

# Smlouva o poskytování servisních služeb

objednatel: **ČR – Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze**  
IČO: **71009159**  
DIČ: **neplátce DPH**  
sídlem: **Dittrichova 329/17, 120 00 Praha**  
bankovní spojení: **ČNB Praha, č.ú. 2829111/0710**  
za něhož jedná: **Mgr. Tomáš Vodný, ředitel**

a

zhotovitel: **COPROSYS Holding a.s.**  
IČO: **29026890**  
DIČ: **CZ29026890**  
sídlem: **Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 4 – Chodov**  
zapsána: **Městský soud v Praze, spis. zn.: B 15903**  
bankovní spojení: **UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., č.ú. 787878/2700**  
zastoupen: **Barbara Kovářová, člen představenstva**

dále též označování společně jako "strany této smlouvy", "smluvní strany" nebo "účastníci" uzavírají ve smyslu ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tuto smlouvu o dílo.

## I. Zhotovitel

Zhotovitel je společností obchodního práva podnikající v oblasti telekomunikační techniky.

## II. Účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli servisní služby. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti smlouvy využívat servisních služeb na předmět servisu pouze prostřednictvím zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje, že umožní objednateli přístup do konfigurace telefonního systému na úrovni přidávání a konfigurace nových koncových zařízení, generování telefonních seznamů, generování přehledů o využití a provádění změn telefonních čísel a kontaktů bez nutnosti kontaktovat zhotovitele.
2. Účelem poskytování servisu je zajistit funkčnost telefonního systému dle přílohy 1 této smlouvy.
3. Závady a změny na funkčním stavu jsou pro potřeby těchto ustanovení rozděleny z hlediska naléhavosti do čtyř skupin. Za závadu se považují pouze technické závady telefonního systému dle přílohy č.1 této smlouvy, nikoli navazujících zařízení objednatelů nebo třetích stran, jako je např. JTS provozovaná daným operátorem nebo telefonní přístroj uživatele.
  - (a) **Havárie** – jedná se o totální výpadek ústředny, výpadek ISDN30 (SIP trunk) ze strany pobočkové ústředny, výpadek více jak poloviny přenašečů externích linek, výpadek více jak 40% poboček. Dále je možné definovat několik státních linek nebo ISDN2 přípojek jejichž výpadek je klasifikován jako havárie. Podobně je možné definovat několik poboček, jejichž výpadek je též klasifikován jako havárie (viz. příloha číslo 1 této smlouvy).
  - (b) **Vážná závada** – výpadek libovolného jednoho přenašeče státních linek, nebo ISDN přípojek, výpadek více jak 10 % poboček, výpadek jedné ze 4 předem definovaných poboček (viz. příloha číslo 1 této smlouvy), nebo výpadek tarifikačního systému.



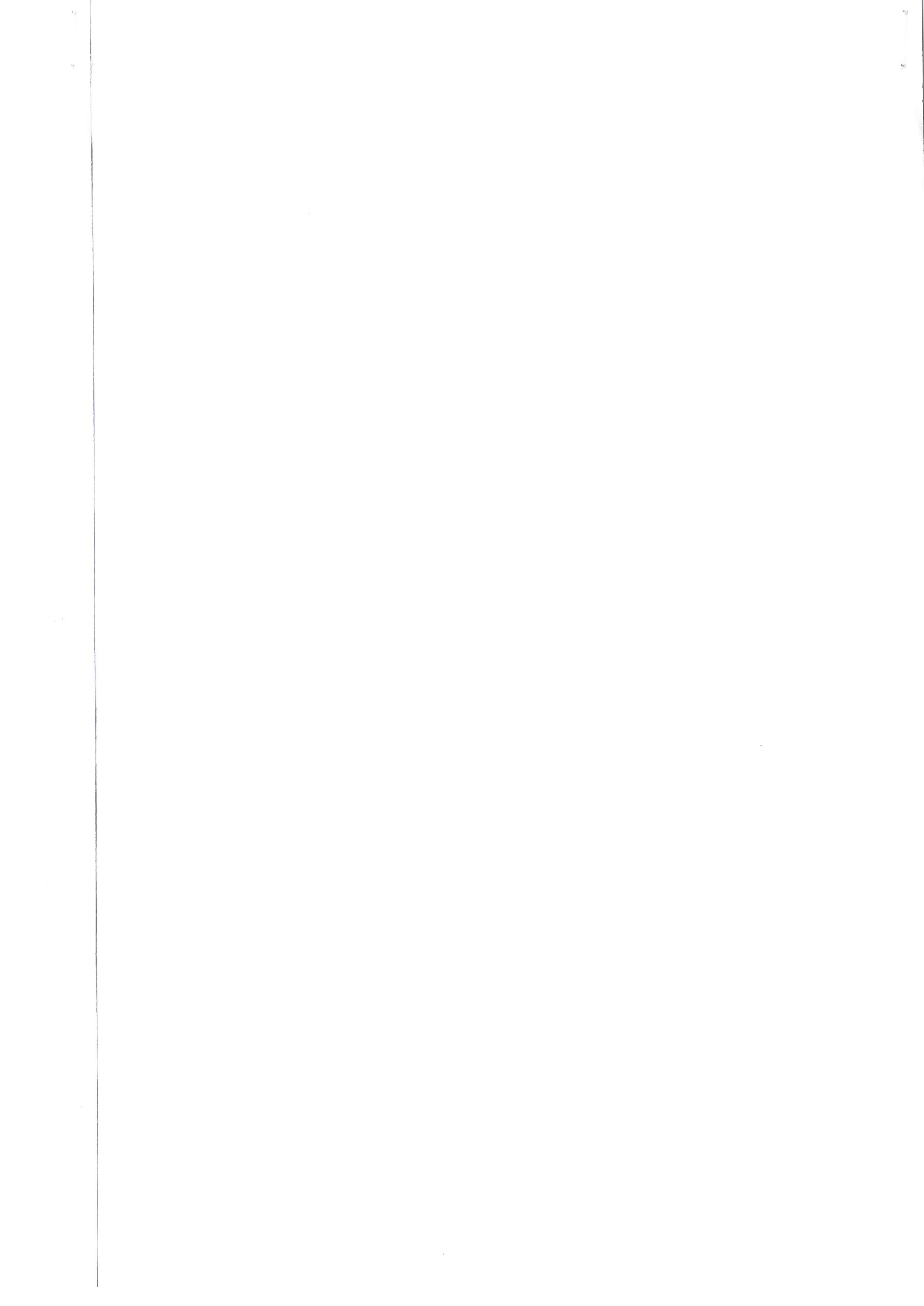
- (c) **Menší závada** – výpadek jedné pobočky, výpadek služeb systému a ostatní závady.
- (d) **Změny** – požadavky na změny v naprogramování ústředny.

### III. Závazky zhotovitele

1. V případě, že nastane některá ze skutečností dle článku II. odstavec 3, zajistí zhotovitel „Servisní zásah“. Servisní zásah v rámci záruky začne zhotovitel řešit neprodleně, a to nejpozději následující den po nahlášení závady a následné odstranění závady nejpozději do 7 kalendářních dnů.
2. V případě nutnosti reprogramování telefonního systému se zhotovitel zavazuje, že obnoví telefonní systém do plně funkčního stavu a konfigurace z pravidelné zálohy, která bude umístěna na fyzickém nosiči buď u zhotovitele, nebo objednatele.
3. Zásah bude proveden s využitím vzdáleného přístupu do systému nebo příjezdem technika podle typu závady v následujících termínech a hlášení bude přijímáno v následujících dobách pohotovosti:
  - a. Havárie – období pohotovosti 7.00 až 19.00 v pracovní dny, tj zejména Po-Pá. Při nahlášení v období pohotovosti se na místo havárie do 8 hodin od nahlášení dostaví servisní technik, případně bude servisní zásah řešen pomocí vzdáleného přístupu do systému. Přitom havárie musí být odstraněna do 12 hodin od nahlášení, alespoň do stavu vážné poruchy. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do 12 hodin po počátku pohotovosti.
  - b. Vážná závada – období pohotovosti 7.00 až 19.00 hod. v pracovní dny, tj zejména Po-Pá. Při nahlášení v době pohotovosti musí být závada odstraněna alespoň do stavu menší závady do 48 hodin od nahlášení. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do 48 hodin po počátku pohotovosti.
  - c. Menší závada – období pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovní dny; závada musí být odstraněna do 2 pracovních dnů od nahlášení na servisní službu.
  - d. Změny – menší změny budou realizovány v co nejkratším termínu a to do 2 pracovních dnů, přednostně pomocí dálkové údržby. Změny, přeložky a nové instalace většího rozsahu provede zhotovitel po dohodě s objednatelem do 2 pracovních dnů od vznesení požadavku.

### IV. Závazky objednatele

1. Objednatel je povinen provozovat telefonní systém za následujících technických podmínek:
  - pracovní teplota od 5° do 35 °C
  - relativní vlhkost vzduchu od 20 do 80 %, nekondenzující
  - teplotní gradient méně než 10 °C za hodinu
  - bezprašné prostředí, norma pro kanceláře
  - prostředí bez vibrací
  - napájení z řádně zkolaudovaných elektrických rozvodů dle platných norem určených pro práci s výpočetní technikou
2. Objednatel je povinen od okamžiku nahlášení závady do jejího odstranění umožnit přístup technikům servisní služby přístup k telefonnímu systému. Technik servisní služby se na požádání prokáže občanským průkazem.
3. Objednatel je povinen události dle článku II. odstavec 3 neprodleně po jejich zjištění nahlásit zhotoviteli a zaznamenat. Nahlášení provede kontaktní osoba z definovaného telefonního čísla vždy telefonicky na telefonním čísle **469 775 775**. Veškeré lhůty uvedené v článku II. začínají běžet od okamžiku nahlášení. Nahlášení se provádí:
  - a. Havárie a vážné závady – na Pohotovostní službě (Dispečink) na telefonním čísle **469 775 775**. V době od 7.00 do 19.00 hod.
  - b. Menší závady – hlásí se na telefonním čísle Servisní služby - Dispečinku **469 775 775** v pracovní dobu od 8.00 do 16.00.



## VII. Kontaktní údaje

### 1. Kontaktní údaje na zhotovitele:

#### a. Pohotovostní služba:

Telefon: **469 775 775**

#### b. Servisní služba:

Telefon: **469 775 775**

#### c. Zákaznické centrum:

Telefon: **488 881 473**

### 2. Kontaktní údaje na objednavatele:

#### a) Ředitelka odboru ekonomicko-provozního

Mgr. Bc. Jitka Veverková

+420 234 118 444

[jitka.veverkova@khsstc.cz](mailto:jitka.veverkova@khsstc.cz)

#### b) Správa sítě

+420 234 118 232

[it@khsstc.cz](mailto:it@khsstc.cz)

V případě změny výše uvedených telefonních čísel uvědomí neprodleně jedna smluvní strana druhou smluvní stranu.

Pohotovostní a servisní služba začíná okamžikem předání všech částí do servisu dle přílohy č. 1 této smlouvy objednavatelem zhotoviteli.

## VIII. Volitelné školení pro pověřeného pracovníka objednavatele

Zhotovitel poskytne zdarma školení o doporučených a dovolených technických zásazích v případě havárie a vážné závady, které provede pověřený pracovník zhotovitele v případě takové události. Toto školení bude poskytnuto určeným pracovníkům (počet 1 až 5) v rozsahu 1 hodina, a to jednou ročně.

## IX. Právo zhotovitele

K poskytování plnění podle této smlouvy je zhotovitel oprávněn použít kromě svých pracovníků i jiných fyzických či právnických osob závazných zhotoviteli, které se k provedení poskytování plnění dle této smlouvy řádně prokážou.

## X. Doba platnosti smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední stranou smluvní.
2. Platnost smlouvy je stanovena na 1 rok.
3. Platnost smlouvy může být ukončena, kteroukoli ze stran písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 2 měsíce, nedohodnou-li se strany smluvní na změně této lhůty. Tato lhůta se nevztahuje na výpovědní důvod článku VI. odstavce 1 této smlouvy.
4. V případě ukončení smlouvy je zhotovitel povinen předat objednavateli veškerou historii servisních zásahů vedených na servisovaný telefonní systém dle přílohy č. 1 této smlouvy. Zároveň je povinen vydat objednavateli



všechny platné přístupové údaje včetně hesel, která jsou nutná pro servis a údržbu telefonního systému. Dále je zhotovitel povinen neprodleně a bezplatně vydat objednavateli poslední platnou, kompletní a funkční zálohu celého telefonního systému na dvou identických kopiích CD (DVD) nebo flash discích, kde bude uložena i servisní historie a platné přístupové údaje.

#### XI. Ostatní vztahy

Ostatní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.

#### XII. Charakter smlouvy

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

#### XIII. Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1                      Technický popis servisovaného telefonního systému

Za strany smluvní:

V Praze dne 4.10. 2021

V Praze dne 24.9. 2021

Krajská hygienická stanice  
Středočeského kraje se sídlem v Praze  
Dittrichova 329/17  
128 01 Praha 2

-20-

Mgr. Tomáš Vodný  
ředitel

objednatel

Barbara Kovářová  
člen představenstva

zhotovitel

**COPROSYS Holding, a. s.**  
Kloknerova 2249/9, 148 08 Praha 4  
IČ: 29026890, DIČ CZ29026890  
Tel.: 255 701 340, fax: 255 701 343





Příloha 1

## Technický popis servisovaného telefonního systému

**Telefonní systém Yeastar MyPBX U300 v konfiguraci:**

P.č.	Modul	Počet ks
1	Yeastar MyPBX 300, 300 uživatelů, 50 hovorů , PRI port, rack provedení	1
3	Pracoviště spojovatelky Yealink SIP-T27P s modulem LCD 20 tl.	1
4	Sekretářský telefon Yealink SIP-T27P IP tel., PoE, 3,7" 240x120 LCD, 21 prog.tl.	4
5	Standardní IP telefon Yealink SIP-T23P IP tel., PoE,2,8" 132x64 LCD,3 prog.tl.	61
6	Přenosný IP telefon se základnou Yealink W52P IP DECT báze+ručka, PoE, 1,8" bar. LCD, až 5 ruček	2
7	Přenosná ručka bez základny Yealink W52H IP DECT ručka pro W52P, 1,8" bar. LCD, 4 prog. tl.	2
8	Yeastar NeoGate TA800, 8 portová FXS brána, 1xLAN	2

Systém je instalován na adrese:

**Dittrichova 329/17, 120 00 Praha**

