

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany:

Objednatel

Obchodní firma	Statutární město Most
se sídlem	Radniční 1/2, 434 69 Most
IČ	00266094
DIČ	CZ00266094
zastoupená	primátorem města Mgr. Janem Paparegou

(dále jen „**Objednatel**“)

Poskytovatel

Obchodní firma	TELES s.r.o.
se sídlem	Ondříčkova 503/29, 130 00 Praha 3
zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 32497
IČ	62419056
DIČ	CZ62419056
zastoupená	jednatelům a ředitelem Vilémem Hoffmannem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně též „**smluvní strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne
tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“)

Preamble

Smluvní strany se dohodly touto Smlouvou na podmínkách, za kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli dále specifikované Servisní služby, a to na Zařízení uvedeném v této Smlouvě.

Článek I. Definice

Pro účely této Smlouvy budou mít níže uvedené pojmy následující dohodnutý význam:

1. „Dokumentace“ znamená oficiální dokumentace poskytnutá výrobcem v jím dodávané verzi, příp. instrukční manuály, vztahující se k Zařízení.
2. „Místo plnění“ znamená každé z míst popsanych v Servisní smlouvě, kde je servisované Zařízení nainstalováno dle **Přílohy 2**.
3. „Náhradní díly“ znamenají jakoukoliv součást Zařízení, kterou lze mít k dispozici jako samostatnou součást za účelem opravy nebo výměny.
4. „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
5. „Subdodavatel“ znamená společnost, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o servisní spolupráci nebo smlouvu obdobnou a poskytuje Servisní služby na základě smluvního pověření Poskytovatelem.
6. „Servisní služba/y“ znamená údržbu a služby technického servisu poskytované Poskytovatelem tak, jak jsou dále specifikovány v **Příloze 3** Smlouvy, včetně podrobného popisu, rozsahu, reakční doby, kategorizace vad apod.
7. „Software nebo SW“ znamená jeden či více programů schopných pracovat na řadiči, procesoru nebo jiném hardwarovém produktu, k jejichž použití má Objednatel licenci. Software je buď samostatným produktem, nebo je obsažen v jiném hardwarovém produktu („Přiložený software“), nebo je pevnou součástí Zařízení a není odstranitelný při normálním provozu („Firmware“).
8. „Technická specifikace“ znamená dokumentaci poskytnutou dodavatelem Zařízení, která úplným, přesným a ověřitelným způsobem specifikuje požadavky, konstrukci, chování a další vlastnosti Zařízení (znamená podrobnou specifikaci a popis Zařízení dodaného dodavatelem Zařízení Objednateli).
9. „Zařízení“ znamená zařízení včetně Software, které je specifikováno v **Příloze 4** Smlouvy.
10. „Závada“ znamená nezpůsobilost Zařízení podle Technické specifikace nebo Dokumentace, pro kterou nelze Zařízení ze strany Objednatele řádně užívat
11. „Partner nebo lokální partner“ znamená označení Poskytovatele nebo Subdodavatele ve vztahu k výrobcí Zařízení.

Článek II. Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se tímto zavazuje poskytovat Objednateli Servisní služby dle podmínek stanovených Smlouvou, na Zařízení specifikovaném v **Příloze 4** Smlouvy a v Místě plnění dle **Přílohy 2** Smlouvy. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Servisní služby zaplatit sjednanou cenu a zajistit připravenost Místa plnění dle požadavků Poskytovatele na prostředí dle **Přílohy 2** Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že běžná obsluha a údržba Zařízení není předmětem této Smlouvy.

Článek III. Ceny servisních služeb

1. Podrobná specifikace rozsahu a ceny za Servisní služby poskytované na základě Smlouvy je uvedena v **Příloze 3** Smlouvy. Ceny budou stanoveny bez daně z přidané hodnoty, která bude Poskytovatelem k ceně připočtena dle platné právní úpravy.
2. Ceny Servisních služeb pokrývají rozsah Servisních služeb dle Smlouvy a nezahrnují náklady na následující položky, které budou účtovány zvlášť a zaplacený Objednatel zvlášť:
 - a. služby, které bude třeba provést z důvodů nehody, nesprávného použití, z důvodu chyby nebo zanedbání ze strany Objednatele nebo třetí osoby;
 - b. služby, které bude třeba provést v důsledku příčin, které nejsou vlastní Zařízení, např. přerušení nebo pokles dodávky elektrické energie nebo klimatizace, nehoda, porucha veřejné telekomunikační sítě, chybná manipulace, vandalismus nebo příčiny jiné než běžné použití;
 - c. ostatní služby, které bude třeba provést mimo rámec ustanovení článku IV.
 - d. dodávka a instalace spotřebitelných prvků a součástí, jako je např. dodávka a instalace baterií apod.
3. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu. Nebude-li z textu faktury zřejmý předmět a rozsah dodávky, bude k faktuře doložen rozpis uskutečněné dodávky (např. formou dodacího listu), u provedených prací či služeb bude práce předána předávacím protokolem objednatel.
4. Objednatel si vyhrazuje právo proplatit fakturu 30 dnů ode dne doručení, pokud bude obsahovat veškeré náležitosti.
5. Faktury je možné zasílat i v elektronické formě na adresu: faktury@mesto-most.cz.
6. Smluvní vztah se řídí občanským zákoníkem.
7. Fakturace poskytované technické podpory bude provedena po podpisu smluvního vztahu zálohově, tzn. na celé období 12 měsíců najednou
8. V případě prodlení Objednatele s placením faktur, jimiž jsou vyúčtovány ceny za Servisní služby dle této Smlouvy, zavazuje se Objednatel zaplatit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.
9. V případě prodlení Objednatele s platbou faktur uvedených v článku III. odstavec 5 delší než sedm (7) pracovních dní je Poskytovatel oprávněn přerušit veškeré poskytování Servisních služeb dle Smlouvy až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně úroku z prodlení připsána na účet Poskytovatele.
10. Smluvní strany jsou povinny si navzájem sdělit své DIČ a oznamovat si řádně a včas jakékoli změny identifikačních údajů daňového subjektu (tj. daňový domicil, IČO, firma, sídlo apod.).

Článek IV. Podmínky poskytování servisních služeb

1. Povinnost Poskytovatele poskytovat Servisní služby dle Smlouvy je omezena následujícími podmínkami:
 - a. Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby dle Smlouvy pouze pro Zařízení dle **Přílohy 4** Smlouvy a na Místech plnění stanovených v **Příloze 2** Smlouvy.
 - b. Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud se Objednatel neřídí pokyny a postupy pro použití nebo údržbu Zařízení

stanovené v Dokumentaci, aktualizaci Dokumentace nebo v pokynech poskytnutých Poskytovatelem nebo v případě, že Servisní služby jsou nezbytné kvůli prostředí, které nevyhovuje požadavkům dle **Přílohy 2** Smlouvy. Poskytovatel rovněž nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, které se vztahují ke změnám v Zařízení nebo zásahům do Zařízení provedených Objednatelem v rámci vlastních úprav a konfiguraci Zařízení oproti specifikaci uvedené v Dokumentaci.

- c. Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud Objednatel nebo jakákoliv třetí osoba zasáhla do Zařízení nebo ho opravila bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nebo pokud Objednatel použil Zařízení s jiným hardwarem a softwarem než tím, který písemně pro užití Zařízení schválil dodavatel Zařízení nebo Poskytovatel.
 - d. Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby v rámci příslušného servisního modulu uvedeného v **Příloze 3** Smlouvy, a to v souladu s pravidly definovanými výrobcem Zařízení a tyto Servisní služby mohou být poskytovány pouze pro Zařízení výrobce, které nejsou vyhlášeny jako End of Live nebo End of Support a u kterých má Objednatel prostřednictvím Poskytovatele uhrazenou příslušnou servisní podporu.
2. Poskytovatel je povinen poskytnout na základě zvláštní písemné objednávky Objednatele Servisní služby pro Zařízení za okolností uvedených v článku IV. odstavec 1(b) a 1(c) dle ceníku služeb Poskytovatele platného v den provedení Servisních služeb.
 3. Objednatel je povinen písemně elektronicky (web/email) a/nebo telefonicky a zároveň písemně elektronicky (web/email) informovat Poskytovatele o výskytu jakékoliv Závady, a to neprodleně po jejím zjištění. Kontakty jsou uvedeny v **Příloze 1**.
 4. Objednatel je povinen nejprve ověřit, zda se nejedná o Závadu mimo Zařízení. V případě, že Závada bude ležet prokazatelně mimo Zařízení a přesto bude Poskytovatel přivolán, budou Objednateli účtovány náklady takového servisního zásahu dle platného ceníku Poskytovatele zvlášť.
 5. Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup k předmětnému Zařízení, pokud o to Poskytovatel požádá. Zaměstnanci Objednatele, pověřeni Objednatelem pro účely Smlouvy, budou vybaveni klíči či přístupovými kódy pro vstup do místností, ve kterých je umístěno Zařízení a budou k dispozici na žádost Poskytovatele během poskytování Servisních služeb Poskytovatelem. V případě, že Poskytovateli nebude přístup k Zařízení umožněn, jedná se o prodlení Objednatele a Poskytovatel není povinen plnit závazky z této Smlouvy, dokud mu nebude přístup k Zařízení umožněn.
 6. Objednatel je povinen přijmout veškerá příslušná preventivní opatření sloužící k náležité ochraně Zařízení včetně běžného zálohování k prevenci ztrát, zničení programů, souborů či dat.
 7. Objednatel je dále povinen zajistit, aby k Zařízení měly přístup pouze oprávněné a jím pověřené osoby, které mají odbornou způsobilost k obsluze Zařízení.

Článek V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Každá smluvní strana zajistí součinnost s druhou smluvní stranou a určí své zástupce jednající jejím jménem pro účely Smlouvy a za účelem vedení veškeré komunikace s druhou smluvní stranou a s třetími stranami. Kontakty pro komunikaci mezi smluvními stranami jsou uvedeny v **Příloze 1**.

2. Poskytovatel je oprávněn smluvně zajistit Subdodavatele na jakoukoliv část, nebo na celý rozsah Smlouvy za předpokladu, že Poskytovatel odpovídá za poskytované Servisní Služby, jako by je poskytoval sám.
3. Objednatel není bez písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn postoupit svá práva a závazky vyplývající ze Smlouvy třetí osobě.

Článek VI. Odpovědnost a smluvní pokuta

1. Nedodržení garantované časové lhůty označené v Příloze 3 bod 4 Smlouvy jako Fix Time k odstranění Kritických a Urgentních závad vzniká Objednateli nárok účtovat smluvní pokutu a to za každou započatou hodinu 1.000 Kč, kdy je Poskytovatel v prodlení s odstraněním výše uvedených závad v garantované době, nejvýše však do trojnásobku měsíčního paušálu za příslušný modul.
2. Dále v důsledku porušení povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, na které se vztahuje smluvní pokuta dle článku VI odstavec 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen nahradit skutečnou škodu (nikoli ušlý zisk) tímto porušením způsobenou Objednateli. Součet částky odpovídající náhradě škody a smluvní pokuty dle článku VI odstavec 1 Smlouvy je limitován maximálně do výše ceny za šest (6) měsíců poskytování Servisní služby pro příslušné Zařízení. To neplatí v případě, kdy Objednateli vznikne právo na náhradu škody porušením povinností Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, jejichž porušením současně nevzniká právo Objednatele na zaplacení smluvní pokuty. Poskytovatel se zproští povinnosti k náhradě škody, pokud prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno (a) okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo (b) jednáním Objednatele, jiného uživatele Servisních služeb, zákazníka Objednatele nebo jinou třetí osobou či (c) nedostatkem součinnosti, ke které byl Objednatel povinen.
3. Poskytovatel nemá vůči Objednateli ani žádné třetí osobě závazky a odpovědnost za jakékoliv nepřímé, vedlejší, náhodné nebo následné škody, jako např. ztrátu smluvních vztahů, ušlý zisk, ztrátu dat nebo za jakýkoliv jiný nárok, vznesený třetí osobou vůči Objednateli.
4. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je odpovědný za konfigurační nastavení ústředny za předpokladu, že objednatel a ani jeho zástupce nebude jakýmkoliv způsobem zasahovat do SW nastavení ústředny. Veškeré změny či úpravy bude provádět poskytovatel. Pokud vzniknou neočekávané náklady za volání (tvz. fraudové hovory) z důvodu nesprávného nastavení ústředny poskytovatelem, tak je tento povinen se spolupodílet na úhradě zvýšených nákladů na hovorné. Poskytovatel je v takovém případě povinen uhradit náklady za volání způsobené tzv. fraudovými hovory ve výši dohodnuté pro konkrétní případ s Objednatelem, pokud se smluvní strany nedohodnou na přesné výši úhrady nákladů, tak ve výši 50 % ceny nákladů za předmětné neočekávané náklady za volání (fraudové hovory).

Definování přístupových rolí:

Statutární město Most

- Extensions Management
 - o Manage own extension
 - o Manage extensions in groups you are part of
 - o Manage all extensions
- System Management
 - o Phone System Administration

- Monitor
- Can download recordings

Teles s.r.o.

- Extension Management – all
- System Management
 - SIP Trunks Administration
 - System Administration
 - Phone System Administration
 - Monitor
 - Can download recordings

Článek VII. Vyšší moc

1. Pro účely této Smlouvy se za vyšší moc považují překážky, které dočasně nebo trvale zabraňují jedné smluvní straně splnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy a které jsou mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné a které nejsou závislé na vůli smluvních stran, a jejichž výskyt nebyl žádný ze smluvních stran znám ani předpokládán ke dni uzavření Smlouvy, a/nebo které brání plnění závazků ze Smlouvy, avšak smluvní strana je nezavinila.
2. Smluvní strany jsou povinny se o překážce vyšší mocí písemně nebo e-mailem bez zbytečného odkladu navzájem vyznat. Po dobu trvání této překážky se neplnění smluvních povinností smluvní strany, které brání vyšší moc ve splnění povinnosti, nepovažuje za porušení Smlouvy a smluvní strana se tak nedostává do prodlení se splněním povinnosti dle této Smlouvy. Pominou-li důvody vyšší moci, pro které bylo plnění Smlouvy přerušeno, zavazují se smluvní strany o této skutečnosti neprodleně vzájemně písemně nebo e-mailem vyznat a společně projednat další postup. Tento článek se použije i pro případy, kdy je v souvislosti s porušením některé smluvní povinnosti sjednána smluvní pokuta.

Článek VIII. Doba trvání smlouvy a ukončení smluvního vztahu

1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou v délce 12 měsíců, termín zahájení plnění dle této smlouvy je ihned po ukončení implementace (viz objednávka 1887/OI/2022).
2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
3. Jestliže kterákoli smluvní strana poruší nepodstatným způsobem Smlouvu, je druhá smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté smluvními stranami tato smluvní strana neodstraní porušení závazků Smlouvy, může druhá smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
4. V případě podstatného porušení Smlouvy je druhá smluvní strana oprávněna odstoupit okamžitě s účinností doručení odstoupení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje mimo jiné:
 - a. prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb delší než třicet (30) dnů,

- b. prodlení Objednatele s platbami dle článku III. odstavec 5 Smlouvy, které je delší než sedm (7) pracovních dní,
 - c. porušení povinnosti mlčenlivosti dle článku VI. odstavec 4 Smlouvy jednou ze smluvních stran.
- 5. Kterákoli smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že po dobu šesti (6) po sobě následujících měsíců bude plnění dle Smlouvy znemožněno skutečnostmi vylučujícími odpovědnost. Tato lhůta počíná běžet dnem doručení oznámení o vzniku a povaze takové překážky druhé smluvní straně.
- 6. Pokud smluvní strana bude v úpadku, likvidaci, pod nucenou správou, či pokud nebude schopná dostát svým finančním závazkům, může druhá smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě. Smlouva pozbývá platnosti doručením odstoupení druhé smluvní straně. Povinná smluvní strana je povinna zaplatit jí vystavené faktury do čtrnácti (14) dní od doručení odstoupení od Smlouvy.
- 7. Smlouva je vždy automaticky prodloužena o další jedno roční období, pokud jedna ze smluvních stran neoznámí písemně druhé smluvní straně alespoň tři (3) měsíce před koncem původního období trvání (účinnosti) nebo jakéhokoliv dalšího prodlouženého období trvání (účinnosti) této Smlouvy, že trvá na ukončení této Smlouvy a Smlouvu vypovídá.
- 8. Tato servisní smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

Článek IX. Rozhodné právo, řešení sporů

- 1. Smlouva se řídí a je vykládána podle práva České republiky. Při výkladu Smlouvy platí, že ustanovení zákona mají přednost před obchodními zvyklostmi zachovávanými obecně i v konkrétním odvětví.
- 2. Smluvní strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní. Spory, jež nebude možno vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem.
- 3. Obě strany se zavazují, že veškeré případné spory, do nichž se při plnění této servisní smlouvy dostanou, budou řešeny v první řadě dohodou. Zástupci smluvních stran se sejdou na základě písemné výzvy v dohodnutém termínu a místě nejpozději do 10 dnů ode dne doručení výzvy

Článek X. Závěrečná ustanovení

- 1. Tato Smlouva a její přílohy uvedené níže tvoří nedělitelnou dohodu smluvních stran.
 - a. Příloha 1 – „Seznam kontaktů“
 - b. Příloha 2 – „Místo plnění, požadavky na prostředí“
 - c. Příloha 3 – „Rozsah a cena servisních služeb“
 - d. Příloha 4 – „Specifikace servisovaného Zařízení“
- 2. Veškerá písemná oznámení, žádosti, souhlasy, odstoupení a výpovědi nebo sdělení mezi smluvními stranami týkající se Smlouvy (dále jen „písemná oznámení“) budou vyhotovena v českém jazyce a zaslána dopisem podepsaným oprávněným zástupcem smluvní strany nebo faxem, který bude bezprostředně potvrzen zasláním dopisu. Veškerá písemná oznámení budou pokládána za platně doručená, pokud budou zaslána doporučeným dopisem s doručenkou na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Skutečnost, že smluvní

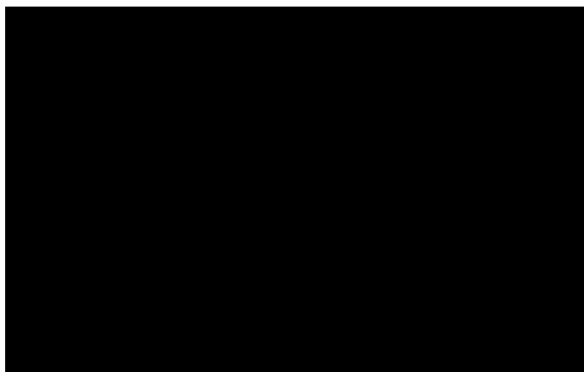
strana zmaří převzetí zásilky tím, že se odstěhuje, že se v místě doručení nezdržuje, nevybírá si schránku nebo není známa apod., nemá vliv na platnost doručení dle tohoto článku Smlouvy. Smluvní strany dále souhlasí s tím, že písemná forma oznámení je zachována též doručováním oznámení do datové schránky. V případě doručování do datové schránky smluvní strany není zaslání potvrzovacího dopisu třeba.

3. Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit pohledávky vzniklé na základě této Smlouvy, umožnit převzetí dluhu třetí osobou, ani převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy (postoupit Smlouvu) bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Jakékoli postoupení a převody provedené v rozporu s tímto ustanovením budou považovány za neplatné a vůči druhé straně za neúčinné.
4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami s ohledem na předmět této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání a dohody ve vztahu k předmětu této Smlouvy.
5. Bude-li kterékoli z ustanovení této Smlouvy soudem nebo jiným příslušným orgánem shledáno nevymahatelným nebo neplatným, bude takové ustanovení pokládáno za nepoužitelné a ostatní ustanovení Smlouvy tím nebudou dotčena. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu v dobré víře zahájit jednání směřující k doplnění obsahu této Smlouvy tak, aby nejpozději do dvou (2) měsíců od příslušné výzvy jedné ze smluvních stran k zahájení jednání bylo toto nepoužitelné ustanovení nahrazeno ujednáním se stejným nebo co nejbližším obsahem a dopadem.
6. Servisní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Jedno vyhotovení je určeno pro objednatele, jedno vyhotovení je určeno pro Poskytovatele.
7. Servisní smlouvu je možno měnit pouze na základě dohody formou písemných číslovaných dodatků/ změnových listů podepsaných zástupci obou smluvních stran.
8. Sjednává se, že smluvní strany považují povinnost doručit písemnost do vlastních rukou za splněnou i v případě, že adresát zásilku, odeslanou na jeho v této servisní smlouvě uvedenou či naposledy písemně oznámenou adresu pro doručování, odmítne převzít, její doručení zmaří nebo si ji v odběrní lhůtě nevyzvedne, a to desátým dnem ode dne vypravení písemnosti.
9. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato servisní smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené zadavatelem, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu servisní smlouvy, číselné označení této servisní smlouvy a datum jejího uzavření. Údaji o smluvních stranách se u fyzických osob rozumí zejména údaj o jménu, příjmení, datu narození a místě trvalého pobytu.
10. Tato servisní smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že servisní smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní objednatel, a to nejpozději do 30 dnů od podpisu servisní smlouvy. V případě nesplnění tohoto ujednání může uveřejnit servisní smlouvu v registru Poskytovatel.
11. Po uveřejnění v registru smluv obdrží poskytovatel do datové schránky/e-mailem potvrzení z registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata, je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel nebude, kromě potvrzení o uveřejnění smlouvy v registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.

12. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této servisní smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb. a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
13. Poskytovatel se tímto zavazuje dodržovat nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen "nařízení" a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
14. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích a osobních údajích, se kterými v souvislosti s plněním této servisní smlouvy přijde do styku. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace a osobní údaje nepoužije v rozporu s touto servisní smlouvou a/nebo nad rámec této servisní smlouvy pro své potřeby, ve prospěch třetích osob, či k újmě druhé smluvní strany. Povinnost zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích a osobních údajích dle tohoto článku servisní smlouvy trvá i po ukončení platnosti této servisní smlouvy. Náklady spojené s ochranou důvěrných informací a osobních údajů nese Poskytovatel.
15. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, se kterými v souvislosti s plněním této servisní smlouvy přijde do styku. Náklady spojené s ochranou důvěrných informací nese Poskytovatel.
16. Poskytovatel se při případném porušení shora uvedených podmínek zavazuje s objednatelem plně spolupracovat ve snaze minimalizovat škodlivý následek takovým porušením způsobený nebo hrozící.
17. Poskytovatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti ani základní lidská práva, poskytovatel je povinen zajistit splnění tohoto požadavku zadavatele i u svých poddodavatelů.
18. Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že Smlouvu řádně zvážily, její celý text přečetly a pochopily, a že ji uzavírají o své svobodné a vážné vůli. Rovněž také prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou a zmařit tak její účel.

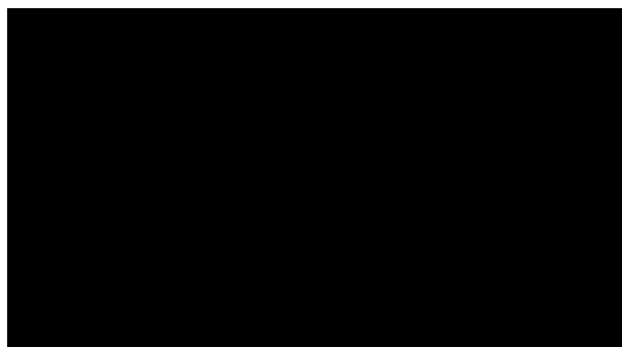
V Mostě dne:

Za statutární město Most

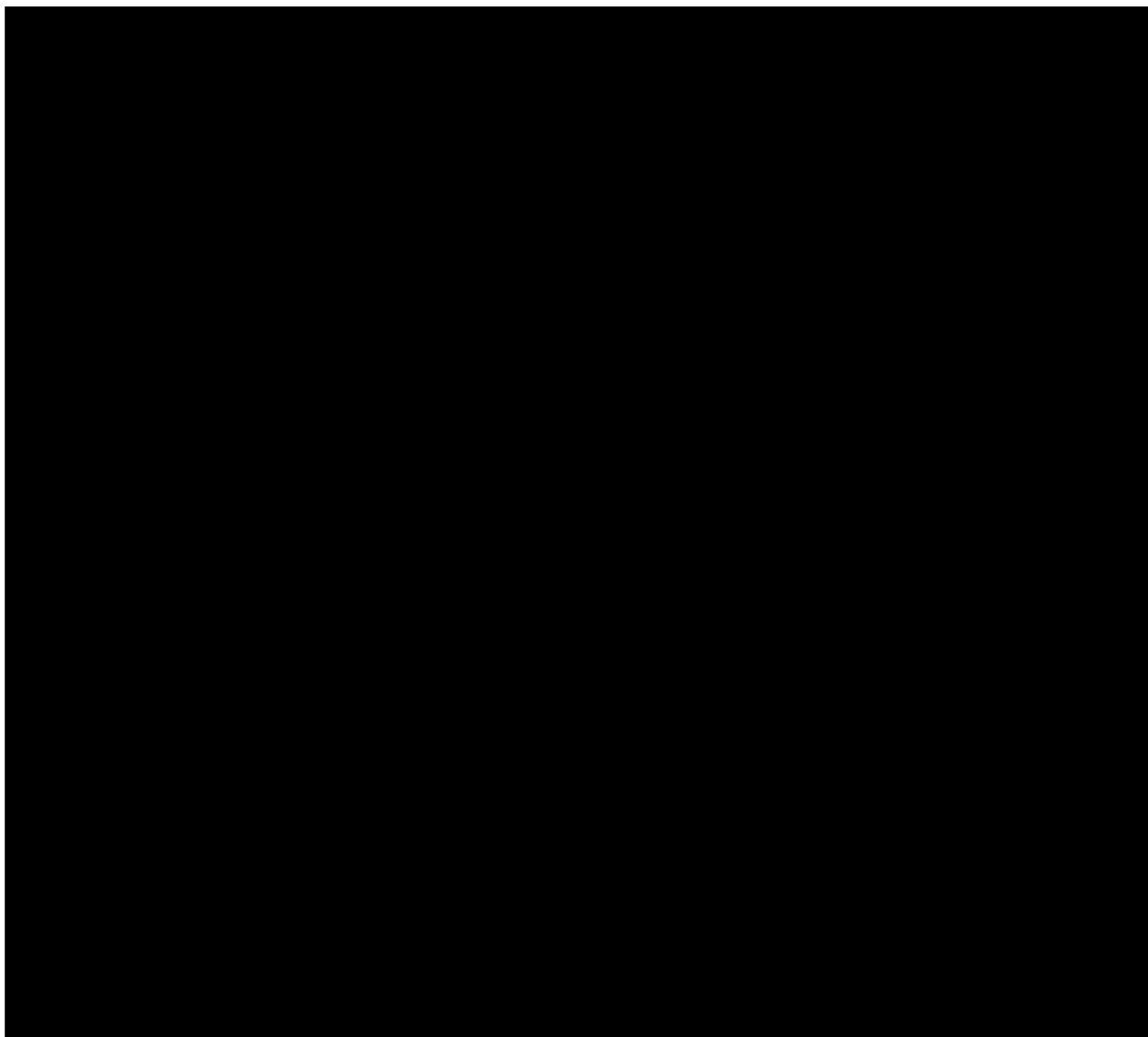


V Praze dne

Za **TELES s.r.o.**



Příloha 1
Seznam kontaktů



Příloha 2

Místo plnění, požadavky na prostředí

1. Místo plnění

Místem plnění bude Magistrát města Mostu, Radniční 1/2, Most.

2. Požadavky na prostředí

a. Pracovní prostor

Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli na své vlastní náklady přiměřený pracovní prostor v blízkosti Zařízení. Takový prostor musí umožňovat vhodné pracovní uspořádání pro testovací účely. Objednatel je zároveň povinen v případě potřeby v rozumné vzdálenosti od Zařízení poskytnout odpovídající prostory pro uskladnění a úschovu věcí Poskytovatele, pokud je to nezbytné v rámci plnění smluvních povinností Poskytovatele.

b. Specifické požadavky

Objednatel je povinen písemně podle článku X. odstavec 2 nebo kvalifikovaným certifikátem podepsaným e-mailem zaslaným na adresu info@teles.cz předem informovat Poskytovatele o každém zásahu Objednatele nebo třetí osoby do Zařízení specifikovaném v **Příloze 4** této Smlouvy.

Příloha 3

Rozsah a cena servisních služeb

ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB

1. SLA Support voice 3CX

V rámci tohoto servisního modulu je objednateli poskytován komplex servisních služeb spojených s řešením technických problémů, incidentů závad na zařízeních hlasových technologií 3CX.

Služba je poskytována v pracovní dny (pondělí–pátek) od 8:00 hod do 17:00 hod.

V rámci tohoto servisního modulu jsou Objednateli poskytovány tyto Služby:

- Přijetí a registraci hlášení závady prostřednictvím Service Desku Poskytovatele.
- On line podpora uživatelů.
- Aktualizace a upgrade software
- Preventivní údržba.
- Diagnostika závad zařízení a nastavení zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.
- Zpřístupnění opravných hotfix a patch vydaných výrobcem pro dané zařízení.
- Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy dodané Objednatелеm

Tento servisní modul nezahrnuje Služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Uživatelská školení.
- Zásahy mimo smlouvenou dobu.
- Úprava konfigurace nebo prostředí mimo rozsah servisní podpory.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Krytí nákladů spojených s prací servisního experta spojených s řešením servisního požadavku.
- Krytí nákladů na opravu vadného dílu.
- Opravy nebo výměny systémů, které nejsou kryté touto smlouvou.

Jsou stanoveny tyto další ujednání v rámci tohoto servisního modulu:

- Cena za práce servisního experta spojených s řešením servisního požadavku bude fakturována dle definovaných pravidel a cen servisních služeb dle definovaného v Ceníku za práce mimo obsah servisních modulů, a to včetně nákladů na dopravu s úrovní System Engineer.

Plnění dodávky servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Přístup do systému je zajištěn vhodným nezávislým dálkovým přístupem, který bude k dispozici servisním expertům Poskytovatele pro provedení Zásahu.
- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto službu. V případě nutnosti bude zajištěn přístup do Míst plnění pro provedení servisního zásahu.

2. SLA Garantované odstranění závady

V rámci poskytování servisních služeb se Poskytovatel zavazuje vykonávat a provádět servisní služby v takové kvalitě, aby byly dodrženy definované parametry SLA – garantované časové lhůty. Definované parametry SLA jsou aplikovány na servisní služby spojené s opravami závad.

Kategorizace servisních požadavků a závad

Poskytované servisní služby z pokrytých servisních modulů, na které jsou aplikovány definované parametry SLA, jsou kategorizovány dle závažnosti v souladu s dále uvedenou tabulkou.

Stanovené Garantované časové lhůty

V návaznosti na kategorizaci servisních požadavků jsou definovány tyto garantované časové lhůty:

- Response Time (RT) je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady Poskytovatel zavazuje zahájit práce vedoucí k odstranění závady. Časová lhůta je měřena počínaje prokazatelným nahlášením požadavku Objednatelům Poskytovateli způsobem uvedeným v článku IV. odstavec 3 Smlouvy.
- Fix Time (FT) je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady Poskytovatel zavazuje provést odstranění závady anebo snížit nebo postupně snižovat její úroveň až do úplného vyřešení. Časová lhůta je měřena počínaje prokazatelným nahlášením požadavku Objednatelům Poskytovateli a ukončena prokazatelným nahlášením odstranění závady Poskytovatelem Objednateli způsobem uvedeným v článku IV. odstavec 3 Smlouvy. Doba ověření správnosti řešení Objednatelům nebude zahrnuta do celkového času řešení závady Poskytovatelem.

Klasifikace závad

- Kritická závada (CF) – provoz systému je významně degradován se značným dopadem na poskytované služby, např. totální výpadek systému, částečný výpadek systému s významným omezením dostupnosti služeb systému uživatelům systému, řídících systémů, ztráta konfiguračních dat (s významným dopadem na provoz systému) a takovou chybu není možné eliminovat z pozice personálu Objednatelů.
- Urgentní závada (UF) – chyba nemá zásadní dopad na provoz nebo dohled systému způsobené nefunkčností dohledových systémů, jde však o SW či HW problém s částečným dopadem na poskytované služby a řešení je požadováno urgentně.
- Normální závada (NF) – chyba nemá zásadní dopad na provoz systému, některé jeho funkce jsou však omezeny, ovšem bez dopadu na poskytované služby. Do této kategorie jsou zahrnuty i závady, které mají řešení dlouhodobějšího charakteru, jako např. závady, pro jejichž odstranění je nutné aplikovat opravnou patch výrobce softwaru, případně i zajistit správné fungování systému uživatelem akceptovaným organizačním opatřením.
- Požadavek (PO) – jsou servisní požadavky, či žádosti o informaci, které v případě vzniku nemají žádný dopad na provoz systému. Do této kategorie spadají i požadavky, které nejsou řešením závady, ale jedná se o dotaz nebo žádost o vysvětlení. V případě, že by požadavek překročil rozsah poskytovaných služeb Poskytovatele, bude řešen jako obchodní případ.

Garantované časové lhůty pro jednotlivé servisní požadavky jsou definovány v následující tabulce dle jednotlivých servisních modulů:

- Response Time (RT) - je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady Poskytovatel zavazuje zahájit práce vedoucí k odstranění závady.

- Fix Time (FT) - je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady Poskytovatel zavazuje provést snížení její úrovně.
- Fix Time (FT total) - je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady Poskytovatel zavazuje provést její odstranění až do úplného odstranění.

SLA	Response Time (RT)	Fix Time (FT)	Fix Time (FT total)
Kritická závada (CF)	1 hod	4 hod	24 hod
Urgentní závada (UF)	2 hod	12 hod	24 hod
Normální závada (NF)	1 pracovní den	3 pracovní dny	5 pracovních dnů
Požadavek (PO)	1 pracovní den	Nedefinováno	Nedefinováno

Časové lhůty Fix Time (FT) a Fix Time (FT total) nejsou garantovány v případě, kdy je nutná opravná patch od výrobce a Objednatel nemá prostřednictvím Poskytovatele uhrazenou příslušnou servisní podporu. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí vedoucí k efektivnímu odstranění problému.

CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

Paušální cena za Servisní Služby:

V níže uvedené tabulce je stanovena měsíční cena za Servisní služby, které jsou obsahem jednotlivých servisních modulů. Cena je bez DPH. DPH bude vyčísleno dle platných právních norem.

Moduly	měsíční cena / modul
SLA Support voice 3CX	5 990 Kč

Ceník za práce mimo obsah servisních modulů

V níže uvedené tabulce je stanoven ceník za služby mimo obsah definovaných servisních modulů. Ceny jsou bez DPH. DPH bude vyčísleno dle platných právních norem.

Hodinová sazba odborné práce specialisty	System Engineer
v pracovních dnech (8.00 - 17.00 hod.)	1 200 Kč/hod
v pracovních dnech (17.00 - 8.00 hod.)	1 400 Kč/hod
soboty, neděle a svátky	1 400 Kč/hod
Dopravné 1km	15 Kč/km

- Dle uvedeného ceníku servisních služeb je účtována každá započatá hodina prací, dle skutečně odvedené práce.
- Dle uvedeného ceníku je účtován každý jednotlivý servisní požadavek.

Příloha 4

Specifikace servisovaného Zařízení

1. 3CX

Popis	Množství
3CX ENTERPRISE 96SC	1