

Prováděcí ustanovení ke smlouvě o údržbě komunikačního zařízení

1. Rozsah a účtování údržby

1.1 Standardní balíky servisních služeb, které TELCONNECT s. r. o., (dále jen zhotovitel) poskytuje na základě smlouvy o údržbě v obvyklé provozní době 8:00 až 16:30 hodin:

S1) Základní péče (Basic Care):

V rámci příslušné standardní ceny za základní péči dle této smlouvy zhotovitel pro případ prokazatelného vyžádání servisního výkonu (např. ohlášené poruchy a/nebo poškození předmětného zařízení) zaručuje lhůtu* k zahájení tohoto výkonu (lhůty jsou odstupňovány podle kritérií závažnosti důvodu servisního výkonu); servisní výkon zhotovitel uskutečňuje s odbornou péčí bez zbytečného prodloužení. Předmětné zařízení zhotovitel opravuje, popř. preventivně ošetřuje zásadně jen na objednání ze strany zákazníka, při čemž veškeré své výkony (opravy, kontrolu i údržbu předmětného zařízení), jakož i spotřební materiál, náhradní díly a cestovní/přepravní náklady účtuje zákazníkovi zvlášť, tj. mimo cenový rámec tohoto standardního balíku servisních služeb; zhotovitel účtuje zákazníkovi aktuální ceny platné v době realizace, při čemž na ceny za servisní výkony mu poskytuje slevu 15 %. Vyžádá-li zákazník prokazatelný servisní výkon zhotovitele (např. ohlášením poruchy a/nebo poškození předmětného zařízení), pokládá se to za objednání tohoto výkonu.

S2) Dálková péče (Tele Care):

V rámci příslušné standardní ceny za dálkovou péči dle této smlouvy zhotovitel pro případ prokazatelného vyžádání servisního výkonu (např. ohlášené poruchy a/nebo poškození předmětného zařízení) zaručuje lhůtu k zahájení tohoto výkonu a návazně způsob jeho provedení stejně jako u základní péče (Basic Care – viz odst. 1.1-S1), při čemž zhotovitel kromě toho (nadto) předmětné zařízení prostřednictvím systému dálkového dozoru soustavně preventivně kontroluje a případně, je-li to technicky možné, i opravuje. Ostatní služby, kromě služeb prostřednictvím systému dálkového dozoru, poskytuje zhotovitel jen na zvláštní objednání ze strany zákazníka, při čemž výkony, jakož i spotřební materiál, náhradní díly a cestovní/přepravní náklady mu účtuje zvlášť, tj. mimo cenový rámec tohoto standardního balíku servisních služeb; zhotovitel účtuje zákazníkovi aktuální ceny platné v době realizace, při čemž na ceny za servisní výkony mu poskytuje slevu 15 %.

S3) Péče na místě instalace (On-Site Care):

V rámci příslušné standardní ceny za péči na místě instalace dle této smlouvy zhotovitel kromě služeb jako u dálkové péče (Tele Care - viz odst. 1.1-S2) navíc provádí i soustavnou preventivní kontrolu a opravy (poruch a/nebo poškození) předmětného zařízení na místě instalace v rozsahu technicky potřebném. Servisní služby nad uvedený rámec poskytuje zhotovitel jen na zvláštní objednání ze strany zákazníka, při čemž výkony, jakož i spotřební materiál, náhradní díly a cestovní/přepravní náklady, mu účtuje zvlášť, tj. mimo cenový rámec tohoto standardního balíku servisních služeb; zhotovitel účtuje zákazníkovi aktuální ceny platné v době realizace, při čemž na ceny za servisní výkony mu poskytuje slevu 15 %.

*) **Lhůty** zhotovitele k zahájení prokazatelně vyžádané servisní služby podle priorit:

P1- **4 hodiny** při celkovém výpadku funkčnosti zařízení

P2- **8 hodin** při rozsáhlém (50% a více) omezení funkčnosti zařízení

P3- **24 hodin** při drobné poruše zařízení

P4- **48 hodin** pro změny zákaznických dat

1.2 Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, zhotovitel účtuje zvlášť za ceny platné v době realizace:

- výkony servisu/údržby prováděné na zákaznicko přání mimo obvyklou provozní dobu,
- zákazníkem vyžádané či úředně nařízené změny na předmětném zařízení, např. změny rozsahu funkcí zařízení, uživatelských (zákaznických) dat a prostorového uspořádání předmětného systému,
- výměnu/náhradu poškozených dílů. Z dodávání náhradních dílů v rámci paušálu jsou vyňaty akumulátory záložních zdrojů nebo baterií, akumulátory mobilních a bezšňůrových přístrojů, které se považují za spotřební materiál.
- vyhledávání a odstraňování poruch a/nebo poškození předmětného zařízení, vzniklých neodborným zacházením, pádem nebo mechanickým poškozením nebo za okolností, za něž zhotovitel neodpovídá, zvláště pak zapříčiněných chybou funkce zařízení veřejné a/nebo neveřejné sítě a/nebo chybou činností třetích osob nebo působením následkem živelních pohrom, atmosférických jevů či jiných neočekávaných událostí.
- první technickou kontrolu a případné nutné úpravy předmětného zařízení při převímání jeho údržby (jen u zařízení, která jsou již v provozu a pokud je tato kontrola potřebná).

Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, ceny výkonů zhotovitele (ať již v rámci standardních servisních služeb či služeb zvlášť účtovaných) zahrnují/kryjí i poskytování měřicích a kontrolních přístrojů jakož i speciálního nářadí, jež jsou k těmto výkonům potřebné.

1.3 Na základě zvláštního ujednání mezi zákazníkem a zhotovitelem, ať v této smlouvě nebo v některém z jejích dodatků, poskytuje zhotovitel ke všem typům standardní servisní péče ve smyslu ustanovení článku 1.1, odst. S1), S2), S3), za zvláštní paušální příplatky k příslušné standardní ceně tyto nadstandardní servisní služby:

- dodávání náhradních dílů v rozsahu technicky potřebném,
- správu zákaznických dat přes modem dálkového přístupu v definovaném rozsahu,
- nepřetržitý servis o pracovních dnech (5 dnů v týdnu / 24 hodin denně),
- nepřetržitý servis po celý týden (7 dnů v týdnu / 24 hodin denně).

Dojde-li ke změně měnového kurzu české koruny k Euru, jakožto zajišťující měně o více než 10%, je zhotovitel oprávněn i aktuální (v té době právě platný) paušální příplatek za nadstandardní servisní službu „+a) dodávání náhradních dílů v rozsahu technicky potřebném“ 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.

1.4 Celková cena údržby předmětného zařízení 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 (ČSU) 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 kopii odpovídajícího výpisu ze statistického zjišťování ČSU; taková žádost objednatele nemá však odkladný účinek, pokud jde o objednatelovu povinnost platit.

1.5 Pokud se předmětné zařízení rozšíří, je zhotovitel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i cenu údržby. Je-li při tom sjednána nadstandardní servisní služba „+a) dodávání náhradních dílů v rozsahu technicky potřebném“, účtuje zhotovitel zvýšení odpovídajícího paušálního příplatku až po uplynutí záruční lhůty na díly, o něž předmětné zařízení bylo rozšířeno.

- 1.6 Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, celková cena údržby dle této smlouvy, popř. jejího dodatku, je splatná
- do 10. kalendářního dne od počátku účinnosti této smlouvy (u nových zařízení do 10. dne od data uvedení zařízení do provozu) za zbytek kalendářního čtvrtletí,
 - dále čtvrtletně k 1. dni prvního měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí.
- Všechny ostatní úhrady v souvislosti s údržbou předmětného zařízení jsou splatné do 10. dne od data příslušného zdanitelného plnění. Úhrady se provádějí převodem na účet zhotovitele na základě daňových dokladů (faktur), jež zhotovitel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizaci úhrady se rozumí připsání na účet zhotovitele.

- 1.7 Při prodlení zákazníkovi s placením má zhotovitel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Kromě toho má zhotovitel právo pozastavit činnost, která je předmětem této smlouvy, pokud by zákazník byl v prodlení s placením delším než 3 měsíce. Škodu vzniklou v této souvislosti zákazníkovi nese zákazník sám a přitom je povinen nahradit také související škodu a náklady vzniklé zhotoviteli.

2. Provádění údržby

- 2.1 Veškeré výkony údržby, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na předmětném zařízení nechá zákazník provádět jen prostřednictvím zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny dohodnutého rozsahu funkcí předmětného zařízení a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy zákazník nebude ani nepřipustí měnit ani rozmnožovat.
- 2.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, zákazník dá předmětné 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 předmětného zařízení, příp. prováděny změny funkcí a/nebo uživatelských dat, které zákazník požaduje. Pokud při tom budou ukládána či jinak zpracovávána data týkající se osob zákazníka, bude zhotovitel dbát pokynů zákazníka a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost zhotovitele trvá i po ukončení smlouvy.
- 2.3. 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.
- 2.4 Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku prokázaného úmyslného nebo nedbalostního 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, zásahy blesku a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), je objednatel povinen uhradit zhotoviteli vedle sjednané ceny i náklady na práci servisní 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.

3. Odpovědnost zhotovitele

- 3.1 Jestliže zákazník neobdržel z důvodů, za něž odpovídá zhotovitel, plnění zhotovitele z této smlouvy ve sjednaném termínu, je zhotovitel v prodlení s plněním a zákazník může požadovat zaplacení smluvní pokuty. Zhotovitel není v prodlení s plněním, pokud nedodržení sjednaného termínu nastane za některé z těchto okolností: mobilizace, válka, nepokoje, stávka, veřejná výluka, živelná pohroma apod. Smluvní pokuta činí 5% z měsíční ceny údržby za hodinu prodlení zhotovitele s plněním, celkem však nejvýše 50% měsíční ceny údržby. Jestliže se prodlení zhotovitele týká pouze části funkčnosti předmětného zařízení, smluvní pokuta se úměrně snižuje.
- 3.2 Zhotovitel odpovídá jen za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho povinností a/nebo u níž je jeho odpovědnost dána donucujícím ustanovením zákona. Při škodě, za kterou zhotovitel odpovídá, se poskytuje odškodnění do prokázané výše škody, při škodě na věcech může náhrada škody činit max. 500.000 Kč za jednotlivou škodní událost, pokud by povinnost vyšší náhrady nebyla jednoznačně dána donucujícím ustanovením zákona
- 3.3 Zjistí-li zákazník, že mu hrozí nebo vzniká škoda, za kterou by mohl odpovídat zhotovitel, je zákazník povinen
- bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění,
 - bez prodlení zhotovitele informovat o hrozbě nebo vzniku škody i o učiněných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,
 - pověřeným pracovníkům zhotovitele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům bez prodlení umožnit šetření okolností předmětné škody.
- Zhotovitel není povinen nahradit škodu, která vznikla tím, že zákazník tyto své povinnosti nesplnil.
- 3.4 Nároky zákazníka 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 předmětného zařízení, jsou vyloučeny, pokud by povinnost zhotovitele k odškodnění zákazníka nebyla jednoznačně dána buď smluvním ustanovením nebo donucujícím ustanovením zákona.

4. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, právní stav

- 4.1 Veškerá vedlejší ujednání a dodatky k této smlouvě (např. o náplni cen a způsobu úhrad a/nebo o organizaci údržby a/nebo o typech a cenách doplňkových služeb údržby) musí být písemnou formou.
- 4.2 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy může zhotovitel přenést na třetí osobu. Tento přenos ovšem nenabude účinnosti, pokud zákazník do 4 týdnů po obdržení odpovídajícího sdělení zhotovitele podá písemný odpor; na toto zhotovitel ve svém sdělení upozorní.
- 4.3 Pro uplatňování nároků dle této smlouvy je rozhodné právo České republiky a pro případné spory jsou příslušné soudy České republiky.