



MĚSTO FRÝDLANT NAD OSTRAVICÍ
Náměstí 3
739 11 FRÝDLANT NAD OSTRAVICÍ

Smlouva na rozšíření telefonní ústředny o ISDN GSM bránu s funkcí call back a servisní smlouva číslo 2017/VVaOŽÚ/000161/SML

1. Smluvní strany:

1.1 Objednatel:

Město Frýdlant nad Ostravicí

se sídlem Náměstí 3, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí

IČ: 00296651

DIČ: CZ00296651

Zastoupenou: [redacted] vedoucí odboru VVaOŽÚ

Ve věcech technických : [redacted]

tel: [redacted]

(dále jen „objednatel“)

1.2 Zhotovitel:

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.

Se sídlem: Obránců míru 208/12, Vítkovice, 703 00 Ostrava

IČ: 00575810

DIČ: CZ00575810

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 160

zastoupená Tomášem Vrbou, jednatelem společnosti

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Ostrava

číslo účtu: [redacted]

(dále jen "zhotovitel")

uzavírají ve smyslu ustanovení § 1746, odst. 2 a ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění tuto smlouvu na rozšíření telefonní ústředny o ISDN GSM bránu s funkcí call back a servisní smlouvu (dále jen „smlouva“).

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 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 (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 Rozsah servisní činnosti zhotovitele je v příloze č.1 této smlouvy.
- 2.4 Současně bude předmětem smlouvy i dodávka komponentů specifikovaných v příloze č. 5 této smlouvy vč. montáže, programování a dalších činností (doprava, aj.).

3. Servisní činnost

- 3.1 Servisní činnost provádí zhotovitel na servisovaných zařízeních v budovách města Frýdlant nad Ostravicí, Náměstí 3, 9 a Hlavní 139.
- 3.2 Servisní činnost (např. požadavek na odstranění poruchy) uvedená v příloze č. 1 této smlouvy provádí zhotovitel vždy na základě ohlášení objednatele, kterou objednatel ohlásí zhotoviteli telefonicky na telefonním čísle [REDACTED] Hot line [REDACTED]
- 3.3. Nezbytnou součástí telefonické výzvy 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 Hot-line je poskytována zhotovitelem na tel. č. [REDACTED] nebo prostřednictvím [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. Při poskytnutí výše uvedeného náhradního zařízení přechází na objednatele nebezpečí vzniku škody na tomto zařízení, a to na dobu držení tohoto zařízení objednatelem. 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. 3 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 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 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.

4. Cena, platební podmínky

- 4.1 Celková měsíční cena za provádění servisní činnosti dle této smlouvy činí 690,- Kč bez DPH (slovy: Šestsetdevadesátkorunčeských).
- 4.2 Celková cena za dodávku dle bodu 2.4 této smlouvy činí 22 030,- Kč bez DPH (slovy: Dvacetdvatisícetřicetkorunčeských).
K ceně určené podle této smlouvy bude dopočtena DPH podle platné právní úpravy.
- 4.3 Za datum zdanitelného plnění se považuje datum vystavení faktury.
- 4.4 Úkony prováděné zhotovitelem nad rámec této smlouvy budou účtovány zhotovitelem individuálně podle aktuálního ceníku zhotovitele.
- 4.5 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.
- 4.6 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 dopočtena DPH podle platných právních předpisů.
- 4.7 Úhrada za jednotlivé servisní úkony prováděné zhotovitelem dle čl. 4. bude zhotovitelem fakturována objednateli vždy po provedení servisního úkonu.
- 4.8 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 5% z měsíční ceny uvedené v čl. 4.1 za hodinu prodlení zhotovitele s plněním, celkem však nejvýše 50% měsíční ceny uvedené v čl. 4.1. Jestliže se prodlení zhotovitele týká pouze části funkčnosti servisovaného systému, smluvní pokuta se úměrně snižuje.

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 objednatelem, 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;
- 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 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 nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy zhotovitelem bez vážných důvodů. 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 neurčitou 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 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.
- 7.6 V případě nevyřešení sporu smírnou cestou řeší spory příslušné soudy České republiky.

7.7 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) Seznam pověřených osob
- 3) Vzor formuláře "Protokol o provedení servisní činnosti"
- 4) Ceník služeb a prací

7.8 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

Ve Frýdlantu nad Ostravicí

dne _____

V Ostravě

dne _____

vedoucí odboru vnitřních věcí
a obecní živnostenský úřad

Tomáš Vrba
jednatel společnosti

Příloha 1

Specifikace servisní činnosti

Zhotovitel se zavazuje plnit objednateli tuto smluvní servisní činnost:
 Servis technologie telefonní ústředny **Panasonic KX-TDA200 Hybrid IP-PBX**

	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	590,-Kč bez DPH/hod
Rozšířená pohotovost	Ano	
Náhradní díly	NE	Pouze bezplatné zapůjčení náhradního dílu po dobu opravy nebo výměny.
Servisní zásah v místě instalace	Ano	
Doba opravy - p1: 2hod, p2: NPD, p3: týden	Ano	
Konzultace	1	hodin měsíčně
Změna a správa zákaznických dat a vedení dokumentace komunikačního systému	1	hodin měsíčně modemem dálkové údržby
Záloha systému a zákaznických dat vzdáleným přístupem, obnovení konfigurace	1	počet měsíčně
Vzdálený dohled	Ano	V ceně
 Celkem servis systém/měsíc v CZK bez DPH		690,-Kč bez DPH

Slovníček pojmů

Reakční doba – lhůta k zahájení servisního zásahu. Garantovaná reakční doba servisu.

Úrovně priorit:

Priorita p1 – stav nouze, celková nefunkčnost systému.

Priorita p2 – porucha, funkčnost systému omezena.

Priorita p3 – chyba, funkčnost systému zachována.

Priorita p4 – vyžádané změny zákaznických dat.

Doba pohotovosti - nasmulovaná 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

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 nasmulované 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 nasmulované pracovní době. Veškeré činnosti související s činností odstranění poruchy jsou zdarma.

NPD – následující pracovní den.

Konzultace – garantovaný čas specialisty pro konzultace

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

Příloha 2
Seznam pověřených osob

Město Frýdlant nad Ostravicí

Ve věcech technických : [REDACTED]
[REDACTED]

(

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.

Se sídlem: Obránců míru 208/12, Vítkovice, 703 00 Ostrava

technická podpora: [REDACTED]
[REDACTED]

Obecný kontakt: : [REDACTED]
[REDACTED]

Další kontakty: [REDACTED]

Příloha 3
Vzor formuláře "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 4
Ceník služeb a prací

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

Ceník prací a služeb (výkonů) servisních techniků:

<u>Kategorie 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	370,-	740,-	21
Instalace a opravy tarifikačních programů, modemů, internetových přípojek, bezdrátových spojů, základní progr., progr. změny, tech.šetření, dokumentace,školení	590,-	1 180,-	21
Instalace a opravy tarifikačních programů, modemů, základní progr., progr. změny, tech.šetření, dokumentace,školení	790,-	1 580,-	21
Prostoje na straně zákazníka	280,-	590,-	21.
Záruční opravy	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!

Nabídka ceny na rozšíření telefonní ústředny o ISDN GSM bránu s funkcí call back

Typ pobočkové ústředny: **Panasonic KX-TDA200 Hybrid IP-PBX**

ISDN GSM brána pro 2 SIM karty s funkcí call back:

1 x karta pro 4 linky ISDN SO.....	8 500,-Kč bez DPH
1 x kabelová jednotka.....	590, -Kč bez DPH
1 x ISDN GSM brána pro 2 SIM karty.....	10 900,-Kč bez DPH
1 x Montáž karty, GSM brány.....	370,-Kč bez DPH
3 x programování , nastavení volání.....	1 170,-Kč bez DPH
1 x doprava.....	500,-Kč bez DPH
Záruka na HW 3 roky.	

Celková cena bez DPH..... 22 030,-Kč bez DPH

Technická specifikace - Rozšíření telefonní ústředny o ISDN GSM bránu s funkcí call back

Typ pobočkové ústředny: **Panasonic KX-TDA200 Hybrid IP-PBX**

ISDN GSM brána pro 2 SIM karty s funkcí call back:

- 1 x karta pro 4 linky ISDN S0
- 1 x kabelová jednotka
- 1 x ISDN GSM brána pro 2 SIM karty
- 1 x Montáž karty, GSM brány
- 3 x programování , nastavení volání
- 1 x doprava
- Záruka na HW 3 roky.