

2 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 2.1 **Hlášení závady** - doba, kdy lze nahlásit poruchu na Servisní a dohledové centrum zhotovitele.
- 2.2 **Reakční doba** – doba od nahlášení poruchy pracovníkem objednatele do započetí prací zhotovitele na odstraňování poruchy.
- 2.3 **Servisní hodiny** – doba, po kterou servisní technik zhotovitele pracuje na odstranění poruchy. Do této doby se nezapočítává čas servisního technika strávený na cestě do lokality objednatele a čas technika strávený na cestě z lokality objednatele zpět do sídla zhotovitele.
- 2.4 **Odstranění poruchy** – doba, do které servisní technik zhotovitele zajistí funkční provoz zařízení opravou stávajícího zařízení, výměnným způsobem za stejné zařízení nebo náhradním řešením poskytnutím náhradního zařízení.
- 2.5 **Návrat k původnímu stavu** – doba, do které zhotovitel zcela odstraní poruchu.

3 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem této Smlouvy je poskytování servisních služeb a provozní podpory zhotovitelem na prvcích komunikačního systému objednatele v souladu s požadavky, podmínkami, specifikacemi a ostatními údaji a informacemi obsaženými nebo zmíněnými v této Smlouvě.
- 3.2 Seznam servisovaných zařízení v daných lokalitách je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.3 Zhotovitel se zavazuje provádět servisní činnost a technickou podporu provozu dle této Smlouvy odborně vyškolenými pracovníky a dodržovat veškeré technické a bezpečnostní předpisy a nařízení.
- 3.4 Zhotovitel se zavazuje v rámci plnění Servisní služby v rozsahu této Smlouvy zajišťovat veškeré potřebné náhradní díly, materiály a zařízení v potřebném rozsahu a sortimentu.

4 ČAS PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku ode dne podpisu této Smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran a bude obnovována automaticky na následné 12-měsíční období. Smlouva může být kteroukoli stranou předčasně vypovězena s 3 (tří) měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 4.2 V případě, že kterákoli z obou smluvních stran nebude plnit závazky podle této Smlouvy, druhá smluvní strana, která není v prodlení, bude mít nárok zaslat straně v prodlení písemné oznámení o neplnění. Jestliže takové porušení nebude napraveno do 30 (třiceti) dní po příslušném platném upozornění, smluvní strana která není v prodlení dle vlastního uvážení a bez omezení jakéhokoli jiného jejího právního nároku této strany, může ukončit platnost této Smlouvy odstoupením od Smlouvy.
- 4.3 Časy stanovené pro servisní činnosti a způsoby odstranění poruchy jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.4 Pokud se v průběhu prací zjistí skutečnosti o nichž zhotovitel nevěděl a vědět nemohl a které ztíží, nebo znemožní provedení servisních služeb ve sjednaném rozsahu a čase, sdělí je neprodleně objednateli a projedná s ním další postup.

5 MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 5.1 Místem plnění Servisní služby jsou objekty objednatele specifikované v příloze č.1 této smlouvy.
- 5.2 Služby specifikované touto Smlouvou budou poskytovány v rozsahu a podmínkách programů „Služeb servisní a provozní podpory“ (dále jen SSaPP) zhotovitele, které jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.3 Obě smluvní strany se dohodly, že objednatel bude závady ohlašovat písemně faxem nebo e-mailem na pracoviště Servisního a dohledového centra zhotovitele (dále jen SDC) na Formuláři pro hlášení poruch/požadavku na podporu (viz Příloha č. 3 této Smlouvy). Pro stanovení doby nahlášení poruchy/požadavku je rozhodující čas doručení tohoto formuláře na SDC zhotovitele.
- 5.4 Pro zpřesnění technického popisu poruchy má objednatel právo na bezplatnou konzultační a poradenskou službu na SDC na telefonu 545 129 360.
- 5.5 Pokud by si povaha závady vyžadovala provedení zásahu, který by omezil nebo narušil provoz datové sítě, je zhotovitel oprávněn provést tento zásah pouze po předchozí prokazatelné konzultaci s objednatelem.
- 5.6 Zhotovitel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění poruchy, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností.
- 5.7 V těch případech, kdy odstranění poruchy opravou nebo výměnou stávajícího zařízení není ve lhůtě uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy technicky možné, zhotovitel zajistí náhradní řešení. Zajištěním náhradního řešení se rozumí poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části, dílu, zhotovitelem objednateli za účelem zajištění plné funkčnosti opravovaného zařízení.
- 5.8 V případě, kdy zhotovitel provede opravu poškozeného zařízení výměnným způsobem, čímž se rozumí výměna poškozeného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu za nové zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl, je zhotovitel oprávněn si vadné zařízení, část nebo díl ponechat.
- Servisní protokol s uvedenými P/N vyměněných zařízení, jejich částí, nebo jejich dílů společně s jejich identifikací sériovým číslem slouží jako doklad o výměně a doloží oprávněnost opakovaného servisního zásahu v případě rozporu mezi sériovými čísly uvedenými v Příloze č.1 a skutečností.
- 5.9 Odstranění každé poruchy bude objednateli písemně potvrzeno Servisním protokolem, který vystaví zhotovitel, s uvedením času odstranění závady, způsobu odstranění závady a doby uvedení k původnímu stavu.
- 5.10 V případě neopodstatněného výjezdu na servisní zásah tzn., že servisní technik nediodagnostikuje nahlášenou závadu na zařízení uvedených v Předmětu smlouvy, Zhotovitel uhradí objednateli prokazatelné náklady, tj. cestovní náklady a náklady na pracovní výkon servisního technika. Poplatek za práci servisního technika se stanovuje na částku 1500,- Kč za hodinu, poplatek za dopravné 12 Kč za ujetý km.
- 5.11 Zhotovitel splní vždy svůj závazek řádným provedením Servisních služeb bez vad.
- 5.12 Zhotovitel a objednatel mohou rozšířit rozsah poskytovaných služeb nad rámec služeb již dohodnutých formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 5.13 Zhotovitel se zavazuje dodržovat zákony, obecně závazné právní předpisy a normy platné v České republice, technické předpisy výrobce zařízení, jakož i podmínky této Smlouvy včetně oboustranně přijatých změn a dodatků k ní. Zhotovitel se bude rovněž řídit výchozími podklady objednatele a pokyny objednatele v souladu s jeho zájmy.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Ceny za poskytované služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 této Smlouvy. Uvedené paušální ceny budou uhrazeny měsíčně ve dvanácti rovnoměrných splátkách. Ceny nezahrnují daň z přidané hodnoty, která bude vypočtena a účtována na základě platných daňových předpisů.
- 6.2 Platby budou provedeny na základě faktur zhotovitele. Faktury budou vystaveny a zaslány zhotovitelem objednateli měsíčně k poslednímu dni předmětného měsíčního plnění. Splatnost vystavených faktur se stanovuje na 21dnů od jejího doručení objednateli.
- 6.3 Objednateli vzniká nárok na sjednané služby za předpokladu, že byl servisní poplatek plně uhrazen na účet zhotovitele.
- 6.4 Cena poskytovaných služeb uvedená v Příloze č.4 této smlouvy může být poskytovatelem každoročně valorizována. Valorizace může být provedena v každém dalším kalendářním roce trvání smluvního vztahu tak, že se cena služeb zvýší s platností od 1. ledna kalendářního roku podle míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok. Jako základ pro valorizaci bude sloužit cena služeb platná v předcházejícím roce.

7 PENALIZACE, SLEVY

- 7.1 V případě nezaplacení faktur objednatelem na účet zhotovitele v termínu splatnosti dle této Smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, kterou objednatel uhradí zhotoviteli do 14-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.
- 7.2 Prokáže-li objednatel, že zhotovitel neodstranil závadu v rozsahu a čase dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, má nárok na snížení jedné splátky příslušející následnému fakturačnímu období o 10%.
- 7.3 Zaplacení smluvní pokuty jednou se smluvních stran nemá žádný vliv na povinnosti dotčené smluvní strany uhradit případnou škodu, která by vznikla dané smluvní straně.

8 OMEZENÍ PLATNOSTI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB










- 8.1 V rámci této smlouvy není zhotovitel povinen poskytovat služby na zařízení, které není uvedeno v Příloze č.1 této Smlouvy.
- 8.2 Pokud dojde k poruše na zařízení počítačové sítě dle Přílohy č.1 této Smlouvy v důsledku úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců a třetích osob je objednatel povinen uhradit vedle paušální částky i náklady na práci techniků, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s provedením opravy, a to podle aktuálního ceníku zhotovitele.
- 8.3 Pokud dojde k poruše na zařízení komunikačního systému dle Přílohy č.1 této Smlouvy v důsledku vnějších událostí jako např. požáry, povodně, jiné živelné události, vandalství, občanské nepokoje je objednatel v takovémto případě povinen uhradit zhotoviteli veškeré náklady s provedením opravy.

9 POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- 9.1 Zhotovitel se zavazuje provádět služby k zajištění plné funkčnosti aktivních prvků specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy v rozsahu a podmínkách programů Servisní a provozní podpory dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 9.2 Zhotovitel zabezpečuje pro příjem hlášení závad a požadavků na servisní podporu režim nepřetržitého provozu Servisního a dohledového centra, 24 hodin denně, 365 dní v roce. Kontaktní spojení jsou uvedena v Příloze č. 3.

10 POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 10.1 Objednatel je povinen v termínu provádět platby za sjednané služby.
- 10.2 Objednatel je povinen poskytnout níže uvedenou součinnost, zejména při servisním zásahu. Pro výkon servisní činnosti se objednatel zavazuje:
- 10.2.1 písemně informovat zhotovitele o příznacích poruch a poskytnout informace, které mohou pomoci upřesnit místo a rozsah poruchy
- 10.2.2 zajistit bezodkladný vjezd i výjezd pohotovostních vozidel zhotovitele do areálu objednatele a bezodkladný přístup k servisovaným zařízením
- 10.2.3 vždy zajistit pracovníkům zhotovitele potřebný prostor, přístup k telefonu a k zásuvce 220V.
- 10.3 Objednatel se zavazuje provozovat zařízení uvedená v Příloze č. 1 této Smlouvy v souladu s předanými technickými a provozními podmínkami dle originální technické dokumentace.
- 10.4 Odpovědné osoby objednatele, které mohou požadovat servisní zásah.

| Jméno a příjmení | Pracoviště | Mobil: Fax: | e-mail |
|---|----------------|---|--|
|  | FŘ v Ústí n.L. |  |  |
|  | FŘ v Ústí n.L. |  |  |
|  | FŘ v Ústí n.L. |  |  |

11 SEZNAM PŘÍLOH

- 11.1 Příloha č.1 - Specifikace zařízení
- 11.2 Příloha č.2 - Zvolené programy služeb
- 11.3 Příloha č.3 - Formulář pro hlášení poruch/požadavku na podporu
- 11.4 Příloha č.4 - Cena poskytovaných služeb

12 DALŠÍ USTANOVENÍ

- 12.1 Tato smlouva přechází na právní nástupce smluvních stran.
- 12.2 Zhotovitel garantuje, že jakýmkoliv servisním zásahem do zařízení nebude z jeho strany porušena funkčnost stávající sítě. Pokud povaha závady vyžaduje provedení zásahu, který omezí nebo naruší provoz sítě, vyžádá si zhotovitel pro provedení zásahu předchozí písemný souhlas objednatele.
- 12.3 Pokud se v průběhu zajišťování služby pracovníky zhotovitele zjistí skutečnosti, o nichž zhotovitel nevěděl a vědět nemohl a které ztíží nebo znemožní realizaci služby ve sjednaném čase nebo rozsahu, sdělí je neprodleně objednateli a projedná s ním další postup a pro tento případ nebude účtována smluvní pokuta a případná škoda ze strany objednatele vůči zhotoviteli dle bodu 7.2 a 7.3 této smlouvy.
- 12.4 Zhotovitel nemá odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při poruše zařízení nebo v době servisního zásahu, nebo zásahem v rámci technické podpory. Obnovu ztracených nebo pozměněných dat je povinen si zajistit objednatel ze svých zálohovaných dat.
- 12.5 Zhotovitel neručí za nesplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle paragrafu 374 Obchodního zákoníku (viz čl. 8.2. této smlouvy), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění smlouvy, aniž by tomuto vlivu objednatel nebo zhotovitel mohli s použitím veškerých jim dostupných a rozumně požadovaných prostředků účinně zabránit.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech výtiscích s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží 2 vyhotovení.
- 13.2 Jakékoli změny této Smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemného číslovaného dodatku k této Smlouvě a jsou platné po vzájemném podpisu zúčastněnými stranami.
- 13.3 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, které nabyly v souvislosti s touto Smlouvou 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 v případě, že tato Smlouva pozbude platnosti.
- 13.4 Tato Smlouva vzniká dohodou o celém jejím obsahu. Pokud v této Smlouvě není výslovně ujednáno jinak, řídí se vztahy objednatele a zhotovitele příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů platných v České republice.
- 13.5 Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem smlouvy, že tato byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 13.6 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.

14 PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

Datum:



.....



obchodní ředitel



Datum:

11. 9. 2003



.....

Ing. Jiří Hamouz

ředitel



PŘÍLOHA Č. 2 - ZVOLENÉ PROGRAMY SLUŽEB

Dle nabídky Servisních služeb a provozní podpory.

Na aktivní prvky pro Finanční ředitelství v Ústí n.L., jejichž podrobná specifikace je uvedena v Příloze č.1, byl zvolen program **EXCELLENT**

| Programy služeb | BASIC | STANDARD | PREMIUM | EXCELLENT |
|---------------------------------|--|--|---|---|
| Reakční doba | Do 5 dnů | Do 24 hodin | Do 12 hodin | Do 4 hodin |
| Hlášení závad | NONSTOP | NONSTOP | NONSTOP | NONSTOP |
| Servisní hodiny | 5 x 10 (Po - Pá, 7:00 - 17:00) | 5 x 10 (Po - Pá, 7:00 - 17:00) | 5 x 24 (Po - Pá, 00:00 - 24:00) | 7 x 24 (Po - Ne, 00:00 - 24:00) |
| Odstranění poruchy | Do 7 dnů | Do 48 hodin | Do 24 hodin | Do 8 hodin |
| Návrat k původnímu stavu | Do 30 dnů | Do 5 dnů | Do 3 dnů | Do 48 hodin |

