Smlouva o poskytování servisních služeb
 (číslo 2020-02/27)

|  |  |
| --- | --- |
| Zhotovitel | INTEM **s.r.o.** |
| Se sídlem | K Dubu 2330/2b, 149 00 Praha 4 |
| Zapsaná v OR vedeném | Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 26780 |
| IČ | 42407133 |
| DIČ | CZ42407133 |
| Zastoupená | Ing. Pavlem Sedláčkem, jednatelem společnosti  |
| Bankovní spojení |  |

## (dále jen „zhotovitel“)

## a

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel | **Univerzita Karlova – Fakulta tělesné výchovy a sportu** |
| Se sídlem | José Martího 269/31, 162 52 Praha 6 |
| Zapsaná v OR vedeném |  |
| IČ | 00216208 |
| DIČ | CZ00216208 |
| Zastoupena | Ing. Radim Zelenka, Ph.D., tajemník fakulty |
| Bankovní spojení |  |

## (dále jen "objednatel")

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku smlouvu následujícího znění:

# I.Zhotovitel

Zhotovitel je společností podnikající v oblasti prodeje, instalací a servisu telekomunikačních systémů.

# II.Účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli servisní služby uvedené v této smlouvě. Objednatel se zavazuje po dobu účinnosti smlouvy využívat těchto servisních služeb prostřednictvím zhotovitele. Pokud by objednatel zamýšlel uzavřít s  jiným subjektem smlouvu o poskytování služeb, jejíž předmět by se i jen částečně překrýval s touto smlouvou, je povinen nejdříve informovat zhotovitele, a to písemně.

1. Účelem poskytování servisu je zajistit funkčnost telefonního systému v konfiguraci dle Přílohy číslo 1.
2. Závady a změny na funkčním stavu telefonního systému jsou pro potřeby těchto ustanovení rozděleny z hlediska naléhavosti do čtyř skupin. Za závadu se považují pouze technické závady telefonního systému, nikoli navazujících zařízení objednatele nebo třetích stran, jako je např. veřejná telefonní síť provozovaná operátorem nebo telefonní přístroj v majetku uživatele.
3. Havárie - jedná se o totální výpadek ústředny, výpadek traktu ISDN30 (případně PCM) nebo SIP trunku ze strany pobočkové ústředny, výpadek více jak poloviny přenašečů analogových externích linek nebo ISDN2 přípojek, výpadek více jak 40% poboček. Dále je možné definovat 4 pobočky, jejichž výpadek je klasifikován jako havárie.
4. Vážná závada - výpadek libovolného jednoho přenašeče státních linek, nebo ISDN2 přípojek, výpadek více jak 10% poboček, výpadek jedné předem definovaných poboček), nebo výpadek tarifikačního systému.
5. Menší závada - výpadek jedné pobočky, výpadek služeb telefonního systému a ostatní závady.
6. Změny - požadavky na změny v naprogramování ústředny.

# III. Závazky zhotovitele

1. V případě, že nastane některá ze skutečností dle článku II. odstavec 3, zajistí zhotovitel „Servisní zásah“. Zásah bude proveden podle typu závady v následujících termínech a hlášení bude přijímáno v následujících dobách pohotovosti:
	* + 1. Havárie - období pohotovosti 8.00 až 17.00 v pracovní dny, tj. Po-Pá. Garance provedení zásahu do 8 hodin od okamžiku nahlášení.
			2. Vážná závada - období pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovní dny, tj. Po-Pá. Při nahlášení v době pohotovosti musí být závada odstraněna alespoň do stavu menší závady do 24 hodin od nahlášení. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do 40 hodin po počátku období pohotovosti následující pracovní den.
			3. Menší závada - období pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovní dny, tj. Po-Pá; závada musí být odstraněna do 48 hodin od nahlášení na servisní středisko zhotovitele. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do 40 hodin po počátku období pohotovosti následující pracovní den.
			4. Změny - menší změny budou realizovány v co nejkratším termínu, a to v pracovní dny do 48 hodin od nahlášení, pokud tyto budou moci být realizovány pomocí dálkové údržby. Změny, přeložky a nové instalace většího rozsahu provede zhotovitel po dohodě s objednatelem do 7 pracovních dnů od vznesení požadavku.

1. Zhotovitel bude poskytovat po dobu účinnosti smlouvy zdarma tyto servisní služby:

a. poskytovat telefonickou podporu pro technické dotazy a konzultace

b. v případě události dle článku II. odstavec 3 písmeno (a) nebo (b), tj. havárie nebo vážné závady, provede zhotovitel zdarma práce související se servisním zásahem

c. objednatel má nárok profylaktickou kontrolu systému a provedení zálohy konfigurace v rozsahu jedné hodiny za čtvrtletí zdarma; jednou za rok bude pro objednatele vystavena zpráva o stavu telefonního systému, doporučení pro údržbu a provedena záloha aktuální konfigurace

d. změny, kontroly a korekce po modemu dálkové údržby v rozsahu až 3 hodiny za čtvrtletí

e. nastavení systémového času dle letního a středoevropského času

f. pokud budou při opravě použity náhradní díly, budou zapůjčeny zdarma (po dobu opravy původních dílů)

# IV. Forma hlášení závad

1. Při telefonickém nahlášení je třeba uvést: Kdo závadu nahlašuje, kterých poboček, státních linek apod. se závada týká, popis, jak se závada projevuje, koho lze kontaktovat za účelem dalších informací a zajištění přístupu k ústředně.
2. Při hlášení závady mailem musí zpráva obsahovat následující údaje:

a. Jméno zákazníka

b. Kontaktní osoba telefon

c. Kontaktní osoba email

d. číslo servisní smlouvy

e. Lokalita nahlašovaného problému

f. Typ závady: Havárie, Vážná závada, Menší závada, Změna

g. Opakovatelnost závady: Náhodná, Systematická

h. Popis problému s konkrétními údaji (čísla, popisy co je zobrazeno na displeji, atd.)

i. Popis reprodukce problému.

1. Objednatel vymezí okruh zodpovědných osob, od kterých jedině budou přijímána ze strany zhotovitele jakákoli hlášení a požadavky na změny a kterým jedině budou poskytovány konzultace:

Václav Dráb

Ondřej Dovolil

Milan Skrbek

# V. Cena za poskytování servisních služeb a platební podmínky

1. Cena za poskytování servisních služeb se skládá z těchto částí:

paušální poplatek za pohotovostní službu v rozsahu dle článku III. odstavec 1), provádění služeb dle článku III. odstavec 2)

 **5 740,-** **Kč bez DPH měsíčně.**

*Dále uvedené poplatky jsou za služby provedené nad rámec pohotovostního servisu (například vícepráce při rozšiřování ústředny apod.) nebo v případě překročení limitů hodin práce stanovených v Článku III. odstavec 2.*

a. cestovní výlohy

 10,- Kč za kilometr

b. práce servisního technika v pracovní době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny na místě nad rámec vymezený paušálem

 550,- Kč za hodinu

c. práce servisního technika mimo pracovní dobu vymezenou v bodu b.

 900,- Kč za hodinu

d. cena plánované instalační činnosti (doplňky a rozsáhlé změny) při rozsahu větším než 8 hodin

 500,- Kč za hodinu v době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny

e. práce servisního technika při dálkové údržbě nad rámec vymezený paušálem

 30,- Kč za minutu

f. cena náhradního a spotřebního materiálu, pokud není pokryt zárukou

 podle aktuálních ceníků nebo nabídky na vyžádání

 Paušální částka bude placena k prvnímu dni daného měsíce, ve kterém bude zásahový pohotovostní servis poskytován, na účet zhotovitele na základě vystavené faktury se splatností 30 dní od doručení objednavateli.

 Částky ostatní budou placeny po zásahu, na který se nevztahují záruční podmínky nebo paušální platba, při objednaných změnách, nebo opravách mimo záruku a to na základě faktury se splatností 30 dní od doručení objednavateli.

 Pokud zhotovitel po době splatnosti vystavené faktury na svém účtu příslušnou částku nezjistí, vyzve písemně objednatele k jejímu zaplacení. Pokud ten bude v prodlení s placením déle jak 14 dní od doručení uvedené výzvy k zaplacení, může zhotovitel pozastavit svá plnění a plnění povinností vyplývajících pro něj z této smlouvy, nebo dokonce odstoupit písemně od této smlouvy s účinky odstoupení od okamžiku doručení písemného vyhotovení.

 Uvedené ceny nezahrnují DPH, která bude účtována podle platných předpisů.

1. Každý rok počínaje rokem následujícím po roku podpisu smlouvy může být ze strany zhotovitele k druhému čtvrtletí prováděna valorizace částek uvedených v odstavci 1 tohoto článku a to dle oficiálního indexu spotřebitelských cen vydaného Statistickým úřadem ČR pro právě uplynulý rok.

# VI. Pohotovostní a servisní služby

1. Kontakty servisního střediska:

Pohotovostní středisko:

Telefon:

Pohotovostní telefony):

Email:

Běžné záležitosti se nahlašují na telefonní………………... V případě změny kontaktních údajů výše uvedených služeb uvědomí zhotovitel objednatele nejméně 2 dny předem.

1. Pohotovostní a servisní služby začínají běžet oboustranným podpisem této smlouvy a přílohy č.1.

# VII.

# Právo zhotovitele

K poskytování plnění podle této smlouvy je zhotovitel oprávněn použít kromě svých zaměstnanců i jiných fyzických či právnických osob. Zhotovitel však nese odpovědnost, jakoby plnění poskytoval sám.

# VIII. Doba platnosti smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou.
2. Platnost smlouvy je stanovena na dobu určitou 12 měsíců. Pokud po uplynutí této doby smlouvu ani jedna strana nevypoví, automaticky se prolonguje o dalších 12 měsíců.
3. Platnost smlouvy může být ukončena, kteroukoli ze stran písemnou výpovědí s výpovědní dobou 2 měsíce, nedohodnou-li se strany smluvní na změně této doby. Tato doba se nevztahuje na výpovědní důvod dle článku VI. odstavec 1 této smlouvy.

# IX. Ostatní vztahy

Ostatní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Veškeré informace které vyplynou ze vzájemného vztahu na základě této smlouvy jsou považovány za důvěrné a nesmí být předány třetím osobám.

# X. Charakter smlouvy

1. Obsah této smlouvy může být měněn dohodou smluvních stran toliko písemnými dodatky.
2. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel obdrží jeden a zhotovitel jeden.

# XI. Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha číslo 1 - Konfigurace telefonního systému, Parametry SLA

Za strany smluvní:

Dne: 27. 2. 2020

Objednatel: Zhotovitel:

Univerzita Karlova – Fakulta tělesné výchovy a sportu INTEM s.r.o.

Příloha číslo 1 - Konfigurace telefonního systému, Parametry SLA

**Výrobce/ produkt: Mitel / Komunikační systém MiVoice 5000 XL**

Popis servisované technologie – 300 TDM účastníků (PRI)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| reference | označení | popis | ks |
| **MiVoice 5000** |  |  |  |
| BRC0024B | XL-R6.1 | XL verze R6.1 (1xIP + 14 slotů + v základu hlasová pošta + 500 záznamů v adresáři) | 1 |
| BRC0030A | XL ext rj | extenzní kabinet pro XL (14 slotů, max. 2 ext. kabinety) | 1 |
| BHR0096A | Bouchon RJ | záslepka na volný slot pro MiVoice 5000 | 8 |
| AT6002 | XL 19" kit | instalační sada k XL pro montáž do 19" rozvaděče | 2 |
| AT6010 |   | kabel pro napojení záložních baterií k platformě A5000 včetně konektoru | 2 |
| BHJ4431A | LA16 rj | 16 analogových poboček | 19 |
| BHJ0070A | LT2N rj | 1 T2/S2 euroISDN trakt (30B+D) | 1 |
| BHJ0022B | EIP-8 | VoIP modul pro kompresi hlasu na procesoru UCVx - 8 kanálů | 2 |
| 86F00161AAA-A |   | základní uživatelská licence (cena na uživatele) | 61 |
| BHW1058A | EvoiceLD | licence na e-voicemail (pro XL/XD) | 1 |
| BHW1061A | SVILD | licence na integrovanou automatickou spojovatelku IVR | 1 |
| **Telefony IP/DECT** |  |  |  |
| C308H | Mitel LadaII | DECT telefon s IP připojením základnové části | 5 |
| **Telefony - IP** |  |  |  |
| 87-00012AAA-A |   | napaječ pro IP terminály řady 6800i/6700i (kromě 6730i) | 1 |
| A6737-0131-1055 | Mitel 6737i | IP terminál SIP 6737i (bez napaječe): integrovaný switch s QoS pro připojení PC, PoE dle IEEE 802.3af, 12 program. tlačítek, HF, 11-řádkový podsvícený LCD displej, konektor pro náhl. soupravu s podporou DHSG. Lze připojit konzoli NEBO náhlavku. | 1 |
| A1736-0000-1055 | Mitel M670i | rozšiřující konzole M670i (pro modely 6753i/6755i/6757i/6739i): 36 tlačítek | 3 |
|  |  |  |  |
|   |   | Kabelážní práce nutné pro připojení nového systému na stávající rozvody, vč. materiálu: 95m SYKFY 20x2x0,5, 304ks konektor RJ45, instalační oka, ostatní drobný materál, 2MD | 1 |
| **Příslušenství k ústřednám** |  |  |  |
| ALLWIN512 | ALLWIN TREND | tarifikační SW ALLWIN TREND pro 512 poboček (pro Windows 95, 98, 2000, NT, XP, Vista) | 1 |
| CJ12-40 | 12V/40Ah | záložní baterie Alarmguard 12V; 40Ah; váha 13,2Kg; rozměr (DxŠxV) 197x165x170 | 8 |

**Rozšíření o IP telefony Mitel 6863i, uživatelské IP licence, analogové telefony Mitel 6730a**

**Výpis ze systému k datu 12/2019:**

Functions Quantities

BVI e-voicemail 1

BVI interactivity 1

SVI (integrated standard auto) 1

Video Codec 1

Other Codec 1

IAE forward 1

SIP trunk 11

Directory (R6.1+) 491

IP Audio sets 61

IP Audio-video sets 30

Fonctions:

Fonctions Quantities

(84-00003A1Y-E) MiV5000 Std SWA 1 year per unit 244

(86F00156AAA-A) SIP trunk 11

(86F00161AAA-A) Licence Basic 91

(86F00180AAA-A) Free Licences 1

(BHW1055E) Directory (100 additionnal entries) 4

(BHW1058E) e-voicemail 1

(BHW1061E) SVI 1

Date Licence Part Numbers Description Keycode

20150930 86F00156AAA-A LICENCE SIP TRUNK Clé A5000

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parametry SLA  |   |   |   |
|  |  |  |  |  |
|  Servisní program  |  |  | SLA NBD |
|  Model SLA  |  |  |  | Grance provedení zásahu |
|  Období pohotovosti  |  |  | 5 x 9 (8:00 - 17:00) |
|  Při havárii se technik dostaví do  |  |  | 8 h |
|  Při vážné závadě se technik dostaví do  |  | 24 h |
|  Při menší závadě se technik dostaví do  |  | 48 h |
|  Provádění změn do  |  |  | 48 h |
|  Zápůjčka náhradního dílu po dobu opravy  |  | ANO |
|  Telefonický help-desk (Hot-line)  |  |  | ANO |
|  Preventivní servis (profylaxe)  |  |  | - |
|  Spolupráce s telekomunikačním operátorem  |  | 1 operátor |
|  Náhradní díly v ceně  |  |  | - |
|  On-line napojení na centrální dohled  |  | - |