

Evidenční číslo:

**I. Smluvní strany**

**STAND CZ spol. s r.o.**, sídlem Řípská 1153/20a, 627 00 Brno, IČ 25563068, DIČ CZ25563068, vedená u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 33673, dále jen **zhotovitel**

a

**Domov pro seniory Nopova, příspěvková organizace**, sídlem Nopova 128/96, 615 00 Brno, IČ 70887314, dále jen **objednatel**

**II. Předmět smlouvy**

Zhotovitel bude objednateli poskytovat servisní službu GARANT k pobočkovým telefonním ústřednám, specifikovaným v čl. III., za podmínek uvedených ve Všeobecných smluvních podmínkách, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

**III. Specifikace pobočkových telefonních ústředěn a výše měsíčního poplatku**

Zhotovitel bude objednateli účtovat za poskytování služby měsíční paušální poplatek, odvozený od kategorie pobočkových telefonních ústředěn a sjednaného reakčního času:

Značka a typ	Uživatel	Umístění	Reakční čas	Měsíční poplatek
Panasonic KX-TDA100D	objednatel	Nopova 128/96, 615 00 Brno	NBD	890 Kč
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
<b>Celková výše měsíčního poplatku bez DPH</b>				<b>890 Kč</b>

**IV. Zahájení poskytování služby**

Zhotovitel bude službu poskytovat od data podpisu smlouvy.

**V. Ostatní ujednání**

Smluvní strany se nad rámec Všeobecných smluvních podmínek dohodly, že v odstavci 3. Vyúčtování služby, se mění znění věty ze „Zhotovitel vystaví vždy na konci příslušného kalendářního měsíce objednateli fakturu se splatností 10 dní od data vystavení, kterou se objednatel zavazuje uhradit v termínu splatnosti. Na „Zhotovitel vystaví vždy na konci příslušného kalendářního měsíce objednateli fakturu se splatností 10 dní od data doručení, kterou se objednatel zavazuje uhradit v termínu splatnosti. Dále se smluvní strany dohodly, že bude v odstavci 5. Ukončení smlouvy, vypuštěna věta „ V případě zaslání výpovědi doporučeným dopisem se za den doručení považuje třetí pracovní den, následující po podání dopisu k poštovní přepravě.

**VI. Podpisy smluvních stran**

Za zhotovitele: Jan Matýšek

Funkce: jednatel

V Brně, dne - 26.9.2022

Podpis:

.....  
Podepsaný zástupce zhotovitele prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu je

Za objednatele: Mgr. Libor Matouš

Funkce: ředitel

V Brně, dne - 26.9.2022

Podepsaný zástupce objednatele prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu jeho jménem uzavřít.

# Všeobecné smluvní podmínky ke Smlouvě o poskytování servisní služby GARANT

## 1. Specifikace služby GARANT

### a) Dálkový dohled

Zhotovitel zajistí spojení pobočkových telefonních ústředen objednatele s vlastní dohledovou centrálou pro provádění monitoringu systému a sběr informací o chybových stavech. Tyto informace budou vyhodnocovány automaticky systémem dohledové centrály a pracovníci zhotovitele tak, aby zhotovitel mohl reagovat na vzniklé nestandardní nebo chybové stavy a minimalizovat tak případné výpadky v provozu telefonních ústředen objednatele.

### b) Garance reakčního času na hlášení závad

V případě hlášení závady ústředny objednatelem zahájí zhotovitel činnost, směřující k jejímu odstranění, nejpozději příští pracovní den po nahlášení závady objednatelem. Je-li sjednána úroveň služby NBD4, zahájí u havarijních závad, jejichž povaha zcela znemožňuje užívání telefonní ústředny, zhotovitel činnost směřující k jejímu odstranění nejpozději do 4 pracovních hodin od obdržení hlášení závady, přičemž za pracovní hodiny se považuje čas od 8:00 do 16:00 hodin mimo víkendy, státní svátky a ostatní dny pracovního klidu. Havarijní závady bude objednatel hlásit na telefonním hotline čísle předaném zhotovitelem.

### c) Nadstandardní provádění oprav

V případě vzniku závady zařízení včetně pozáruční závady zapůjčí zhotovitel objednateli klíčové náhradní díly telefonní ústředny (tj. procesorovou jednotku, napájecí zdroj, porty vstupních linek a porty poboček) do provedení opravy vadného dílu, u záruční opravy vymění vadný díl za nový. Zhotovitel se zavazuje průběžně udržovat skladovou zásobu uvedených klíčových náhradních dílů v objemu dostatečném pro zajištění servisu pro všechny zákazníky s uzavřenou smlouvou GARANT tak, aby byl schopen je v případě závady dodat neprodleně. Toto ustanovení se netýká dílů pro doplňková zařízení a periferie, jako jsou například stolní, systémové a bezdrátové telefony, faxy, hlasová pošta apod.

Zhotovitel bude dále pro každém jím provedeném zásahu do konfigurace telefonní ústředny archívat konfigurační soubor v aktuální verzi tak, aby byl schopen v případě závady ústředny obnovit původní konfiguraci bezprostředně po dokončení opravy.

### d) Servisní zásahy

Provádění servisních zásahů prostřednictvím dálkového přístupu k telefonní ústředně nebo formou výjezdu servisního technika k objednateli není zahrnuto v paušálním měsíčním poplatku za poskytování servisní služby GARANT a bude objednateli zhotovitelem vyúčtováno dle pracovního listu servisního technika; vyjma jednoho prvního zásahu prostřednictvím dálkového přístupu v kalendářním měsíci v rozsahu max. 2 hodiny, který bude poskytnut zdarma.

## 2. Součinnost objednatele

Objednatel poskytne zhotoviteli potřebnou součinnost, zejména zajištění průchodnosti komunikace telefonní ústředny s dohledovou centrálou zhotovitele na příslušném síťovém portu. Pro provádění servisních zásahů u objednatele tento dále zajistí přístup do všech potřebných prostor po dobu servisního zásahu. Vyžaduje-li to charakter servisního zásahu, zajistí objednatel zhotoviteli přístup ke své výpočetní technice resp. počítačové síti v rozsahu, potřebném pro servisní zásah, včetně poskytnutí potřebných hesel a přístupových údajů nebo přítomnosti osob, které jsou schopny tyto údaje zadat. Objednatel zajistí dostupnost originálních instalačních médií instalovaných operačních systémů. V případě potřeby součinnosti správce sítě zajistí objednatel jeho přítomnost nebo potřebnou součinnost. Objednatel je povinen seznámit pracovníky zhotovitele s případnými zvláštními bezpečnostními, požárními a provozními opatřeními v místě plnění předmětu smlouvy.

## 3. Vyúčtování služby

Služba je účtována paušálním poplatkem dle čl. III. smlouvy, ke kterému bude připočtena DPH dle platných předpisů. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Zhotovitel vystaví vždy na konci příslušného kalendářního měsíce objednateli fakturu se splatností 10 dní od data vystavení, kterou se objednatel zavazuje uhradit v termínu splatnosti. Nepřipadá-li datum zahájení poskytování služby na první den v měsíci, bude faktura za první kalendářní měsíc alikvotně snížena o počet dní, po které nebyla služba poskytována.

## 4. Sankce

Při nedodržení Garance reakčního času servisu zhotovitelem má objednatel nárok na vrácení celého měsíčního poplatku za službu GARANT za kalendářní měsíc, kdy k takové situaci došlo. Nárok je možné uplatnit do 10 dnů od konce kalendářního měsíce, za který objednateli tento nárok vznikl. Při nedodržení sjednaných termínů splatnosti faktur dle této smlouvy objednatelem se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení. Smluvní pokutu je objednatel povinen uhradit na základě penalizační faktury vystavené zhotovitelem. Při prodlení objednatele s úhradou jakékoliv platby na základě této smlouvy delším než 15 dní, je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování služeb objednateli dle této smlouvy bez nároku na náhradu a to až do úplného zaplacení dlužné částky.

## 4. Ochrana osobních údajů

Zhotovitel se zavazuje nakládat s osobními údaji objednatele v souladu s platnou legislativou a pouze v nezbytně nutném rozsahu, tak aby nedošlo k jejich zneužití.

## 5. Ukončení smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce, následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě zaslání výpovědi doporučeným dopisem se za den doručení považuje třetí pracovní den, následující po podání dopisu k poštovní přepravě.