protokol o provedení servisní činnosti”
 - 5) Obecná ustanovení ke smlouvě o servisní činnosti
 - 6) Ceník služeb a prací
- 7.10 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů.
- 7.11 Zhotovitel bere na vědomí, že smlouva včetně jejích příloh a případných dodatků může být uveřejněna na internetových stránkách objednatele a na profilu zadavatele, tj. objednatele, případně v Registru smluv, podléhá-li povinnosti uveřejnění.

V Ostravě dne 7. 12. 2016

V Ostravě, dne 7. 12. 2016

Objednatel

Ing. Jiří Papuga, CSc.
ředitel odboru IT v Ostravě

Zhotovitel

Tomáš Vrba
jednatel společnosti