



# Smlouva o poskytování servisních služeb

Obchodní firma	<b>Monotel s.r.o.</b>
Se sídlem	Českomoravská 1308/1, Libeň (Praha 9), 190 00 Praha
Zapsaná v OR vedeném	C 379757 vedená u Městského soudu v Praze
IČ	18000461
DIČ	CZ18000461
Zastoupená	Liborem Motyčkou a Radkem Novotným, jednatelem společnosti
Bankovní spojení (dále jen „ <b>zhotovitel</b> “)	

a

Obchodní firma	<b>Fakulta tělesné výchovy a sportu, Univerzita Karlova</b>
Se sídlem	José Martího 269/31, 162 52 Praha 6
IČ	002 16 208
DIČ	CZ00216208
Zastoupena	Ing. Radimem Zelenkou, Ph.D., tajemníkem
Bankovní spojení (dále jen " <b>objednatel</b> ")	

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku smlouvu následujícího znění:

## I. Zhotovitel

Zhotovitel je společností podnikající v oblasti prodeje, instalací a servisu telekomunikačních systémů.

## II. Účel smlouvy

- Předmětem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli servisní služby uvedené v této smlouvě. Objednatel se zavazuje po dobu účinnosti smlouvy využívat těchto servisních služeb prostřednictvím zhotovitele. Pokud by objednatel zamýšlel uzavřít s jiným subjektem smlouvu o poskytování služeb, jejíž předmět by se i jen částečně překrýval s touto smlouvou, je povinen nejdříve informovat zhotovitele, a to písemně.
- Účelem poskytování servisu je zajistit funkčnost telefonního systému v konfiguraci dle Přílohy číslo 1.

- 3) Závady a změny na funkčním stavu telefonního systému jsou pro potřeby těchto ustanovení rozděleny z hlediska naléhavosti do čtyř skupin. Za závadu se považují pouze technické závady telefonního systému, nikoli navazujících zařízení objednatele nebo třetích stran, jako je např. veřejná telefonní síť provozovaná operátorem nebo telefonní přístroj v majetku uživatele.
- (a) **Havárie** - jedná se o totální výpadek ústředny, výpadek traktu ISDN30 (případně PCM) nebo SIP trunku ze strany pobočkové ústředny, výpadek více jak poloviny přenašečů analogových externích linek nebo ISDN2 přípojek, výpadek více jak 40% poboček. Dále je možné definovat 4 pobočky, jejichž výpadek je klasifikován jako havárie.
  - (b) **Vážná závada** - výpadek libovolného jednoho přenašeče státních linek, nebo ISDN2 přípojek, výpadek více jak 10% poboček, výpadek jedné předem definovaných poboček), nebo výpadek tarifikačního systému.
  - (c) **Menší závada** - výpadek jedné pobočky, výpadek služeb telefonního systému a ostatní závady.
  - (d) **Změny** - požadavky na změny v naprogramování ústředny.

### III. Závazky zhotovitele

- 1) V případě, že nastane některá ze skutečností dle článku II. odstavec 3, zajistí zhotovitel „Servisní zásah“. Zásah bude proveden podle typu závady v následujících termínech a hlášení bude přijímáno v následujících dobách pohotovosti:
- a. Havárie - období pohotovosti 8.00 až 17.00 v pracovní dny, tj. Po-Pá. Při nahlášení v období pohotovosti musí být havárie odstraněna do **8 hodin** od okamžiku nahlášení, alespoň do stavu vážné závady. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do **6 hodin** po počátku období pohotovosti následující pracovní den.
  - b. Vážná závada - období pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovní dny, tj. Po-Pá. Při nahlášení v době pohotovosti musí být závada odstraněna alespoň do stavu menší závady do **48 hodin** od nahlášení. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do **40 hodin** po počátku období pohotovosti následující pracovní den.
  - c. Menší závada - období pohotovosti 8.00 až 17.00 hod. v pracovní dny, tj. Po-Pá; závada musí být odstraněna do **48 hodin** od nahlášení na servisní středisko zhotovitele. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do **40 hodin** po počátku období pohotovosti následující pracovní den.
  - d. Změny - menší změny budou realizovány v co nejkratším termínu, a to v pracovní dny do **48 hodin** od nahlášení, pokud tyto budou moci být realizovány pomocí dálkové údržby. Změny, přeložky a nové instalace většího rozsahu provede zhotovitel po dohodě s objednatelem do **7 pracovních dnů** od vznesení požadavku.
- 2) Zhotovitel bude poskytovat po dobu účinnosti smlouvy zdarma tyto servisní služby:
- a. poskytovat telefonickou podporu pro technické dotazy a konzultace
  - b. v případě události dle článku II. odstavec 3 písmeno (a) nebo (b), tj. havárie nebo vážné závady, provede zhotovitel zdarma práce související se servisním zásahem

- c. objednatel má nárok profylaktickou kontrolu systému a provedení zálohy konfigurace v rozsahu jedné hodiny za čtvrtletí zdarma; cestovní náklady se hradí obvyklým způsobem
  - d. změny, kontroly a korekce po modemu dálkové údržby v rozsahu až 3 hodiny za čtvrtletí
  - e. nastavení systémového času dle letního a středoevropského času
  - f. pokud budou při opravě použity náhradní díly, budou zapůjčeny zdarma (po dobu opravy původních dílů).
- 3) Zhotovitel je povinen zajistit řádné, včasné, kvalitní a odborné poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
  - 4) Zhotovitel se zavazuje při plnění předmětu této smlouvy dodržovat platné právní předpisy, návody, směrnice a vnitřní předpisy upravující působnost a činnost objednatele.
  - 5) Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci, kteří se podílejí na plnění předmětu této smlouvy, při pohybu na pracovištích objednatele dodržovali vnitřní předpisy, pokyny objednatele, dodržovali předpisy o požární bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.

#### IV.

#### Závazky objednatele

- 1) Objednatel je povinen provozovat telefonní systém v prostředí standardu kancelářských prostor, zejména tedy v bezprašném prostředí s teplotou od 5° do 35°C a relativní vlhkost vzduchu od 20 do 80%, nekondenzující.
- 2) Objednatel je povinen od okamžiku nahlášení závady do jejího odstranění umožnit technikům servisního střediska přístup k telefonnímu systému. Technik servisního střediska se na požádání prokáže občanským průkazem. Totožnost technika lze ověřit telefonicky na čísle servisního střediska.
- 3) Objednatel je povinen události dle článku II. odstavec 3 neprodleně po jejich zjištění nahlásit zhotoviteli a zaznamenat. Nahlášení se provádí na kontaktech:
  - a. na telefonních číslech servisního střediska a současně následně co nejdříve na e-maily servisního střediska.
- 4) V případě změny konfigurace servisovaného telefonního systému nebo rozšíření o další komponenty nad rámec Přílohy číslo 1 se zavazuje objednatel tuto skutečnost písemně oznámit zhotoviteli do jednoho měsíce od změny tak, aby bylo možno posoudit dopady nových komponent na plnění této servisní smlouvy. Na základě tohoto posouzení pak bude uzavřen odpovídající dodatek ke smlouvě tak, aby Příloha číslo 1 byla v souladu s konfigurací servisovaného systému.

#### V.

#### Forma hlášení závad

- 1) Při telefonickém nahlášení je třeba uvést: Kdo závadu nahlašuje, kterých poboček, státních linek apod. se závada týká, popis, jak se závada projevuje, koho lze kontaktovat za účelem dalších informací a zajištění přístupu k ústředně.

- 2) Při hlášení závady mailem musí zpráva obsahovat následující údaje:
- a. Jméno zákazníka
  - b. Kontaktní osoba telefon
  - c. Kontaktní osoba email
  - d. číslo servisní smlouvy
  - e. Lokalita nahlašovaného problému
  - f. Typ závady: Havárie, Vážná závada, Menší závada, Změna
  - g. Opakovatelnost závady: Náhodná, Systematická
  - h. Popis problému s konkrétními údaji (čísla, popisy co je zobrazeno na displeji, atd.)
  - i. Popis reprodukce problému.
- 3) Objednatel vymezí okruh zodpovědných osob, od kterých jedině budou přijímána ze strany zhotovitele jakákoli hlášení a požadavky na změny a kterým jedině budou poskytovány konzultace:

Požadavky na změny: [REDACTED], tel: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Hlášení: [REDACTED], tel: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

- .....
- 4) Kontaktní osoby objednatele jsou uvedeny v čl. V. odst. 3 této smlouvy. Objednatel může tyto určené kontaktní osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, a to po předchozím písemném vyrozumění zhotoviteli.

## VI.

### Cena za poskytování servisních služeb a platební podmínky

- 1) Cena za poskytování servisních služeb se skládá z těchto částí:

**paušální poplatek za pohotovostní službu v rozsahu dle článku III. odstavec 1), provádění služeb dle článku III. odstavec 2)**

**6 000,- Kč bez DPH měsíčně.**

*Dále uvedené poplatky jsou za služby provedené nad rámec pohotovostního servisu (například vícepráce při rozšiřování ústředny apod.) nebo v případě překročení limitů hodin práce stanovených v Článku III. odstavec 2.*

- a. cestovní výlohy

10,- Kč za kilometr

- b. práce servisního technika v pracovní době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny na místě nad rámec vymezený paušálem

800,- Kč za hodinu

- c. práce servisního technika mimo pracovní dobu vymezenou v bodu b.  
1200,- Kč za hodinu
- d. cena plánované instalační činnosti (doplňky a rozsáhlé změny) při rozsahu větším než 8 hodin  
700,- Kč za hodinu v době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny
- e. práce servisního technika při dálkové údržbě nad rámec vymezený paušálem  
30,- Kč za minutu
- f. cena náhradního a spotřebního materiálu, pokud není pokryt zárukou  
podle aktuálních ceníků nebo nabídky na vyžádání

Paušální částka bude placena k prvnímu dni daného měsíce, ve kterém bude zásahový pohotovostní servis poskytován, na účet zhotovitele na základě vystavené faktury se splatností 15 dní od doručení objednavateli.

Částky ostatní budou placeny po zásahu, na který se nevztahují záruční podmínky nebo paušální platba, při objednaných změnách, nebo opravách mimo záruku, a to na základě faktury se splatností 15 dní od doručení objednavateli na e-mailové adresy: [REDACTED] a [REDACTED].

Uvedené ceny nezahrnují DPH, která bude účtována podle platných předpisů.

- 2) Každý rok počínaje rokem následujícím po roku podpisu smlouvy může být ze strany zhotovitele k druhému čtvrtletí prováděna valorizace částek uvedených v odstavci 1 tohoto článku a to dle oficiálního indexu spotřebitelských cen vydaného Statistickým úřadem ČR pro právě uplynulý rok.

## VII.

### Pohotovostní a servisní služby

- 1) Kontakty servisního střediska:

[REDACTED]  
[REDACTED]

Běžné záležitosti se nahlašují na telefonní číslo [REDACTED]. V případě změny kontaktních údajů výše uvedených služeb uvědomí zhotovitel objednatel nejméně 2 dny předem.

- 2) Pohotovostní a servisní služby začínají běžet okamžikem potvrzení zhotovitele o převzetí telefonního systému do servisu dle Přílohy číslo 1.

## VIII.

### Právo zhotovitele

K poskytování plnění podle této smlouvy je zhotovitel oprávněn použít kromě svých zaměstnanců i jiných fyzických či právnických osob. Zhotovitel však nese odpovědnost, jakoby plnění poskytoval sám.

**IX.****Doba platnosti smlouvy**

- 1) Platnost smlouvy je stanovena na dobu určitou ode dne 1. 8. 2024 do 1. 8. 2025, maximálně však do vyčerpání celkového limitu plnění ve výši 100 000,- Kč bez DPH.
- 2) Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou smluvních stran.
- 3) Platnost smlouvy může být ukončena, dále kteroukoli ze smluvních stran písemnou výpovědí s výpovědní dobou 2 měsíce, nedohodnou-li se strany smluvní na změně této doby.
- 4) Odstoupit od této smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze smluvních stran. Pro účely výkladu této smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne, kdy je druhou smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou smluvní stranou.

**X.****Ostatní vztahy**

Ostatní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Veškeré informace které vyplynou ze vzájemného vztahu na základě této smlouvy jsou považovány za důvěrné a nesmí být předány třetím osobám.

**XII.****Sankce a odpovědnost za škodu**

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo garantované doby pro odstranění závady sjednané v této smlouvě je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu:
  - a) v případě havárie ve výši 150 Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení
  - b) v případě vážné závady ve výši 100 Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení
  - c) v případě běžné závady ve výši 50 Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení maximálně však do výše 2 měsíčních paušálů. Výše smluvní pokuty se neuplatní, pokud prodlení poskytovatele bylo způsobeno prokazatelným neposkytnutím součinnosti objednatele nebo pokud k prodlení došlo z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost.
- 2) V případě prodlení objednatele s úhradou faktury za plnění poskytnuté v souladu s touto smlouvou je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý i započatý den prodlení.

**XII.****Charakter smlouvy**

- 1) Obsah této smlouvy může být měněn dohodou smluvních stran toliko písemnými dodatky.
- 2) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nejdříve dnem zveřejnění.

- 3) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných příloh a dodatků podléhá povinnému uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v aktuálním znění. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádějí, že tímto souhlasí se zveřejněním této smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 4) Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel obdrží jeden a zhotovitel jeden.

### XIII. Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí této smlouvy je její příloha:

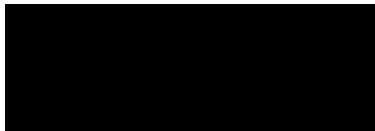
Příloha číslo 1 - Konfigurace telefonního systému

Za strany smluvní:

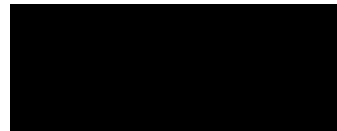
V Praze dne

Objednatel:  
Fakulta tělesné výchovy a sportu, Univerzity Karlovy

Zhotovitel:  
Monotel s.r.o.



Ing. Radim Zelenka, Ph.D., tajemník



Libor Motyčka a Radek Novotný

## Příloha číslo 1 - Konfigurace telefonního systému, Parametry SLA

Výrobce/ produkt: Mitel / Komunikační systém MiVoice 5000 XL

**Popis servisované technologie – 300 TDM účastníků (PRI)**

reference	označení	popis	ks
<b>MiVoice 5000</b>			
BRC0024B	XL-R6.1	XL verze R6.1 (1xIP + 14 slotů + v základu hlasová pošta + 500 záznamů v adresáři)	1
BRC0030A	XL ext rj	extenzní kabinet pro XL (14 slotů, max. 2 ext. kabinety)	1
BHR0096A	Bouchon RJ	záslepka na volný slot pro MiVoice 5000	8
AT6002	XL 19" kit	instalační sada k XL pro montáž do 19" rozvaděče	2
AT6010		kabel pro napojení záložních baterii k platformě AS000 včetně konektorů	2
BHJ4431A	LA16 rj	16 analogových poboček	19
BHJ0070A	LT2N rj	1 T2/S2 euroISDN trakt (30B+D)	1
BHJ0022B	EIP-8	VoIP modul pro kompresi hlasu na procesoru UCVx - 8 kanálů	2
86F00161AAA-A		základní uživatelská licence (cena na uživatele)	61
BHW1058A	EvoicelD	licence na e-voicemail (pro XL/XD)	1
BHW1061A	SVILD	licence na integrovanou automatickou spojovatelku IVR	1
<b>Telefony IP/DECT</b>			
C308H	Mitel Ladall	DECT telefon s IP připojením základnové části	5
<b>Telefony - IP</b>			
87-00012AAA-A		napáječ pro IP terminály řady 6800i/6700i (kromě 6730i)	1
A6737-0131-1055	Mitel 6737i	IP terminál SIP 6737i (bez napáječe): integrovaný switch s QoS pro připojení PC, PoE dle IEEE 802.3af, 12 program. tlačítek, HF, 11-řádkový podsvícený LCD displej, konektor pro náhl, soupravu s podporou DHSg. Lze připojit konzoli NEBO náhlavku.	1
A1736-0000-1055	Mitel M670i	rozšiřující konzole M670i (pro modely 6753i/6755i/6757i/6739i): 36 tlačítek	3
		Kabelážní práce nutné pro připojení nového systému na stávající rozvody, vč. materiálu: 95m SYKFY 20x2x0,5, 304ks konektor RJ45, instalační oka, ostatní drobný materiál, 2MD	1
<b>Příslušenství k ústřednám</b>			
ALLWIN512	ALLWIN TREND	tarifikační SW ALLWIN TREND pro 512 poboček (pro Windows 95, 98, 2000, NT, XP, Vista)	1
CJ12-40	12V/40Ah	záložní baterie Alarmguard 12V; 40Ah; váha 13,2Kg; rozměr (DxŠxV) 197x165x170	8

Rozšíření o IP telefony Mitel 6863i, uživatelské IP licence, analogové telefony Mitel 6730a