

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla uzavřena mezi smluvními stranami smlouva tohoto znění:

Čl. 1 Smluvní strany

1.1. Dodavatel

název: ALTEL Czech s.r.o.
IČO: 26410419
se sídlem: Lesní 534/65, 31200 Plzeň 4 - Doubravka
zastoupená: Petr Beránek, jednatel
DIČ: CZ26410419
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]

Zapsán v obchodním rejstříku, vedeným Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 18454

(dále jen „dodavatel“)

1.2. Objednatel

název: Karlovarský kraj
IČO: 70891168
se sídlem: Závodní 353 /88, 36006 Karlovy Vary
zastoupená: Mgr. Marcela Saxová, vedoucí odboru vnitřních záležitostí,
na základě usnesení č. RK 231/03/24
DIČ: CZ70891168
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

Čl. 2 Předmět smlouvy

2.1. Předmětem smlouvy je závazek dodavatele provádět pozáruční servis a zajišťovat bezpečný provoz sítě pobočkových telefonních ústředěn Alcatel OTMS a OmniPCX Enterprise vzájemně propojených v privátní síti s organizacemi kraje a na území kraje dle přílohy č. 1, vč. datových prvků.

2.2. Dostupnost služby

- 24x7x365

2.3. Popis servisu privátní telekomunikační sítě

Objednatel je povinen v rámci servisu na telefonních ústřednách provádět tyto úkony:

- a) Pravidelné kontroly HW a SW všech ústředěn;
- b) Servisní pohotovost a opravy nahlášených poruch;
- c) Zajištění a doprava náhradních dílů;
- d) Správa nadstavbových funkcí a úpravy konfigurace;
- e) Zajištění funkčnosti privátní hlasové sítě mezi objednatelem a jeho organizacemi;
- f) SLA v rozsahu popsaném v bodu 2.4 smlouvy

Popis servisu datových prvků

Objednatel je povinen v rámci servisu datových prvků provádět tyto úkony:

- a) Pravidelné kontroly HW a SW;
- b) Servisní pohotovost a opravy nahlášených poruch;
- c) Zajištění a doprava náhradních dílů;
- d) Správa nadstavbových funkcí a úpravy konfigurace;
- e) SLA v rozsahu popsaném v bodu 2.4

Zajištění proaktivní činnosti a zálohy

Celá síť bude pravidelně kontrolována v měsíčních intervalech v sídle objednatele, tj. na adrese Závodní 353/88 Karlovy Vary, 360 06. Kontroly budou zahrnovat prohlídku HW a SW nutného pro zabezpečení hlasových služeb, zálohování nastavení a odstranění drobných závad (drobné úpravy kabeláže, výměna pojistek a podobně). Dodavatel je povinen mít náhradní díly ve shora uvedeném rozsahu na svém skladu.

2.4. Zajištění servisní pohotovosti a oprav

Dodavatel je povinen mít zřízenou trvalou servisní pohotovost v rozsahu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce (resp. 366 dnů v případě přestupného kalendářního roku (v textu této smlouvy též ve zkrácené podobě 24x7x365) k provedení prací vedoucích k odstranění nahlášených poruch. Po nahlášení poruchy (telefonicky, e-mailem) je dodavatel povinen zahájit práce na jejím odstranění v následující reakční době:

- 30 minut je reakční doba od jejího nahlášení v případě celkové nefunkčnosti zařízení (porucha řídicí jednotky a obvodů napájení, datových prvků), uvedení do provozuschopného stavu nejpozději do 120 minut od nahlášení poruchy, v případě, že bude nefunkčnosti nahlášena v provozní době pondělí – pátek od 6:30 do 18:00 hod.
- 30 minut je reakční doba od jejího nahlášení v případě úplné nefunkčnosti účastnických karet pro napojení do VOIP PBX a karet pobočky, uvedení do provozuschopného stavu nejpozději do 120 minut od nahlášení poruchy, v případě, že bude nefunkčnosti nahlášena v provozní době pondělí – pátek od 6:30 do 18:00 hod.
- 30 minut je reakční doba od jejího nahlášení v případě ostatních poruch či ostatních závad, uvedení do provozuschopného stavu nejpozději do 24 hodin od nahlášení poruchy, v případě, že bude nefunkčnosti nahlášena v provozní době pondělí – pátek od 6:30 do 18:00 hod.
- V případě, že bude nefunkčnost nahlášena mimo definovanou provozní dobu, začíná doba pro řešení problému běžet počátkem nejbližšího provozního dne.

2.5. Objednatel požaduje dodání náhradních dílů potřebných k provádění oprav a jejich dopravu na místo opravy. Dodání konkrétního náhradního dílu bude podléhat souhlasu a objednavce oprávněné osoby objednatele. Cena za příslušný díl bude uhrazena na základě samostatně vystavené objednávky/ faktury.

- 2.6. Součástí plnění předmětu smlouvy je i správa nadstavbových funkcí ústředěn jako je OmniVista 8770 a tarifikační aplikace ATECO a funkčnost privátní hlasové sítě mezi objednatelem a jeho organizacemi.

Čl. 3

Cena

- 3.1. Výše měsíční úhrady za poskytovaný servis dle článku 2 je stanovena jako smluvní.
Úhrada za poskytovaný servis v rámci této smlouvy - měsíční cena:

Cena bez DPH:	28.500,00 Kč
DPH 21%:	5.985,00 Kč
Cena celkem s DPH:	34.485,00 Kč
Slovy: třicetčtyřitisícčtyřistaosmdesátčtyřkorunčeských	

- 3.2. Cena za poskytovaný servis a zařízení je cenou konečnou a neměnnou pro rozsah a dobu plnění dle smlouvy, s výjimkou možnosti navýšení ceny dle čl. 3.1. smlouvy o inflaci dle čl. 3.3. smlouvy.
- 3.3. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel je oprávněn cenu jednostranně zvýšit, a to s účinností vždy k 1. lednu každého kalendářního roku trvání dle této smlouvy, maximálně však o míru inflace stanovenou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, konkrétně o výši přírůstku průměrného indexu spotřebitelských cen (CPI - Consumer Price Index) za posledních dvanáct měsíců proti průměru předchozích dvanácti měsíců. Smluvní strany se současně dohodly, že dodavatel je oprávněn toto ujednání poprvé využít s účinností k 1. 1. 2026.

Čl. 4

Platební podmínky

- 4.1. Platba se uskuteční na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného dodavatelem. Faktura (daňový doklad) musí obsahovat veškeré náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) a dle ustanovení § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.2. Dodavatel se zavazuje vystavit fakturu (daňový doklad) k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byly služby dle smlouvy provedeny a zaslat objednateli do 15. dne měsíce následujícího, kdy poslední den měsíce bude dnem uskutečnění plnění dle ustanovení § 29 odst. 1 písm. h) zákona o DPH.
- 4.3. Lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu) se stanovuje na 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- 4.4. Faktura (daňový doklad) se považuje za proplacenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch dodavatele.
- 4.5. V případě, že faktura (daňový doklad) obsahuje nesprávné náležitosti, nebo v ní některé náležitosti chybí, je objednatel oprávněn fakturu (daňový doklad) vrátit zpět dodavateli do data splatnosti. Ve vrácené faktuře (daňovém dokladu) musí objednatel vyznačit důvod vrácení faktury (daňového dokladu). V takovém případě je dodavatel povinen vystavit novou fakturu (daňový doklad) s novým datem splatnosti, stanoveným dle bodu 4.3. tohoto článku smlouvy.
- 4.6. V případě, že faktura (daňový doklad) bude uhrazena opožděně prokazatelně z důvodů na straně banky, není objednatel po tuto dobu v prodlení s placením faktury (daňového dokladu).
- 4.7. Objednatel prohlašuje, že neposkytne dodavateli zálohu.
- 4.8. Smluvní strany této smlouvy se dohodly, že je dodavatel, coby poskytovatel zdanitelného plnění, povinen bez zbytečného prodlení písemně informovat objednatele o tom, že se stal nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH. Smluvní strany si dále společně ujednaly, že pokud objednatel v průběhu platnosti tohoto smluvního vztahu na základě informace od dodavatele či na základě vlastního šetření zjistí, že se dodavatel stal nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, souhlasí obě smluvní strany s tím, že objednatel uhradí za dodavatele daň z přidané hodnoty z takového zdanitelného plnění, dobrovolně správci daně dle § 109a zákona o DPH. Zaplacením částky ve výši daně objednatel správcem daně se pak dle této smlouvy považuje za splnění závazku objednatele

uhradit dodavateli sjednanou cenu, resp. její část. Smluvní strany jsou povinny si v této souvislosti poskytnout veškerou nezbytnou součinnost při vzájemném poskytování informací požadovaných zákonem o DPH. Dodavatel současně souhlasí s tím, že je povinen objednateli nahradit veškerou škodu vzniklou v důsledku aplikace institutu ručení ze strany správce daně. Smluvní strany se dohodly, že objednatel bude hradit sjednanou cenu pouze na účet zaregistrovaný a zveřejněný ve smyslu § 96 odst. 1 zákona o DPH.

Čl. 5

Rozsah služeb a místa plnění

Ústředny:

1) PBX Alcatel Lucent OmniPCX Enterprise (objektová ústředna na adrese Závodní 353/88) v konfiguraci:

1 x ACT 14 včetně zdroje + baterie, CPU 8 call server, INT IP2 DSP

1 x Z32 pro připojení 32 x analogová pobočka

1 x OmniVista 8770 pro konfiguraci PBX Ku KVK

3 x NPRAE board pro připojení 6 x ISDN 30B+D

2) PBX hlavní OmniPCX Enterprise (tranzitní ústředna na adrese Závodní 353/88)

PBX záložní OmniPCX Enterprise (tranzitní ústředna na adrese Bezručova 1190/19)

1 x OmniVista 8770 pro konfiguraci PBX TTU

5 x ISDN 30B+D pro připojení JTS a KU KVK

2 x Mikrotik – RouteBoard

3) Mediagateway pro připojení ústředny Nemocnice KV (Bezručova 1190/19)

4) Mediagateway pro připojení ústředny Nemocnice Cheb

5) Mediagateway pro připojení ústředny Záchrané služby KV (Závodní 390/98C)

Datové prvky:

Budova A 3 x OmniStack LS 6248 P48, 1 x OmniStack LS 6212

Budova B 3 x OmniStack LS 6248 P48

Budova C 2 x OmniStack LS 6248 P48

Budova D 1 x OmniSwitch 6350 P48

Budova Krizového štábu 1 x OmniStack LS 6224 P24

Budova ZZS KVK OmniSwitch 6250 P48

Celkový počet uživatelů v privátní síti KÚKK 2600 uživatelů

Čl. 6

Povinnosti Dodavatele

- 6.1. Pokud příčina závady leží mimo vlastní zařízení a závada je takového druhu, že ji nelze z tohoto důvodu běžnou cestou a v termínu dle bodu 2.4. smlouvy odstranit (násilné hrubé mechanické poškození, požár, promočení, telekomunikační operátor atd.), odstraní dodavatel závadu v době co nejkratší tak, jak to okolnosti a stav poškození umožní. K ujednání bodu 2.4. smlouvy se v takovém případě nepřihlíží.
- 6.2. Dodavatel při provádění zásahů nesmí omezovat ostatní uživatele (např. nájemce).
- 6.3. V případě nedodržení sjednaných reakčních časů (viz. bod 2.4.) je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,00 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od jejího uplatnění objednatelem.
- 6.4. V případě porušení povinností dodavatele uvedených v bodu 2.4. smlouvy (s výjimkou nedodržení sjednaných reakčních časů) je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,00 Kč

(slovy: pět set korun českých) za každý jednotlivý případ. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od jejího uplatnění objednatelem.

Čl. 7

Povinnosti objednatele

- 7.1. Objednatel je povinen prokazatelně – telefonem a elektronickou poštou nahlásit dodavateli závadu na zařízení **neprodleně**. Při nahlášení závady je třeba uvést její bezprostřední projev, průvodní jevy, dobu (kdy - od kdy) se závada vyskytla (vyskytuje), popřípadě popsat okolnosti, při nichž k závadě došlo (dochází).
- 7.2. Objednatel je povinen spolupůsobit po dobu údržby, servisu a montáží tak, aby dodavatel mohl nepřetržitě poskytovat služby sjednané dle smlouvy a aby řádný průběh prací dodavatele nebyl narušován zásahy třetích osob. Objednatel je povinen rovněž zajistit součinnost třetích stran, pokud si to situace vyžádá.
- 7.3. Veškeré výkony údržby, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na předmětném zařízení nechá objednatel provádět jen prostřednictvím dodavatele nebo prostřednictvím subjektů, které mají od dodavatele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny dohodnutého rozsahu funkcí předmětného zařízení a změny uživatelských (zákaznických) dat. Objednatel nepřipustí jakoukoliv změnu či rozmnožování programů.
- 7.4. Po provedení požadované práce je objednatel povinen potvrdit doklad o provedené práci předložený dodavatelem. V případě sporu o obsah či rozsah provedených prací je objednatel oprávněn do protokolu uvést svůj nesouhlas a důvod nesouhlasu.

Čl. 8

Doba trvání a ukončení smlouvy

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
Objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět bez výpovědní lhůty v případě, že dodavatel porušil své povinnosti dle smlouvy podstatným způsobem.
- 8.2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s ustanoveními občanského zákoníku. Od smlouvy lze odstoupit, pokud dojde k podstatnému porušení smluvních povinností některé ze smluvních stran a pokud tento úmysl oznámí jedna strana druhé do 10 dnů od vzniku závažného porušení smlouvy.
- 8.3. Za podstatné porušení smluvních povinností se považují
 - prodloužení dodavatele v postupu prací delší než 14 dnů, nebo
 - provedení prací natolik nekvalitním způsobem, že ani po provedení prací není možné bezvadné užívání podle stanovených parametrů, nebo
 - porušení povinnosti dodavatele splnit své závazky ve lhůtách dle této smlouvy a neprovedení prací v náhradním termínu stanoveném objednatelem.
- 8.4. Smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran.
- 8.5. Smluvní strany se dále dohodly, že každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět kdykoliv, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta v takovém případě činí 6 měsíců a počíná běžet od 1. dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď smlouvy doručena druhé smluvní straně.

Čl. 9

Změna smlouvy

- 9.1. Smlouvu lze měnit jen elektronickou formou očíslovaných dodatků, odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

- 9.2. K návrhu dodatků této smlouvy se smluvní strany zavazují vyjádřit elektronicky ve lhůtě 10 dnů od doručení návrhu dodatku druhé straně. V případě, že se ve lhůtě 10 dnů vyzvaná strana k návrhu dodatku ke smlouvě nevyjádřila, má se za to, že jej vyzvaná smluvní strana odmítla. Po dobu trvání této lhůty je tímto návrhem vázána strana, která jej podala.

Čl. 10

Ostatní ujednání

- 10.1. Dodavatel přebírá v plném rozsahu odpovědnost za vlastní řízení prací a za dodržování předpisů bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany.
- 10.2. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn proti škodám, které mohou vzniknout jeho činností na majetku objednatele, a to minimálně v rozsahu, který odpovídá předmětu plnění. Dodavatel je povinen mít toto pojištění platně uzavřené po celou dobu trvání smlouvy. Dodavatel je povinen platnost pojistné smlouvy doložit objednateli na písemnou výzvu kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, a to včetně pojistných limitů.
- 10.3. Dodavatel prohlašuje, že je způsobilý provádět činnost, která je předmětem smlouvy je pro tuto činnost náležitě kvalifikován.
- 10.4. Ostatní právní vztahy, které nejsou dotčeny smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Čl. 11

Povinnost mlčenlivosti

- 11.1. Dodavatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě, ani je použít v rozporu s účelem smlouvy, ledaže se jedná o informace veřejně přístupné, nebo o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 11.2. Dodavatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle čl. 11 odstavce 1 této smlouvy všechny osoby, které se budou podílet na dodání zboží objednateli dle smlouvy.
- 11.3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na dodání plnění dle této smlouvy, odpovídá dodavatel, jako by povinnost porušil sám.
- 11.4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti smlouvy.
- 11.5. Smluvní strany prohlašují, že veškeré skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují souhlas k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 11.6. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, zajistí uveřejnění na své náklady objednatel.

Čl. 12

Kontaktní údaje

- 12.1. Dodavatel uvádí pro účel této smlouvy následující spojení:
 Helpdesk: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
 [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
 [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
- 12.2. Objednatel uvádí pro účel této smlouvy následující spojení:
 Jméno: Pavel Trska [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
 [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
 [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
- 12.3. Dodavatel i objednatel jsou povinni si navzájem neprodleně sdělit případnou změnu údajů v bodech 12.1., a 12.2. této smlouvy.

Čl. 13
Závěrečná ustanovení

- 13.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 13.2. Smlouva je uzavřena elektronicky.
- 13.3. Obě smluvní strany výslovně prohlašují, že smlouva nebyla uzavřena v tísní, ani za jednostranně nevýhodných podmínek, což strany stvrzují svými elektronickými podpisy.

Příloha č. 1 – seznam organizací

Za dodavatele:

Petr Beránek, jednatel

Za objednatele:

Mgr. Marcela Saxová, vedoucí odboru vnitřních
záležitostí
