**TELCONNECT s.r.o.**

**Smlouva č. TCS20 – 2040 o záručním a pozáručním servisu telefonní ústředny**

 O b j e d n a t e l (zákazník): Z h o t o v i t e l (TELCONNECT s.r.o.) :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název: | **Slezská nemocnice v Opavě,příspěvková organizace** |  | **TELCONNECT s.r.o.** |
| Adresa: | Olomoucká 470/86, Předměstí,746 01 Opava |  | Otakara Ševčíka 10636 00 B r n o |
| Oprávněná osoba :  | Ing. Karel Siebert, MBA, ředitel  |  | Lubor Ševčik, jednatel  |
| IČO: | 47813750 |  | IČO: 283 08 719 |
| DIČ: | CZ47813750 zapsána v OR vedeném KS v Ostravě, oddíl Pr, vložka 924 |  | DIČ: CZ 283 08 719 zapsaná v OR vedeném KS v Brně, oddíl C, vložka 60278 |

**Místo instalace:** viz adresa objednatele

**Předmět smlouvy:**

Zhotovitel se zavazuje pro objednatele, že zajistí záruční a pozáruční servis telefonní ústředny objednatele na základě uvedených příloh, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy:

Příloha č. 1 Specifikace rozsahu servisu

Příloha č. 2 Seznam servisovaného zařízení

Příloha č. 3 Obecné podmínky smlouvy, prováděcí ustanovení, registr smluv, záruční podmínky

**Celková cena servisu specifikované Přílohami č. 1, 2 a 3 této Smlouvy činí 1 200,- Kč/měsíc bez DPH** (*slovy jedentisícdvěstě korun českých za měsíc).*

K uvedené celkové ceně navíc zhotovitel vždy účtuje právě platnou daň z přidané hodnoty. Zhotovitel je plátcem DPH.

**Úhrady** provádí objednatel převodem na účet zhotovitele na základě faktur, jež zhotovitel vystavuje měsíčně, zpravidla vždy k 1. dni příslušného měsíce. Splatnost faktury je dvacet dnů od vystavení. Na fakturách bude uváděno číslo veřejné zakázky **SNO/Otr/2020/13/tel.ústředna**, na základě které je uzavřena tato smlouva.

**Platnost a účinnost smlouvy:**

Tato smlouva se uzavírá minimálně na dobu 48 měsíců od data zprovoznění a předání telefonní ústředny objednateli.

Tato Smlouva vstupuje v platnost podepsáním obou smluvních stran a období servisu počíná dnem, kdy servisované zařízení bude zprovozněno a předáno objednateli**.**

Po uplynutí zmiňovaných 48 měsíců může každá ze stran smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.

Objednatel informuje zhotovitele o svých požadavcích na Hotline respektive na HelpDesku zhotovitele na telefonním čísle.: 547 212 851 nebo 774 724 614 (pan Libor Pokora) nepřetržitě, tj. v režimu 7 dnů v týdnu po 24 hodin. Provozní doba HelpDesku je od 8:00 do 15:00 v pracovní dny.

V obvyklé provozní době lze informovat i e-mailem **servis@telconnect.cz** nebo faxem tel.: 547 212 540.

**Obvyklá provozní doba** pro údržbu je pondělí až pátek (kromě státem uznaných svátků) od 8:00 do 15:0 hod.

Smlouva byla vypracovaná ve dvou výtiscích, z nichž každá strana obdrží po jednom výtisku.

**Výše uváděné Přílohy č.1, 2 a 3** tvořící nedílnou součást této Smlouvy.

Počet listů smlouvy včetně Příloh: 5

V Opavě, dne ........................ V Brně, dne .........................

.................................................................... ........................................................................

 Z a o b j e d n a t e l e Z a z h o t o v i t e l e

 Ing. Karel Siebert, MBA, ředitel Lubor Ševčík, jednatel

**TELCONNECT, spol. s r.o. Slezská nemocnice v Opavě, příspěvková organizace**

**Specifikace rozsahu servisu**

**Příloha č. 1 ke Smlouvě TCS20 – 2040**

Zhotovitel se zavazuje za Celkovou cenu servisu plnit objednateli uváděný rozsah prací (viz odstavec 1.) a za níže uváděných podmínek této smlouvy.

Celková cena servisu je stanovena na základě záručních podmínek odpovídajícím níže uváděným  odstavcům 1 a 2.

1. Servisní podporu v rozsahu:

1.1. vzdálený dohled provozního stavu pobočkové ústředny, profylaxe a odstraňování vzniklých závad dle **tabulky definovaných incidentů** dle kategorie - viz tabulka níže, odstavec 2 .

1.2. pravidelné zálohování konfiguračních nebo systémových dat ústředny měsíčně

1.3. zajištění update SW telefonní ústředny poskytované výrobcem pobočkové ústředny dle software supportu po dobu záruky . Pro telefonní ústřednu je doba záruky 48 měsíců, pro telefony 24 měsíců.

1.4. příjem hlášení závad na hotline nebo helpdesk včetně konzultací provozních problémů

1.5. garance dodávek náhradních dílů v případě poruchy v pozáručním servisu

1.6. zapůjčení servisovaného dílu po dobu jeho opravy v pozáručním servisu

1.7. jiné vyžadované instalační práce dle níže uvedeného **sazebníku prací a služeb**

1.8. celková cena servisu uváděná na listu č. 1 této smlouvy zahrnuje Servisní podporu na rozsah prací:

 - 1 x návštěva servisního technika v místě zadavatele v rozsahu min. 5 hodin

 - 10 hodin práce měsíčně vzdáleným připojením

1.9. pokud si objednatel vyžádá služby od zhotovitele nad výše uváděný rámec ( viz 1.1. až 1.8.), pak vyžádané služby budou účtovány dle níže uvedeného **sazebníku prací a služeb.**

Nutná podmínka pro provádění servisní podpory v rozsahu bodu 1. Servisní podpora je funkční VPN vzdálený dohled, který zhotoviteli umožní objednatel.

2. Tabulka definovaných incidentů dle kategorie

**Kategorie závady Způsob a příjem Čas reakce zhotovitele Čas zprovoznění po**

 **hlášení od objednatele po nahlášení závady po nahlášení závady**

**Havárie** – přerušení Hotline 7 dnů po 24 hodin Do 2 hodin Nejpozději příští

provozu HelpDesk pracovní dny pracovní den

 od 8:00 – 15:00

**Významná závada**

tj. omezení provozu Hotline 7 dnů po 24 hodin Do 4 hodin Nejpozději do 2

 a služeb v rozsahu HelpDesk pracovní dny pracovních dnů

 50% a více od 8:00 – 15:00

**Ostatní závady** Hotline 7 dnů po 24 hodin Nejpozději příští Nejpozději do 3

tj. omezení provozu HelpDesk pracovní dny pracovní den pracovních dnů

 a služeb v rozsahu od 8:00 – 15:00

 menším než 50%

3. Sazebník prací a služeb zhotovitele nad rámec paušálu

Ceny jsou uváděné bez DPH.

3.1. Práce na vedeních XXXX,- Kč/hod/ jeden technik

3.2. Ostatní práce, jako např. XXXX,- Kč/hod/ jeden technik konfigurace ústředny, změna nastavení, parametrů,

 práce přes vzdálený dohled, výměna části zařízením a pod.

3.3. Zhotovitel navyšuje o 50 % uváděné ceny v odstavcích 3.1. a 3.2. za služby, pokud jsou vykonávané mimo pracovní dny a mimo obvyklou provozní dobu

3.4. Jedna doprava technika na místo instalace zařízení XXXX,- Kč

**TELCONNECT, spol. s r.o. Slezská nemocnice v Opavě, příspěvková organizace**

**Seznam servisovaného zařízení**

**Příloha č. 2 ke Smlouvě TCS20 – 2040**

**Servisované zařízení se zárukou 48 měsíců – telefonní ústředna OS 4000 V8 včetně příslušenství**

1. OpenScape/HiPath 4000 Basic 1

 2. OpenScape 4000 EcoServer Simplex 1

 3. OpenScape 4000 EcoServer Duplex 1

 4. OpenScape 4000 SSD empty for EcoServer or OS4k Branch 1

 5. Modul účastnické linky Analog with MWI (SLMAV, 24 Ports - CLIP) 34

 6. Modul HG V4 (60 Channels) pro VoIP 1

 7. Modul pro digitální účastníky - Digital User Connections (SLMO24, 24 Ports) 4

 8. Modul pro 2 x ISDN 30 včetně potřebných licení 1

 9. Modul pro 8 státních linek Trunk Module, 2-Wire, Loop Table 50Hz/16kHz (TM2LP) 1

10. OpenScape 4000 V8 TDM User License 852

11. OpenScape 4000 V8 Base License-Package 1

12. OpenScape 4000 V8 Flex License Package 1

13. OpenScape 4000 V8 Duplex License 1

14. OpenScape Deployment Service V10 Base License 1

15. OpenScape Deployment Service V10 Basic User License 50

16. RMA-42-A66 - 19" rozvaděč Triton 42U š.600mm hl.600mm 2

17. CTnet 19" ventilační jednotka 1U, 2 ventilátory 2

18. SSP for OpenScape 4000 V8 TDM User license 852

19. SSP for OpenScape 4000 V8 Base Software 1

20. SSP for OpenScape 4000 V8 50 Flex License for Base-Packet 1

21. SSP for OpenScape 4000 V8 Duplex License 1

22. SSP for OpenScape Deployment Service V10 Base License 1

23. SSP for OpenScape Deployment Service V10 Basic User License 5

24. Spojovatelská pracoviště OpenStage 40 T Lava 2

25. OpenStage Busy Lamp Field 40 (lava) 2

26. Napáječ - Devices Power Adapter Europe (EU) 2

27. Náhlavní souprava Jabra biz1500 mono + kroucený kabel k OpenStage 2

28. EATON UPS 1/1fáze, 3kVA - 5PX 3000i RT3U 1

29. Externí baterie pro UPS - 5PX EBM 72V RT2U 2

30. ATECO W32HI3/1000poboček/500 linek, verze 4.7 1

31. A /One PC 21.5" RAM 4GB DDR4, HDD 1 TB Wind 10 1

32. Musiphone multiLAN PoE, 4 analogové porty MoH /ohlášení, LAN, nap.adaptér 1

33. RecIT záz.zařízení 2 x ISDN30, včetně SW, serveru , monitoru, klá. Myš. 1

**Servisované zařízení se zárukou 24 měsíců - telefonní přístroje**  Počet:

34. Digitání telefon OpenStage 40 T Lava 50

35. Analogový telefon Gigaset DA 710 350

36. IP telefon OpenScape DP CP400 včetně nap. Devices Power adapter Europe 50 Konec seznamu.

**TELCONNECT, spol. s r.o. Slezská nemocnice v Opavě, příspěvková organizace**

**Obecné podmínky smlouvy - prováděcí ustanovení – registr smluv - záruční podmínky**

**Příloha č. 3 ke Smlouvě TCS20 – 2040**

1. **Rozsah servisu**

1.1 V rámci Celkové ceny servisu dle této smlouvy zhotovitel pro případ prokazatelného vyžádání servisního výkonu (např. ohlášené poruchy a/nebo poškození předmětného zařízení) zaručuje lhůtu k zahájení tohoto výkonu a jeho provedení. Lhůty jsou odstupňovány podle kriterií závažnosti důvodu servisního výkonu – viz Příloha č.1 Tabulka definovaných incidentů dle kategorie. Servisní výkon zhotovitel uskutečňuje s odbornou péčí bez zbytečného prodlení.

1.2 Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, zhotovitel účtuje zvlášť za ceny platné v době realizace servisu:

a) výměnu/náhradu poškozených dílů

b) vyhledávání a odstraňování poruch a/nebo poškození předmětného zařízení, vzniklých neodborným zacházením nebo za okolností, za něž zhotovitel neodpovídá, zvláště pak zapříčiněných chybnou funkcí zařízení veřejné a/nebo neveřejné sítě a/nebo chybnou činností třetích osob nebo působením následkem živelních pohrom, atmosférických jevů či jiných neočekávaných událostí.

 Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, ceny výkonů zhotovitele (ať již v rámci standardních servisních služeb či služeb zvlášť účtovaných) zahrnují/kryjí i poskytování měřicích a kontrolních přístrojů jakož i speciálního nářadí, jež jsou k těmto výkonům potřebné.

1.3 Celková cena servisu předmětného zařízení se každoročně, vždy s účinností od 1. dubna zvyšuje v poměru shodném s průměrným úhrnným indexem spotřebitelských cen v České republice, zjištěným Českým statistickým úřadem (ČSÚ) za předchozí kalendářní rok. To platí i pro cenu, jež se sjedná v budoucnu dodatkem k této smlouvě.

 Zhotovitel je oprávněn ceny, upravované podle výše uvedeného ustanovení, účtovat k příslušným termínům splatnosti, při čemž je na žádost objednatele povinen průměrný úhrnný index spotřebitelských cen objednateli doložit kopií odpovídajícího výpisu ze statistického zjišťování ČSÚ; taková žádost objednatele nemá však odkladný účinek, pokud jde o objednatelovu povinnost platit.

1.4 Pokud se předmětné zařízení rozšíří, je zhotovitel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i celkovou cenu servisu.

1.5 Všechny ostatní úhrady v souvislosti s údržbou předmětného zařízení jsou splatné do 20. dne od data příslušného zdanitelného plnění.

 Úhrady se provádějí převodem na účet zhotovitele na základě daňových dokladů (faktur), jež zhotovitel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizací úhrady se rozumí připsání na účet zhotovitele.

1.6 Při prodlení zákazníka s placením má zhotovitel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

 Kromě toho má zhotovitel právo pozastavit činnost, která je předmětem této smlouvy, pokud by zákazník byl v prodlení s placením delším než 2 měsíce. Škodu vzniklou v této souvislosti zákazníkovi nese zákazník sám a přitom je povinen nahradit také související škodu a náklady vzniklé zhotoviteli.

1. **Provádění údržby**

2.1 Veškeré výkony údržby, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na předmětném zařízení nechá zákazník provádět jen prostřednictvím zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny dohodnutého rozsahu funkcí předmětného zařízení a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy zákazník nebude ani nepřipustí měnit ani rozmnožovat.

2.2 Zákazník zajistí připojení předmětného zařízení na systém dálkového dozoru. Tím umožní předávání diagnostických dat, pokud to bude možné, i dálkové odstraňování poruch předmětného zařízení, příp. provádění změn funkcí a/nebo uživatelských dat. Pokud při tom budou ukládána či jinak zpracovávána data týkající se osob zákazníka, bude zhotovitel dbát pokynů zákazníka a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost zhotovitele trvá i po ukončení smlouvy.

## 2.3. 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.

## 2.4 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, zásahy blesku a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), je objednatel povinen uhradit zhotoviteli vedle sjednané ceny 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.

 **3. Odpovědnost zhotovitele**

3.1 Jestliže zákazník neobdržel z důvodů, za něž odpovídá zhotovitel, plnění zhotovitele z této smlouvy ve sjednaném termínu, je zhotovitel v prodlení s plněním a zákazník může požadovat zaplacení smluvní pokuty. Zhotovitel není v prodlení s plněním, pokud nedodržení sjednaného termínu nastane za některé z těchto okolností: mobilizace, válka, nepokoje, stávka, veřejná výluka, živelná pohroma apod. Smluvní pokuta činí 5% z měsíční ceny údržby za hodinu prodlení zhotovitele s plněním, celkem však nejvýše 50% měsíční ceny údržby. Jestliže se prodlení zhotovitele týká pouze části funkčnosti předmětného zařízení, smluvní pokuta se úměrně snižuje.

3.2 Zhotovitel odpovídá jen za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho povinností a/nebo u níž je jeho odpovědnost dána donucujícím ustanovením zákona. Při škodě, za kterou zhotovitel odpovídá, se poskytuje odškodnění do prokázané výše škody, při škodě na věcech může náhrada škody činit max. 100.000 Kč za jednotlivou škodní událost*,* pokud by povinnost vyšší náhrady nebyla jednoznačně dána donucujícím ustanovením zákona

3.3 Zjistí-li zákazník, že mu hrozí nebo vzniká škoda, za kterou by mohl odpovídat zhotovitel, je zákazník povinen

a) bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění,

b) bez prodlení zhotovitele informovat o hrozbě nebo vzniku škody i o učiněných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,

c) pověřeným pracovníkům zhotovitele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům bez prodlení umožnit šetření okolností předmětné škody.

 Zhotovitel není povinen nahradit škodu, která vznikla tím, že zákazník tyto své povinnosti nesplnil.

3.4 Nároky zákazníka na odškodnění, přesahující výslovná ustanovení této smlouvy (viz zejména odst. 3.1-3.3), bez ohledu na to, z jakého právního důvodu, zvláště nároky s odvoláním na škodu z přerušení provozu, ušlý zisk či ztrátu informací a/nebo dat kvůli poruchám funkčnosti předmětného zařízení, jsou vyloučeny, pokud by povinnost zhotovitele k odškodnění zákazníka nebyla jednoznačně dána buď smluvním ustanovením nebo donucujícím ustanovením zákona.

 **4. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, právní stav**

4.1 Veškerá vedlejší ujednání a dodatky k této smlouvě (např. o náplni cen a způsobu úhrad a/nebo o organizaci údržby a/nebo o typech a cenách doplňkových služeb údržby) musí být písemnou formou.

4.2 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy může zhotovitel přenést na třetí osobu. Tento přenos ovšem nenabude účinnosti, pokud zákazník do 4 týdnů po obdržení odpovídajícího sdělení zhotovitele podá písemný odpor; na toto zhotovitel ve svém sdělení upozorní.

4.3 Pro uplatňování nároků dle této smlouvy je rozhodné právo České republiky a pro případné spory jsou příslušné soudy České republiky.

 **5. Registr smluv**

5.1. Zhotovitel tímto uděluje souhlas objednateli k uveřejnění všech podkladů, údajů a informaci uvedených v této smlouvě, jejichž uveřejnění vyplývá pro objednatele povinnost dle právních předpisů.

5.2. Zhotovitel je současně srozuměn s tím, že objednatel je oprávněn zveřejnit obraz smlouvy a jejich případných změn (dodatků) a dalších dokumentů od této smlouvy odvozených včetně metadat požadovaných k uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

5.3. Zveřejnění smlouvy a metadat v registru smluv zajistí objednatel.

5.4. Okamžikem zveřejnění této smlouvy dle zákona č.340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejnění těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění, je tímto zveřejněním v registru smluv současně splněna povinnost uveřejnit ji podle zákona o zadávání veřejných zakázek.

 **6. Záruční podmínky**

6.1. Příloha č.2 uvádí seznam servisovaného zařízení s rozdělením délky záruky na 24 a 48 měsíců.

6.2. Záruční podmínky jsou definovány tím, že objednatel bude zachovávat obecné provozní podmínky pro dodávané zařízení (uváděné v dokumentacích) a dále, že dodávané zařízení nebude servisovat osoba, která je neznalá obsluhy zařízení a která nemá příslušné proškolení pro servis, údržbu dodávaného zařízení.

6.3. V případě, že je zařízení vadné nebo se vada vyskytne v záruční době, má objednatel zejména právo na odstranění vady, nebo dodání nového zboží, nebo na odstranění vady opravou věcí, případně další práva z vadného plnění dle občanského zákoníku.

Konec prováděcích ustanovení.