

Smlouva o servisní činnosti číslo 95/2023

1. Smluvní strany:

1.1 Objednatel:

ČESKÁ REPUBLIKA

Vězeňská služba České republiky

se sídlem Soudní 1672/1a, 140 67 Praha 4,

za niž právně jedná vrchní rada plk. Ing. Marek Valenta, ředitel Vazební věznice Ostrava

na základě pověření č.j.: VS-7268-2/ČJ-2021-800020-SP ze dne 15.1.2021

IČO: 00212423

DIČ: CZ00212423 Právnícká osoba

Při výkonu působností v oblasti veřejné správy se Vězeňská služba České republiky nepovažuje dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, za osobu povinnou k DPH.

Bankovní spojení: [REDACTED]

Správce zakázky:

Vězeňská služba ČR

Vazební věznice Ostrava

Havlíčkovo nábřeží 34a

701 28 Ostrava

(dále jen "objednatel")

1.2 Zhotovitel:

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.

se sídlem Obránců míru 208/12, 703 00 Ostrava – Vítkovice,

IČ: 00575810 DIČ: CZ00575810

zapsanou v obchodním rejstříku KS Ostrava oddíl C, vložky 160

zastoupenou Tomášem Vrbou, jednatelem společnosti

Bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen "zhotovitel")

**uzavírají ve smyslu ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
v platném znění tuto smlouvu o poskytování servisní činnosti.**

1. Definice

- 1.1 **Reakční doba** - je lhůta k zahájení servisní činnosti zhotovitelem. Reakční doba se počítá od obdržení formuláře „Hlášení poruchy,“ zhotovitelem nebo od nahlášení poruchy jakýmkoliv jiným způsobem (telefon, mail, fax). Dohodnuté reakční doby poskytované zhotovitelem jsou uvedeny v příloze č. 1 Specifikace servisní činnosti.
- 1.2 **Stav nouze (Priorita 1)** - je porucha, která systematicky způsobuje celkovou nefunkčnost sítě nebo servisovaného zařízení (např. celkový výpadek servisovaného systému, částečný výpadek servisovaného systému s podstatným omezením provozu uživatelů servisovaného systému).
- 1.3 **Porucha (Priorita 2)** - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která způsobuje omezení provozu a služeb servisovaného systému (50% a více), neovlivňuje však hlavní funkce servisovaného systému.
- 1.4 **Chyba (Priorita 3)** - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která neomezuje funkci servisovaného systému (např. porucha redundantní karty zdroje, drobná porucha servisovaného zařízení).
- 1.5 **Lhůta pro odstranění poruchy** – je lhůta, která začíná běžet okamžikem doručení vyplněného formuláře “Hlášení poruchy“ objednatelem zhotoviteli (nebo jakýmkoliv jiným způsobem doručení hlášení o poruše systému) a končí odstraněním poruchy nebo zajištěním náhradního provozu.
- 1.6 **Odstranění poruchy** - je zajištění funkčnosti servisovaného systému opravou vadného dílu anebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení.
- 1.7 **Zajištění náhradního provozu servisovaného zařízení** - je poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části zhotovitelem objednateli v těch případech, kdy plnohodnotná oprava servisovaného zařízení není ve stanovené lhůtě technicky možná. Zhotovitel se zavazuje, že poskytne objednateli takové náhradní zařízení, které zajistí provozuschopný stav sítě, i když nebudou dodrženy všechny jeho výkonnostní parametry v plném rozsahu. Základní funkční vlastnosti a parametry servisovaného systému však musí být zachovány v plném rozsahu.

2. Účel a předmět smlouvy

- 2.1 Účelem této smlouvy o servisní činnosti (dále jen „smlouva“) je stanovení podmínek provádění servisní činnosti zhotovitelem pro objednatele.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provádět servisní činnost na zařízeních objednatele uvedených v příloze č.1 této smlouvy, tj. na telefonní ústředně v objektu Vazební věznice Ostrava, s technologií UNIFY Openscape Business X8 (dále jen „servisovaná zařízení“ nebo „servisované zařízení“), a to v rozsahu a podle podmínek stanovených v této smlouvě, a závazek objednatele uhradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti na servisovaných zařízeních a plnit další podmínky této smlouvy.

2.3 Zhotovitel se v rámci servisní činnosti na základě této smlouvy zavazuje:

i. zahájit servisní zásah

- ve lhůtě 2 hodin od ohlášení poruchy objednatelem v případě Priority 1,
- ve lhůtě 8 hodin od ohlášení poruchy objednatelem v případě Priority 2,
- ve lhůtě 24 hodin od ohlášení poruchy objednatelem v případě Priority 3,
- ve lhůtě 48 hodin od ohlášení poruchy objednatelem v případě Priority 4,

ii. být sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin denně připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit servisní zásah,

- iii. být sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin denně připraven poskytnout technické hotline pro kontaktní osoby objednatele z řad IT správců,
 - iv. poskytnout zvýhodněnou sazbu datového specialisty ve výši 690 Kč bez DPH/hod,
 - v. poskytnout bezplatně náhradní díly po dobu opravy nebo výměny nefunkčního komponentu, a to bez časového omezení,
 - vi. odstranit poruchu nebo zajištění náhradního provozu servisovaného zařízení
 - ve lhůtě do 2 hodin od započetí servisního zásahu v případě Priority 1,
 - do následujícího pracovního dne od započetí servisního zásahu v případě Priority 2,
 - ve lhůtě do 1 týdne od započetí servisního zásahu v případě Priority 3,
 - vii. k jedné hodině konzultací měsíčně,
 - viii. k jedné hodině dálkové údržby měsíčně,
 - ix. k jedné analýze provozu ročně (Performance Management),
 - x. k zálohování systému a zákaznických dat vzdáleným přístupem jeden krát do měsíce,
 - xi. ke vzdálenému dohledu,
- (dále také jen „**servisní činnost**“).

2.4 Rozsah servisní činnosti zhotovitele je shrnut v příloze č.1 této smlouvy.

3. Servisní činnost

- 3.1 Servisní činnost provádí zhotovitel na servisovaných zařízeních v lokalitě sídla Věžeňské služby ČR, Vazební věznice Ostrava, Havlíčkovo nábřeží 34a, 701 28 Ostrava.
- 3.2 Servisní činnost (např. požadavek na odstranění poruchy) uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy provádí zhotovitel vždy na základě ohlášení objednatele, kterou objednatel ohlásí zhotoviteli spolu se stanovením Priority, a to telefonicky na telefonním čísle [REDACTED] s následným zasláním formuláře „Hlášení poruchy“.
- 3.3. Nezbytnou součástí telefonické výzvy i obsahu formuláře „Hlášení poruchy“ je správná a úplná identifikace objednatele. Základním identifikačním údajem objednatele je identifikační číslo objednatele, jehož znalostí se musí osoba jednající jménem objednatele prokázat. Objednatel nese odpovědnost za případné zneužití identifikačního údaje třetí osobou a je povinen uhradit zhotoviteli škodu tím případně způsobenou. Identifikační číslo přiděluje zhotovitel.
- 3.5 Služba *Telefonická podpora DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. (hot-line)* je poskytována zhotovitelem na tel. č. [REDACTED] nebo prostřednictvím e-mailu na adrese [REDACTED] v souladu s rozsahem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.6 Zhotovitel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění poruchy, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy objednatel nezabezpečí zhotovitelem požadovanou součinnost (zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací, provozních dat, konfigurací apod.), je povinen uhradit zhotoviteli zvýšené náklady spojené s odstraněním poruchy.

- 3.7 V těch případech, kdy zhotovitel zajistí pouze náhradní provoz servisovaného zařízení, zavazuje se provést jeho opravu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však do 30 dnů od převzetí vadného dílu servisovaného zařízení zhotovitelem, a to pouze pokud objednatel nesdělí zhotoviteli písemně, že opravu servisovaného zařízení po zhotoviteli nepožaduje... Nebude-li uvedeno zhotovitelem, že náhradní zařízení nahrazuje vadné servisované zařízení na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto servisovanému zařízení náleží zhotoviteli.
- 3.8 Po provedení servisní činnosti bude pověřenými zástupci objednatele a zhotovitele sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“ dle přílohy č. 4 této smlouvy.
- 3.9 K omezení nebo rozšíření rozsahu servisní činnosti v důsledku omezení nebo rozšíření rozsahu servisovaného zařízení může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě.
- 3.10 Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku prokázaného úmyslného porušení nebo nedodržení provozních či záručních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob (zaviněná porucha) nebo v důsledku vnějších událostí, které nezpůsobil zhotovitel (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), je objednatel povinen uhradit zhotoviteli vedle ceny uvedené v čl. 4.1 i náklady na práci servisního technika, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s provedením servisní činnosti, a to podle aktuálního ceníku zhotovitele, který je Přílohou č. 6 k této smlouvě.

4. Cena, platební podmínky

- 4.1 Celková měsíční cena za provádění servisní činnosti dle této smlouvy činí 1.990,- Kč bez DPH . K ceně určené podle této smlouvy bude doložena DPH podle platné právní úpravy.
- 4.2 Za datum zdanitelného plnění se považuje datum vystavení faktury.
- 4.3 Úkony prováděné zhotovitelem nad rámec této smlouvy budou účtovány zhotovitelem individuálně podle aktuálního ceníku zhotovitele, který tvoří Přílohu č. 6 k této smlouvě.
- 4.4 Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti (dle čl.4.1) vždy následně po uplynutí čtvrtletního období. Zhotovitel vystaví fakturu nejdříve poslední den daného čtvrtletí.
- 4.5 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od jejího doručení. K cenám bude doložena DPH podle platných právních předpisů.
- 4.6 Úhrada za jednotlivé servisní úkony prováděné zhotovitelem dle čl. 4. bude zhotovitelem fakturována objednateli vždy po provedení servisního úkonu.
- 4.7 Jestliže objednatel neobdržel z důvodů, za něž odpovídá zhotovitel, plnění zhotovitele z této smlouvy ve sjednaném termínu, je zhotovitel v prodlení s plněním a objednatel může požadovat zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí 10% z měsíční ceny uvedené v čl. 4.1 za hodinu prodlení zhotovitele s plněním,. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vůči zhotoviteli.

5. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

- 5.1 Objednatel je povinen zejména:

- a) poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které zhotovitel požádá;
- b) dle pokynů zhotovitele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisní činnosti, zejména bude-li nutné, umožnit vzdálený přístup do servisovaných zařízení;
- c) kontrolovat kontinuitu vyčtených tarifikačních dat, pokud jsou spravovány uživatelem;
- d) zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
- e) informovat včas zhotovitele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;
- f) písemně informovat zhotovitele v případě modifikace konfigurace, přemístění nebo jiné změny na zařízení;
- g) provádět platby v termínech a výši podle čl. 4 smlouvy.
- h) dle pokynu zhotovitele seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je;
- i) umožnit zhotoviteli zajištění vzdáleného dohledu, je-li tato služba objednána.
- j) neumožnit třetí osobě provádět jakékoliv úkony na zařízení nebo úkony související. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy,
- k) neodpojit ani neumožnit odpojení dálkového přístupu zhotovitele k servisovanému zařízení. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy

V případě nesplnění některého z výše uvedených závazků objednatel, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli veškeré náklady a/nebo platby za zajištění splnění výše uvedených závazků objednatele zhotovitelem, nebo vzniklých zhotoviteli v souvislosti s nesplněním výše uvedených závazků objednatele, a to dle aktuálních ceníků zhotovitele.

5.2 Zhotovitel je povinen zejména:

- a) provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech dle odst. 2.3 této smlouvy;
- b) zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování servisních zásahů v rozsahu této smlouvy.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel nezaplatí na písemnou výzvu zhotovitele cenu dle čl. 4 ani ve lhůtě dalších 30-ti (*třiceti*) dnů po splatnosti faktury nebo pokud zhotovitel prokáže objednateli podstatné porušení smluvních podmínek této smlouvy. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů od prokazatelného doručení objednateli zprávy o odstoupení, která musí být písemná a podepsána odpovědným zástupcem zhotovitele dle čl. 1 smlouvy.
- 6.2 Objednatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě opakovaného nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy zhotovitelem. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů prokazatelného doručení zprávy zhotoviteli o odstoupení, která musí být písemná a podepsána odpovědným zástupcem objednatele dle čl. 1 smlouvy.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 4 let s výpovědní lhůtou 3 měsíce.

- 7.2 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 7.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 7.4 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 7.5 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy není zhotovitel oprávněn postoupit třetí osobě.
- 7.6 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vyplývající z této smlouvy smírnou cestou, a to přímým jednáním a to na první žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 dnů poté co byla písemná žádost na zahájení jednání doručena druhé straně.
- 7.7 V případě nevyřešení sporu smírnou cestou řeší spory příslušné soudy České republiky.
- 7.8 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost:
- 1) Specifikace servisní činnosti
 - 2) Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ (faxová a e-mail verze)
 - 3) Seznam pověřených osob
 - 4) Vzor formuláře “Protokol o provedení servisní činnosti”
 - 5) Obecná ustanovení ke smlouvě o servisní činnosti
 - 6) Ceník služeb a prací
- 7.9 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů

V dne _____

V Ostravě, dne _____

Objednatel

Zhotovitel

Příloha 1

Specifikace servisní činnosti

Zhotovitel se zavazuje plnit objednateli tuto smluvní servisní činnost:

technologie UNIFY Openscape Business X8

	OnSite Care	jednotka
Reakční doba pro prioritu 1 / 2 / 3 / 4	2 / 8 / 24 / 48	hodin
Pohotovost	7/24	dnů v týdnu/hod.
Telefonická podpora	7/24	dnů v týdnu/hod.
Zvýhodněná sazba datového specialisty	ano	690,-Kč bez DPH/hod
Rozšířená pohotovost	Ano	
Náhradní díly	NE	Pouze zapůjčení náhradního dílu po dobu opravy nebo výměny.
Servisní zásah v místě instalace		
Doba opravy - p1: týden, p2: týden, p3: týden	-	
Doba opravy - p1: NBD, p2: NBD, p3: týden	-	
Doba opravy - p1: 8hod, p2: NBD, p3: týden	-	
Doba opravy - p1: 2hod, p2: NBD, p3: týden	Ano	
Konzultace	1	hodin měsíčně
Configuration Management	1	hodin měsíčně modemem dálkové údržby
Accounting Management	0	hodin měsíčně
Performance Management (měření)	1	počet ročně
Security Management	0	
Preventivní údržba	0	návštěv za rok
Backup&Recovery	1	počet měsíčně
Vzdálený dohled	Ano	V ceně
AFR	-	
Celkem servis systém/měsíc v CZK bez DPH		1.990,-Kč bez DPH

Slovníček pojmů

Reakční doba – lhůta k zahájení servisního zásahu. Garantovaná reakční doba servisu.
Hlášení poruchy – doručení písemné zprávy zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční doba a doba opravy.
Odstranění poruchy – zajištění bezvadné funkčnosti servisovaného zařízení opravou vadného dílu nebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení za nové.
Pohotovost – doba, ve které je dodavatel připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit nápravu.
Telefonická podpora – doba poskytované technické hotline pro kontaktní osoby z řad IT správců.
Zvýhodněná sazba datového specialisty za servisní práce nad rámec nasmlouvané servisní činnosti. Sleva z oficiálního ceníku servisních služeb.
Náhradní díly - vyčlenění náhradních dílů pro přednostní použití u zákazníka. Dodání náhradních dílů pro opravy v rozsahu potřebném.
Servisní zásah v místě instalace - servisní činnost technika určená pro opravy na místě instalace .
Doba opravy – garantovaná doba pro odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu v nasmlouvané pracovní době. Veškeré činnosti související s činností odstranění poruchy jsou zdarma.
NBD – Next Business Day – následující pracovní den.
Konzultace – garantovaný čas specialisty pro konzultace
Configuration Management - změna a správa zákaznických dat a vedení dokumentace komunikačního systému HiPath.
Accounting Management - reportování a optimalizace nákladů hlasové komunikace
Performance Management - analýza provozu.
Security Management - komplexní softwarová podpora = automatický update operačních systémů zařízení za účelem zvýšení bezpečnosti provozu.
Preventivní údržba - periodická kontrola a údržba servisovaných zařízení, optimalizace konfigurací aktivních prvků sítě.
 Zahrnuje například: kontrola dobíjení baterií/ kontrola funkce UPS, roční kapacitní zkouška baterie, vyčtení chybových hlášení HiPath a jejich analýza, kontrola funkčnosti tarif. programu, záloha systémových dat, částečné vyčištění systému od povrchového prachu, kontrola funkce ostatních aplikací apod.
Backup&Recovery – záloha systému a zákaznických dat vzdáleným přístupem; obnovení konfigurace
 - komunikační server HiPath, kompletní záloha zákaznických dat a OS
 - další aktivní prvky datové sítě, záloha konfigurace min.jednou za x měsíců
 - další aplikační servery, záloha dat min.jednou za x týdnů
Vzdálený dohled
 - komunikačního serveru ve stanovené době s garancí reakční doby, možnost opravy jen prostřednictvím dálkového dohledu
 - proaktivní vzdálený dohled datové sítě LAN
 - proaktivní vzdálený dohled PC a aplikací
Fault Management – automatické generování a distribuce chybových hlášení do vzdáleného dohledového centra dodavatele.

Příloha 1

Specifikace servisní činnosti

Úrovně priorit:

Priorita 1 – stav nouze, celková nefunkčnost systému.

Priorita 2 – porucha, funkčnost systému omezena.

Priorita 3 – chyba, funkčnost systému zachována.

Priorita 4 – vyžádané změny zákaznických dat.

Doba pohotovosti - nasmílovaná servisní činnost bude prováděna na výzvu v této stanovené době.

5/8,5 – doba 8:00 - 16:30, o pracovních dnech.

5/24 – doba 00:00 - 24:00, pondělí až pátek, vyjma státních svátků.

7/24 – nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků.

Příloha 2 Hlášení poruchy

Fax : [REDACTED]

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. Objednatel:

Helpdesk
[REDACTED]

Číslo smlouvy o servisní činnosti:

číslo 95/2023

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas hlášení poruchy (odeslání vyplněného formuláře):.....

Navrhovaný stupeň priority:

Informace o místě instalace:

Adresa: tel/fax:

Popis poruchy:

Informace o počátku poruchy, o již provedených opatřeních, současném stavu servisovaného zařízení, předcházejících úpravách zařízení (upgrade SW/HW, aktivace funkcí apod.), možných vnějších vlivech (kabeláž, klimatizace, přenosová technologie), jiné relevantní symptomy (např. chybová hlášení apod.):

Pracovník zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno:tel: e-mail:

Příloha 2 Hlášení poruchy

K odeslání elektronickou poštou na adresu [REDACTED]

Číslo smlouvy o servisní činnosti: číslo 95/2023

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas hlášení poruchy:.....

Navrhovaný stupeň priority:

Informace o místě instalace:

Adresa: tel/fax:

Popis poruchy:

<----- vyplní DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. ----->

Pracovník zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno:tel: e-mail:

Příloha 3 Seznam pověřených osob

(objednatel):

Ve věcech technických :

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. (zhotovitel):



Příloha 4 Protokol o provedení servisní činnosti

Jméno zástupce zhotovitele:

Název lokality, kde byl proveden zásah:

Adresa:

TIS:

Datum a čas nahlášení poruchy:..... Datum a čas odstranění poruchy:.....

Informace o servisovaném zařízení a poruše :

Typ:

Sériové číslo:

Popis poruchy :

Způsob odstranění poruchy:

Jako funkční náhrada použito zařízení:

typ:.....

sériové číslo

Razítka, jména a podpisy odpovědných osob:

za objednatele

za zhotovitele

Příloha č.5

1. Provádění servisní činnosti, licenční ujednání.

- 1.1 Veškeré úkony prováděné zhotovitelem, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na servisovaném zařízení nechá objednatel provádět jen prostřednictvím zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny dohodnutého rozsahu funkcí servisovaného zařízení a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy objednatel nebude ani nepřipustit měnit ani rozmnožovat.
- 1.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, objednatel dá servisované zařízení připojit na systém dálkového dozoru. Tím budou prostřednictvím veřejné telefonní sítě jednak automaticky předávána diagnostická data, jednak, pokud to bude možné, dálkově odstraňovány poruchy servisovaného zařízení, příp. prováděny změny funkcí a/nebo uživatelských dat, které objednatel požaduje. Pokud při tom budou ukládána či jinak zpracovávána data týkající se osob objednatele, bude zhotovitel dbát pokynů objednatele a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost zhotovitele trvá i po ukončení smlouvy.
- 1.3 Objednatelovi přísluší nevýlučné právo využívat počítačové programy (software), jež jsou mu postoupeny, pouze s předmětem plnění, a to o dohodnutých funkčních parametrech. Objednatel bude, časově neomezeně, dbát na to, aby se software ani s podklady k software, včetně kopií, též ve zpracovaných, rozšířených či pozměněných provedeních, nebyly bez předchozího písemného souhlasu zhotovitel seznamovány třetí osobou. Objednatel bude software či podklady k software rozmnožovat nebo software měnit jen po předchozím písemném souhlasu zhotovitele. Výjimku tvoří rozmnožování v rámci užívání software dle ustanovení §12 zák. č.121/2000Sb. Nebude software zpětně vyvolávat (rozkrývat) ani zpětně překládat ani ze systému vyjmát. Alfanaumerické značkování, značky zboží a poznámky o autorských právech (původcovství) nebude odstraňovat. Při povoleném rozmnožování (kopírování) bude tyto značky a poznámky beze změn spoluzmnožovat (spolukopírovat), všechny kopie opatřovat pořadovými čísly, z nichž se dají odečíst i původní výrobní (sériová) čísla software, a o odbytu všech kopií povede záznamy, do nichž zhotovitel může na přání nahlížet.
- 1.4 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), obdrží Objednatel ke každému software jeho popis.
- 1.5 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit průběžně, trvá povinnost odstranění chyby software do okamžiku ukončení smluvního poměru o tomto postoupení. Smluvní poměr o postoupení software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Dále výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatel na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.
- 1.6 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit jednorázově, musí zhotovitel odstranit chyby software, které se projeví během 24 měsíců od předání software. Je-li pro software sjednána též cena za jeho úpravy (tj. upgrady), trvá tato povinnost do okamžiku ukončení smluvního poměru o těchto úpravách. Smluvní poměr o úpravách software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatel na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

2. Rozsah a účtování úkonů zhotovitele

- 2.1 Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, zhotovitel účtuje zvlášť za ceny platné v době provádění servisní činnosti:
 - a) úkony prováděné zhotovitelem na objednatelovo přání mimo obvyklou provozní dobu (tj. mimo PO-PÁ 7:30 – 15:30),
 - b) objednatel vyžádané či úředně nařízené změny na servisovaném zařízení, např. změny rozsahu funkcí zařízení, uživatelských (zákaznických) dat a prostorového uspořádání servisovaného zařízení,
 - c) výměnu/náhradu poškozených dílů,
 - d) vyhledávání a odstraňování poruch a/nebo poškození servisovaného zařízení, vzniklých neodborným zacházením nebo za okolností, za něž zhotovitel neodpovídá, zvláště pak zapříčiněných chybou funkcí zařízení veřejné a/nebo neveřejné sítě a/nebo chybou činností třetích osob,
 - e) první technickou kontrolu a případné nutné úpravy servisovaného zařízení při provádění servisní činnosti (jen u zařízení, která jsou již v provozu a pokud je tato kontrola potřebná).
- 2.2 Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, ceny výkonů zhotovitele (ať již v rámci standardních servisní činnosti či úkonů zvlášť účtovaných) zahrnují/kryjí i poskytování měřicích a kontrolních přístrojů jakož i speciálního nářadí, jež jsou k těmto výkonům potřebné.
- 2.3 Dojde-li ke změně měnového kurzu české koruny k EUR jakožto zajišťující měně o více než 10%, je zhotovitel oprávněn cenu servisní činnosti, s účinností od následujícího čtvrtletí po této změně, v odpovídající míře upravit; tuto úpravu musí ovšem zhotovitel objednateli písemně oznámit a doložit odpovídajícím výpisem měnových kurzů.
- 2.4 Celková cena poskytování servisní činnosti se každoročně, vždy s účinností od 1. dubna zvyšuje v poměru shodném s průměrným úhrnným indexem spotřebitelských cen v České republice, zjištěným Českým statistickým úřadem (ČSÚ) za předchozí kalendářní rok. To platí i pro cenu, jež se sjedná v budoucnu dodatkem k této smlouvě. Zhotovitel je oprávněn ceny, upravované podle výše uvedeného ustanovení, účtovat k příslušným termínům splatnosti, při čemž je na žádost objednatele povinen průměrný úhrnný index spotřebitelských cen objednateli doložit kopií odpovídajícího výpisu ze statistického zjišťování ČSÚ; taková žádost objednatele nemá však odkladný účinek, pokud jde o objednatelovu povinnost platit.
- 2.5 Pokud se rozsah servisovaného zařízení rozšíří, je zhotovitel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i cenu servisní činnosti.
- 2.6 Úhrady se provádějí převodem na účet zhotovitele na základě daňových dokladů (faktur), jež zhotovitel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizací úhrady se rozumí připsání na účet zhotovitele.
- 2.7 Při prodlení objednatele s placením má zhotovitel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 2.8 Zhotovitel má právo pozastavit provádění servisní činnosti, pokud by objednatel byl v prodlení s placením delším než 21 dnů.

3. Odpovědnost zhotovitele

- 3.1 Zhotovitel odpovídá jen za škody, které vznikly zaviněným porušením jeho právních povinností nebo právně relevantní škodní událostí, k níž je jeho odpovědnost vynutitelně stanovena zákonem. Poškozený má nárok na náhradu pouze do prokázané výše škody. Zhotovitel při porušení své povinnosti vyplývající ze smlouvy nenahrazuje škodu včetně ušlého zisku převyšující hodnotu, která je v době vzniku závazkového vztahu předvídatelná jako možný důsledek porušení této povinnosti, při čemž za horní hranici celkové kompenzace předvídatelné škody se pokládá hodnota 5,000.000,- Kč (pět milionů korun českých).
- 3.2 Zjistí-li objednatel, že mu hrozí nebo vzniká škoda, za kterou by mohl odpovídat zhotovitel, je objednatel povinen
 - a) bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění,
 - b) bez prodlení zhotovitele informovat o hrozbě nebo vzniku škody i o učiněných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,
 - c) pověřeným pracovníkům zhotovitele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům bez prodlení umožnit šetření okolností vzniku škody.

Zhotovitel není povinen nahradit škodu, která vznikla tím, že objednatel tyto své povinnosti nesplnil.

- 3.4 Nároky objednatele na odškodnění, přesahující výslovná ustanovení této smlouvy (viz zejména odst. 3.1-3.3), bez ohledu na to, z jakého právního důvodu, zvláště nároky s odvoláním na škodu z přerušení provozu, ušlý zisk či ztrátu informací a/nebo dat kvůli poruchám funkčnosti servisovaného systému, jsou vyloučeny.

4. Důvěrné informace

- 4.1 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 4.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou případů, kdy to bude nezbytné pro plnění smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy.
- 4.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě datových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím přiměřeným označením.
- 4.4 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany, bez ohledu na to zda obsahuje důvěrné informace či nikoli.
- 4.5 Tento závazek trvá i po ukončení účinnosti smlouvy.

5. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, soudní řízení

- 5.1 Veškerá další ujednání musí být písemnou formou.
Práva a povinnosti z této smlouvy může Zhotovitel přenést na třetí osobu.
- 5.2 Soudní řízení přísluší soudům České republiky, rozhodné je právo České republiky.

Ceník prací, služeb a dopravného za servisní činnost technického úseku firmy

Ceník prací a služeb (výkonů) servisních techniků:

<u>Kategorie práce</u>	<u>Kód práce</u>	<u>Hodinová sazba v Kč</u>		<u>DPH (%)</u>
		<u>v pracovní dny</u>	<u>ve dnech prac. volna a klidu</u>	
Instalace a opravy telekomunikačních systémů, telekomunikačních a datových vedení	A	470,-	940,-	21
Instalace a opravy tarifikačních programů, modemů, internetových přípojek, bezdrátových spojů , základní progr., progr. změny, tech.šetření, dokumentace,školení	B1	690,-	1.380,-	21
Instalace a opravy tarifikačních programů, modemů, základní progr., progr. změny, tech.šetření, dokumentace,školení – telefonní ústředny Hicom 300/ 4000 Alcatel 4400	B2	890,-	1.780,-	21
Prostoje na straně zákazníka	C	280,-	560,-	21
Záruční opravy	D	0	0	0
příprava a navázání spojení (paušální sazba účtovaná vždy za uskutečněný jeden vstup do TÚ)		190,-	380,-	21
změna jednoho údaje v programu		30,-	60,-	21

Při vykazování doby (počtu hodin) výkonu techniků se započítává první celá jedna hodina , dále pak každých započatých 30 min (půlhodina) .

Ceník dopravného servisními vozidly:

<u>Kategorie dopravného</u>	<u>Specifikace kategorie</u> (vzdálenost budovy DTO od místa zásahu dle požadavku zákazníka)	<u>Sazba v Kč (bez DPH)</u>
A	do 10 km	250,- paušální sazba za jeden výjezd bez ohledu na počet ujetých km, v této ceně jsou zahrnuty časové ztráty technika
B	od 10 do 50 km	10,- za každý jeden ujetý km , v této ceně jsou zahrnuty časové ztráty technika
C	nad 50 km	9,- za každý jeden ujetý km v této ceně jsou zahrnuty časové ztráty technika

V těchto sazbách jsou již zahrnuty náhrady za ztrátový čas techniků strávený na cestě k zákazníkovi.

Všechny ceny a sazby jsou uvedeny bez DPH!

Výčet dalších nabízených služeb a prací :

Dodávka , montáž servis digitálních , IP telefonních ústředen , přístrojů , faxů .

Servis a opravy všech námi nabízených slaboproudých zařízení . Dodávka a montáž radioreléových spojů .

Realizace strukturovaných kabeláží .