



Číslo objednatele : HSOL – 6664-3/2021

Číslo zhotovitele : 8743211210

SMLOUVA o zajištění servisní činnosti pro telefonní systém Alcatel



Smluvní strany

Česká republika – Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje

Sídlo: Schweitzerova 91, 779 00 Olomouc
Zastoupená: plk. Ing. Karlem Kolářikem, ředitelem HZS Olomouckého kraje
IČO: 70885940
DIČ: CZ70885940 (neplátce DPH)
Bankovní spojení: Česká národní banka, č.ú. : 15032881/0710
Kontaktní osoba: 
Telefon/e-mail: 
ID datové schránky: ufiaa6d
(dále jen „objednatel“)

a

HiTES CE s r.o.

Spisová značka: C116696 vedená u Městského soudu v Praze
Sídlo: K Červenému dvoru 3269/25a - 130 00 Praha 3 - Strašnice
Zastoupená: Ing. Janem Sukem, ředitelem společnosti, jednajícím na základě
přiložené plné moci
IČO: 27567559
DIČ: CZ27567559
Bankovní spojení: Komerční banka Prostějov
Číslo účtu: 86-7348540237
Kontaktní osoba: 
Telefon/e-mail: 
(dále jen „zhotovitel“)

uzavírají v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto servisní smlouvu (dále jen „servisní smlouva“ nebo jen „smlouva“) na zařízení objednatele specifikované v čl. I. smlouvy (dále též jen „záznamové zařízení“ nebo jen „zařízení“), ke kterému budou poskytovány servisní činnosti na základě této smlouvy a to za dále uvedených podmínek.

I. článek Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je **servisní činnost pro telefonní systém Alcatel.**

Specifikace zařízení:

Telefonní ústředna Alcatel Enterprise a její příslušenství instalované zhotovitelem na krajském ředitelství HZS Olomouckého kraje.

Servisní činnost dle předchozí specifikace se týká pouze těch zařízení a částí sloužící a mají přímou vazbu pro provoz operačního střediska, zejména těch zařízení a částí dodaných na základě smlouvy čj. HSOL – 5022 -9/2021, ve znění pozdějších dodatků.

Specifikace servisních činností:

- Hotline,
- přijetí servisního požadavku,
- oprava nefunkčního zařízení aj. vad a závad zařízení přes VPN přístup nebo v místě instalace (záruční i pozáruční servis) v termínech dle článku II.,
- poskytování technických informací a konzultací pro obsluhu a provoz telefonního systému,
- provedení instalace SW komunikačního systému na nejnovější SW release, instalace opravného patche nebo bezpečnostní opravy v návaznosti na podporu SW, definovanou ve smlouvě HSOL – 5022 -9/2021 ve znění pozdějších dodatků,
- technická pomoc při obsluze zařízení dodaných zhotovitelem,
- drobné konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem,
- pravidelná vzdálená kontrola HW a SW v měsíční periodě,
- servisní pohotovost a opravy/odstraňování nahlášených poruch v reakční době (viz níže),
- instalace a doprava náhradních dílů (viz podpora HW),
- správa nadstavbových funkcí a úpravy konfigurace,
- poskytování informací o nových technologických možnostech,

Služba je poskytována nepřetržitě v režimu 7x24x365 včetně státních svátků, sobot a nedělí.

2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli dále následující činnosti, které budou účtovány zvlášť mimo paušální platbu - včetně nákladů na práci, materiál, dopravné a další prokazatelné náklady, a to tyto činnosti:

- objednatel požadované změny na zařízení, které mají charakter zásadního rozšíření funkcí nebo změnu prostorového uspořádání kromě oprav;
- vyhledání a odstranění poruch vzniklých neodborným zacházením nebo příčinami, za které zhotovitel nemá zodpovědnost (např. živelná pohroma).
- pozáruční opravy/výměny vadného HW.

II. článek

Způsob práce, doba odezvy, typy časového období servisu

1. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat opravy nefunkčního zařízení a jiných vad v následující reakční době:

Oprava/odstraňování nahlášené poruchy/incidentu bude zahájena nejpozději do:

- 2 hodin od jejího nahlášení v případě celkové nefunkčnosti zařízení (02G, připojení do ISV, INT-IP3 karta),
- 5 hodin od jejího nahlášení v případě částečné nefunkčnosti připojení do sítě operátora,
- 10 hodin od jejího nahlášení v případě ostatních závad.

2. Časy uvedené v odst. 1 tohoto článku se počítají od nahlášení závady oprávněnou osobou objednatele při splnění podmínky umožnění dálkového přístupu pomocí VPN.

III. článek

Lhůta a místo plnění

1. Místem plnění je sídlo objednatele.
2. Zhotovitel se zavazuje zajistit servisní činnost od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2026.

IV. článek

Cena, platební podmínky a způsoby kalkulace

1. Smluvní strany se dohodly na roční (paušální) úhradě za servisní činnosti dle čl.I, odst. 1 ve výši 89 256,20 Kč bez DPH (osmdesát devět tisíc dvě stě padesát šest korun českých a 20 haléřů) jako ceně nejvýše přípustné, tj. 108 000 Kč vč. DPH (jedno sto osm tisíc korun českých) při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

2. Cena dle odst. 1 tohoto článku bude uhrazena na základě faktury vystavené zhotovitelem. Faktura (daňový doklad) musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle právních předpisů. Faktura bude vystavena a zaslána zhotovitelem na adresu sídla objednatele nebo může být zaslána elektronicky na e-mail: fakturace@hcsol.cz, a to do 10. ledna kalendářního roku, ve kterém se bude podpora poskytovat.

3. Smluvní strany se dohodly, že za servisní činnosti dle čl.I, odst. 2 budou účtovány sazby dle ceníku uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy. Pro fakturaci se přiměřeně použije ustanovení odst. 2 tohoto článku.

4. Splatnost předložených faktur je 15 dnů od dne jejich doručení do sídla objednatele.

5. Doručená faktura (daňový doklad) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V opačném případě ji má objednatel právo zhotoviteli s uvedením důvodů vrátit, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručením opravené faktury (daňového dokladu) začíná běžet nová doba její splatnosti. Přílohou faktury (daňového dokladu) v případě prací dle čl. I. odst. 2 smlouvy bude předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

6. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel vzhledem k ročnímu rozpočtovému cyklu organizační složky státu nemůže do uvolnění rozpočtových prostředků v následujícím roce uhradit cenu za předmět smlouvy; v tomto případě se objednatel nedostává do prodlení a není povinen hradit smluvní ani zákonný úrok z prodlení ani strpět jiné právní dopady této skutečnosti. Zhotovitel bere dále na vědomí, že ze strany objednatele nelze proplatit fakturu doručenou v období od 1. 1. 2022 do 31. 3. 2022.

V. článek

Záruka za jakost

Zhotovitel poskytuje na provedené servisní činnosti záruku v délce **3 měsíce** od jejich poskytnutí.

VI. článek

Sankce a odstoupení od smlouvy

1. Pokud dojde na straně zhotovitele k prodlení s dodržením lhůt uvedených v čl. II. smlouvy, je objednatel oprávněn zhotoviteli účtovat pokutu ve výši 200 Kč za každou započatou hodinu prodlení. Nárok na náhradu škody není zaplacením smluvní pokuty dotčen. Celková výše smluvních pokut v souvislosti s touto smlouvou nepřekročí 50% ročního plnění za činnosti technické podpory.

2. Za prodlení se zaplacením faktury bude objednateli účtován úrok z prodlení z dlužné částky ve výši stanovené příslušným právním předpisem.

3. V případě zjištění, že zhotovitel i přes výzvu objednatele neplní závazky dle čl. VIII. odst. 3 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý zjištěný případ.

4. Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 30 kalenářních dnů od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení stranou oprávněnou, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.

5. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména v případě, že:

- a) zhotovitel poruší povinnosti z této smlouvy zvláště závažným způsobem, a to zejména pro nesplnění zahájení plnění smlouvy nebo parametrů sjednaných servisních služeb,
- b) zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat činnosti dle této smlouvy,
- c) vůči majetku zhotovitele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
- d) insolvenční návrh na zhotovitele byl zamítnut proto, že majetek dodavatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
- e) zhotovitel vstoupí do likvidace.



Odstoupení musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně. Práva a povinnosti smluvních stran vzniklé před účinností ukončení smlouvy tímto nejsou dotčena.

VII. článek

Hlášení servisních požadavků, součinnost, kontaktní osoby

1. Hlášení servisního požadavku/závady bude realizováno následujícím způsobem:

Telefonicky:

- nepřetržitě na telefon HelpDesku -servisní linku: 
- v případě nedostupnosti servisní linky na telefon: 

Telefonické hlášení bude potvrzeno zápisem do systému JIRA formou zaslání e-mailové zprávy

s obsahem dle bodu 2. na e-mailovou adresu: 

2. Náležitosti pro ohlášení závady:

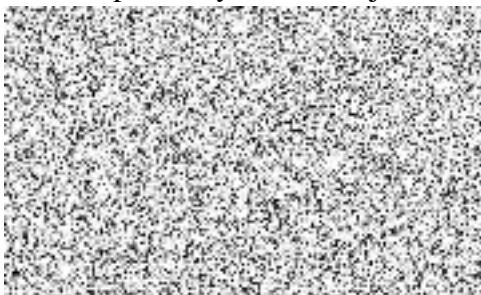
- oprávněná osoba sdělí/sepíše nezbytné údaje pro řešení závady,
- typ zařízení a jeho výrobní číslo (pokud jde o koncový přístroj)
- úroveň závady,
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

V případě, že ohlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má zhotovitel (servisní oddělení) po objednateli právo si tyto informace dodatečně vyžádat. V tomto případě se ale za počátek doby opravy bere den či hodina, kdy byly dodány všechny požadované informace o vzniklé závadě.

3. Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost. Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele servisního požadavku patří:

- a) ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných výše,
- b) poskytnutí odpovědné osoby objednatele pro podporu při servisním zásahu a konzultacích,
- c) zajištění vzdáleného přístupu po VPN pro systém Alcatel (zhotovitel bude pro servisní činnost využívat VPN připojení zřízené na GR HZS ČR, které bude podporovat platformu Cisco AnyConnect),
- d) přístup na pracoviště pro určené techniky zhotovitele,
- e) v případě potřeby zajištění fyzického přístupu k telefonnímu systému.

4. Seznam oprávněných osob objednatele k nahlašování závad:



5. Zhotovitel garantuje, že veškeré výkony údržby na servisovaném zařízení budou vykonávány jen prostřednictvím pracovníků zhotovitele nebo dalšími subjekty, které mají od zhotovitele k tomu pověření.

6. Pokud používá objednatel pro provoz zařízení programy od zhotovitele nebo další speciální dokumentaci, zavazuje se, že nebude tyto programy a dokumentaci měnit, rozmnožovat ani předávat dalším subjektům, s výjimkou osob, které budou vykonávat v souladu s odst. 6 tohoto článku údržbu či zásahy na zařízení. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany zhotovitele.

7. Zhotovitel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, vč. jeho provozu, klientů či potenciálních klientů, a které se při plnění této smlouvy dozví, a to

i po skončení této smlouvy. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany objednatele.

8. Objednatel je povinen konzultovat veškeré změny navazujících technologií předem se zhotovitelem. V případě, že toto nebude dodrženo, budou veškeré související a oprávněné náklady účtovány objednateli.

VIII. článek Ostatní ujednání

1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.

2. Zhotovitel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.

3. Zhotovitel se zavazuje zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami, atp.), zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci zaměstnávání cizinců), a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí a bez ohledu na to, zda jsou práce na předmětu plnění prováděny bezprostředně zhotovitelem či jeho poddodavateli.

4. Strany se dohodly, že zhotovitel, jako strana, vůči níž se práva objednatele promlčují, tímto výslovným prohlášením ve smyslu ust. § 630 odst. 1 občanského zákoníku prodlužuje délku promlčecí doby práv objednatele vyplývajících z této smlouvy na dobu deseti (10) let.

5. Zhotovitel je povinen dokumenty související s plněním předmětu dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu pěti (5) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části smluvní ceny, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.

6. Zhotovitel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených v této smlouvě včetně ceny zboží.

7. Zhotovitel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud zhotovitel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.

8. Písemnosti vzniklé v souvislosti s touto smlouvou budou zasílány na adresy smluvních stran uvedené v záhlaví této smlouvy. Umožňuje-li to povaha dokumentu a má-li smluvní strana zpřístupněnu svou datovou schránku, doručuje se prostřednictvím datové schránky za podmínek a v souladu s ust. zákona č.300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

IX. článek Platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v souladu s ust. § 6 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

2. Uveřejnění zajistí objednatel do 10 dnů od uzavření smlouvy.

X. článek **Závěrečná ustanovení**

1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v záhlaví smlouvy jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněny či zmocněny ke sjednávání změn nebo rozsahu této smlouvy.

2. Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

3. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě.

4. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

5. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy.

6. Tato smlouva je vyhotovena v elektronickém originálu.

7. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

8. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č.1 - ceník prací a služeb.

V Praze dne viz el. podpis



V Olomouci dne viz el. podpis

Za zhotovitele

Za objednatele



Příloha č. 1 – Ceník prací a služeb

Typ služby	jednotka	Cena [Kč] Bez DPH
Cena za práce při údržbě či odstraňování závad / poruch nad rámec specifikace krytí této smlouvy na telekomunikačním zařízení vzdálenou správou v dohodnuté sazbě	hod	
Cena za práce při údržbě či odstraňování mimozáručních závad / poruch nad rámec specifikace krytí této smlouvy na telekomunikačním zařízení na místě v dohodnuté sazbě	hod	
Cestovné za cestovné při údržbě či odstraňování mimozáručních závad / poruch nad rámec specifikace krytí této smlouvy	km	