

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

ČÍSLO SMLOUVY (ID): 135070/PRE

odpovědný obchodník COPROSYS:

Variabilní symbol pro všechny Vaše platby v rámci této smlouvy: 135070
A. Účastník

jméno a příjmení nebo název společnosti LOM PRAHA s.p.	
rodné číslo nebo IČO 00000515	DIČ CZ00000515
Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka ALX 283	
Sídlem v ulici Tiskařská 270/8	
Město Praha 10 - Malešice	PSČ 100 38
Zastoupený/á („Oprávněný zástupce“) Ing. Roman Plančička	
Zástupce ve věcech finančních: [redacted], finanční ředitel, tel: [redacted]	
Zástupce ve věcech technických: [redacted], vedoucí správy informačních systémů a technologií	
Pevný telefon [redacted]	Fax [redacted]
Mobilní telefon [redacted]	E-mail [redacted]

B. Poskytovatel

Obchodní jméno Coprosys NeTron, s.r.o.	
IČO 25864980	DIČ CZ25864980
Společnost Coprosys NeTron, s.r.o. je zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě oddíl C, vložka 23289	
Sídlem v ulici Ostravská 285	
Město Český Těšín	PSČ 737 01
Bankovní spojení Fio banka, a.s., Frýdek - Místek	Číslo účtu [redacted]
Zastoupený/á („Oprávněný zástupce“) [redacted] – business manager	

* týká se pouze společností zapsaných v obchodním rejstříku

1. Předmět Smlouvy

Na základě této smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací (Smlouva) se Poskytovatel zavazuje poskytovat Účastníkovi telekomunikační službu (Služba) a Účastník se zavazuje platit cenu za poskytování této Služby.

Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou, kromě této Smlouvy, stanoveny v níže uvedených dokumentech a) b) c) (Dokumenty). V případě rozporu mezi Smlouvou a Dokumenty mají přednost ustanovení Smlouvy, resp. jejich dodatků. V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých Dokumentů, mají přednost dokumenty v následujícím pořadí:

- Specifikace služeb („Specifikace“), novější Specifikace má přednost před původní
- Ceníky Služeb („Ceník“), novější Ceník má přednost před původním
- Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti Coprosys NeTron, s.r.o. („Podmínky“) v platném znění

Poskytovatelem služby CoprosysTV je Coprosys, a.s., v Hliníkách 1167, 537 01 Chrudim, IČ: 45534152, DIČ: CZ45534152
Poskytovatelem služby DomaTV je DomaNet, s.r.o., Český Těšín, Ostravská 285, PSČ 737 01, IČ: 26797828

2. Cena a její splatnost

Cena za Službu, platná ke dni podpisu této Smlouvy, je uvedena ve Specifikaci resp. v Ceníku, který je Přílohou této Smlouvy, a podléhá pravidlům splatnosti podle příslušných ustanovení Podmínek.

Cena Služby bude účtována měsíčně.

Ceny jsou bez DPH, které bude účtováno v zákonné výši.

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

Faktury budou zasílány:

- V českém jazyce v anglickém jazyce za cenu 40Kč + DPH v německém jazyce za cenu 40Kč + DPH
 Na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy za cenu 40Kč + DPH na tuto adresu:
 Elektronickou poštou na uvedený e-mail za cenu 0Kč + DPH
 e-mail: XXXXXXXXXX
 Faktury nezasílat. O vytištění faktur Účastník v případě potřeby požádá při osobní návštěvě u Poskytovatele na jeho adrese.

Obchodní jméno	
Ulice	Číslo popisné
Město	PSČ

Faktury budou účastníkem hrazeny:

- převodem z bankovního účtu složenkou v hotovosti

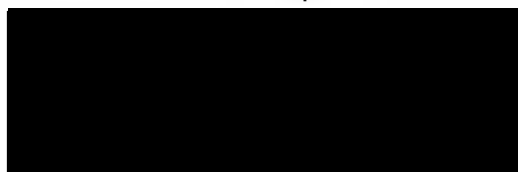
Bankovní spojení	Číslo účtu
Specifický symbol	

Splatnost faktur(y) je 30 dnů. Faktury se vystavují vždy k prvnímu dni v měsíci. Účastník se zavazuje uhradit cenu předmětu plnění dle smlouvy včas a bez prodlení. Neuhradí-li účastník fakturu do data splatnosti, budou poskytovatelem opakovaně prováděna upozornění na dluh prostřednictvím emailu nebo SMS zpráv nebo telefonicky. Cena jednoho upozornění je XXXXXX + DPH v zákonné výši. Upozornění se účtuje i v případě, že se účastníka nepodařilo kontaktovat. Za jeden den budou účtována maximálně dvě upozornění v případě, že účastník nebude na první upozornění reagovat. Upozornění bude účtováno i v případě, že Účastník uhradí fakturu ve splatnosti, ale nezádá správný variabilní symbol dle smlouvy. Neuhradí-li účastník fakturu do 30 dnů ode dne splatnosti, budou vystavovány upomínky. Účastník souhlasí s tím, že cena jedné upomínky je XXXXXX + DPH v zákonné výši s vyčleněním smluvního úroku. Smluvní úrok činí XXXXXX denní sazby z neuhrazených plateb za služby i upomínky. Úhrady účastníka se váží vždy k nejstarší dlužné částce. Neuhradí-li účastník fakturu do 60 dnů ode dne vystavení, služba mu může být přerušena. Za její opětovné zprovoznění bude účtována částka XXXXXX. V případě, že Poskytovatel eviduje neuhrazené doklady po splatnosti vystavené na Účastníka, ztrácí Účastník nárok na poskytování technické podpory až do úplného zaplacení všech dlužných faktur.

3. Závěrečná ustanovení

- 3.1 Číslované dodatky ke Smlouvě budou vypracovány na základě požadavku některé ze smluvních stran. Veškeré změny lze provádět pouze písemně. Další služby, nebo změny stávajících služeb, zabezpečené Poskytovatelem mohou být Účastníkem požadovány formou vyplnění nové Specifikace. Po akceptaci ze strany Poskytovatele se nová Specifikace stává součástí této Smlouvy.
 3.2 Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem Dokumentů dle čl. 1.
 3.3 Smlouvu lze vypovědět až po řádném ukončení poskytování všech služeb uvedených v dokumentu příp. dokumentech Specifikace služeb. Jednotlivé služby dle specifikací mohou být sjednávány na různou minimální dobu trvání. V případě, že některá smluvní strana nesdělí druhé smluvní straně doporučeným dopisem, doručeným nejpozději tři měsíce před ukončením dohodnuté doby trvání služby, že nemá zájem na jejím dalším trvání, prodlužuje se doba trvání na dalších 12 měsíců.
 3.4 Výpověď Služby nebo Smlouvy musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně doporučeným dopisem. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
 3.5 Jednotlivé služby budou Účastníkovi předávány na základě Specifikace služeb, které jsou součástí této smlouvy.
 3.6 Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž jedno vyhotovení obdrží Účastník a jedno vyhotovení Poskytovatel.
 3.7 **V případě jakýchkoliv dotazů nebo problémů se Službou kontaktujte Dispečink technické podpory tel.: XXXXXXXXXX nebo e-mail XXXXXXXXXX**

V Praze dne 13. listopadu 2013



LOM PRAHA
 LOM PRAHA s.p., Tiskařská 8, 100 38 Praha 10-Malešice
 IČ 10000515, DIČ CZ00000515. Zápis v Obchodním rejstříku
 vedeném Městským soudem v Praze oddíl ALX, vložka číslo 283

12.12.2013

V Praze dne 13. listopadu 2013



Specifikace služby Voice Direct – příloha ke smlouvě

 Příloha ke smlouvě číslo: 135070/PRE o poskytování služeb elektronických komunikací

Služba se sjednává na dobu: 12 měsíců Využívání služby po uplynutí sjednané doby se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele

Číslo specifikace / verze 1/1	Druh specifikace <input checked="" type="checkbox"/> Nová <input type="checkbox"/> Změna <input type="checkbox"/> Zrušení	Odpovědný obchodník Coprosys NeTron [REDACTED]
Nahrazuje specifikaci / verzi	Požadované datum zprovoznění, změny, či zrušení	

Adresa ukončení účastnické přípojky

Název organizace: LOM PRAHA s.p. [REDACTED]	
Ulice: [REDACTED]	Číslo orient.
Město Přerov	PSC 751 52
Patro	Poznámka

Kontaktní osoba Účastníka v místě připojení

Jméno a příjmení [REDACTED]	
Funkce:	
Pevný telefon	Fax
Mobilní telefon [REDACTED]	E-mail

Číslo přípojného bodu : Název přípojného bodu : Interní kód přípojného bodu:

Specifikace hlasových služeb
Jednorázové poplatky

Položka	Cena za m.j.	Počet m.j.	Cena celkem
Převedení skupiny veřejných telefonních čísel			[REDACTED]
Převedení jednotlivých veřejných telefonních čísel			[REDACTED]
Uveřejnění jiné osoby než Účastníka (se souhlasem Účastníka)			[REDACTED]
Jednorázové poplatky celkem			[REDACTED]

Účastnická přípojka – telefonní linka

Signalizace	Počet účastnických přípojek / telefonní čísla	Zřizovací poplatek	
HTS		Měsíční poplatek	[REDACTED]
ISDN2		Měsíční poplatek	[REDACTED]
ISDN30		Měsíční poplatek	[REDACTED]
IP SIP		Měsíční poplatek	[REDACTED]
Pronájem PBX s kapacitou [REDACTED] linek včetně servisu		Měsíční poplatek	[REDACTED]

Specifikace PBX

Výrobce Nortel	Typ NeXspan	Poznámka
-------------------	----------------	----------

Název organizace zajišťující konfiguraci a správu PBX: Coprosys NeTron s.r.o.		Jméno a příjmení kontaktní osoby správce PBX [REDACTED]	
Ulice	Číslo popisné	Funkce specialista VoIP PBX	
Město	PSC	Pevný telefon [REDACTED]	Fax
		Mobilní telefon [REDACTED]	E-mail [REDACTED]

Specifikace služby Voice Direct – příloha ke smlouvě

Veřejná telefonní čísla jednotlivá

1)	
2)	
3)	
4)	

Veřejná telefonní čísla s provolbou

1)	
2)	
3)	

Telefonní seznam – uveřejnění údajů

Uveřejnit dle záhlaví Smlouvy

Údaje neuveřejnit – 300Kč bez DPH

Uveřejnit dle přílohy Telefonní Seznam

Specifikace datových služeb

Datové služby

Kapacita přístupové linky + E1: 100 Mbps, full duplex včetně propojení do stávající sítě LOM PRAHA s.p. (účastníka)

Připojení je symetrické, plně duplexní, časově a datově neomezené, dostupnost služby je 99,98%.

Doplňkové služby

Služba	mj	cena mj	počet	CELKEM
Veřejná IP adresa	rok			
Dohledový systém NetVision	měsíc			
Správa Internetové domény – registrace nebo převedení	rok			
Základní Webhosting – provoz Internetové prezentace	rok			
Pronájem telefonního přístroje	měsíc			
Rozšířený Webhosting – provoz Internetové prezentace	rok			

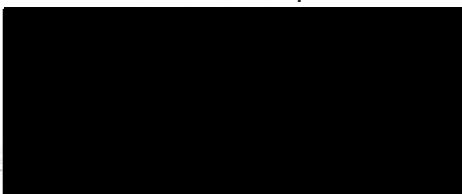
Požadavky na připravenost Účastníka k instalaci

- 1) Hlasové porty PBX účastníka budou pro instalaci připraveny následovně: dle instrukcí Poskytovatele.
- 2) Účastník zajistí na své náklady vnitřní rozvody dle pokynů Poskytovatele.
- 3) V místě ukončení účastnické přípojky bude Poskytovatelem instalováno koncové zařízení. Účastník poskytne za tímto účelem prostor pro umístění koncového zařízení ve skříni 19" dle požadavku poskytovatele, včetně zálohování elektrické energie. Volné hlasové porty PBX účastníka, rozhraní E1/PCM a přívod napájení koncového zařízení (230V/50Hz) budou vzdáleny maximálně 2 m od umístění koncového zařízení.
- 4) Jednorázový poplatek zahrnuje kompletní montáž, instalaci a konfiguraci PBX i datové služby včetně konfigurace a připojení do stávajících hlasových i datových sítí účastníka, vyškolení administrátorů a uvedení všech dodávaných systémů do provozu.

Poznámky

- 1) Uvedené ceny jsou bez DPH.
- 2) V ceně pronájmu PBX jsou zahrnuty i servisní poplatky.
- 3) Účastník se zavazuje uhradit smluvní sankci pokud odstoupí od služby (nebude-li vina na straně dodavatele), sjednané touto specifikací, dříve než za 12 měsíců od podpisu této specifikace. Výše smluvní sankce je stanovena na [redacted] bez DPH vynásobených počtem měsíců zbývajících do uplynutí minimální délky užití služby.

V Praze dne 13. listopadu 2013



12. 12. 2013

V Praze dne 13. listopadu 2013



**PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB
COPROSYS NETRON, s.r.o.**

1. Zřizování, změny a rušení služeb

1.1 Zřízení služby

1.1.1 Typická doba zřízení služeb

Doba zřízení služeb je popsána v následující tabulce:

Doba zřízení	Počet pracovních dnů
Coprosys Voice Direct	
Coprosys Internet	
Hostingové služby	
Coprosys VPN	

O předání služby do užívání účastníka bude vyhotoven oboustranně podepsaný Předávací protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek služby.

1.1.2 Garantovaná doba zřízení služeb

Garance na dobu zřízení služby jsou poskytovány pro telekomunikační služby s přímým připojením realizovaným na bezdrátové technologii FWA [REDAKCE].

1.2 Změna služby

Pokud není ve Smlouvě nebo níže stanoveno jinak, Coprosys NeTron se zavazuje provést změnu konfigurovatelných parametrů do jednoho týdne ode dne obdržení specifikace změny. Změna se uplatňuje formou dodatku ke Smlouvě nebo nové Specifikace. Změnu parametrů vyžadujících změnu přípojky se zavazuje Poskytovatel provést ve stejných termínech jako je zřízení příslušné Služby.

1.3 Zrušení Služby

Služby nebo jejich části se ruší po uplynutí výpovědní doby za podmínek specifikovaných v části 10. Obecné části Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti Coprosys NeTron.

2. Provoz služeb

2.1 Procedura zpracování závad

2.1.1 Nahlášení Závady na Coprosys NeTron, s.r.o.

Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, je „Dispečink technické podpory“ dostupný v pracovních dnech od 07:00 do 19:00 hodin a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě.

Pro urychlení odstranění závady Coprosys NeTron požaduje, aby jej uživatel kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení provede Účastník telefonicky na pracoviště „dispečink technické podpory“ Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.

Informace Účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:

- identifikace zákazníka (název nebo IČO);
- identifikace místa Závady (adresa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);
- popis Závady;
- datum a čas vzniku Závady;
- datum a čas nahlášení Závady;
- jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické spojení.

„Dispečink technické podpory“ podnikne potřebné kroky k odstranění poruchy. Coprosys NeTron bude reagovat na nahlášené poruchy podle typu služby a sjednané úrovně servisu, což zajišťuje, že případu daného typu je dána patřičná důležitost.

Pokud nelze Závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy Účastníka, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě Závady servisních zásah, který provádí servisní skupina Poskytovatele Služby.

Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem na výše uvedené pracoviště, nebo okamžik kdy je Účastník kontaktován operátorem dohledu Sítě Poskytovatele (dále jen „Operátorem“) při zjištění závady, podle toho, co nastane dříve.

Za konec Závady je považován okamžik obnovení provozu Služby. Konec závady bude odsouhlasen Účastníkem telefonicky na čísle, určeném Účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to možné, provede obsluha Účastníka v součinnosti s Operátorem zkoušku funkčnosti služby.

2.1.2 Odezva účastníkovi

Coprosys NeTron potvrdí závadu po její primární diagnostice během níže specifikované doby od registrace Závady na oddělení „dispečink technické podpory“. To znamená, že Coprosys NeTron během této doby podnikne počáteční kroky k identifikaci příčiny Závady a určí předpokládanou dobu opravy.

Předpokládaná doba odezvy	Počet hodin
Coprosys Voice Direct s aktivní hlasovou službou	1
Coprosys Voice Direct bez hlasové služby	3
Coprosys Internet	3
Coprosys VPN	1

2.2 Doba Opravy

Coprosys NeTron specifikuje následující předpokládané doby opravy:

Předpokládaná doba opravy	Počet hodin
Coprosys Voice Direct s aktivní hlasovou službou	4
Coprosys Voice Direct bez hlasové služby	12
Coprosys Internet	12
Coprosys VPN	24

Doba opravy je definována jako čas začátkem Závady a koncem Závady.

2.2.1 Doba vyloučená z doby opravy

Následující doby nejsou započítávány do doby opravy:

- Výpadek nezpůsobený poruchami na zařízení spravovaném Poskytovatelem, např. poruchy na Účastníkově zařízení nebo jeho napájení;
- Výpadky v době plánované údržby sítě (servisní okno);
- Výpadky hlášené Účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Coprosys NeTronem;
- Jakákoliv doba, kdy je služba pozastavena podle Smluvních podmínek;
- Výpadky způsobené vyšší mocí;
- Doby výpadků, které vznikly v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka;
- Čas, který potřebuje účastník na zjištění, zda je problém vyřešen.

2.2.2 Plánovaná údržba

Plánovaná údržba bude realizována v době servisního okna od 23:00 do 6:00 nebo o víkendech. Délka jednotlivého případného výpadku nebude větší než 6 hodin. O údržbě bude Účastník předem informován s nejméně 24-hodinovým předstihem. Pokud Účastníkovi doba ohlášené údržby nevyhovuje, bude podle technických možností domluvena údržba v náhradním termínu.

2.3 Proaktivní dohled

Coprosys NeTronem řízený dohled pro služby připojené k síti Coprosys NeTron pevným metalickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem představuje nepřetržitý monitoring pro urychlení odstranění poruchy. Proaktivní monitoring je součástí základní služby. To znamená, že Coprosys NeTron bude zjišťovat poruchy a proaktivně bude kontaktovat uživatele do 30 minut po zjištění.

2.4 Zařízení v prostorách účastníka

Pronajatá zařízení od Coprosys NeTronu jsou součástí služby a jsou servisována podle stejné servisní úrovně jako služba.

2.5. Dostupnost a kvalita služeb

2.5.1 Definice dostupnosti služeb

Dostupnost služeb je určena jako procento z celkového času, ve kterém Účastník může službu plně využívat. Zda je služba dostupná je specificky závislé na produkované skupině, viz tabulka níže.

Služba je dostupná, pokud:

-splňuje podmínku dostupnosti:

Produktová skupina	Podmínka dostupnosti
Hlasové služby	je možné uskutečnit hlasové spojení
Internetové služby	jsou dostupné základní síťové zdroje - DNS a IP směrování
Datové služby	je možné přenášet data mezi lokalitou účastníka a sítí Poskytovatele

-a pokud služba splňuje parametry kvality služby:

- Bitová chybovost přístupového okruhu (BER) menší než 10^{-6} pro služby s přímým připojením na metalickém vedení nebo s bezdrátovým přístupem v garantovaném pásmu.
- Rychlost přenosu služeb s garantovanou rychlostí přenosu odpovídá deklarované rychlosti.
- I jednotlivé části služeb jsou dostupné a funkční (např. faxová volání či směrování mezinárodních hovorů na konkrétní partnery v rámci hlasových služeb).
- Splňuje specifické parametry jednotlivých služeb jak jsou popsány v odpovídajících dokumentech Popis Služby.
- Dostupnost Služby je vyhodnocována měsíčně podle následujícího vzorce

$$\frac{\text{Počet hodin v měsíci} - \text{doba registrovaných výpadků}}{\text{Počet hodin v měsíci}} \times 100$$

Počet hodin v měsíci

Doba nezapočítávaná do dostupnosti služby je stejná jako v případě popsaném v odstavci „Doba vyloučená z doby opravy“

2.5.2 Opatření k zajištění vysoké úrovně dostupnosti

Páteří síť je navržena tak, aby zajistila extrémně vysokou úroveň dostupnosti služeb. Síťové uzly jsou vybaveny redundantním napájením a řídicími kartami. Páteří síť je dimenzovaná tak, aby provoz na Účastníkovi privátní síti mohl nerušeně pokračovat i v případě poruchy na páteří síti. Navíc jsou zde minimálně dva nezávisle směrované páteří spoje do dalšího uzlu.

Dohledové centrum Coprosys NeTronu dohlíží na páteřní síť 24 hodin denně, aby zajistilo okamžité akce na odstranění případných problémů. Služby jsou automaticky přesměrovány v případě jakýchkoliv problémů jak v páteřní síti, tak na přístupových okruzích na založení páteřní nebo přístupovou cestu.

2.5.3 Dostupnost linky

Dostupnost linky je: 99,98 % (u garantovaných služeb).

2.5.4 Registrace výpadků

Do garance dostupnosti se započítávají výpadky, které byly řádně zaregistrovány - buď nahlášený Účastníkem na Coprosys NeTron nebo ohlášený Coprosys NeTronem Účastníkovi v rámci proaktivního dohledu.

2.6 Reporty

Coprosys NeTron umožňuje Uživatelům svých placených služeb přístup k informacím z databáze řešených problémů se souhrnnými údaji o dosažených dobách opravy.

2.7 Kompenzace

Coprosys NeTron poskytuje účastníkům kompenzace za neposkytnutou službu z důvodů na straně Poskytovatele podle Všeobecných podmínek.

**Rozsah servisních podmínek a technické podpory PBX pro
společnost:**

LOM PRAHA s.p.

Smlouva o poskytování servisních služeb

Obchodní firma: **LOM PRAHA s.p.**

Sídlo: Praha 10, Malešice, Tiskařská 8, PSČ 100 38,

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddílu ALX, vložka 283,

Jednatel: Ing. Romanem Pláničkou, ředitelem státního podniku

Zástupce ve věcech finančních: [REDACTED], finanční ředitel, tel: [REDACTED]

Zástupce ve věcech technických: [REDACTED], vedoucí správy informačních systémů a technologií

IČ: 00000515

DIČ: CZ00000515

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4

Číslo účtu: 1077632/0800

Adresa pro doručování korespondence: LOM PRAHA s.p., odštěpný závod VTÚLaPVO

Mladoboleslavská 944, P.O. BOX18, 197 21 Praha 9

(dále jen „objednatel“)

a

Obchodní firma: **Coprosys NeTron, s.r.o.**

Sídlo: Ostravská 285, PSČ 737 01 Český Těšín

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, v oddílu C, vložka 23289,

zastoupená panem Ing. Miroslavem Kovářem, jednatelem

IČ: 25864980

DIČ: CZ25864980

Bankovní spojení: Fio banka, a.s., Zámecké nám. 42, 738 01 Frýdek-Místek

Číslo účtu: [REDACTED]

Adresa pro doručování korespondence: Coprosys NeTron, s.r.o., Ostravská 285, 737 01 Český Těšín

(dále jen "zhotovitel"),

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku smlouvu následujícího znění:

I.
Zhotovitel

Coprosys NeTron, s.r.o.

Ostravská 285, PSČ 737 01 Český Těšín

Zhotovitel je společností obchodního práva podnikající v oblasti bezpečnosti informačně-telekomunikačních sítí a zabezpečení dat.

II.
Účel smlouvy

Předmětem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli servisní služby. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti smlouvy využívat servisních služeb pro dodané produkty a služby pouze prostřednictvím zhotovitele. Zásah třetích stran do produktů a služeb dodávaných zhotovitelem není přípustný.

Účelem poskytování servisu je zajistit funkčnost dodaných produktu a služeb u objednatele.

Závady a změny na funkčním stavu jsou pro potřeby těchto ustanovení rozděleny z hlediska naléhavosti do čtyř skupin. Za závadu se považují pouze technické závady zhotovitelem dodávaných produktů a služeb, případně systému, nikoli navazujících zařízení objednatele nebo třetích stran.

uvedené čtyři skupiny:

- (a) **Havárie** - jedná se o totální výpadek produktu či služby, který zabraňuje dalšímu produktivnímu chodu systému.
- (b) **Vážná závada** - výpadek libovolného jednoho druhotného systému či služby, který nezabraňuje dalšímu produktivnímu chodu systému.
- (c) **Menší závada** - výpadek části produktu služby, výpadek služeb systému a ostatní závady.
- (d) **Změny** - požadavky na změny v konfiguraci či jiné požadavky ze strany objednatele.

III.
Závazky zhotovitele

V případě, že nastane některá ze skutečností dle článku II. odstavec 3, zajistí zhotovitel „Servisní zásah“. Zásah bude proveden podle typu závady v následujících termínech a hlášení bude přijímáno v následujících dobách pohotovosti:

Havárie - období pohotovosti 8.00 až 17.00 v pracovní dny, tj zejména Po-Pá. Při nahlášení v období pohotovosti musí být havárie odstraněna **do 4 hodin** od nahlášení, alespoň do stavu vážné poruchy. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna **do 4 hodin** po počátku pohotovosti následující pracovní den.

Vážná závada - období pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovní dny, tj zejména Po-Pá. Při nahlášení v době pohotovosti musí být závada odstraněna alespoň do stavu menší závady **do 8 hodin** od nahlášení. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna **do 8 hodin** po počátku pohotovosti následující pracovní den.

Menší závada - období pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovní dny; závada musí být odstraněna do 2 pracovních dnů od nahlášení na servisní službu.

Změny - menší změny budou realizovány v co nejkratším termínu a to v pracovní dny do 4 hodin od nahlášení, pokud tyto budou moci být realizovány - pomocí dálkové údržby. Změny, přeložky a nové instalace většího rozsahu provede zhotovitel po dohodě s objednatelem do 2 pracovních dnů od vznesení požadavku.

IV.
Závazky objednatele

Objednatel je povinen provozovat dodaný systém a dodané služby za následujících podmínek:

- konfigurace, úpravy, instalace jakož veškeré další zásahy do dodaných produktů a služeb smí provádět výhradně zhotovitel, objednatel je povinen včas a bez prodlení objednávat požadované služby a je zároveň povinen za provedené služby včas a bez okolků zaplatit.
- objednatel zajistí potřebné dodavatelem nebo zhotovovatelem oznámené požadavky na HW a SW, které souvisejí s optimálním provozem dodávaného produktu či služby.

Objednatel zajistí příslušnou součinnost dle požadavků zhotovitele.

Objednatel je povinen od okamžiku nahlášení závady do jejího odstranění umožnit přístup technikům servisní služby přístup k nainstalovanému systému. Technik servisní služby se na požádání prokáže občanským průkazem.

Objednatel je povinen události dle článku II. odstavec 3 neprodleně po jejich zjištění nahlásit zhotoviteli a zaznamenat.. Nahlášení se provádí vždy minimálně telefonicky. Veškeré lhůty uvedené v článku II. začínají běžet od okamžiku nahlášení telefonem a přijetí nahlášení servisní službou zhotovovatele. Nahlášení se provádí:

Havárie a vážné závady - na Servisní službu. V době od 8.00 do 16.00 také na telefonním čísle Servisní služby.

Menší závady - hlásí se na telefonním čísle Servisní služby.

V.
Forma hlášení závad

Forma hlášení závad – telefonicky. Při telefonickém nahlášení je třeba uvést: Kdo závadu nahláší, kterých poboček či lokalit apod. se závada týká, popis, jak se závada projevuje, koho lze kontaktovat za účelem dalších informací a zajištění přístupu k systému.

VI.
Cena za poskytování servisu a platební podmínky

Cena za poskytování servisu se skládá z těchto částí:

Viz specifikace služby Voice Direct - položka pronájem ústředny zahrnuje:

- 120 min práce při dálkové údržbě / měsíc
- jeden servisní zásah v délce 60 min na místě / měsíc

Dále uvedené poplatky jsou za služby provedené nad rámec pohotovostního servisu (například za veškeré prováděné konfigurační, instalační práce, práce spojené s odstraněním veškerých závad, poruch dodaného produktu či služby, práce při rozšiřování služeb a produktů, další instalační práce, stěhování či jiné).

Náklady nad rámec:

cestovní výlohy

■ Kč za kilometr

práce servisního technika v době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny na místě.

■ Kč za hodinu

práce servisního technika mimo dobu od 08.00 do 17.00 v na místě (pracovní dny, soboty a neděle, svátky)

■ Kč za hodinu

práce servisního technika při dálkové údržbě

■ Kč za minutu

cena potřebné nebo domluvené instalační činnosti (doplňky, změny, stěhování)

■ Kč za hodinu v době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny

Ostatní práce, na které se nevztahují záruční podmínky nebo paušální platba, při objednaných změnách, nebo opravách mimo záruku, budou účtovány podle smluvních cen uvedených v této smlouvě o poskytování servisních služeb ke dni provedení opravy a placeny po zásahu. Platba bude provedena samostatnou fakturou, kterou je objednatel povinen uhradit nejpozději do 30 dnů od jejího vystavení. Faktura bude vystavena zhotovitelem nejpozději do 14-ti dnů od provedení opravy.

Pokud zhotovitel po době splatnosti vystavené faktury na svém účtu příslušnou částku nezjistí, vyzve objednatele k jejímu zaplacení. Pokud ten bude v prodlení s placením déle jak 5 dní, může zhotovitel pozastavit svá plnění a plnění povinností vyplývajících pro něj z této smlouvy, nebo dokonce vypovědět písemně platnost této Smlouvy s účinností od okamžiku doručení výpovědi.

Uvedené ceny nezahrnují DPH, která bude účtována podle platných zákonů.

Ceny za poskytování servisu budou každý rok k 1.2. dohodnuty smluvně. Pokud neproběhne nová dohoda, platí dále v této smlouvě uvedené ceny.

VII. Sankce

Nebudou-li dodrženy závazky zhotovitele dle odst. III, je zhotovitel povinen snížit cenu opravy o ■ z ceny opravy za každou i započatou hodinu opravy. Zaplacením sankce není nijak dotčen nárok druhé strany na náhradu způsobené škody, a to v plné výši.

V případě prodlení se zaplacením faktury podle odst. VI a je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši ■ z dlužné částky za každý den prodlení.

VIII. Pohotovostní a servisní služba

Následující pohotovostní údaje doplní zhotovitel nejpozději v den předání zařízení:

Pohotovostní služba:

Mobilní telefon: ■ ■

Servisní služba:

Helpdesk: ■ ■

V případě změny čísel výše uvedených služeb uvědomí zhotovitel objednatele nejméně 2 dny předem.

Pohotovostní a servisní služba začíná okamžikem předání všech částí do servisu dle Přílohy objednatelem zhotoviteli.

X.
Právo zhotovitele

K poskytování plnění podle této smlouvy je zhotovitel oprávněn použít kromě svých pracovníků i jiných fyzických či právnických osob.

XII.
Doba platnosti smlouvy

Tato servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední stranou smluvní.
Platnost smlouvy je vázána na minimální délku užití služby specifikace 135070/PRE 1/1.

XIII.
Ukončení smluvního vztahu

Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

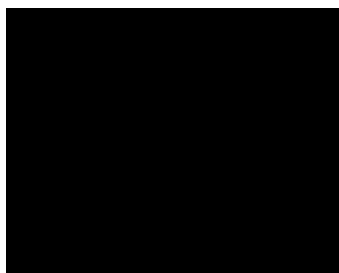
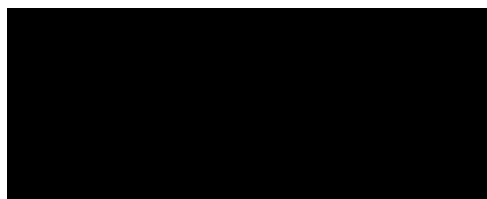
Smlouvu na dobu neurčitou mohou obě smluvní strany vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně doporučeným dopisem. Výpovědní doba činí dvanáct měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího roku.

Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Výpovědní lhůta činí 1 rok. Pokud objednatel tuto smlouvu vypoví dříve než po 60-ti měsících, zavazuje se touto smlouvou k úhradě nákladů spojených s poskytováním služby.

Za strany smluvní:

V Praze dne 13.11. 2013

V Praze dne _____ 2013



②
**COPROSYS
NETRON**
s.r.o.

LOM PRAHA s.p., Tiskařská 8, 100 38 Praha 10-Malešice
IČ 00000515, DIČ CZ00000515. Zapsán v Obchodním rejstříku
vedeném Městským soudem v Praze oddíl ALX, vložka číslo 283