

Servisní smlouva

Pj1-2020

- I. Smluvní strany

Zhotovitel: **Pavel Janda**, se sídlem Třída Československé armády 1172, 753 01 Hranice
Zhotovitel je registrován Živnostenským úřadem Hranice:
Živnostenský list č.j. OŽU/23884/08, vydaný MěÚ Hranice
IČO: 48826316
DIČ: CZ6405262622
bankovní spojení: ČSOB, a.s., pobočka Hranice
č. účtu: [REDACTED]
odpovědná osoba ve věcech obchodních: Pavel Janda, podnikatel
pracovníci odpovědní za technické záležitosti: Pavel Janda, Michal Janda

Objednatel: **Město Hranice**, se sídlem Pernštejnské náměstí 1, 753 01 Hranice
IČO: 003 01 311
DIČ: CZ00301311
Bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Hranice
Číslo účtu: 1320831/0100
zastoupený: Ing. Petrem Mynářem, vedoucím odboru vnitřních věcí

II. Použité pojmy

Objasnění významu některých pojmů použitých v této smlouvě :

- „Telekomunikační systém“ dále jen PBX, je soubor zařízení, sloužící k zajištění telekomunikačních služeb objednatele. Specifikace je uvedena v Příloze č.1 A této smlouvy.
- „Telefonní rozvody“ - elektrické slaboproudé rozvody, sloužící k připojení koncových zařízení k telefonní ústředně.
- „Ostatní rozvody“ - elektrické slaboproudé rozvody, sloužící k účelům rozhlasu, EPS, zabezpečovacího zařízení a jednotného času, bez koncových zařízení.
- „Údržba“ - péče o trvalý provozuschopný stav telekomunikačního systému.
- „Oprava systému“ - odstranění závady jednotlivé části telekomunikačního systému za funkční. (oprava PBX, oprava vnější i vnitřní komunikace PBX)
- „Oprava vadné části“ - odstranění závady jednotlivé části telekomunikačního systému (oprava tel. přístroje, oprava karty v PBX apod.)
- „Servisní prohlídka“ - provedení preventivní prohlídky a provedení základní diagnostiky telekomunikačního systému včetně základní údržby (kontrola a čištění filtrů, kontrola konektorů a kabeláže apod.).
- „Havárie systému“ - takový stav telekomunikačního systému, který znemožňuje jeho obvyklé používání jako celku. Do této kategorie nespádají poruchy jednotlivých portů (přípojek), poruchy tarifikačního zařízení, administrativního terminálu nebo jednotlivých telefonních přístrojů. Za havárii systému nelze považovat takový výpadek komunikace s veřejnou telefonní sítí, jehož příčina není na straně předmětného telekomunikačního systému. Takový stav systému, kdy je znemožněna komunikace např. v rozsahu jednoho podlaží, se pokládá za stav havárie systému.
- „Porucha systému“ - takový stav zařízení, při kterém je nefunkční pouze dílčí část telekomunikačního systému.
- „Doba nástupu“ - maximální doba od nahlášení poruchy nebo havárie systému do nástupu odborného technického pracovníka s příslušnou kvalifikací.
- „Hlavní rozvod“ - hlavní telefonní rozvaděč, tj. rozhraní mezi telefonní ústřednou a slaboproudými telefonními rozvody v objektu.
- „Kontaktní osoby“ - osoby, uvedené v Příloze č.1 B této smlouvy, které mají oprávnění ze strany objednatele ohlašovat požadavky na servisní zásahy, ze strany zhotovitele tyto požadavky přijímat a vyřizovat.

III. Předmět plnění

Předmětem plnění této smlouvy je provádění údržby, oprav a servisních prohlídek na telekomunikačním systému **AVAYA - MÚ Hranice a jeho lokalitách** a souvisejících zařízeních, které jsou nainstalovány v objektu objednatele městského úřadu v následujícím rozsahu:

1. V rámci bezplatných záručních oprav zajišťuje zhotovitel opravu systému a opravu vadných částí telekomunikačního systému, včetně souvisejících zařízení za předpokladu, že závada nebyla způsobena chybnou nebo neodbornou manipulací, živelnou pohromou (blesk, zaplavení vodou, požár apod.), a že provozovatel telekomunikačního systému dodržel stanovené klimatické a provozní podmínky. Na veškeré prováděné práce a případná další dodaná zařízení poskytuje zhotovitel následující garanční lhůty:
 - 1.1. Komunikační systém AVAYA **24 měsíců**
 - 1.2. Digitální telefony AVAYA **24 měsíců**
 - 1.3. Tarifikační software ATECO **24 měsíců**
 - 1.4. Ostatní doplňková zařízení související s telekomunikačním systémem
včetně servisních prací na něm **24 měsíců**
2. V rámci služeb, které jsou hrazeny paušální měsíční platbou dle čl.VI.1. zajišťuje zhotovitel tyto činnosti:
 - 2.1. **fyzická spolupráce s poskytovatelem hlasových služeb** při odstraňování poruch na technickém rozhraní do veřejné telefonní sítě,
 - 2.2. **aktualizace položek tarifikace** a provádění jejich změn dle požadavku objednatele,
 - 2.3. **změny dat v telefonní ústředně změny** (nastavení, konfigurace apod.) související s provozem telefonní ústředny a přidružených aplikací včetně případné činnosti technika na místě PBX,
 - 2.4. **obecná údržba a opravy telefonní ústředny** a souvisejících zařízení (přemísťování telefonních přístrojů) – servis technikem na místě PBX
 - 2.5. **změny dat v telefonní ústředně a tarifikaci** (změna nastavení, konfigurace apod.) prostřednictvím dálkové údržby,
 - 2.6. **vyhledávání, přepojování a zřizování** telefonních stanic v rozsahu telefonních a datových rozvodů, (telefonní rozvody, strukturovaná kabeláž, hlavní tel. rozvod, lokální rozvody a datové rozvody)
 - 2.7. vytvoření podmínek pro operativní zásah technika v případě havárie systému s dobou nástupu do 4 hodin od nahlášení havárie, doba odstranění následků havárie (zprovoznění systému) závisí na příčinách
 - 2.8. vytvoření podmínek pro operativní zásah technika v případě poruchy systému s dobou nástupu do 24 hodin od nahlášení havárie, doba odstranění následků havárie (zprovoznění systému) závisí na příčinách

- 2.9. doba nástupu, uvedená v čl. **III.2.7. a čl. III.2.8**, platí při nahlášení havárie v pracovních dnech mezi 7:00 a 16:00,
 - 2.10. při nahlášení poruchy nebo havárie mimo dobu uvedenou v předchozím odstavci, se doba nástupu prodlužuje maximálně o 3 hodiny u havárie a 6 hodin u poruchy.
 - 2.11. práce dle bodu **III.2.1. - 2.6** budou prováděny maximálně v rozsahu 22 hodin měsíčně dle požadavků na místě nebo prostředkem dálkové správy dle objednatelům připravených podkladů.
3. V rámci služeb (skutečně provedené práce, materiálové náklady a dopravné), které jsou hrazeny na základě cen dle Přílohy č.2 této Servisní smlouvy, zajišťuje zhotovitel tyto činnosti:
- 3.1. opravy vadných částí, na které se nevztahují garance, výměna stávajícího HW (*dle skutečného rozsahu*),
 - 3.2. vyhledávání, přepojování a zřizování nových telefonních stanic nad rámec předmětu plnění dle čl. III. 2. v rozsahu telefonních rozvodů (telefonní rozvody, strukturovaná kabeláž, hlavní rozvod), blokování eventuálně zrušení stávajících telefonních linek (sazba *T1*)
 - 3.3. obecná údržba telefonní ústředny a souvisejících zařízení (přemísťování telefonních přístrojů, opravy konektorů) stanic nad rámec předmětu plnění servisním technikem (sazba *T1, T2*)
 - 3.4. změny dat v telefonní ústředně (změna nastavení, konfigurace apod.) stanic nad rámec předmětu plnění dle čl. III. 2. fyzickou činností servisního technika (sazba *T2*)
 - 3.5. úpravy, reinstalace, údržba tarifikačního systému, apod. nad rámec předmětu plnění dle čl. III. 2. (sazba *T2*),
 - 3.6. rekonstrukci nebo rozšíření slaboproudých telefonních rozvodů, včetně hlavního rozvodu s cílem zlepšení kvality provozu a zvýšení kapacity rozvodů (*dle skutečného rozsahu*),
 - 3.7. rozšíření telefonní ústředny do konečné kapacity stanovené výrobcem, doplnění ústředny o další aplikace dle požadavků objednatele (*dle skutečného rozsahu*),
 - 3.8. termíny plnění dle bodů **III.3.1. až III.3.7** budou sjednávány pro jednotlivé případy samostatně s dobou nástupu nejpozději do 48 hodin od následujícího pracovního dne.

VI. Cena a platby

1. Zhotovitel a objednatel se vzájemně dohodli, že cena za výkony zhotovitele dle čl. **III.2.1.** až **III.2.11.** bude hrazena paušálně měsíčně částkou **6.500,- Kč** bez DPH.
2. Platby budou prováděny měsíčně (v období platnosti smlouvy) na základě faktur - daňových dokladů, vystavených zhotovitelem vždy k poslednímu dni v daném měsíci s 14-ti denní lhůtou splatnosti ode dne doručení faktury objednateli.
3. V případě nedodržení doby nástupu na odstranění havárie dle bodu **III.2.7. a III.2.10.** smlouvy má objednatel právo účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění.
4. V případě nedodržení doby nástupu na odstranění poruchy dle bodu **III.2.8. a III.2.10.** smlouvy má objednatel právo účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Celková výše smluvní pokuty dle čl. **VI.3. a VI. 4.** smlouvy v kalendářním měsíci nemůže překročit smluvní cenu dle čl. **VI.1.** této smlouvy. Smluvní pokuta bude objednateli hrazena tak, že objednatel sníží o příslušnou výši smluvní pokuty v daném kalendářním měsíci příslušnou smluvní cenu dle čl. **VI.1.** smlouvy určenou pro zhotovitele.
6. Objednatel je oprávněn platbu zadržet v případě, že zhotovitel závažným způsobem nebo opakovaně poruší smluvní povinnosti, zejména nesplní-li podmínky stanovené bodě **III.2.7., III.2.8. a III.2.10.,** a to až do odstranění následků porušení povinnosti a sjednání nápravy.
7. V případě prodlení objednatele se zaplacením fakturované smluvní ceny je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.

VII. Ochrana osobních údajů

1. Zhotovitel v rámci zajištění služby Objednateli má přístup k osobním údajům, kterých je Objednatel správcem a má se za to, že při zajištění služby jedná na základě pověření Zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje vykonávat službu v souladu s platnými právními předpisy a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č.2016/679 ze dne 27.4.2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen Nařízení).
2. Osobní údaje budou chráněny po celou dobu poskytování služeb.
3. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním Smlouvy a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů i po ukončení smluvního vztahu.
4. Zhotovitel se také zavazuje, že jeho zaměstnanci podílející se na zajištění služby pro Objednatele, jsou vázáni stejnou mlčenlivostí.

VIII. Povinnosti smluvních stran v souvislosti s ochranou osobních údajů

1. Zhotovitel je při nakládání s osobními údaji ve správě Objednatele povinen zajistit Bezpečnost informací dodržováním minimálně níže uvedených požadavků:
 - a) nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem, než pro potřeby plnění služby,

- b) řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu služby ve spolupráci s Objednatelem,
 - c) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu služby, postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů Objednatele a spolupracovat s ním při nápravě. Porušení zabezpečení ochrany osobních údajů je Zhotovitel povinen bezodkladně písemně hlásit Objednateli,
 - d) po dobu plnění služby realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistil a byl schopen kdykoliv doložit, že osobní údaje jsou chráněny dle požadavků Nařízení a platnými právními předpisy tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat zejména dle výše uvedených bodů a) až d),
 - e) služby specifikované ve Smlouvě mohou poskytovat pouze kvalifikované a poučené osoby Zhotovitele,
 - f) Zhotovitel zajistí, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly jejich kopie bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
2. Pokud Zhotovitel pro plnění služby bude potřebovat vzdálený přístup k dotčeným systémům Objednatele, pak mu bude tento přístup poskytnut na dobu nezbytně nutnou pro zajištění vyřízení požadavku. Vzdálený přístup může být ze strany Objednatele dozorován.
 3. Zhotovitel se zavazuje k plnění Smlouvy využívat pouze vlastní zaměstnance. Pokud bude chtít Zhotovitel využít k plnění předmětu Smlouvy jiného dodavatele, je povinen toto oznámit Objednateli s uvedením jeho označení, sídla, rozsahu služeb, doby, po kterou bude jeho služeb využívat.

IX. Všeobecná ustanovení

1. Činnost jiných firem, které mohou svojí činností ovlivnit stávající stav (provoz) předmětného telekomunikačního systému, bude vždy předem konzultována se zhotovitelem.
2. K nákupu dalších telekomunikačních zařízení je zhotovitel povinen poskytnout objednateli na požádání poradenskou službu.
3. Servisní činnost se vztahuje na zařízení specifikovaná v Příloze č. 1 A této Servisní smlouvy.
4. Vztahy mezi zhotovitelem a objednatelům neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy platnými v České republice zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a souvisejícími právními předpisy. Pro posuzování závazkových vztahů vyplývajících z této smlouvy je rozhodné právo české.

X. Platnost a zrušení smlouvy

1. Tato smlouva má celkem 11 stran, včetně Přílohy č.1 – specifikace servisovaného systému a osob pro kontakt, Přílohy č.2 – ceník služeb a Přílohy č.3 – seznam lokalit umístění jednotlivých telekomunikačních systémů. Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana si ponechala jedno vyhotovení.
2. Tato smlouva může být vypovězena každým ze smluvních partnerů při dodržení tříměsíční výpovědní doby písemnou formou.
3. Od smlouvy může každá ze smluvních stran odstoupit, pokud druhá smluvní strana poruší povinnost takovým závažným způsobem, že bude zmařen účel smlouvy.
4. Jakékoliv změny této smlouvy lze pod sankcí neplatnosti činit výlučně písemnou formou číslovaných dodatků.
5. Smluvní strany výslovně souhlasí se zveřejněním smlouvy. Tato smlouva podléhá povinnému uveřejnění prostřednictvím registru smluv, tak jak stanoví zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu zašle objednatel správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
6. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním této smlouvy a bere na vědomí, že obsah smlouvy není obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku.
7. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek.
8. Tato smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku od její účinnosti, která je sjednána od 1.3.2020.

V Hranicích dne: 7.2.2020

V Hranicích dne: 7.2.2020

za zhotovitele
Pavel Janda

za objednatele
Ing. Petr Mynář
vedoucí odboru vnitřních věcí

Příloha č.1 Servisní smlouvy

A. Specifikace komunikačního systému objednatele-lokality(Pernštejnské náměstí č.p.1,ul.Zámecká,ul.Purgešova v Hranicích)

- digitální telefonní ústředna AVAYA,
- digitální telefonní přístroje AVAYA,
- analogové telefonní přístroje Panasonic a jiné,
- administrační software DSA,
- tarifikační systém ATECO,
- záložní zdroj UPS APC,
- slaboproudé telefonní rozvody,
- hlavní rozvod.

B. Seznam pracovníků objednatele oprávněných hlásit zhotoviteli poruchy a havárie telekomunikačního systému a povolovat servisní zásahy a vypínání PBX:

- Hana Pajdlová (hana.pajdlova@mesto-hranice.cz) (t.č. 581 828 259; 581 828 111)
- Ing. Petr Mynář (petr.mynar@mesto-hranice.cz) (t.č. 581 828 250; ■■■ ■■■ ■■■)
- Vladimíra Valentová (vladimira.valentova@mesto-hranice.cz) (t.č. 581 828 258; ■■■ ■■■ ■■■)
- Veronika Polcarová (veronika.polcarova@mesto-hranice.cz) (t.č. 581 828 260)

V Hranicích dne: 7.2.2020

V Hranicích dne: 7.2.2020

za zhotovitele
Pavel Janda

za objednatele
Ing. Petr Mynář
vedoucí odboru vnitřních věcí

Příloha č.2 Servisní smlouvy

Ceník služeb a prací za servisní činnosti:

Základní hodinová sazba:

- technik (T1) 270,- Kč/hod
- technik (T2) 380,- Kč/hod

Doprava k zákazníkovi:

- kilometrovné, včetně ztrátového času na cestě 9,00,- Kč/km
(platí pro servisní střediska v Hranicích)

- všechny ceny jsou uvedeny bez DPH

Práce objednané zákazníkem jsou účtovány v závislosti na čase dle následujících sazeb:

| | Po - Pá Pracovní dny - denní doba 07 - 16 hod. | Po - Pá Pracovní dny - denní doba 16 - 20 hod. | Po - Pá Pracovní dny - noční doba 20 - 07 hod. | So, Ne, Dny pracovního klidu - denní doba 08 - 20 hod. | So, Ne, Dny pracovního klidu - noční doba 20 - 08 hod. |
|--|--|--|--|--|--|
| Hodinové příplatky k základní sazbě | Základní sazba | Základní sazba | Základní sazba + 50% | Základní sazba + 100% | Základní sazba + 150% |

V Hranicích dne: 7.2.2020

V Hranicích dne: 7.2.2020

za zhotovitele
Pavel Janda
jednatel společnosti

za objednatele
Ing. Petr Mynář
vedoucí odboru vnitřních věcí

Příloha č.3 Servisní smlouvy

Seznam lokalit umístění jednotlivých telekomunikačních systémů:

- Pernštejnské náměstí 1, Hranice
- Purgešova ulice 1399, Hranice
- Zámecká ulice 118, Hranice

V Hranicích dne: 7.2.2020

V Hranicích dne: 7.2.2020

za zhotovitele
Pavel Janda
jednatel společnosti

za objednatele
Ing. Petr Mynář
vedoucí odboru vnitřních věcí