

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

ÚČASTNÍK	
<input type="checkbox"/> Fyzická osoba	<input type="checkbox"/> Fyzická osoba podnikající
<input checked="" type="checkbox"/> Právnícká osoba	
Obchodní jméno:	Konzervatoř, Teplice, Českobratrská 15, p.o.
IČ:	61515779
DIČ:	
Sídlo:	Českobratrská 862/15
Místo:	Teplice
PSČ:	41501
<input type="checkbox"/> Adresa pro zasilání (vyplněno pouze v případě, že se adresa liší od sídla)	
Adresa:	
Místo:	
PSČ:	
Osoba oprávněná k podpisu (zástupce účastníka)	
Jméno:	Mgr. Kateřina Boudníková
Telefon:	
E-mail:	boudnikova@konzervatorteplice.cz
Kontaktní osoba Účastníka	
Jméno:	
Telefon:	
E-mail:	
E-mail pro zasilání faktur:	
Číslo smlouvy:	2404241221

POSKYTOVATEL	
FAYN Telecommunications s.r.o.	Zákaznická linka: 910 25 25 25
IČ: 26761050, DIČ: CZ26761050	Obchodní kontakt: 530 330 240
zaps. v OR KS Brno, oddíl C, vl. č. 51326	Telefonicky jsme Vám k dispozici v pracovních dnech.
zastoupená Ing. Jiřím Hlavenkou, jednatelem	Po, Út, Pá v době od 9:00 do 17:00
	St, Čt v době od 8:30 do 16:30
Adresa sídla	E-mailové kontakty:
Popelova 150/71, PSČ 620 00, Brno	Informace: info@fayn.cz
Bankovní spojení	Fakturační oddělení: fakturace@fayn.cz
Č. ú.: 77334412 / 5500	Technická podpora: pomoc@fayn.cz
	Obchodní oddělení: obchod@fayn.cz

PŘEDMĚT SMLOUVY

Služby poskytované Fayn Telecommunications s.r.o. spojené se zákaznickým účtem ID: [redacted]

Službou se rozumí:

- veřejná telefonní služba FAYN FIX poskytovaná prostřednictvím sítě elektronických komunikací (VoIP) umožňující telefonování do veřejných pevných a mobilních telefonních sítí.
- veřejná mobilní služba FAYN GSM umožňující prostřednictvím SIM karty, ke které je přiděleno telefonní číslo, vysílat a přijímat telefonické hovory, posílat SMS a MMS zprávy, datové a internetové služby a další služby (služby VMO).
- Služby virtuální ústředny poskytované prostřednictvím telefonních služeb FAYN FIX podle bodu a) na systémech virtuální ústředny iPBX.

ZPŮSOB PLATBY

Faktura Kredit

Platby za služby budou prováděny proti faktuře vystavené Poskytovatelem. Fakturační období je kalendářní měsíc, faktura je vystavována vždy na počátku měsíce se splatností do 15.dne od vystavení.

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

TELEFONNÍ ČÍSLA FAYN FIX (pevná linka na technologii VoIP)				
Počet tel. čísel po přidělení/přenesení:	1			
Kraj, ve kterém se čísla nachází:	Ústecký			
Telefonní čísla (blok čísel) k přidělení/přenesení:	tel. číslo	OKU kód	Přídělené	Přenášené
	123456789	V Zákaznické samoobsluze	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poplatek za přidělení rozsahu čísel :	0,00 Kč bez DPH	<small>Poplatek může být účtován za přidělení rozsahu čísel. Výše poplatku závisí na zvoleném tarifu, nebo na ceně zřízení služby.</small>		
Poplatek za zřízení služby Zahraniční číslo:	0,00 Kč bez DPH			
Měsíční poplatek za Zahraniční číslo	0,00 Kč bez DPH			
Poplatek za zřízení služby Speciální číslo:	0,00 Kč bez DPH			
Měsíční poplatek za Speciální číslo	0,00 Kč bez DPH			
SIP trunk:	<input checked="" type="checkbox"/>	poplatek za SIP trunk	Kč bez DPH jednorázově	
Tarif:	Fayn Silver	Cena:	99,00 Kč bez DPH/ měsíc	

TECHNICKÉ PARAMETRY SLUŽBY FAYN FIX	
Přístupový bod:	sip.fayn.cz
Přenosová trasa:	Síť elektronických komunikací – veřejná počítačová síť Internet
Parametry Přenosové trasy:	Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 100 kbit/s pro jeden hovor (za předpokladu, že je využita pouze pro volání), a odezvě (ping) maximálně do 50 ms se ztrátovostí 0% paketů.

VIRTUÁLNÍ ÚSTŘEDNA FAYN PBX / HW ÚSTŘEDNA FAYN / SLUŽBY FAYN FIX – ROZSAH SLUŽEB			
Typ ústředny:	<input checked="" type="checkbox"/> platforma Fayn YES	<input type="checkbox"/> HW ústředna od Fayn	<input type="checkbox"/> vlastní ústředna zákazníka

Označení ústředny:	https://vh442.cloud.fayn.cz		
Celkový počet uživatelských účtů v ústředně:	20		
Ústředny:			
- ústředna M	299 Kč bez DPH/ústředna	0	2 linky v ústředně, 2 hlasové kanály, možnost zřídit volací frontu, IVR, vlastní přístup do ústředny, možnost nahrávání
- ústředna L	349 Kč bez DPH/ústředna	0	3 linky v ústředně, 2 hlasové kanály, možnost zřídit volací frontu, IVR, vlastní přístup k administraci, statistiky hovorů, možnost nahrávání, možnost API
- ústředna XL	399 Kč bez DPH/ústředna	0	5 linek v ústředně, 3 hlasové kanály, možnost zřídit volací frontu, IVR, vlastní přístup k administraci, statistiky hovorů, možnost nahrávání, možnost API
Ústředna INDIVIDUAL:			
- počet účtů/ uživatelů	99 Kč bez DPH/účet	20	
Doplňkové služby YES:			
- API konektor pro YES	50 Kč bez DPH/účet	0	(pouze k účtům M a L. Účet XL má API konektor zdarma v ceně)
- nahrávání hovorů (mimo S)	50 Kč bez DPH/1000 min	0	NEPOSKYTUJE SE
Celkem za služby ústředny:		1 980,00	
Sleva za množství účastníků v %:		20,00	
Celkový pravidelný měsíční poplatek za ústřednu:		1 584,00 Kč bez DPH za měsíc	

- Uživatelský účet se rozumí jakýkoliv účet vytvořený v rámci ústředny iPBX. K tomu je zdarma (mimo minimální počet účtů) přiřazen jeden administrativní účet zákazníka a jeden SOAP účet.

** Součástí pronájmu licence virtuální ústředny je uložení pro nahrání hovory o základní kapacitě 1000 minut, která je násobena počtem zakoupených licencí. Záznamy jsou archivovány maximálně na dobu tří měsíců od vzniku nahrávky, nebo do počtu zakoupených minut, archivování nahrávek není garantováno a je povinností zákazníka provádět si pravidelné zálohy pořízených nahrávek hovorů v rámci ústředny.

- Konfiguraci ústředny po její aktivaci (zpřístupnění klapek) si provádí dle dodaného administrátorského a uživatelského manuálu sám Účastník, nebo za poplatek technik Poskytovatele – v tomto případě je nutné dodání procesního schématu vstupních a výstupních hovorů Účastníkem, přičemž je tato služba zpoplatněna. Konfiguraci smí provádět pouze v rámci svého oprávnění a také pouze v rámci rozsahu zakoupených služeb. To zahrnuje kvantitu (počet uživatelů) i kvalitu (schopnosti ústředny). Svěvolná změna bez vědomí Fayn Telecommunications s.r.o. bude postupováno podie SMLUVNÍCH UJEDNÁNÍ, bod 8.

Konfigurace ústředny:	<input checked="" type="checkbox"/> poskytovatelem	<input type="checkbox"/> účastníkem
Poskytovatel připraví ústřednu v nastavení 1:1 ZDARMA (číslo - klapka, uživatel). V případě dalších požadavků zákazníka dle přílohy 3 této smlouvy, je cena navýšena úměrně složitosti nastavování a programování		

Úvodní nastavení 1:1	ZDARMA Kč bez DPH
Nastavení PBX podle přílohy 3 této smlouvy:	0,00 Kč bez DPH
Inicializační podpora (v hodinách):	1

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

ROZSAH SERVISNÍ PODPORY

Zákazník si sjednává následující rozsah servisní podpory:

Vybraný rozsah zákaznické podpory		SLA	Stručný popis
<input checked="" type="checkbox"/>	Základní podpora 0 Kč bez DPH/měsíc	95%	24/7 přístup k online hlášení poruch, odezva do 24 hodin
<input type="checkbox"/>	Rozšířená podpora 500 Kč bez DPH/měsíc	98%	24/7 přístup k online hlášení poruch, 8/5 telefonická podpora, odezva do 8 hodin
<input type="checkbox"/>	VIP podpora 1500 Kč bez DPH/měsíc	99%	24/7 přístup k online hlášení poruch, 24/7 telefonická podpora, odezva již do 2 hodin

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Všeobecné obchodní podmínky VOP v.20220701 (elektronicky e-mailem)

Příloha č. 2 – Podrobný ceník vybraného tarifu (elektronicky e-mailem) - Fayn Silver

Příloha č. 3 – Zákaznická specifikace služeb iPBX (součást smlouvy od strany 4)

Příloha č. 4 – Smluvní ujednání k poskytovaným službám (součást smlouvy od strany 4)

Příloha č. 5 – Podmínky a rozsah služby servisní podpora (součást smlouvy od strany 5)

CENOVÁ REKAPITULACE

Zřizovací náklady:	Měsíční náklady na provoz:
Za zřízení služby Zahr.číslo /Spec.číslo :	0,00 Poplatek za Zahr.číslo/Spec.číslo :
Za zřízení SIP TRUNK :	0,00 Poplatek za SIP TRUNK :
Za nastavení PBX :	0,00 Celková platba za ústřednu :
Za přidělení čísel :	0,00 Placená zákaznická podpora :
Nahrávky hlášek do ústředny:	0,00 Tarif : Fayn Silver
Úvodní instalace PBX	2 985,00
Dodaný hardware:	0,00
CELKEM náklady zřízení v Kč bez DPH:	2 985,00 CELKEM měsíční náklady v Kč bez DPH:
	1 683,00

PROHLÁŠENÍ

Podpisem smlouvy potvrzuji, že jsem se seznámil/a a bezvýhradně souhlasím se všemi údaji uvedenými ve smlouvě a to včetně všech souvisejících dokumentů uvedených v SEZNAMU PŘÍLOH.

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.

Zhotovitel si je vědom povinnosti objednavatele dle § 6 odst. 4 ZZVZ dodržovat zásady sociálně odpovědného zadávání, environmentálně odpovědného zadávání a inovací ve smyslu zákona a prohlašuje, že bude při plnění této smlouvy postupovat tak, aby byly v odpovídající míře takové zásady odpovědného zadávání dodrženy.

Za poskytovatele

V Brně dne: 24.4.2024



Lukáš Honek
ředitel společnosti

Za účastníka

V _____ dne: _____

Mgr. Kateřina Boudníková
osoba oprávněná k podpisu

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

ZÁKAZNICKÁ SPECIFIKACE NASTAVENÍ SLUŽEB PBX

Příloha č. 3

Shodné s testovacím provozem.

SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

Příloha č. 4

1. Platnost a účinnost této Smlouvy, jakož i veškerá práva a povinnosti ze Smlouvy, příloh a jejich dodatků vyplývajících se řídí platným a účinným právem České republiky.
2. Veškerá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se v případě zániku smluvních stran převádějí na jejich právní nástupce.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. U služeb Zahraniční číslo a Barevná linka činí výpovědní lhůta 3 měsíce.
5. Smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran ke kterémukoliv datu.
6. V případě nedodržení data splatnosti uvedených na fakturách se Účastník zavazuje uhradit veškeré mimosoudní náklady spojené s jejich inkasem.
7. V případě neuhrazení tří po sobě jdoucích měsíčních vyúčtování, zaplatí Účastník Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč. Smluvní pokuta je splatná do 14 dní po uplynutí doby splatnosti třetí faktury, kterou Účastník neuhradil. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu fakturovaných částek.
8. V případě využívání služeb jiným způsobem, než způsobem uvedeným v této smlouvě a ve Všeobecných obchodních podmínkách Fayn Telecommunications s.r.o., bude vymáhána vzniklá škoda za neoprávněné užívání služeb a Účastník zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč
9. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každý z nich má platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení Smlouvy.
10. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran, přičemž platí datum pozdějšího podpisu.
11. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran formou číslovaných dodatků.
12. Platnost vyhotovené Smlouvy nebo dodatků je akceptována oběma smluvními stranami i v případě elektronického podpisu.
13. Veškeré informace uvedené v této Smlouvě nesmí být jakkoli předávány ani interpretovány třetím stranám.
14. Pokud v této Smlouvě není stanoveno jinak, řídí se vztahy smluvních stran příslušnými ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek společnosti FAYN Telecommunications, s.r.o. a zák. č. 89/2012 Sb., v platném znění.

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

PODMÍNKY A ROZSAH SLUŽBY SERVISNÍ PODPORA

Příloha č. 5

1. Úvodní ujednání

Smluvní strany:

Smluvními stranami jsou FAYN Telecommunications s.r.o. – dále jen dodavatel nebo FAYN a zákazník využívající hlasové a nehlasové služby dodavatele. Smluvními stranami nejsou dodavatelé ostatních služeb nutných pro zabezpečení odběru služeb odběratelem a to jak na straně odběratele, tak i na straně dodavatele (například dodavatelé internetového připojení), pokud taková služba není dodávána přímo dodavatelem (např. internet xDSL od FAYN).

Službou servisní podpory se rozumí:

Služby odběrateli, které jsou poskytovány v případě technického výpadku služeb dodávaných dodavatelem za účelem rychlého zjednání nápravy výpadku a zajištění obnovení služeb odběrateli v kvalitě definované ve Smlouvě o poskytování služeb.

2. Všeobecné podmínky využití služeb technické podpory

Rozsah podpory:

Technická podpora se v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 vztahuje na :

- řešení výpadků služeb,
- změny v konfiguraci ústředny,
- změny nastavení koncových zařízení zákazníka v souvislosti se změnou v konfiguraci ústředny,

V nepracovních dnech a v době od 17:00 do 09:00 se technická podpora vztahuje pouze na hlášení výpadků služeb. Nejsou prováděny změny konfigurace koncových zařízení nebo ostatních služeb odběratele, které nesouvisí s technickým výpadkem služeb na straně dodavatele nebo odběratele dle rozsahu zakoupené servisní podpory.

Technické požadavky na provoz VoIP telefonie:

- stabilní internetové připojení o rychlosti minimálně 128 kbps, odezva (ping) do 50 ms a ztrátovostí paketů do 1 %,
- router s Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060 až 5065,
- v případě používání xDSL modemu, musí modem umožňovat NAT bez zvláštních nastavení,
- nutnost vypnutí SIP-ALG v routeru
- při používání VoIP telefonie (volání) není internetové připojení zatěžováno jiným provozem na více jak 50 % její kapacity a rychlosti.

Pokud nejsou splněny všechny výše uvedené technické požadavky, může docházet ke snížení kvality přenosu (například echo, trhané hovory, samovolné ukončení hovoru), nebo dokonce k úplnému výpadku služeb.

V takovém případě FAYN neodpovídá za kvalitu poskytovaných služeb a vyřešení problémů je na zodpovědnosti zákazníka, popřípadě na zákaznickově poskytovateli internetového připojení, přičemž jednání o kvalitě internetu s poskytovatelem je záležitostí zákazníka a FAYN nevstupuje do jejich vztahu.

Technické požadavky a přístupová práva servisní podpory FAYN pro Rozšířenou a VIP podporu:

V případě, že odběratel vyžaduje Rozšířenou anebo VIP podporu, zavazuje se umožnit pověřeným servisním pracovníkům dodavatele vzdálený přístup ke svým technickým prostředkům (telefony, router, PC) v rozsahu nutném pro provedení servisního zásahu. Dále se odběratel zavazuje, že pro komunikaci s technickou podporou a práce na servisním zásahu, určí pracovníka, který je technicky schopen zabezpečit obsluhu telefonů a ostatních zařízení připojených v lokální síti odběratele (dále jen LAN).

Odběratel se zavazuje umožnit instalaci dohledového softwaru a softwaru pro vzdálený přístup na minimálně jeden počítač připojený do každé LAN.

Seznam instalovaného software:

- TeamViewer ve verzi 11 na www.fayn.cz/pomoc

Dodavatel se tímto zavazuje, že veškeré zásahy v sítích LAN odběratele budou spjaty výlučně s úkony servisní podpory, vzdálený přístup a monitoring sítě bude trvat po dobu nezbytně nutnou pro navedení stavu funkčnosti hlasových a ostatních telekomunikačních služeb poskytnutých dodavatelem.

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní služby

Podrobný popis rozsahu poskytované servisní podpory:

Úroveň	SLA	Obsah
Základní podpora (v ceně služby)	95%	<ul style="list-style-type: none"> •24/7 přístup k online hlášení poruch •odezva do 24 hodin od nahlášení, vždy ale pouze v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 Rozsah podpory: <ul style="list-style-type: none"> •prověření funkčnosti systémů FAYN •vyhodnocení stavu na straně FAYN •doporučení dalšího postupu zákazníkovi
Rozšířená podpora 200 Kč bez DPH/měsíc max. 2 hodiny za měsíc	98%	<ul style="list-style-type: none"> •24/7 přístup k online hlášení poruch •8/5 telefonická pohotovost hlášení poruch na čísle: xxx •odezva do 8 hodin od nahlášení, vždy ale pouze v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 Rozsah podpory: <ul style="list-style-type: none"> •prověření funkčnosti systémů FAYN •vyhodnocení stavu na straně FAYN •vzdálená kontrola nastavení zařízení zákazníka (pouze TeamViewer) •diagnostika provozu mezi systémy FAYN a zákazníkem •doporučení dalšího postupu zákazníkovi
VIP podpora 500 Kč bez DPH/měsíc max. 5 hodin/ měsíc		<ul style="list-style-type: none"> •24/7 přístup k online hlášení poruch •24/7 telefonická pohotovost hlášení poruch •v pracovních dnech v době od 09:00 do 17:00 odezva do 2 hodin, v nepracovní dny a v době od 17:00 do 09:00 odezva do 4 hodin od nahlášení poruchy Rozsah podpory: <ul style="list-style-type: none"> •prověření funkčnosti systémů FAYN •vyhodnocení stavu na straně FAYN •diagnostika provozu mezi systémy FAYN a zákazníkem •případná vzdálená diagnostika sítě na straně zákazníka •diagnostika / oprava nastavení telefonních přístrojů zákazníka •diagnostika / oprava nastavení routeru