

Smlouva o poskytování služby technické a softwarové podpory pro VoIP Innovaphone

Článek I. Smluvní strany

městská část Praha 12
se sídlem: Generála Šišky 2375/6, 143 00 Praha 4 – Modřany,
zastoupená: Mgr. Janem Adamcem - starostou
IČO: 00231151
DIČ: CZ00231151
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 000027–2000762389/0800
zástupce ve věcech smluvních: ***** – vedoucí odboru Kancelář městské části
zástupce ve věcech technických: ***** – vedoucí odboru informačních technologií
(dále jen „objednatel“)

a

SPOJING s.r.o.
se sídlem: Dolnojirčanská 270/22, 142 00 Praha 4
zastoupená: Otto Fialou, jednatelem společnosti
IČO: 25626957
DIČ: CZ25626957
spisová značka: C 56000
bankovní spojení: Komerční banka a.s.
číslo účtu: 6536520247/0100
(dále jen „dodavatel“)

uzavírají tuto **smlouvu o poskytování služeb** v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“).

Článek II. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat objednateli služby technické podpory a softwarové podpory (subscription licenci) uvedené podrobně v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy, po dobu třiceti šesti (36) měsíců. Služby budou poskytovány pro VoIP Innovaphone (telefonní ústředna Innovaphone IP811, 249 ks IP telefonních přístrojů Innovaphone IP112 a 1 ks operátorského telefonu Innovaphone IP241 (dále jen „zařízení“) instalovanou v produkčním prostředí objednatel. Specifikace jejího rozsahu je uvedena v čl. IX. této smlouvy.

2. Dodavatel je vázán svou nabídkou předloženou v rámci zadávacího řízení k veřejné zakázce malého rozsahu na služby s názvem „Zajištění technické a softwarové podpory pro VoIP Innovaphone“ ze dne 14. června 2021.

Článek III.

Doba trvání a místo plnění předmětu smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců, a to s účinností od 27. října 2021.
2. Místem plnění je sídlo objednatele.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Cena za plnění dle čl. II. je stanovena následovně:

Položka	Cena bez DPH*
Poskytování softwarové podpory (subscription) pro licence zařízení	194 100,- Kč
Poskytování technické podpory	445 320,- Kč

*) DPH bude účtována v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

2. **Celková cena za poskytování softwarové podpory (subscription)** pro licence zařízení je splatná na základě vystavení daňového dokladu - faktury. Dodavatel je oprávněn a současně povinen vystavit daňový doklad za softwarovou podporu (subscription) dle předchozího odstavce do čtrnácti (14) kalendářních dnů od účinnosti smlouvy. Nedílnou součástí daňového dokladu/faktury bude potvrzení od výrobce zařízení, že uvedená softwarová podpora (subscription) je pro zařízení v požadovaném rozsahu zajištěna.
3. **Celková cena za poskytování technické podpory** je stanovena za třicet šest (36) měsíců. Fakturace ceny za poskytování technické podpory bude prováděna za kalendářní čtvrtletí zpětně. Nedílnou součástí daňového dokladu - faktury bude objednatel schválený servisní výkaz za fakturované období. Servisní výkaz musí obsahovat údaje o poskytovaných službách za dané období, a to zejména počet otevřených a uzavřených incidentů, údaje o reálných lhůtách, v jakých byly incidenty vyřešeny a způsob jejich vyřešení, případně počet stále otevřených incidentů, kontrolní výpočet sankcí a další údaje, které dodavatel eviduje v rámci plnění této smlouvy, nebo které objednatel v přiměřeném rozsahu požaduje. Fakturu – daňový doklad za poskytování technické podpory lze vystavit nejdříve po schválení servisního výkazu objednatel. Schválení servisního výkazu nezbavuje objednatele práv z vad.
4. Vystavený daňový doklad/faktura musí obsahovat veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“). Faktury budou vystaveny se splatností třicet (30) dní ode dne jejich doručení objednateli. Faktura musí být označena názvem veřejné zakázky – „Poskytování služeb technické a softwarové podpory pro VoIP

Innovaphone“. Faktury budou zasílány na adresu objednatele v listinné podobě, případně elektronicky prostřednictvím datové schránky. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu objednatele.

5. Objednatel je oprávněn vrátit dodavateli bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti uvedené v předchozích ustanoveních tohoto článku nebo jiné náležitosti vyžadované příslušnými právními předpisy. Objednatel je v takovém případě, a to i opakovaně, oprávněn, nikoliv však povinen, fakturu dodavateli před uplynutím doby splatnosti vrátit, dodavatel je povinen fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury se přerušuje doba splatnosti a nová doba počíná běžet znovu ode dne doručení opravené faktury nebo nově vyhotovené faktury.
6. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Článek V.

Práva a povinnosti dodavatele

1. Dodavatel se zavazuje spolupracovat s objednatel a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této smlouvy. Dodavatel je povinen písemně nebo prostřednictvím e-mailu informovat objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy, zejména ho informovat o požadavcích na součinnost.
2. Dodavatel k plnění této smlouvy smí využít pouze ty technické poradce, jejichž seznam tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.
3. Jakékoliv změny či obměny technických poradců, jejichž prostřednictvím prokazoval dodavatel splnění technické kvalifikace v rámci výběrového řízení, jsou možné jen za předchozího souhlasu objednatele a pouze za předpokladu, že technický poradce, který má nahradit původního technického poradce, disponuje stejnou nebo vyšší kvalifikací (technickou kvalifikací prokazovanou ve výběrovém řízení původním technickým poradcem), jako technický poradce původní.

Článek VI.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností dodavatele dle čl. II. smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat dodavateli nezbytné dodavatelem důvodně vyžádané informace a podklady pro provádění řádného plnění včetně předání kontaktů na třetí osoby a předání požadavků na součinnost třetím osobám, které jsou stávajícími dodavateli objednatele (zejména součinnost s poskytovatelem telefonních služeb pro napojení zařízení do veřejné telefonní sítě). Rozsah součinnosti dle přílohy č. 1 je pouze předpokládaný rozsah, přičemž skutečný rozsah se řídí s přihlédnutím k tomuto odst. 1, tj. součinnost bude poskytována v rozsahu nezbytném pro umožnění řádného plnění povinností dodavatele a v případě rozporu přílohy č. 1 s touto zásadou se uplatní rozsah pro objednatele příznivější.

2. Pokud objednatel neposkytne dohodnutou součinnost, nebo neposkytne součinnost třetí osoba na požadavek objednatele, má dodavatel právo požadovat na objednateli posunutí příslušného termínu dané konkrétní části plnění o čas, po který nemohl dodavatel pracovat na dané konkrétní části plnění.
3. Objednatel je seznámen s tím, že během poskytování technické podpory může dojít k výpadkům, omezení nebo přerušení provozu (dodávka elektrické energie, telefonní služby, počítačová síť objednatele). Dodavatel je povinen výpadky provozu minimalizovat jak co do množství výskytu, tak do délky trvání a dále je povinen zajistit minimalizaci jejich dopadů do činnosti objednatele.

Článek VII. Licence k autorským dílům

1. K autorským dílům, počítačovým programům a databázím (dále jen „dílo“), dodaným na základě této smlouvy, poskytuje dodavatel objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková díla a k výkonu práva vytěžovat a zužítkovat veškeré takové databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové dílo, určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora (resp. práva pořizovatele databáze), a v potřebném množstevním rozsahu dle této smlouvy.
2. Dodavatel prohlašuje a zavazuje se, že je oprávněn objednateli licenci udělit a že udělením licence za podmínek této smlouvy nebudou porušena práva duševního vlastnictví třetí osoby. V případech výslovně uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, kde dodavatel neuděluje přímo licenci objednateli, je povinen dodavatel zajistit, aby byla objednateli udělena licence v rozsahu alespoň dle tohoto čl. VII. V případě, že by třetí osoba vznesla vůči objednateli jakékoliv nároky z porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto smlouvou, zavazuje se dodavatel přijmout taková opatření, aby objednatel byl oprávněn nerušeně užívat předmět díla dle smlouvy, zejména zajistit pro objednatele udělení licence v rozsahu dle této smlouvy na náklady dodavatele bez dalších nákladů a požadavků na úplatu od objednatele. V případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní nárok z důvodu porušení práv duševního vlastnictví předmětu díla, jež dodavatel předal objednateli, je dodavatel povinen nahradit objednateli veškerou újmu takto způsobenou. Dodavatel se v takovém případě dále zavazuje na svůj náklad poskytnout objednateli veškerou možnou součinnost k ochraně jeho práv z licence.
3. Odměna za poskytnutí licencí je již zahrnuta v ceně.
4. Veškerá data zpracovávána při plnění dle této smlouvy jsou ve vlastnictví objednatele.
5. Licence není Objednatel povinen využít.

Článek VIII. Sankce

1. Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury/daňového dokladu objednatel je dodavatel, který řádně splnil své povinnosti, oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroku z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, ve znění pozdějších předpisů.

2. V případě nedodržení lhůt dodavatelem dle článku IX. u běžného incidentu (zahájení řešení incidentu, jeho odstranění a uvedení zařízení do provozuschopného stavu) má objednatel právo uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu ve výši 2 % z ceny technické podpory připadající na jeden (1) kalendářní měsíc za každý započatý den prodlení.
3. V případě nedodržení lhůt dodavatelem dle článku IX. u kritického incidentu (zahájení řešení kritického incidentu, jeho odstranění a uvedení zařízení do provozuschopného stavu) má objednatel právo uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny technické podpory připadající na jeden (1) kalendářní měsíc za každou započatou hodinu prodlení.
4. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy objednatele k úhradě.
5. Objednatel má právo na náhradu škody v plné výši vzniklé porušením povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
6. Zaplacení smluvní pokuty nezbujuje dodavatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.

Článek IX. Technická podpora

1. Dodavatel bude poskytovat službu technické podpory v rozsahu dle této smlouvy, zejm. její přílohy č. 1, minimálně je však povinen ji poskytovat v režimu 5 dní x 8h/týdně (v čase 8:00 – 16:00; pondělí - pátek) a zahájit řešení incidentu nejpozději do jednoho (1) pracovního dne po zadání incidentu. Odstranění incidentu a uvedení zařízení do provozuschopného stavu je dodavatel povinen zabezpečit nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od zahájení řešení incidentu v místě instalace zařízení. V případě, že jde o kritický incident (nefunkčnost více než 50% veřejných telefonních linek/kanálů, nefunkčnost více než 50% pobočkových linek, nefunkčnost telefonní ústředny), je v rámci technické podpory dodavatel povinen zahájit řešení incidentu do čtyř (4) hodin od okamžiku písemného (i emailem) či telefonického ohlášení incidentu a odstranit incident v místě instalace do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku oznámení.
2. Službou technické podpory poskytované dodavatelem není rozšiřování zařízení či výměna vadné části zařízení, správa a údržba switchů, PC a dalších zařízení v majetku objednatele, úhrada nákladů na provoz telefonních linek a zajištění internetové konektivity objednatele.
3. Dodavatel je povinen v rámci technické podpory pravidelně informovat objednatele o dostupnosti nové verze softwaru, upozornit na potenciální chyby a rizika, jsou-li známy, a na výzvu objednatele novou verzí implementovat.
4. Objednatel je povinen informovat dodavatele o incidentech bez zbytečného odkladu poté, kdy incident zjistil na níže uvedené kontakty dodavatele: helpdesk, tel.: 210 320 420, e-mail: servis@spojing.cz .
5. V případě, že je v příloze č. 1 uveden jiný rozsah technické podpory, uplatní se v případě rozporů rozsah pro objednatele příznivější.

Článek X. Náhrada škody

1. Dodavatel odpovídá v plné výši za veškeré škody způsobené objednateli porušením povinností vyplývajících ze smlouvy či právních předpisů. Dodavatel odpovídá zejména za škody způsobené porušením ustanovení této smlouvy, škody způsobené jiným protiprávním činem a škody vzniklé v důsledku vadného plnění.
2. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
3. Povinnosti k náhradě škody se dodavatel zproští, pokud prokáže existenci okolností dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
4. Dodavatel před podpisem této smlouvy předal objednateli kopii pojistné smlouvy (pojistky nebo pojistného certifikátu), jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s prováděním jeho podnikatelské činnosti ve výši horní hranice pojistného plnění minimálně 1.000.000 Kč na jednu pojistnou událost. Dodavatel je povinen mít v účinnosti pojistnou smlouvu po celou dobu poskytování předmětu plnění a kdykoliv na požádání objednatele osvědčit její trvání.

Článek XI. Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 36 měsíců ode dne její účinnosti.
2. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením v souladu s občanským zákoníkem. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět i bez udání důvodu s výpovědní dobou tří (3) měsíců. Dodavatel není oprávněn tuto smlouvu vypovědět.
3. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v této smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení smlouvy.
4. Za podstatné porušení smlouvy dodavatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany objednatele, se považuje porušení povinností dodavatele, které nebude odstraněno ani do třiceti (30) kalendářních dní od doručení písemné výzvy objednatele.
5. Za podstatné porušení smlouvy objednatel, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany dodavatele, se považuje prodlení objednatele s úhradou faktury/daňového dokladu o více jak třicet (30) kalendářních dní od doručení písemné výzvy dodavatele o takovém prodlení objednateli, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen.
6. V případě odstoupení podle odst. 4 tohoto článku je po marném uplynutí příslušné lhůty objednatel oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany dodavatele.
7. V případě odstoupení podle odst. 4 tohoto článku má objednatel (kromě jiného) nárok na náhradu škody, na náhradu prokazatelných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění a dále také na vrácení poměrně části ceny za nevyčerpané plnění. Nároky z vad nejsou dotčeny.
8. Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a musí obsahovat odkaz na ustanovení této smlouvy, zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem

autorským a o změně některých zákonů (dále jen „*autorský zákon*“) či občanského zákoníku, které zakládá oprávnění od smlouvy odstoupit.

9. Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
10. Odstoupení od této smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy.

Článek XII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), nejdříve však 27. října 2021.
2. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla veřejně přístupná v celém rozsahu.
3. Změny a doplňky této smlouvy lze provést pouze formou písemných číslovaných dodatků.
4. V případě, že by některé ustanovení této smlouvy stalo zdánlivé, neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se ho zavazují po vzájemné dohodě nahradit jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu zdánlivého, neplatného či neúčinného ustanovení.
5. Smluvní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou, nebo upravené jen částečně, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, popř. autorského zákona.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech s platností originálu, z nichž dodavatel obdrží jeden (1) stejnopis a objednatel obdrží dva (2) stejnopisy.
7. Uveřejnění smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), zajistí objednatel.
8. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 – Podrobná specifikace softwarové podpory (subscription) a technické podpory, příloha č. 2 – Seznam technických poradců.

Za objednatele:

Za dodavatele:

V Praze dne

V Praze dne

.....
Mgr. Jan Adamec
starosta

.....
Otto Fiala
jednatel

Příloha č. 1 - Podrobná specifikace softwarové podpory (subscription) a technické podpory

A) Služba softwarové podpory (SSC) pro licence v tomto rozsahu:

- 1) Telefonní ústředna (PBX)
1 ks telefonní ústředny (PBX) Innovaphone IP811 (1x SIP trunk bez redundance) včetně následujících licencí:
 - PBX-Port13 - 254 ks
 - PBX-UC13 – 10 ks
 - Fax13 – 1 ks
 - PBX-Operator13 – 1 ks
 - Gateway Channels – 10 ks

- 2) Telefonní přístroje
250 ks telefonních přístrojů včetně licencí a software (nutné pro zajištění požadovaného provozu), v tomto složení:
 - 249 IP telefonních přístrojů Innovaphone IP112
 - 1 operátorský telefon pro spojovatelku Innovaphone IP241 včetně rozšiřujícího modulu

B) Služba technické podpory v rámci paušální platby:

- 1) Služba technické podpory v rozsahu v režimu 5 dní x 8h týdně v čase 8:00 – 16:00 pondělí - pátek.
- 2) Zahájení řešení incidentu nejpozději do jednoho (1) pracovního dne po zadání incidentu. Uvedení zařízení do provozuschopného stavu je dodavatel povinen zabezpečit nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od zahájení řešení incidentu v místě instalace zařízení. V případě, že jde o kritický incident (nefunkčnost více než 50% veřejných telefonních linek/kanálů, nefunkčnost více než 50% pobočkových linek, nefunkčnost telefonní ústředny), je v rámci technické podpory dodavatel povinen zahájit řešení incidentu do čtyř (4) hodin od okamžiku písemného (i emailem) či telefonického ohlášení incidentu a odstranit incident v místě instalace do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku oznámení (pojmeme dvacet čtyři (24) hodin je v tomto kontextu myšlen nepřetržitý časový údaj, nikoliv režim 8h/den, kdy je poskytována služba technické podpory).
- 3) Analýza, lokalizace poruch – podle povahy poruchy buďto bez přítomnosti technika v místě zařízení dálkově či na místě.
- 4) Spolupráce při řešení problémů předaných poskytovatelem hlasové konektivity.
- 5) Upgrade SW ústředny (po dobu, co je hrazena podpora SSA).
- 6) Základní diagnostika (min. v měsíčním cyklu).
- 7) Zpracování čtvrtletního výkazu.
- 8) Konzultace a poradenství v rozsahu jedné (1) hod. čtvrtletně (nevyčerpaný čas se nepřevádí do dalšího čtvrtletí).

- 9) V případě, že by servisní zásah narušil nebo zásadním způsobem omezil rozsah poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn provést zásah pouze v době odsouhlasené objednatelem.

Další nadstavbové služby zpoplatněné dle ceníku dodavatele mimo celkovou nabídkovou cenu:

- 1) Zápůjčka náhradní ústředny (typ Innovaphone IP811 či novější typ od stejného výrobce) a operátorského telefonu (typ Innovaphone IP241 či novější typ od stejného výrobce) z majetku poskytovatele po dobu opravy.
- 2) Možnost profylaktických prohlídek.
- 3) Onsite: Práce servisního technika včetně odstraňování poruch na zařízení způsobené třetí stranou.
- 4) Onsite: Práce servisního technika – programové změny dle zadání objednatele.
- 5) Práce servisního technika v době pracovního volna a době pracovního klidu.

pol.	název položky	jedn.	množství	cena za jedn.
1a)	Zápůjčka PBX IP811 po dobu opravy	ks	1	
1b)	Zápůjčka telefonu IP241 po dobu opravy	ks	1	
2	Profylaktická prohlídka	kpl	1	
3	Technik servisní on site - odstraňování závad způsobených třetí stranou v pracovní době	hod	1	
4	Technik servisní on site - v pracovní době	hod	1	
5	Technik servisní on site – prac. volno a klid	hod	1	

Příloha č. 2 – Seznam technických poradců

***** - obchodně - technický specialista

***** - technický poradce specialista - innovaphone certifikovaný technický specialista.

***** - IT specialista s přesahem do VoIP - innovaphone certifikovaný technický specialista.