

Servisní smlouva č. KRÚ/20/22667

uzavřená dle § 1746 odst. 2 a násl. z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Smluvní strany

1. Poskytovatel: **APENEX, s. r. o.**
B. Němcové 756/66
370 01 České Budějovice 7
zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích,
sp. zn. C 14093
IČO: 261 02 692
DIČ: CZ26102692
Zastoupen: Ing. Petrem Petrem, MBA, jednatelem společnosti
Osoby oprávněné jednat ve věcech technických, k podpisu protokolu o předání
a převzetí dodávky: [REDACTED]
Bankovní spojení: ČSOB
č. účtu: 254861468/0300

a

2. Objednatel: **Pardubický kraj**
Komenského náměstí 125
532 11 Pardubice
IČO: 708 92 822
DIČ: CZ70892822
zastoupen: PhDr. Janou Hanikovou, vedoucí odboru kancelář ředitele
Osoba oprávněná jednat
ve věcech technických: [REDACTED]
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Pardubice
č.ú. 78-9025640267/0100

uzavírají tuto servisní smlouvu (dále jen „smlouva“), kterou se poskytovatel zavazuje zajistit servisní činnost **telefonní ústředny Siemens Open Scape 4000 V8** dle článku I. smlouvy a objednatel se zavazuje zaplatit cenu podle článku II. smlouvy, a to za podmínek dále ve smlouvě uvedených.

Článek I. **Předmět smlouvy**

1. Předmětem smlouvy je provádění servisní činnosti (činnost směřující k odstranění závady či poruchy) v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 a dle čl. IV. této smlouvy (dále jen „servisní činnost“).

Článek II. **Cena**

1. Cena za provádění servisní činnosti dle této smlouvy činí dle dohody smluvních stran:

	Cena za jeden rok bez DPH	Cena za jeden rok vč. DPH	Počet roků	Cena celkem bez DPH	DPH celkem	Cena celkem s DPH
softwarová podpora	[REDACTED]	[REDACTED]	2	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
servisní podpora	[REDACTED]	[REDACTED]	2	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
celkem	223 333,6 Kč	270 234 Kč		446 667 Kč	93 800 Kč	540 467 Kč

2. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli cenu uvedenou v odstavci 1 tohoto článku na základě faktury vystavené v souladu s dalšími podmínkami uvedenými v této smlouvě.
3. Softwarová a servisní podpora bude fakturována jednou ročně, vždy k 1. červenci příslušného kalendářního roku, ve kterém je softwarová a servisní podpora poskytována.
4. Faktura bude adresována:
Pardubický kraj,
Komenského náměstí 125
532 11 Pardubice
5. Lhůta splatnosti faktury je 30 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli.
6. Faktura bude splňovat náležitosti daňového dokladu v souladu s právními předpisy a zvyklostmi. Objednatel je oprávněn vrátit poskytovateli bez zaplacení fakturu, která nemá náležitosti uvedené v tomto ustanovení nebo vykazuje jiné vady. Současně s vrácením faktury sdělí objednatel poskytovateli důvody vrácení. V závislosti na povaze vady je poskytovatel povinen fakturu včetně jejích příloh opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. Nová lhůta splatnosti začíná běžet ode dne doručení objednateli opravené nebo nově vyhotovené faktury s příslušnými náležitostmi, splňující podmínky smlouvy.
7. Úhradou se rozumí odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
8. Cena včetně DPH je cenou nejvýše přípustnou a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele vzniklé v souvislosti s plněním popsaným v čl. I. této smlouvy a dle podmínek dále stanovených ve smlouvě či jejích přílohách. Cena může být měněna pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů majících prokazatelný vliv na uvedenou cenu.

Článek III.

Místo a doba plnění, ukončení smlouvy

1. Místem plnění je budova Krajského úřadu Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, Pardubice.
2. Servisní činnost za podmínek stanovených touto smlouvou a normami spojenými s provozem a užíváním telefonních ústředen je poskytovatelem poskytována na dobu 24 měsíců od 1. 7. 2020.
3. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
4. Každá ze stran může tuto smlouvu vypovědět ve výpovědní lhůtě 2 měsíců, a to písemnou výpovědí adresovanou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení v případě, že objednatel nezaplatí cenu dle čl. II. smlouvy ani ve lhůtě dalších 30 dnů po její splatnosti.
6. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení v případě opakovaného (tzn. více než dvakrát) nedodržování stanovených časových limitů k odstranění poruchy ze strany poskytovatele (dle přílohy č. 1 smlouvy) v rámci prováděné servisní činnosti.
7. V případě ukončení této smlouvy před uplynutím celé sjednané doby poskytování servisní činnosti náleží poskytovateli poměrná část ceny za provedenou servisní činnost, zbytek

uhrazené platby za servisní činnost je povinen poskytovatel vrátit objednateli do 30 dnů od odstoupení od smlouvy. Poměrná část ceny se určí dle roční výše odměny za servisní činnost.

Článek IV. **Způsob provádění servisní činnosti**

1. Poskytovatel bude provádět servisní činnost vždy na výzvu objednatele, vyjma pravidelných činností uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, uplatněnou u poskytovatele, buď telefonicky na čísle 386 321 354, nebo prostřednictvím e- mailové adresy info@apenex.cz.
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. Poskytovatel je povinen zahájit servisní činnost v reakční době, jejíž délky jsou rozlišeny podle priority poruchy a jsou stanoveny v příloze č. 1 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), avšak nedosahuje intenzity priority 1.
Porucha - priorita 3 - ostatní chyby.
4. Prioritu poruchy a způsob jejího odstranění určuje po konzultaci s objednatelem poskytovatel, který je sdělí objednateli. Poskytovatel objednateli rovněž sdělí, jaké jednotlivé činnosti je třeba k odstranění poruchy vykonat, a jejich posloupnost.
5. V těch případech, kdy poskytovatel 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 poskytovatel 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 poskytovatele.
6. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění předmětu smlouvy třetích subjektů, o této skutečnosti bude informovat kontaktní osoby objednatele.
7. Po odstranění poruchy bude osobami jednajícími za objednatele a poskytovatele sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“. Datum a hodina podpisu tohoto protokolu představuje údaj o termínu splnění smluvního závazku ze strany poskytovatele. Odmítne-li objednatel podepsat přes výzvu poskytovatele Protokol, nastanou účinky splnění závazku poskytovatele okamžikem odmítnutí.
8. Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních 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 poskytovateli 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 za cenu dle vzájemné dohody smluvních stran, nejvýše však dle aktuálního ceníku poskytovatele účinného ke dni objednání servisního zásahu.
9. Provedení jiných servisních činností nad rámec rozsahu uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy není objednatel povinen zadat poskytovateli.

10. Programy poskytnuté poskytovatelem v rámci provádění servisní činnosti není objednatel oprávněn měnit, rozmnožovat ani poskytovat třetím osobám.
11. Objednatel je povinen:
 - a) zajistit, aby veškeré zásahy na servisovaném zařízení byly prováděny jen prostřednictvím poskytovatele nebo prostřednictvím subjektů, které od poskytovatele k takovým pracím mají písemný souhlas
 - b) poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které poskytovatel požádá;
 - c) dle pokynů poskytovatele 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 poskytovatele 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 poskytovateli zajištění dálkového dohledu pokud je toto předmětem smlouvy;
 - h) zajistit poskytovateli veškerou další nezbytnou součinnost.
12. V případě prodlení objednatele se splněním kterékoliv své povinnosti stanovené v předchozím odstavci se nemůže poskytovatel dostat do prodlení s plněním svého závazku. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn oznámit objednateli, že přerušuje či nezačíná svou servisní činnost do doby splnění povinnosti objednatele. Zároveň je objednatel povinen uhradit poskytovateli zvýšené náklady spojené s odstraněním poruchy.
13. Poskytovatel 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 poskytovatel povinen provádět servis zařízení podle platných právních předpisů a řádně zaškoleným personálem.
14. Poskytovatel 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).
15. 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.

Článek V. **Zajištění plnění povinností**

1. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury je stanovena smluvní pokuta ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním servisní činnosti dle čl. IV. a dle lhůt v příloze č. 1 smlouvy je stanovena smluvní pokuta ve výši 1 000,- Kč za každý den prodlení a každý jednotlivý případ.
3. V případě porušení povinnosti stanovené v čl. IV. odst. 15 je stanovena smluvní pokuta ve výši 1 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
4. Poskytovatel zaplatí smluvní pokutu podle smlouvy na účet objednatele a objednatel na účet poskytovatele do 14 dnů po obdržení vyúčtování smluvní pokuty.
5. Ujednáním smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé

z porušení povinnosti, ke kterému se tato smluvní pokuta vztahuje. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu případné škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, v plné výši.

6. Pokud není v ostatních ustanoveních smlouvy uvedeno jinak, zaplacení smluvní pokuty poskytovatelem objednateli nezabývá poskytovatele závazku splnit povinnosti dané mu smlouvou.
7. Oprávněnost nároku na smluvní pokutu není podmíněna žádnými formálními úkony ze strany objednatele.

Článek VI. **Závěrečná ustanovení**

1. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu plnění uvedenou v čl. III. smlouvy, uzavřenou platnou a účinnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v minimální výši pojistného plnění 1 000 000,- Kč. Poskytovatel je povinen předložit objednateli kopii pojistné smlouvy na vyzvání objednatele. Porušení povinnosti dle věty první je považováno za podstatné porušení smlouvy.
2. Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podepsání poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že Pardubický kraj bezodkladně po uzavření Smlouvy odešle Smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění Smlouvy Pardubický kraj bezodkladně informuje druhou smluvní stranu, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku.
5. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Osobní údaje uvedené v této smlouvě, budou použity výhradně pro účely plnění této smlouvy nebo při plnění zákonem stanovených povinností. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou dostupné na oficiálních stránkách Pardubického kraje www.pardubickykraj.cz/gdpr.
6. Ve věcech výslovně neupravených touto smlouvou se práva a povinnosti smluvních stran řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
7. Smluvní strany stvrzují, že si smlouvu přečetly, její obsah a obsah příloh podrobně znají a souhlasí s ní. Smluvní strany prohlašují, že se smlouvou cítí být vázány, že ustanovení smlouvy jim jsou jasná a že tato byla uzavřena určitě, vážně a srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli za nápadně nevýhodných podmínek nebo v tísní, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.
8. Neplatnost, neúčinnost nebo nevynutitelnost jakéhokoliv ustanovení smlouvy nemá vliv na platnost, účinnost nebo vynutitelnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany mají povinnost takové ujednání okamžitě nahradit smluvním ujednáním bezvadným. V případě rozporu textu smlouvy a příloh, má vždy přednost text smlouvy.
9. Jakékoliv změny smlouvy lze činit pouze písemně, a to formou vzestupně číslovaných dodatků, odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změny

kontaktních osob se považují za provedené dnem doručení doporučeného dopisu druhé smluvní straně.

10. Následující přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy:

Příloha č. 1: Rozsah servisní činnosti

11. V případě nejednoznačnosti nebo rozporů mají přednost ustanovení této smlouvy před ustanoveními výše uvedené přílohy.

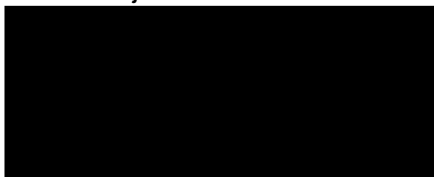
12. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel i poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.

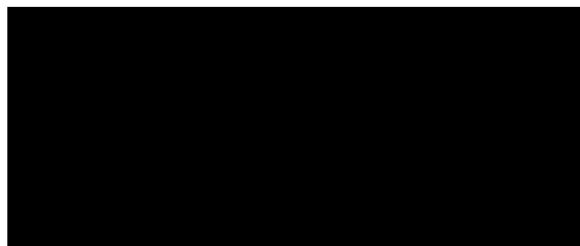
V Pardubicích dne:

Za poskytovatele:

Za objednatele:

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


Pardubický kraj
PhDr. Jana Haniková
vedoucí kanceláře ředitele úřadu



Reakční doba	Hod.
Priorita1	4 hodiny
Priorita2	8 hodin
Priorita3	48 hodin
Změny konfigurace	Max. 48 hodin
Odstranění poruchy	Doba opravy
Priorita1	NBD
Priorita2	NBD
Priorita3	týden
Náhradní díly	
Dodání náhradních dílů v paušální částce	ano
Rozsah práce na zařízení	
Rozsah standardních servisních prací servisního technika měsíčně nad rámec standardních činností v rámci např. preventivní údržby či odstraňování poruch (Configuration Management, Accounting Management, Performance Management)	5
Preventivní údržba (kontrola a údržba zařízení) - servisní zásah v místě instalace	čtvrtletně
Zálohování dat celého systému (Backup&Recovery) - servisní zásah v místě instalace	čtvrtletně
Update SW částí systému (Security Management)	čtvrtletně
Vzdálený dohled (pravidelná kontrola zařízení přes modem, konfigurace a servis přes modem)	Max 5 hod. / měsíc
Telefonická podpora	pondělí - pátek v době 8:00-17:00

Definice pojmů

Reakční doba, doba, do které je zhotovitel povinen zahájit činnosti na odstranění závady či poruchy. Garantovaná reakční doba servisu

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 atp.

Hlášení poruchy, doručení písemné nebo telefonické zprávy zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční doba a doba opravy.

Odstranění poruchy, zajištění bezvadné funkčnosti servisovaného zařízení opravou vadného dílu nebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení za nové.

Pohotovost, doba, ve které je dodavatel připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit nápravu.

Telefonická podpora, doba poskytované technické hotline pro kontaktní osoby z řad IT správců.

Zvýhodněná sazba, za servisní práce nad rámec nasmlouvané servisní činnosti.

Náhradní díly, vyčlenění náhradních dílů pro přednostní použití u zákazníka. Dodání náhradních dílů pro opravy v rozsahu potřebném.

Servisní zásah v místě instalace, servisní činnost technika určená pro opravy na místě instalace.

Doba opravy, garantovaná doba pro odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu v nasmlouvané pracovní době. Veškeré činnosti související s činností odstranění poruchy jsou zdarma.

NBD, Next Business Day, následující pracovní den.

Konzultace, garantovaný čas specialisty pro konzultace.

Configuration Management, změna a správa zákaznických dat a vedení dokumentace komunikačního systému HiPath.

Accounting Management, reportování a optimalizace nákladů hlasové komunikace.

Performance Management, analýza provozu.

Security Management, komplexní softwarová podpora, automatický update operačních systémů zařízení za účelem zvýšení bezpečnosti provozu.

Preventivní údržba, periodická kontrola a údržba servisovaných zařízení, optimalizace konfigurací aktivních prvků.

Preventivní údržba zejména zahrnuje:

- kontrolu funkce UPS,
- roční kapacitní zkoušky baterie zdroje UPS,
- analýzu chybových hlášení systému telefonní ústředny,
- kontrolu funkčnosti tarifikačního programu,
- zálohu systémových dat,
- profylaxi systému, odstranění mechanických nečistot,
- kontrolu funkce aplikací.

Backup&Recovery, záloha a obnova systému.

Zahrnuje zejména:

- obnovení konfigurace komunikačního serveru telefonní ústředny,
- kompletní zálohu dat a operačních systémů aplikačních serverů (DLS).

Vzdálený dohled, komunikačního serveru ve stanovené době s garancí reakční doby, možnost opravy jen prostřednictvím vzdáleného přístupu.