

Servisní smlouva

Pj1-2023

- I. Smluvní strany

Zhotovitel: **Pavel Janda**, se sídlem Třída Československé armády 1172, 753 01 Hranice
Zhotovitel je registrován Živnostenským úřadem Hranice:
Živnostenský list č.j. OŽU/23884/08, vydaný MěÚ Hranice
IČO: 48826316
DIČ: [REDACTED]
bankovní spojení: ČSOB, a.s., pobočka Hranice
č. účtu: [REDACTED]
odpovědná osoba ve věcech obchodních: Pavel Janda, podnikatel
pracovníci odpovědní za technické záležitosti: Pavel Janda, [REDACTED] [REDACTED]

Objednatel: **Město Hranice**, se sídlem Pernštejnské náměstí 1, 753 01 Hranice
IČO: 003 01 311
DIČ: CZ00301311
Bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Hranice
Číslo účtu: 1320831/0100
zastoupený: Ing. Petrem Mynářem, vedoucím odboru vnitřních věcí

II. Použité pojmy

Objasnění významu některých pojmů použitých v této smlouvě :

- „Telekomunikační systém“ - soubor zařízení, sloužící k zajištění telekomunikačních služeb objednatele. Specifikace je uvedena v Příloze č.1 části A této smlouvy.
- „Telefonní rozvody“ - elektrické slaboproudé rozvody, sloužící k připojení koncových zařízení k telefonní ústředně.
- „PBX“ - pobočková telefonní ústředna
- „Údržba“ - péče o trvalý provozuschopný stav telekomunikačního systému.
- „Oprava systému“ - odstranění závady jednotlivé části telekomunikačního systému za funkční. (oprava PBX, oprava vnější i vnitřní komunikace PBX)
- „Oprava vadné části“ - odstranění závady jednotlivé části telekomunikačního systému (oprava tel. přístroje, oprava karty v PBX apod.)
- „Servisní prohlídka“ - provedení preventivní prohlídky a provedení základní diagnostiky telekomunikačního systému včetně základní údržby (kontrola a čištění filtrů, kontrola konektorů a kabeláže apod.).
- „Havárie systému“ - takový stav telekomunikačního systému, který znemožňuje jeho obvyklé používání jako celku. Do této kategorie nespádají poruchy jednotlivých portů (přípojek), poruchy tarifikačního zařízení, administrativního terminálu nebo jednotlivých telefonních přístrojů. Za havárii systému nelze považovat takový výpadek komunikace s veřejnou telefonní sítí, jehož příčina není na straně předmětného telekomunikačního systému. Takový stav systému, kdy je znemožněna komunikace např. v rozsahu jednoho podlaží, se pokládá za stav havárie systému.
- „Porucha systému“ - takový stav zařízení, při kterém je nefunkční pouze dílčí část telekomunikačního systému.
- „Doba nástupu“ - maximální doba od nahlášení poruchy nebo havárie systému do nástupu odborného technického pracovníka s příslušnou kvalifikací.
- „Hlavní rozvod“ - hlavní telefonní rozvaděč, tj. rozhraní mezi telefonní ústřednou a slaboproudými telefonními rozvody v objektu.
- „Kontaktní osoby“ - osoby, uvedené v Příloze č.1 části B této smlouvy, které mají oprávnění ze strany objednatele ohlašovat požadavky na servisní zásahy, ze strany zhotovitele tyto požadavky přijímat a vyřizovat.

III. Předmět plnění

Předmětem plnění této smlouvy je provádění údržby, oprav a servisních prohlídek na telekomunikačním systému **AVAYA - MÚ Hranice a jeho lokalitách** a souvisejících zařízeních, které jsou nainstalovány v objektu objednatele městského úřadu v následujícím rozsahu:

1. V rámci bezplatných záručních oprav zajišťuje zhotovitel opravu systému a opravu vadných částí telekomunikačního systému, včetně souvisejících zařízení za předpokladu, že závada nebyla způsobena chybnou nebo neodbornou manipulací, živelnou pohromou (blesk, zaplavení vodou, požár apod.), a že provozovatel telekomunikačního systému dodržel stanovené klimatické a provozní podmínky. Na veškeré prováděné práce a případná další dodaná zařízení poskytuje zhotovitel následující garanční lhůty:
 - 1.1. Ostatní doplňková zařízení související s telekomunikačním systémem
včetně servisních prací na něm **24měsíců**
2. V rámci služeb, které jsou hrazeny paušální měsíční platbou dle čl.VI.1. zajišťuje zhotovitel tyto činnosti:
 - 2.1. **fyzická spolupráce s poskytovatelem hlasových služeb** při odstraňování poruch na technickém rozhraní do veřejné telefonní sítě,
 - 2.2. **aktualizace položek tarifikace** a provádění jejich změn dle požadavku objednatele,
 - 2.3. **změny dat v telefonní ústředně změny** (nastavení, konfigurace apod.) související s provozem telefonní ústředny a přidružených aplikací včetně případné činnosti technika na místě PBX,
 - 2.4. **obecná údržba a opravy telefonní ústředny** a souvisejících zařízení (přemísťování telefonních přístrojů) – servis technikem na místě PBX
 - 2.5. **změny dat v telefonní ústředně a tarifikaci** (změna nastavení, konfigurace apod.) prostřednictvím dálkové údržby,
 - 2.6. **vyhledávání, přepojování a zřizování** telefonních stanic v rozsahu telefonních a datových rozvodů, (telefonní rozvody, strukturovaná kabeláž, hlavní tel. rozvod, lokální rozvody a datové rozvody)
 - 2.7. vytvoření podmínek pro operativní zásah technika v případě havárie systému s dobou nástupu do 4 hodin od nahlášení havárie, doba odstranění následků havárie (zprovoznění systému) závisí na příčinách
 - 2.8. vytvoření podmínek pro operativní zásah technika v případě poruchy systému s dobou nástupu do 24 hodin od nahlášení poruchy, doba odstranění následků poruchy (zprovoznění systému) závisí na příčinách
 - 2.9. doba nástupu, uvedená v čl.III.2.7. a čl.III.2.8, platí při nahlášení poruchy nebo havárie v pracovních dnech mezi 7:00 a 16:00,
 - 2.10. při nahlášení poruchy nebo havárie mimo dobu uvedenou v předchozím odstavci, se doba nástupu prodlužuje maximálně o 3 hodiny u havárie a 6 hodin u poruchy.
 - 2.11. práce dle bodu III.2.1. - 2.6 budou prováděny maximálně v rozsahu 15 hodin měsíčně dle požadavků na místě nebo prostředkem dálkové správy dle objednatelem připravených podkladů.

3. Služby nad rámec služeb specifikovaných v čl. III bod 2 budou řešeny na základě individuálních cenových nabídek.

IV. Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel bude při plnění smluvních závazků chránit majetek objednatele. Současně se zdrží jakéhokoliv jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit obchodní zájmy objednatele, tj. zdrží se všech forem nekalé soutěže (dle § 2976 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění dále také jen občanský zákoník) a zachová mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž se při plnění smluvních povinností seznámí, a to i po skončení smluvního vztahu.
2. Zhotovitel provádí veškerou činnost v souladu se zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
3. Zhotovitel bude provádět veškeré úkony na servisovaném zařízení jen prostřednictvím vlastních pracovníků.
4. Technik zhotovitele při svých návštěvách informuje určeného pracovníka objednatele o stavu ústředny, změnách a provedených opravách, stejně postupuje i při mimořádných zákrocích.

V. Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje umožnit zhotoviteli přístup k zařízení a připojit se na servisované zařízení (PBX) prostředky dálkového dohledu a administrace.
2. Objednatel určí osoby, které jsou oprávněny hlásit poruchy a havárie systému, případně další požadavky objednatele a sdělí je zhotoviteli. Tyto osoby jsou povinny veškeré poruchy, havárie a další požadavky ihned zaslat emailem, kde uvedou popis závady. Případně požadavky nahlásit telefonicky a dodatečně zaslat emailem. Seznam osob, které jsou oprávněny hlásit zhotoviteli poruchy a havárie telekomunikačního systému, je uveden v příloze č. 1 části B této smlouvy.
3. Objednatel je povinen po celou dobu platnosti této smlouvy zamezit přístupu do servisovaného zařízení (předmětu smlouvy) třetí straně. Za třetí stranu není považována firma Soitron, s.r.o., IČO 27270599, se sídlem Pekařská 621/7, 155 00 Praha 5. Zamezením přístupu se rozumí: zákaz servisní a instalační činnosti třetí straně. Objednatel má právo uvedené ustanovení porušit, porušil-li zhotovitel zásadním způsobem smluvní závazky, kdy bude zmařen účel smlouvy.
4. V případě, že objednatel poruší ustanovení bodu **V. 3. věty první a druhé**, má právo zhotovitel účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku měsíční smluvní ceny bez DPH dle čl. **VI.1.** této smlouvy. V případě, že objednatel umožní přístup do servisovaného zařízení (servisní a instalační činnost) třetí straně z důvodu, že zhotovitel porušil ustanovení této smlouvy, nemá v tomto případě zhotovitel právo požadovat po objednateli smluvní pokutu.
5. Pověření pracovníci objednatele budou objednávat servisní činnost a hlásit havárie (poruchy) systému **e-mailem na adresu** [REDACTED] nebo telefonicky na telefonní číslo [REDACTED] nebo [REDACTED].
6. **Za nahlášení poruchy nebo havárie nelze považovat zanechání zprávy na telefonním záznamníku.**
7. Objednatel hradí náklady na opravy vadných částí telekomunikačního systému, nebo celých zařízení, na které se nevztahují garanční podmínky.

VI. Cena a platby

1. Zhotovitel a objednatel se vzájemně dohodli, že cena za výkony zhotovitele dle čl. **III.2.1.** až **III.2.11.** této smlouvy bude hrazena paušálně měsíčně částkou **7.000,- Kč** bez DPH.
2. Platby budou prováděny měsíčně (v období platnosti smlouvy) na základě faktur - daňových dokladů, vystavených zhotovitelem vždy k poslednímu dni v daném měsíci s 14-ti denní lhůtou splatnosti ode dne doručení faktury objednateli.
3. V případě nedodržení doby nástupu na odstranění havárie dle bodu **III.2.7. a III.2.10.** smlouvy má objednatel právo účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění.
4. V případě nedodržení doby nástupu na odstranění poruchy dle bodu **III.2.8. a III.2.10.** smlouvy má objednatel právo účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Celková výše smluvní pokuty dle čl. **VI.3. a VI. 4.** smlouvy v kalendářním měsíci nemůže překročit smluvní cenu dle čl. **VI.1.** této smlouvy. Smluvní pokuta bude objednateli hrazena tak, že objednatel sníží o příslušnou výši smluvní pokuty v daném kalendářním měsíci příslušnou smluvní cenu dle čl. **VI.1.** smlouvy určenou pro zhotovitele, kdy zhotovitel vystaví pro tyto případy fakturu (y) tak, jak je výše ujednáno či ji (je) vůbec nevystaví.
6. Objednatel je oprávněn platbu zadržet v případě, že zhotovitel závažným způsobem nebo opakovaně poruší smluvní povinnosti, zejména nesplní-li podmínky stanovené v bodě **III.2.7., III.2.8. a III.2.10.,** a to až do odstranění následků porušení povinnosti a sjednání nápravy.
7. V případě prodlení objednatele se zaplacením fakturované smluvní ceny je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.

VII. Ochrana osobních údajů

1. Zhotovitel v rámci zajištění služby Objednateli má přístup k osobním údajům, kterých je Objednatel správcem a má se za to, že při zajištění služby jedná na základě pověření Objednatele. Zhotovitel se zavazuje vykonávat službu v souladu s platnými právními předpisy a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č.2016/679 ze dne 27.4.2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen Nařízení).
2. Osobní údaje budou chráněny po celou dobu poskytování služeb.
3. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním Smlouvy a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů i po ukončení smluvního vztahu.
4. Zhotovitel se také zavazuje, že jeho zaměstnanci podílející se na zajištění služby pro Objednatele, jsou vázáni stejnou mlčenlivostí.

VIII. Povinnosti smluvních stran v souvislosti s ochranou osobních údajů

1. Zhotovitel je při nakládání s osobními údaji ve správě Objednatele povinen zajistit Bezpečnost informací dodržováním minimálně níže uvedených požadavků:
 - a) nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem, než pro potřeby plnění služby,
 - b) řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu služby ve spolupráci s Objednatelem,
 - c) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu služby, postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů Objednatele a spolupracovat s ním při nápravě. Porušení zabezpečení ochrany osobních údajů je Zhotovitel povinen bezodkladně písemně hlásit Objednateli,
 - d) po dobu plnění služby realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistil a byl schopen kdykoliv doložit, že osobní údaje jsou chráněny dle požadavků Nařízení a platnými právními předpisy tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat zejména dle výše uvedených bodů a) až d),
 - e) služby specifikované ve Smlouvě mohou poskytovat pouze kvalifikované a poučené osoby Zhotovitele,
 - f) Zhotovitel zajistí, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly jejich kopie bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
2. Pokud Zhotovitel pro plnění služby bude potřebovat vzdálený přístup k dotčeným systémům Objednatele, pak mu bude tento přístup poskytnut na dobu nezbytně nutnou pro zajištění vyřízení požadavku. Vzdálený přístup může být ze strany Objednatele dozorován.
3. Zhotovitel se zavazuje k plnění Smlouvy využívat pouze vlastní zaměstnance. Pokud bude chtít Zhotovitel využít k plnění předmětu Smlouvy jiného dodavatele, je povinen toto oznámit Objednateli s uvedením jeho označení, sídla, rozsahu služeb, doby, po kterou bude jeho služeb využívat.

IX. Všeobecná ustanovení

1. Činnost jiných firem, které mohou svojí činností ovlivnit stávající stav (provoz) předmětného telekomunikačního systému, bude vždy předem konzultována se zhotovitelem.
2. K nákupu dalších telekomunikačních zařízení je zhotovitel povinen poskytnout objednateli na požádání poradenskou službu.
3. Servisní činnost se vztahuje na zařízení specifikovaná v Příloze č. 1 část A této Servisní smlouvy.
4. Vztahy mezi zhotovitelem a objednatelům neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy platnými v České republice zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a souvisejícími právními předpisy. Pro posuzování závazkových vztahů vyplývajících z této smlouvy je rozhodné právo české a případné spory budou řešeny místně příslušným soudem ČR.

X. Platnost a zrušení smlouvy

1. Tato smlouva má celkem 8 stran, včetně Přílohy č.1 – specifikace servisovaného systému, osob pro kontakt a seznam lokalit umístění jednotlivých telekomunikačních systémů. Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana si ponechala jedno vyhotovení.
2. Tato smlouva může být vypovězena každým ze smluvních partnerů při dodržení tříměsíční výpovědní doby písemnou formou.
3. Od smlouvy může každá ze smluvních stran odstoupit, pokud druhá smluvní strana poruší povinnost takovým závažným způsobem, že bude zmařen účel smlouvy.
4. Jakékoliv změny této smlouvy lze pod sankcí neplatnosti činit výlučně písemnou formou číslovaných dodatků.
5. Smluvní strany výslovně souhlasí se zveřejněním smlouvy. Tato smlouva podléhá povinnému uveřejnění prostřednictvím registru smluv, tak jak stanoví zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu zašle objednatel správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
6. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním této smlouvy a prohlašuje, že obsah smlouvy není obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku.
7. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek.
8. Tato smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku od její účinnosti, která je sjednána od 1.4.2023 za dodržení podmínky řádného uveřejnění této smlouvy v registru smluv.

V Hranicích dne: 28.3.2023

V Hranicích dne: 28.3.2023

za zhotovitele
Pavel Janda

za objednatele
Ing. Petr Mynář
vedoucí odboru vnitřních věcí

Příloha č.1 Servisní smlouvy

A. Specifikace Telekomunikačního systému objednatele

- digitální telefonní ústředna AVAYA,
- IP telefonní ústředna AVAYA IPOffice
- digitální telefonní přístroje AVAYA,
- IP telefonní přístroje AVAYA
- analogové telefonní přístroje Panasonic a jiné,
- administrační software DSA,
- tarifikační systém ATECO,
- záložní zdroj UPS APC,
- slaboproudé telefonní rozvody,
- hlavní rozvod.

B. Seznam pracovníků objednatele oprávněných hlásit zhotoviteli poruchy a havárie telekomunikačního systému a povolovat servisní zásahy a vypínání PBX:

- Hana Pajdlová (hana.pajdlova@mesto-hranice.cz) (t.č. 581 828 259; 581 828 111)
- Ing. Petr Mynář (petr.mynar@mesto-hranice.cz) (t.č. 581 828 250; ■■■ ■■■ ■■■)
- Vladimíra Valentová (vladimira.valentova@mesto-hranice.cz) (t.č. 581 828 258; ■■■ ■■■ ■■■)
- Veronika Polcarová (veronika.polcarova@mesto-hranice.cz) (t.č. 581 828 260)

C. Seznam lokalit umístění jednotlivých částí telekomunikačního systému:

- Pernštejnské náměstí 1, Hranice
- Purgešova ulice 1399, Hranice
- Zámecká ulice 118, Hranice

V Hranicích dne: 28.3.2023

V Hranicích dne: 28.3.2023

za zhotovitele
Pavel Janda

za objednatele
Ing. Petr Mynář
vedoucí odboru vnitřních věcí