**Smlouva o provádění technického servisu komunikačního zařízení**

**a poskytování dalších servisních služeb**

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,

ve znění pozdějších předpisů

mezi smluvními stranami:

**Česká republika – Městský soud v Praze** se sídlem Spálená 6/2, 112 16 Praha 2

zastoupená Ing. Michaelem Mrzkošem, LL.M., ředitelem správy soudu,

na základě pověření předsedkyně Městského soudu v Praze Spr 724/2021 ze dne 3. 3. 2021,

IČO: 00215660, DIČ: CZ00215660,

bankovní spojení: ČNB, č.ú. 2928021/0710,

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

**IXPERTA s.r.o.** se sídlem Lihovarská 1060/12, Libeň, 190 00 Praha 9,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 117991

zastoupená Pavlem Šiprem, jednatelem společnosti,

IČO: 27599523, DIČ: CZ27599523

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., č.ú. CZK: 513686001/2700,

(dále jen jako „Dodavatel“) na straně druhé

Objednatel a Dodavatel a (dále společně jen „smluvní strany“, jednotlivě „smluvní strana“) se dohodli na této smlouvě:

**1. účel smlouvy – Úvodní Prohlášení smluvních stran**

1.1 Účelem této smlouvy je stanovení podmínek pro provádění technického servisu komunikačního zařízení a poskytování dalších servisních služeb.

1.2 Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně registrovanou dle právních předpisů a že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít i způsobilý plnit závazky v ní obsažené.

1.3 Dodavatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně registrovanou dle právních předpisů a že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít i způsobilý plnit závazky v ní obsažené.

**2. předmět smlouvy**

2.1 Dodavatel se zavazuje, že pro Objednatele bude na komunikačním zařízení specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „Předmět servisu“) provádět technický servis (údržbu) a poskytovat další servisní služby dle specifikací uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy za podmínek uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy (to vše dále souhrnně též „Služby“, jednotlivě „Služba“).

2.2 Objednatel se zavazuje, že bude Dodavateli k provádění Služeb poskytovat nezbytnou součinnost a platit za řádně prováděné Služby sjednané ceny dle ustanovení části 4 této smlouvy.

**3. Místo, Doba A způsob provádění SLUžEb**

3.1 Místem provádění Služeb je Objednatelův objekt Městský soud v Praze na adrese Slezská 2000/9, Praha 2.

3.2 Doba provádění Služeb je počínaje 14. dnem od účinnosti této smlouvy do max. 2 let nebo do vyčerpání částky 2 000 000,- Kč bez DPH.

3.3 Dodavatel provádí Služby jednak osobně v místě Předmětu servisu (je-li to technicky nezbytné či účelné), jednak ve své provozovně formou vzdáleného přístupu k Předmětu servisu.

3.4 Pro případ provádění Služby v místě Předmětu servisu se Objednatel zavazuje zajistit Dodavatelovým pracovníkům osobní přístup do příslušných prostor, přičemž jim na dobu provádění Služby umožní užívat své přiměřeně vybavené pracoviště.

Pro případ provádění Služeb formou vzdáleného přístupu k Předmětu servisu se Objednatel zavazuje umožnit Dodavateli instalaci a nepřetržitý provoz připojení pro vzdálený přístup k Předmětu servisu prostřednictvím veřejné sítě Internet.

3.5 Není-li pro jednotlivý případ provedení Služby mezi oprávněnými zástupci smluvních stran výslovně dohodnuto jinak, Dodavatel provádí Služby v pracovních dnech, a to v denní provozní době od 08:00 do 16:30 hodin (doba „Dostupnosti služeb“).

3.6 Dodavatel provádí Služby s přihlédnutím k provozním potřebám Objednatele a svým možnostem, přičemž za své provádění Služeb vůči Objednateli odpovídá.

3.7 Objednatel má právo administrátorského přístupu k Předmětu servisu, přičemž se zavazuje

a) předem se seznámit s příslušnými technickými podmínkami pro užívání Předmětu servisu (je-li to relevantní) a tyto podmínky dodržovat;

b) do Předmětu servisu bez předchozího výslovného písemného Dodavatelova svolení nezasahovat ani to neumožnit neoprávněné třetí osobě;

c) do přípojky pro nepřetržitý vzdálený přístup Dodavatele k Předmětu servisu nezasahovat ani ji neodpojit ani to neumožnit neoprávněné třetí osobě;

d) v případě svého oprávněného, tj. Dodavatelem předem písemně odsouhlaseného zásahu do Předmětu servisu (např. změna konfigurace, přemístění apod.) Dodavatele bezodkladně písemně informovat o provedení (výsledku) tohoto zásahu, přičemž ovšem Dodavatel tím odpovědnost za takový zásah nepřebírá;

e) Dodavateli vždy bez zbytečného odkladu předávat veškeré relevantní informace o neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu, zejména o příznacích její možné závady či poškození, jakož i jiné informace, jež mohou napomoci k provádění Služeb, zejména k odstraňování závad a poškození Předmět servisu.

**4. Cena služeb a platební podmínky**

4.1 Za provádění technického servisu (údržby) Předmětu servisu je sjednána paušální měsíční smluvní cena **28 605,- Kč** bez DPH (slovy: dvacet osm tisíc šest set pět korun českých korun českých).

4.2 Za účelem vyloučení pochybností smluvní strany shodně prohlašují, že paušální smluvní cena dle ustanovení článku 4.1 této smlouvy **nekryje** náklady oprav poškození Předmětu servisu, jež bylo způsobeno či zapříčiněno zanedbáním povinné péče či jiným negativním vlivem na straně Objednatele a/nebo v důsledku vnější události, za níž Dodavatel neodpovídá (např. požár, voda, blesk či jiné živelné události, výbuch, chemické či radioaktivní vlivy, vandalství, hackerství, terorismus, občanské nepokoje, válka apod.);

Cenu opravy poškození Předmětu servisu, jež bylo způsobeno či zapříčiněno aspekty uvedenými v předchozím odstavci, Dodavatel účtuje vždy **nad rámec paušální smluvní ceny** dané ustanovením článku 4.1 této smlouvy, a to za obvyklé tržní ceny.

4.3 Paušální smluvní cenu dle ustanovení článku 4.1 této smlouvy účtuje Dodavatel vždy měsíčně ke dni zdanitelného plnění, kterým je poslední den příslušného kalendářního měsíce. Tato cena bude po uplynutí příslušného měsíce Objednatelem uhrazena na základě daňových dokladů (faktur) zaslaných Dodavatelem Objednateli.

4.4 Cenu opravy poškození Předmětu servisu dle ustanovení článku 4.2 této smlouvy účtuje Dodavatel ke dni předání a převzetí dotyčné opravy poškození Předmětu servisu, přičemž dnem zdanitelného plnění je den tohoto předání/převzetí.

4.5 Ke všem těmto cenám uvedeným bez DPH Dodavatel účtuje DPH navíc dle platné právní úpravy.

4.6 Objednatel neposkytuje zálohy a ani jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně závdavek.

4.7 Faktury vystavuje Dodavatel ke dni zdanitelného plnění dle ustanovení článků 4.3 a 4.5 této smlouvy.

Faktura vystavená Dodavatelem v souladu s § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů musí být Objednateli doručena do pěti (5) pracovních dnů od vystavení, musí mít náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dle ustanovení § 435 zák. č. 89/2012 Sb., OZ. Splatnost faktury je stanovena do třiceti (30) kalendářních dnů od data vystavení faktury Dodavatelem.

Povinnost úhrady je splněna okamžikem odepsání z účtu Objednatele vedeného u peněžního ústavu. Pokud faktura neobsahuje všechny náležitosti a přílohy stanovené v tomto článku a požadované právními předpisy, Objednatel má právo ve lhůtě splatnosti fakturu vrátit Dodavateli k opravě a doplnění. Nová lhůta splatnosti počíná běžet znovu od okamžiku vystavení opravené či doplněné faktury Dodavatelem.

4.9 Dodavatelem vystavená faktura bude doručena

a) buď v listinné podobě včetně všech příloh na adresu sídla Objednatele,

b) nebo elektronicky ve formátu PDF do e-mailové schránky Objednatele:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

4.10 Objednatel hradí ceny Služeb bankovním převodem na účet Dodavatele uvedený na příslušné faktuře.

4.11 Při prodlení s placením ze strany Objednatele je Objednatel je povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý, i započatý den prodlení ve výši stanovené zvláštním právním předpisem.

**5. SPOLUPRÁCE SMLUVNÍCH STRAn**

5.1 Smluvní strany se zavazují průběžně si navzájem bez zbytečného odkladu předávat veškeré informace relevantní pro plnění této smlouvy, zejména též o hrozící či vznikající škodě či újmě v souvislosti s prováděním Služeb.

5.2 Každá smluvní strana jmenuje osoby oprávněné k jejímu zastupování v záležitostech smluvních a/nebo prováděcích.

Pokud nebude ze strany Objednatele stanoveno jinak, osobou oprávněnou za Objednatele k převzetí objednaných prací a odsouhlasení faktur je

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Pokud nebude ze strany Dodavatele stanoveno jinak, osobou oprávněnou za Dodavatele jednat ve všech obchodních záležitostech této smlouvy je

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Jména a kontaktní údaje oprávněných zástupců smluvních stran k jednání v technických prováděcích záležitostech souvisejících s provozem a užíváním Předmět servisu jsou uvedena v Příloze č. 4 této smlouvy.

Smluvní strany mohou v průběhu účinnosti této smlouvy své oprávněné zástupce jednostranně měnit, jsou však povinny o každé takové změně vždy bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu písemně uvědomit.

5.3 Provozní komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech provádění Služeb se uskutečňuje prostřednictvím oprávněných zástupců smluvních stran dle ustanovení článku 5.2 této smlouvy.

Oficiální komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy musí mít písemnou formu s potvrzením o doručení. Písemnost zaslaná kteroukoli smluvní stranou v záležitostech existence této smlouvy či její změny se považuje za doručenou potvrzením o jejím doručení, nebo pátým dnem po jejím odeslání prostřednictvím veřejné doručovací služby na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

5.4 Smluvní strany se zavazují spolupracovat k zajišťování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), požární ochrany (PO) a ochrany životního prostředí (OŽP) a průběžně si navzájem poskytovat veškeré nezbytné relevantní informace.

Dodavatel se zavazuje zajistit

1. vybavení svých pracovníků provádějících Služby patřičnými osobními ochrannými pracovními pomůckami, a
2. seznámení svých pracovníků provádějících Služby s provozními předpisy k zajištění BOZP, PO a OŽP v místě provádění Služeb, a
3. dodržování příslušných provozních předpisů ze strany svých pracovníků, zejména pokud jde o BOZP, PO a OŽP v místě provádění Služeb.

Pro případ provádění Služeb v objektu Objednatele je Objednatel povinen prostřednictvím svého příslušného oprávněného zástupce koordinovat opatření k zajištění BOZP, PO a OŽP a postupy k jejich zajištění. Dodavatel je oprávněn kdykoli nahlédnout do příslušné Objednatelovy interní dokumentace týkající se rizik možného ohrožení zdraví a/nebo života svých pracovníků při provádění Služeb.

5.5 Objednatel se zavazuje poskytovat vždy součinnost Dodavateli v míře nezbytné k provádění Služeb. Jestliže Objednatel Dodavateli součinnost v míře nezbytné k provedení předmětné Služby neposkytne včas, je provedení této Služby Dodavatelem odloženo (na další termín dle možností Dodavatele), aniž by se tím Dodavatel dostal do prodlení se svým plněním.

**6. Záruka za Jakost Služeb, Odpovědnost za újmu a škodu**

6.1 Dodavatel poskytuje záruku za jakost Služeb (např. odstranění vady či opravu poškození Předmětu servisu) v nejvyšší dostupné kvalitě, přičemž záruční doba je **12** (dvanáct) **měsíců** od okamžiku, kdy Dodavatel předmětné plnění (výstup Služby) Objednateli prokazatelně předal.

Záruka za jakost Služby se nevztahuje na omezení či ztrátu některé z funkčností předmětného plnění (např. Předmětu servisu) oproti funkčnosti normální, jež bylo(-a) způsobeno(-a) či zapříčiněno(-a) zanedbáním Objednatelovy povinné péče či jiným negativním vlivem na straně Objednatele a/nebo v důsledku vnějších událostí, za něž Dodavatel neodpovídá (např. požár, voda, blesk či jiné živelné události, výbuch, chemické či radioaktivní vlivy, vandalství, hackerství, terorismus, občanské nepokoje, válka apod.).

6.2 Vady v provádění Služeb, včetně vad či poškození Předmětu servisu je Objednatel povinen reklamovat vždy neprodleně po jejich zjištění. Dodavatel se zavazuje odstranit takovou vadu či opravit poškození ve lhůtě odpovídající její prioritě ve smyslu ustanovení pod body B.4 až B.8 Přílohy č. 3 této smlouvy.

6.3 Dodavatel odpovídá jen za újmu či škodu, jež vznikla zaviněným porušením jeho právních povinností nebo právně relevantní škodní událostí, k níž je jeho odpovědnost stanovena zákonem. Způsobí-li Dodavatel při poskytování Služeb újmu či škodu, za kterou odpovídá, je povinen ji nahradit. Náhrada újmy či škody se řídí ustanovením § 2894 a násl., resp. 2913 a násl. občanského zákoníku. Náhrada újmy či škody z porušení právní povinnosti, na něž se vztahuje smluvní pokuta, se neposkytuje.

6.4 Jestliže Objednateli hrozí nebo vzniká újma či škoda, zavazuje se bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení této újmy či škody nebo k jejímu zmírnění. Pokud by měl Objednatel vůči Dodavateli uplatnit nárok na náhradu újmy či škody, je povinen navíc (kromě toho)

a) Dodavatele neprodleně informovat jak o hrozbě nebo vzniku újmy či škody, tak o svých učiněných opatřeních k odvrácení újmy či škody nebo k jejímu zmírnění,

b) pověřeným pracovníkům Dodavatele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům na jejich vyžádání neprodleně umožnit šetření okolností předmětné škodní události,

c) výši skutečné újmy či škody i svá opatření k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění prokázat.

Dodavatel není povinen nahradit újmu či škodu, která vznikla tím, že Objednatel tyto své závazky, resp. povinnosti nesplnil.

6.5 Při porušení své povinnosti při či k provádění Služeb Dodavatel nenahrazuje škodu převyšující škodu, která je při uzavření této smlouvy předvídatelná jako možný důsledek porušení této povinnosti. Pokud smluvní strany pro jednotlivý případ předem písemně nedohodnou jinak, za horní hranici celkové předvídatelné škody z porušení povinnosti Dodavatele při či k provádění Služeb shodně pokládají hodnotu 100.000 Kč (jedno sto tisíc českých korun).

6.6 Při užívání Předmětu servisu nese Objednatel rizika běžného užívání Předmětu servisu, např. riziko jeho chyby či dočasného provozního výpadku funkčnosti nebo poškození či ztráty dat v souvislosti s chybou či dočasným provozním výpadkem funkčnosti Předmětu servisu. Na rozhodnutí Objednatele jsou opatření k omezení těchto rizik (např. průběžné zálohování Objednatelových dat apod.). Případné požadavky Objednatele vůči Dodavateli na odškodnění v souvislosti s chybou či dočasným provozním výpadkem funkčnosti Předmětu servisu (např. pokud jde o poškození či ztrátu Objednatelových dat), který Dodavatel přímo nezpůsobil ani přímo nezavinil, jsou proto vyloučeny.

6.7 Jakýkoliv neoprávněný technický zásah do Předmětu servisu (viz článek 3.7 písm. b) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 3.7 písm. c) této smlouvy) se pokládá za podstatné porušení této smlouvy ze strany Objednatele.

6.8 Po neoprávněném technickém zásahu do Předmět servisu (viz článek 3.7 písm. b) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 3.7 písm. c) této smlouvy) je Dodavatel oprávněn provést a Objednatel povinen uhradit náklady revize Předmětu servisu včetně příp. nezbytných oprav, a to nad rámec paušální ceny Služeb dle ustanovení článku 4.1 této smlouvy.

6.9 Dodavatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každé porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy. Zároveň v případě, že v důsledku řádného neplnění povinností Dodavatelem služby bude Objednateli uložena pokuta či udělena jiná sankce, je povinen uhradit Objednateli veškeré tyto škody. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na uplatnění náhrady škody.

6.10 Dodavatel má uzavřenou platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám nebo jejich majetku a svým pracovníkům pro případ své povinnosti nahradit újmu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání, a to s limitem pojistného plnění ve výši 61 000 000,- Kč, maximální výše spoluúčasti nesmí přesahovat částku 10 000,- Kč. Pojistnou smlouvu Dodavatel předloží na žádost Objednateli.

**7. Ochrana Důvěrných informací**

7.1 Smluvní strany se navzájem zavazují zajistit náležitou ochranu (utajení) důvěrných informací vztahujících se k druhé smluvní straně a/nebo k třetí osobě jsoucí v právním vztahu k druhé smluvní straně. Pokud smluvní strana získající důvěrnou informaci (tato strana dále pro tento účel jen „Příjemce DI“) nemá předem výslovný souhlas od strany poskytující (resp. jíž se důvěrná informace týká), nesmí Příjemce DI tuto důvěrnou informaci dále poskytnout ani zpřístupnit třetí osobě, s výjimkou

a) svých příslušných pracovníku či zástupců či subdodavatelů, pro něž je tato důvěrná informace nezbytná k plnění této smlouvy a které Příjemce DI předem řádně průkazně zavázal k náležité ochraně důvěrné informace, a

b) osob oprávněných k přístupu k důvěrným informacím ze zákona či obecně platných předpisů.

Za příslušné pracovníky či zástupce Příjemce DI se pokládají i pracovníci či zástupci jeho vlastnických či dceřiných právních subjektů.

7.2 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace v jakékoliv formě či podobě (např. ústní sdělení, psané či tištěné či elektronicky zpracované dokumenty, výkresy či jiná vyobrazení, zvukové záznamy, videozáznamy, fotografie, filmy, výrobky, vzorky materiálu apod.), jež jsou jako „důvěrné“ či jiným pojmem obdobného významu označeny a/nebo vymezeny (definovány) platnými předpisy a/nebo jež jsou či by mohly být součástí obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, zejména (avšak nikoliv jen) popisy, vzorce či schemata pracovních postupů a/nebo technologických procesů a/nebo produktů a/nebo jiného know-how, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie, obchodní nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími osobami, hospodářské výsledky, údaje o lidských zdrojích, osobní údaje požívající ochrany ve smyslu platných předpisů a všechny další informace, jejichž zneužití by poskytující smluvní straně či dotyčné třetí osobě, jíž se důvěrná informace týká, mohlo způsobit škodu.

7.3 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím poskytující smluvní strany, popř. příslušného původního vlastníka a Příjemce DI je povinen vyvinout pro jejich ochranu, resp. zachování jejich důvěrnosti stejné úsilí, jako by se jednalo o jeho vlastní důvěrné informace. S výjimkou případů, kdy to bude nezbytné pro plnění této smlouvy, nesmí Příjemce DI důvěrné informace druhé smluvní strany nikterak duplikovat ani je předat či zpřístupnit neoprávněné třetí osobě. Vlastnímu pracovníkovi a/nebo zástupci a/nebo subdodavateli je Příjemce DI oprávněn důvěrnou informaci druhé smluvní strany předat či zpřístupnit jen v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy a pod podmínkou jeho zavázání k ochraně důvěrné informace ve stejném rozsahu, jako je Příjemce DI z této smlouvy povinen. Žádná smluvní strana nesmí použít ani zpřístupnit důvěrné informace druhé smluvní strany a/nebo třetí osoby jsoucí v právním vztahu k druhé smluvní straně jinak než za účelem plnění této smlouvy.

7.4 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a/nebo ve formě datových souborů na počítačových médiích, je poskytující smluvní strana povinna upozornit Příjemce DI na důvěrnost předmětného materiálu jeho přiměřeným označením.

7.5 Za důvěrné se nepovažují informace, které:

a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinil Příjemce DI, ať úmyslně či z nedbalosti,

b) Příjemce DI měl legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, přičemž takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim Příjemce DI dospěl nezávisle a je schopen to prokázat.

7.6 Povinnosti smluvních stran k ochraně důvěrných informací trvají i po ukončení účinnosti této smlouvy.

**8. Platnost a účinnost smlouvy**

8.1 Tato smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv podle 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. Smlouvu uveřejní v Registru smluv Objednatel. Dodavatel bere povinnost uveřejnění této smlouvy v Registru smluv na vědomí.

8.2 Tato smlouva se uzavírá se na dobu určitou, a to 2 (dvou) let od počátku provádění Služeb nebo do vyčerpání částky 2 000 000,- Kč bez DPH.

Pokud by se měl obsah Služeb a/nebo specifikace Předmětu servisu během období účinnosti této smlouvy změnit, smluvní strany se navzájem zavazují sjednat bez zbytečného odkladu formou dodatku k této smlouvě odpovídající úpravu paušální měsíční smluvní ceny Služeb (ve smyslu ustanovení článku 4.1 této smlouvy) a/nebo období poskytování příslušné služby, popř. účinnosti (doby určité) této smlouvy.

8.3 Tato smlouva může být předčasně, tj. před uplynutím aktuálního období (doby určité) její účinnosti ve smyslu ustanovení jejího článku 9.1 ukončena pouze dohodou smluvních stran.

8.4 Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanovením § 2001 a násl. Občanského zákoníku.

Objednatel je zejména oprávněn od této smlouvy odstoupit, pokud je Dodavatel v prodlení s plněním déle než třicet dnů a nezjedná pak nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě, nejméně patnáct dnů od zaslání písemného oznámení Objednatele o odstoupení od smlouvy.

Dodavatel je zejména oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou peněžitých závazků vůči Dodavateli déle než třicet dnů a nezjedná pak nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě, nejméně patnáct dnů od zaslání písemného oznámení Dodavatele o odstoupení od smlouvy.

8.5 Dodavatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

8.6 Dodavatel prohlašuje, že se na něj nevztahuje mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů a zavazuje se neprodleně písemně informovat objednatele, pokud se toto prohlášení stane nepravdivým. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud zjistí, že dodavatel nebo jeho poddodavatel je osobou, na kterou se vztahuje mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů.

8.7 Jsou-li v této Smlouvě uvedeny přílohy, tvoří její nedílnou součást. Veškeré změny a doplňky této Smlouvy musí být učiněny písemně ve formě číslovaného dodatku k této Smlouvě, podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

**9. Závěrečná ustanovení**

9.1 Tato smlouva se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.

9.2 Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným nebo neúčinným, platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy, ani smlouvy jako celku tím není dotčena. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením platným a účinným, které co nejblíže odpovídá původnímu smyslu a účelu neplatného nebo neúčinného ustanovení.

9.3 Pokud by mezi smluvními stranami nastal v souvislosti s touto smlouvou spor, budou jej smluvní strany řešit přednostně smírčím postupem, a to přímým jednáním na úrovni příslušných vedoucích pracovníků, příp. i statutárních zástupců, přičemž k jednání přistoupí na žádost kterékoliv ze smluvních stran do 5 (pěti) pracovních dnů poté, co byla tato žádost v písemné nebo elektronické formě doručena druhé smluvní straně. Všechny spory, které nebudou urovnány smírčím postupem smluvních stran, budou s konečnou platností rozhodovány příslušným soudem podle sídla Dodavatele.

9.4 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

a) Příloha č. 1: Specifikace Předmět servisu;

b) Příloha č. 2: Technická specifikace Služeb;

c) Příloha č. 3: Podmínky provádění Služeb;

d) Příloha č. 4: Seznam oprávněných osob;

e) Příloha č. 5: Hlášení závady;

f) Příloha č. 6: Protokol o servisním zásahu;

9.5 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.

9.6 Oprávnění zástupci smluvních stran prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísni nebo za jinak jednostranně nevýhodných podmínek, že si ji pozorně přečetli, plně jí porozuměli, souhlasí s ní a na důkaz svého souhlasu a závaznosti ke smlouvě připojí své podpisy.

V Praze, dne .................... V Praze, dne dle el.podpisu

Za Objednatele: Za Dodavatele:

Česká republika – Městský soud v Praze IXPERTA s.r.o.

.......................................................... ..........................................................

Ing. Michael Mrzkoš, LL.M., Pavel Šipr,

ředitel správy soudu jednatel společnosti

**Příloha č. 1 ke Smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a poskytování dalších servisních služeb** (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany: IXPERTA s.r.o., IČ 257 99 523 (dále jen „Dodavatel“)
 ČR– Městský soud v Praze, IČ 00215660 (dále jen „Objednatel“)

**Specifikace Předmětu Servisu**

|  |  |
| --- | --- |
| **OpenScape 4000** | **1** |
| verze 10 19" varianta, řídicí modul EcoServer 2 |  |
| 2x ISDN PRI (2x 30kanálů, 1x DIUT2) |  |
| 3x VoIP kombinovaná karta pro IP telefony / trunking / IPDA (HG3500), (celkem 3x 240 portů / 3x 60 kanálů) |  |
| 24x analogový účastnický port (1x SLMAE) |  |
| 8x analogový port pro přehrávání hlášek (1x TMOM) |  |
| 495x DTB licence pro telefonní seznam včetně žurnálu |  |
| 571x Flex V8 licence pro účastnické porty |  |
| 2x spojovatelka AC-WIN IP+DS-WIN, bez PC |  |
| **Správa IP telefonů** |  |
| OpenScape Deployment Server (DLS) V10 | 1 |
| **SIP IP převodník** |  |
| Mediatrix 4124, 24-portový | 2 |
| Mediatrix EMI Shielded Telco Cable pro 4124 | 2 |
| **Rack** |  |
| 600x1000, 42U, ventilační jednotka, rozebiratelný | 1 |
| Polička perforovaná 1U/350mm, max.nosnost 50kg | 1 |
| **Tarifikace OpenScape 4000**  |  |
| ATECO W32HI3/1000poboček/500 linek, verze 5.0 | 1 |
| **Správa OpenScape 4000 Basic** |  |
| ProfiX 10 - 1000 účastníků | 1 |

**Příloha 2 ke Smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a poskytování dalších technických služeb** (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany: IXPERTA s.r.o., IČ 27599523 (dále jen „Dodavatel“)

 ČR – Městský soud v Praze, IČ 00215660 (dále jen „Objednatel“)

**Technická specifikace Služeb**

Servisní činnost sestává

A) ze základních servisních služeb (ANO/NE):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Telefonická podpora** | (Call Desk) | **ANO** |
| **Webový portál pro hlášení závad a požadavků** | (Web-based Support) | **NE** |
| **Dispečink** | (Dispatching) | **ANO** |
| **Servisní podpora 1. úrovně** | (1st Level Support) | **ANO** |
| **Servisní podpora 2. úrovně** | (2nd Level Support) | **ANO** |
| **Servisní podpora 3. úrovně** | (3rd Level Support) | **ANO** |
| **Preventivní údržba na místě** | (Onsite Preventive Maintenance) | **ANO** |
| **Vzdálené zálohování a obnova** | (Remote Backup & Recovery) | **NE** |

a

B) z následujících volitelných servisních služeb (ANO/NE), které navazují na servisní služby základní:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Oprava na místě | (Onsite Repair) | **ANO** |
| Dodání a výměna náhradních dílů | (Spare Parts Replacement) | **ANO** |
| Sklad náhradních dílů | (Spare Parts Depot) | **ANO** |
| Zálohování a obnova na místě | (Onsite Backup & Recovery) | **ANO** |
| Vzdálené provádění změn | (Remote MAC)  | **NE** |
| Provádění změn na místě | (Onsite MAC) | **NE** |
| Řízení změn | (Change Management) | **NE** |
| Vzdálené monitorování systému | (System Monitoring) | **ANO** |
| Sledování kvality poskytovaných služeb | (Service Level Management) | **NE** |
| Telefonická konzultace | (Call Assistance) | **NE** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Místo výkonu servisních služeb**
 |

**Servisní služby na místě (Onsite)**, neboli soubor servisních úkonů provedených v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu, Dodavatel provádí **na místech instalace (lokalitách) uvedených v Příloze č.1** jako součást

základních servisních služeb:

* Preventivní údržba na místě (Onsite Preventive Maintenance)

a volitelných servisních služeb, pokud si je Objednatel sjednal:

* Oprava na místě (Onsite Repair),
* Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery),
* Provádění změn na místě (Onsite MAC),
* Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement).

**Vzdálené servisní služby (Remote)**, soubor servisních úkonů prováděných v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu, Dodavatel provádí **ze svého příslušného pracoviště** jako součást

základních servisních služeb:

* Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery),
* Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support),

a volitelných servisních služeb, pokud si je Objednatel sjednal:

* Vzdálené monitorování systému (System Monitoring),
* Vzdálené provádění změn (Remote MAC).

Servisní službu **Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)**, pokud si tuto službu Objednatel sjednal,Dodavatel provádí v místě, které svou vzdáleností od místa instalace **(lokality) uvedených v Příloze č.1** splňuje dohodnuté parametry doručení náhradních dílů.

**Ostatní servisní služby,** servisních úkony prováděné v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu jako součást ostatních základních a volitelných servisních služeb, Dodavatel provádí a poskytuje **na svém příslušném pracovišti.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Parametry základních servisních služeb**
 |

| ***Dostupnost služby***  |
| --- |
| **Dostupnost služby** (pro servisní služby, u nichž je přímo uvedena jiná Dostupnost služby, tato hodnota neplatí) | **8x5** |

| ***Telefonická podpora (Call Desk)*** |
| --- |
| **Dostupnost služby** | **Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)*** | ***NE*** |
| **Dostupnost služby** |  |
| Počet oprávněných osob pro využívání služby: |  |

| ***Dispečink (Dispatching)*** |
| --- |
| **Dostupnost služby** | **Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně** |

| ***Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support)*** |
| --- |
| **Dostupnost služby** | **8,5x5**  |
| **Reakční lhůty (vzdáleně)** |
| **Závady priority 1:**Zahájení vzdálené servisní služby během: | **2 servisních**\*)  **hodin** |
| **Závady priority 2:**Zahájení vzdálené servisní služby během: | **8 servisních**\*) **hodin** |
| **Závady priority 3:**Zahájení vzdálené servisní služby během: | **následujícího pracovního dne (NBD)** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*) Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro účely této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy č. 2

| ***Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery) NE*** |
| --- |
| Úložný prostor o potřebné velikosti je zajišťován na straně: |  |
| Počet provedených záloh Předmětu servisu ročně: |  |

| ***Preventivní údržba na místě (Onsite preventive maintenance)*** |
| --- |
| Počet provedených preventivních údržeb ročně: | **2x** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Parametry volitelných servisních služeb**
 |

| ***Dostupnost služby***  |
| --- |
| **Dostupnost služby**(pro servisní služby, u nichž je přímo uvedena jiná Dostupnost služby, tato hodnota neplatí) | **8,5x5** |

| ***Oprava na místě (Onsite Repair)*** | ***ANO*** |
| --- | --- |
| **Dostupnost služby** | **Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně** |
| **Reakční lhůty (na místě)** |
| **Závady priority 1:**Zahájení servisní služby na místě během: | **4 servisních**\*)  **hodin** |
| **Závady priority 2:**Zahájení servisní služby na místě během: | **8 servisních**\*)  **hodin** |
| **Závady priority 3:**Zahájení servisní služby na místě během: | **následujícího pracovního dne (NBD)** |
| **Lhůta k odstranění závady (na místě)** |
| **Závady priority 1:**Odstranění závady na místě během: |  |
| **Závady priority 2:**Odstranění závady na místě během: |  |
| **Závady priority 3:**Odstranění závady na místě během: |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*) Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro účely této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy č. 2

|  |  |
| --- | --- |
| ***Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)*** | ***ANO*** |
| Vyhrazený sklad náhradních dílů v blízkosti místa instalace |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)*** | ***ANO*** |
| Doručení náhradního dílu na místo instalace během: | ***ANO*** |
| Cena náhradních dílů je zahrnuta v ceně služby: | ***ANO*** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*) Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro účely této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy č. 2

|  |  |
| --- | --- |
| ***Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)*** | ***ANO*** |
| Počet provedených záloh Předmětu servisu ročně: | **2x** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Řízení změn (Change Management)*** | ***NE*** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Vzdálené provádění změn (Remote MAC)*** | ***NE*** |
| **Dostupnost služeb** |  |
| **Lhůta** k dokončení změny vzdáleným přístupem během: |  |
| Počet vzdáleně provedených změn za měsíc |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Provádění změn na místě (Onsite MAC)*** | ***NE*** |
| **Lhůta** k dokončení změny na místě během: |  |
| Počet změn provedených na místě za měsíc |  |

| ***Provádění změn na místě (Onsite MAC******Vzdálené provádění změn (Remote MAC)*** |
| --- |
| **Specifikace změn, které jsou součástí služby.** |
| OpenScape VoiceHiPath 4000HiPath 3000OpenScape Office | OpenScape Xpressions |
| Vytvoření, změna nebo zrušení:* služby (Konference, opakování volby/Redial, zpětné volání/Callback, přesměrování hovoru/Call Forwarding, upozornění na čekající hovor/Call Waiting, nerušit/Do not Disturb),
* pobočky,
* pojmenování pobočky,
* tlačítka (jméno tlačítka, nastavení zkrácené volby, nastavení funkce na tlačítko)
* skupiny (pick-up skupiny, hunting group)
* hudby v přidržení (music on hold)
* seznam zkrácených voleb (speed dial list)
* šéf sekretářské soupravy.
 | Vytvoření, změna nebo zrušení:* uživatele, blokování uživatele
* hlasové pošty uživatele,
* skupiny,
* faxu,
* automatické spojovatelky (IVR),
* informace čekajícím hovoru (MWI),
* přesun hlasových zpráv mezi uživateli,
* Typu hlasové schránky nebo typu přístupu k hlasové schránce.
 |
| Kontaktní centrum | Zařízení LAN / WAN  |
| Vytvoření, změna nebo zrušení:* agenta
* oddělení
* skupiny, virtuální skupiny
* směrování hovorů
* fronty
* work reason, unavailability a wrap-up
* broadcast center views
 | Vytvoření, změna nebo zrušení:* povolení/zakázání portu přepínače (switch) nebo směrovace (router),
* Konfigurace rychlosti na portu,
* Konfigurace parametrů VLAN na přepínači nebo směrovači.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)*** | ***ANO*** |
| **Dostupnost služby** | **Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně** |
| Vyhrazená monitorovací infrastruktura: | **NE** |
| Kontrola chybových hlášení systému OS4000, 1x týdně | **ANO** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*** | ***NE*** |
| Provedení vyhodnocení kvality poskytovaných služeb reportem – ročně: |  |
| Vyhotovení reportu o poskytovaných službách v kvalitě: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Telefonická konzultace (Call Assistance)*** | ***NE*** |
| **Dostupnost služeb** |  |
| **Lhůta** k poskytnutí technické informace/rady v konečném relevantním rozsahu během: |  |
| Počet konzultačních hovorů – měsíčně: |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Popis činností tvořících servisní služby**
 |

**Základní servisní služby**

1. Telefonická podpora
(Call Desk)
* Příjem ohlášených závad nebo požadavků na Servisní činnost od Oprávněného žadatele pomocí definovaného typu komunikace - email, telefon, fax.
* Ověření údajů získaných od Oprávněného žadatele.
* Kontrola oprávnění k požadavku na Servisní činnost.
* Zanesení požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb.
* Přiřazení priority k požadavku na Servisní činnost (Prioritou 1, 2 nebo 3).
* Předání ohlášené závady na příslušnou úroveň servisní podpory (např. Servisní podpora 1. úrovně).
* Předání Servisní činnosti na příslušnou část servisní podpory (např. služby na místě).
1. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)
* Poskytování přístupu k webové aplikaci, která nabízí následující funkce:
	+ Otevření nového požadavku na Servisní činnost nebo oznámení závady, dle smluvně uzavřených podmínek podpory produktů a služeb (pouze oprávnění uživatelé),
	+ Vyhledávání, prohlížení a sledování stavu servisních požadavků a závad (které se týkají Oprávněných žadatelů Objednatele),
	+ Přidávání poznámek nebo příloh k otevřenému požadavku pro upozornění odpovědného servisního technika,
	+ Uzavření, nebo opětné otevření daného požadavku.
	+ Zaslání automatického potvrzovacího emailu uživateli po úspěšném otevření požadavku a po každé aktualizaci požadavku.
* Zaevidování požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb pro převzetí příslušnou částí servisní podpory.
1. Dispečink
(Dispatching)
* Převzetí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost.
* Posouzení a vyčíslení případných nesmluvních nákladů za produkty nebo služby, které nejsou součástí smluvně uzavřených podmínek podpory produktů/služeb a schválení dodatečných nákladů s oprávněnou osobou.
* Aktivní monitorování všech požadavků na Servisní činnost a nahlášených závad, které vyžadujících zásah servisní techniků na místě.
* Při potenciálním porušení dohodnutých parametrů servisních činností může dispečer:
	+ Přiřadit řešení závady nebo požadavku na Servisní činnost jinému servisnímu technikovi,
	+ Zajistit a s Oprávněným žadatelem domluvit řešení požadavku přímo na místě instalace (dle Přílohy č.1).
* Poskytování informací o zpracovaných požadavcích pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; je li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.
1. Servisní podpora 1. úrovně
(1st Level Support)
* Přijmutí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost a jejich vyhodnocení.
* Informování Oprávněného žadatele o přijetí ohlášené závady, nebo požadavku na Servisní činnost a informování o rozsahu problému a následném postupu.
* V případech, kdy je to možné, provádění vzdálené podpory za účelem diagnostiky a odstranění problému:
	+ Vzdálené připojení do místa instalace (dle Přílohy č.1),
	+ Provedení vzdálené diagnostiky na postiženém systému,
	+ Konzultace možných řešení s Oprávněným žadatelem,
	+ Vzdálené vyřešení závady, požadavku.
* V případech, kdy je nutný zásah na místě instalace (dle Přílohy č.1), automatické zapojení služby *Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)* a/nebo *Oprava na místě (Onsite Repair)*; pokud si je Objednatel zakoupil; nebo vyžádání objednávky na tyto služby u oprávněné osoby, pokud si tyto služby Objednatel nezakoupil.
* Předání závady, nebo požadavku na příslušnou úroveň servisní podpory, aby byly provedeny další kroky k vyřešení požadavku nebo závady.
* Uzavření závady nebo požadavku v systému řízení servisních služeb.
1. Servisní podpora 2. úrovně
(2nd Level Support)
* Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
* Kontaktování servisní podpory 1. stupně pro bližší informace o ohlášené závadě.
* Analýza závady a její řešení:
	+ Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady v laboratořích.
* Poskytnutí řešení závady podpoře 1. stupně .
* Eskalování na servisní podporu Dodavatele - *Servisní podpora 3. úrovně (3rd Level Support)* při řešení závady.
1. Servisní podpora 3. úrovně
(3rd Level Support)
* Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a její vyhodnocení.
* Kontaktovat servisní podporu 2. stupně pro bližší informace o ohlášené závadě.
* Analýza závady a její řešení:
	+ Nastavení zkušebního prostředí v laboratořích,
	+ Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady.
* Zajištění řešení závady dle podmínek dohodnutých ve smlouvě o servisní činnosti:
	+ Aktualizace plánu uvolnění software,
	+ Poskytnutí hot-fix nebo patche stávající verze firmware,
	+ Poskytnutí řešení závady podpoře 2. stupně.
* Informování podpory 2. stupně o vývoji řešení.
1. Vzdálené zálohování a obnovení
(Remote Backup & Recovery)
* Vzdálené zálohování operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
* Vzdálená obnova operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
* Vytvoření plánu zálohování podle parametrů ve smlouvě o servisní činnosti a provádění zálohování dle plánu.
* Sledování správné funkce zálohovacího serveru.
* Vyhodnocování alarmů získaných z nástrojů pro zálohování a obnovení a zajištění odstranění závad.
1. Preventivní údržba na místě
(Onsite Preventive Maintenance)
* Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy č.1) a potvrzení naplánovaného data s Objednatelem.
* Návštěva na místě instalace.
* Provedení preventivní údržby Předmětu servisu, která zahrnuje kontrolu napájecích jednotek, záložních baterií, funkčnosti mechanizmů redundantních prvků, kontrolu systémových záznamů (logů) a analýzu případných chybových hlášení.
* Provedení zálohy systémů a zákaznických dat, je-li sjednána služba *Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)*.
* Vyplnění formuláře preventivní údržby Předmětu servisu a informování Objednatele o výsledku a upozornění na případné nedostatky.
* Předání informací o preventivní údržbě osobě zodpovědné za sledování kvality poskytovaných služeb; je li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.

**Volitelné servisní služby**

1. Oprava na místě
(Onsite Repair)
* Převzetí závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
* Návštěva na místě instalace (dle Přílohy č.1).
* Provádění aktivit na místě za účelem diagnostiky a odstranění závady:
	+ Provedení diagnostiky na systému v místě instalace (dle Přílohy č.1),
	+ Určení možných řešení na odstranění závady,
	+ Případné objednání požadovaných náhradních dílů a naplánování následné návštěvy k vyřešení závady,
	+ Vyřešení závady na místě včetně výměny hardwarových prvků nebo softwarových úprav,
	+ Poslání vyměněných prvků do logistiky na opravu nebo na likvidaci.
* Potvrzení úspěšného vyřešení závady pomocí testů.
* Informování Oprávněného žadatele o úspěšném vyřešení závady.
* Uzavření závady v systému řízení servisních služeb.
1. Dodání a výměna náhradních dílů
(Spare Parts Replacement)
* Převzetí žádosti o náhradní díly ze systému řízení servisních služeb, ověření zákaznické konfigurace a dostupnosti požadovaného náhradního dílu.
* Zajištění expedice náhradního dílu na domluvené místo s Oprávněným žadatelem a potvrzení termínu dodání.
* Sledování úspěšné dodávky náhradního dílu v souladu se smlouvou o servisní činnosti.
* Shromáždění a expedice vadných dílů k likvidaci nebo na opravu.
1. Sklad náhradních dílů
(Spare Parts Depot)
* Správa a evidence náhradních dílů uložených ve skladu.
* Zaslání požadovaných náhradních dílů na místo Předmětu servisu.
* Předání vadných dílů k opravě nebo likvidaci.
* Zajištění doručení náhradních dílů na místo Předmětu servisu přímou dodávkou od výrobce.
* Použití vyhrazeného skladu náhradních dílů v blízkosti Předmětu servisu, je-li sjednáno s Objenatelem.
1. Zálohování a obnova na místě
(Onsite Backup & Recovery)
* Vytváření zaváděcích médií pro obnovu HW.
* Obnovení systému a zákaznických dat na místě instalace (dle Přílohy č.1).
* Správa sady nástrojů pro zálohování a obnovení pro zabezpečení včasného dokončení obnovy systému a dat.
1. Vzdálené provádění změn (Remote MAC)
* Převzetí požadavku na Servisní činnost ze systému řízení servisních služeb.
* Posouzení požadavku na Servisní činnost.
* Kontaktování Oprávněného žadatele pro další kvalifikaci požadavku.
* Provedení požadavku podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
* Kontrola, že byl požadavek na Servisní činnost úspěšně realizován.
* Informování Oprávněného žadatele o úspěšném ukončení požadavku na Servisní činnost.
* Poskytnutí informací o řešených požadavcích na Servisní činnost zodpovědné osobě.
* Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba *Dispečink (Dispatching)*.
1. Provádění změn na místě
(Onsite MAC)
* Převzetí požadavku na Servisní činnost ze systému řízení servisních služeb.
* Posouzení požadavku na Servisní činnost .
* Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy č.1) a potvrzení naplánovaného data s oprávněnou osobou.
* Návštěva na místě instalace (dle Přílohy č.1).
* Provedení požadavku na Servisní činnost podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
* Kontrolování, že byl servisní požadavek úspěšně realizován.
* Informování Oprávněného žadatele o úspěšném ukončení požadavku na Servisní činnost.
* Poskytnutí informace o řešených servisních požadavcích zodpovědné osobě.
* Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba *Dispečink (Dispatching)*.
1. Řízení změn (Change Management)
* Služba je určená pro případy převzetí odpovědnosti za provádění změn většího rozsahu a pro případy převzetí odpovědnosti za řízení procesu změn dle ITIL.
* Přijmutí žádosti o změnu (RFC) ze systému servisních služeb.
* Vyhodnocení nového požadavku na změnu (RFC) a přidělení normální nebo naléhavé priority ke změně.
* Shromažďování relevantních informací ke splnění nové změny.
* V případě potřeby projednání změny s odpovědnou osobou.
* Kontrola finální realizace změny.
* Ukončení změny (RFC) po její úspěšné realizaci.
1. Vzdálené monitorování systému
(System Monitoring)
* Instalace a provozování vyhrazené monitorovací infrastruktury pro Objednatele, je-li tato část sjednána mezi parametry služby.
* Monitorování dostupnosti fyzické infrastruktury Předmětu servisu.
* Získání událostí z daného systému nebo sondování stavu daného systému.
* Zapisování událostí, které překračují nastavené prahové hodnoty, do databáze a odfiltrování irelevantních událostí.
* Na systému, který je vyhodnocen jako chybný, automatické vytvoření závady v systému řízení servisních služeb pro *Servisní podporu 1. úrovně (1st Level Support)*.
* Vytvoření zprávy o zaznamenaných událostech pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; je li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.
1. Sledování kvality poskytovaných služeb
(Service Level Management)
* Shromažďování zpětné vazby týkající se služby; evidování provozních a technických reportů od servisních složek zodpovědných za poskytování služeb.
* Měření výkonnosti služby vůči smluvně uzavřeným podmínkám služeb.
* Distribuce a prezentace souhrnných informací a reportů.
* Organizace a pořádání interní porady s relevantními servisními složkami zodpovědnými za poskytování služeb a posuzování výkonnosti poskytovaných služeb.
* Organizace a plánování porady s oprávněnou osobou.
* Poskytnutí zprávy o úrovni poskytovaných služeb oprávněné osobě; společná kontrola odchylky od uzavřených servisních podmínek a návrh možných protiopatření; průběžné zlepšování úrovně služeb.
1. Telefonická konzultace (Call Assistance)
* Přijmutí požadavku na konzultaci od Oprávněného žadatele pomocí definovaného typu komunikace - telefon.
* Poskytnutí telefonické konzultace Oprávněnému žadateli, nebo jiné osobě určené Oprávněným žadatelem a případné zaslání doplňujících informací definovaným typem komunikace - email.
* Poskytnutí telefonické konzultace je možné zkombinovat současně se vzdáleným sdílením pracovní plochy OS Windows, v případě, že je možné vybudovat tuto vzdálenou relaci.
* V případech, kdy požadavek na konzultaci přesahuje rámec telefonického poskytování technických informací/rad, informování Oprávněného žadatele o možnostech dalšího postupu.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Požadovaná součinnost Objednatele, na které závisí provádění servisních služeb.**
 |

* Poskytnutí vzdáleného přístupu (remote access) pověřeným osobám Dodavatele k Předmětu servisu pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené části Přílohy č.2: Místo výkonu servisních služeb.
* Zajištění přístupu pověřeným osobám Dodavatele k Předmětu servisu pro sjednané Servisní služby na místě (Onsite), uvedené části Přílohy č.2: Místo výkonu servisních služeb.
1. Telefonická podpora
(Call Desk)
* Ohlášení závady a/nebo požadavku na Servisní činnost na Telefonickou podporu.
1. Vzdálené zálohování a obnova
(Remote Backup & Recovery)
* Je-li úložný prostor zajišťován Objednatelem, musí Objednatel Dodavateli zajistit dostatečnou kapacitu úložného prostoru pro uložení a archivaci zálohy systémů a zákaznických dat a zajistit pověřeným osobám Dodavatele vzdálený přístup k tomuto úložnému prostoru.
1. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)
* Zajištění přístupu do internetu, pomocí kterého je služba pro Oprávněné žadatele dostupná.
1. Vzdálené monitorování systému
(System Monitoring)
* Zajištění pro Dodavatele přihlašovací údaje, vzdáleného přístupu, SNMP přístup a MIB informací nebo SSH přístup pro komponenty, které nebyly dodány jako součást Předmětu servisu, ale jsou součástí specifikace servisní činnosti v Příloze 1.
1. Oprava na místě
(Onsite Repair)
* Zajištění a poskytnutí pověřeným osobám Dodavatele zálohy dat pro obnovu systému v případě, že si Objednatel neobjednal službu *Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)*. Jedná se o zálohu, kterou nelze provést vzdáleně v rámci základní služby *Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery)*.
* Zajištění pro Dodavatele případné součinnosti se správci zařízení, se kterým spravované zařízení komunikuje např.: správce LAN, WAN, poskytovatel připojení atd.
* Je-li úložný prostor zajišťován Objednatelem, musí Objednatel pověřeným osobám Dodavatele zajistit přístup k úložnému prostoru se zálohou nebo poskytnout zálohu, ze které bude systém obnoven.
1. Preventivní údržba na místě
(Onsite Preventive Maintenance)
* Je-li úložný prostor zajišťován Objednatelem, musí Objednatel pověřeným osobám Dodavatele zajistit přístup k úložnému prostoru na místě.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Omezení v provádění servisních služeb**
 |

* Součástí sjednaných služeb **není** instalace nového SW nad rámec opravy závady Priority 1, závady Priority 2 nebo závady Priority 3.
* Součástí sjednaných služeb **není** rozšiřování Předmětu servisu o další komponenty nebo licence, vývoj SW, vedení dokumentace Předmětu servisu, školení osob ani integrace s dalšími SW nebo HW komponentami třetích stran.
* Součástí sjednaných služeb **není** řešení závady na částech Předmětu servisu, které prokazatelně nevykazuje poruchový stav.
* Součástí sjednaných služeb a sjednaných cenových podmínek **není** řešení závady na zařízení, které bylo prokazatelně poškozeno ze strany Objednatele, případně třetí stranou, a to i v případě, že Dodavatel dal předem písemné svolení k zásahu do Předmětu servisu.
1. Vzdálené provádění změn
(Remote MAC),
Provádění změn na místě
(Onsite MAC)
* Služba nezahrnuje provádění pravidelné údržby nebo aktualizací (updates) nebo povýšení (upgrades).
1. Dodání a výměna náhradních dílů
(Spare Parts Replacement)
* Služba nezahrnuje výměnu komponent spotřebního charakteru jako jsou náplně do tiskárny, papíru, baterií a akumulátorů, náhlavních souprav, externích reproduktorů nebo mikrofonů.
* V případě výměny telefonů je Oprávněný žadatele povinen po dodání nového náhradního kusu vrátit Dodavateli vadný kus do 14 dní. Pokud nebude vadný kus do této lhůty vrácen bude po Objednateli požadováno uhrazení ceny náhradního dílu podle ceníku platného v danou dobu, není-li v servisní smlouvě uvedeno jinak.
1. Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)
* Součástí služby není vytváření nebo zpracování nových požadavků na Servisní činnost nebo nahlášených závad.
1. Oprava na místě
(Onsite Repair)
* Součástí služby není výměna a oprava komponent spotřebního charakteru jako jsou náplně do tiskárny, papíru apod. a náklady spojené s opravou závady způsobenou používáním nevhodných komponent spotřebního charakteru.
1. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)
* Součástí služby není zajištění přístupu Oprávněných žadatelů do internetu.
1. Telefonická konzultace (Call Assistance)
* V případě poskytování telefonické konzultace ne přímo Oprávněnému žadateli, ale jiné osobě určené Oprávněným žadatelem, je Oprávněný žadatel informován o výsledku konzultace jenom pokud si toto předem vyžádá.
* Služba negarantuje současné využití vzdáleného sdílení pracovní plochy operačního systému (OS) Windows během konzultace, protože je tato vzdálená služba závislá na internetovém připojení a bezpečnostních nastaveních OS konzultované osoby.
* Součástí služby není vytváření nebo zpracování nových požadavků na Servisní činnost nebo nahlášených závad.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Specifikace Dostupnosti služby a servisních hodin**
 |

Dobou **Dostupnosti služby** uvedenou u jednotlivých servisní služeb výše se rozumí časové intervaly:

* 8x5 (8 hodin, 5 dní v týdnu) - doba 8:00 - 17:00, o pracovních dnech,
* 12x5 (12 hodin, 5 dní v týdnu) - doba 8:00 - 20:00, o pracovních dnech,
* 24x7 (24 hodin, 7 dní v týdnu) - nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle,
včetně státních svátků.

Do lhůty, jež je v části II. a příp. III. této Přílohy č. 2 uvedena v „**servisních**“hodinách (jako parametr servisní služby), se pro účely této smlouvy započítává pouze čas spadající do časového intervalu příslušné Dostupnosti služby (viz výše), který je pro danou servisní službu uveden v části II. a příp. III. této Přílohy č. 2.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Použité zkratky**
 |

| **MAC** | Stěhování, přidání a změny | Moves, Adds, Changes  |
| --- | --- | --- |
| **OS** | Operační systém | Operating System |
| **RFC** | Žádost o změnu | Request for Change |

**Příloha 3 ke Smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a poskytování dalších technických služeb** (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany: IXPERTA s.r.o., IČ 27599523 (dále jen „Dodavatel“)

 ČR – Městský soud v Praze, IČ 00215660 (dále jen „Objednatel“)

**Podmínky provádění Služeb**

**A. Údržba Předmětu servisu**

A.1 V Údržbě Předmětu servisuje zahrnuto:
- ošetřování a kontrola Předmětu servisu v rozsahu technicky potřebném;
- odstraňování závad a opravy poškození Předmětu servisu;
- poskytování měřicích a kontrolních přístrojů i speciálního nářadí, které jsou pro údržbu Předmětu servisu potřebné.

A.2 Veškeré úkony Údržby, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na Předmětu servisu dá Objednatel provádět jen prostřednictvím Dodavatele nebo prostřednictvím subjektu, který má od Dodavatele k takovým úkonům a pracím písemný souhlas. To platí i pro změny dohodnutého rozsahu funkcionalit Předmětu servisu a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy, jež jsou součástí Předmětu servisu, není Objednatel oprávněn měnit ani rozmnožovat.

A.3 Objednatel dá Předmětu servisu připojit na systém dálkového přístupu Dodavatele. Tím budou Dodavateli prostřednictvím veřejné sítě jednak automaticky přenášena diagnostická data, jednak, pokud to bude možné, Dodavatelem dálkově odstraňovány závady Předmětu servisu, příp. i prováděny změny funkcionalit a/nebo uživatelských dat, které Objednatel požaduje. Při ukončení Smlouvy bude připojení na systém dálkového přístupu Dodavatele jakož i příslušná technická opatření na Předmětu servisu vyřazeny z činnosti.

A.4 Pokud budou při Údržbě Předmětu servisu ukládána či jinak zpracovávána data týkající se osob Objednatele, bude Dodavatel dbát pokynů Objednatele a činit potřebná opatření k zabezpečení těchto dat proti zneužití. Tato povinnost Dodavatele trvá i po ukončení Smlouvy.

**B. Odstraňování závad a opravy poškození Předmětu servisu**

B.1 Odstraňování závad Předmětu servisu a opravy poškození Předmětu servisu bude Dodavatel provádět buď na základě vlastního zjištění, nebo na základě zjištění a vyžádání ze strany Objednatele.

B.2 **Závadou** Předmětu servisu (dále též len „Závada“) se pro účely Smlouvy rozumí omezení nebo absence některé z funkčností Předmětu servisu (oproti řádné funkčnosti), které nebylo(-a) způsobeno(-a) či zapříčiněno(-a) působením nebo jiným negativním vlivem (včetně zanedbání povinné péče) ze strany Objednatele a/nebo třetí osoby a/nebo vyšší moci.

**Poškozením** Předmětu servisu (dále též jen „Poškození“) se pro účely Smlouvy rozumí omezení nebo absence některé z funkčností Předmětu servisu (oproti řádné funkčnosti), které bylo(-a) způsobeno(-a) či zapříčiněno(-a) působením či jiným negativním vlivem (včetně zanedbání povinné péče) ze strany Objednatele a/nebo třetí osoby a/nebo vyšší moci.

B.3 Požadavky na provedení Služby jsou oprávněni na HelpDesk Dodavatele předkládat pouze pověření zástupci Objednatele (dále též jen „Oprávnění žadatelé“), jejichž seznam je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy.
Oprávněný žadatel je při oznamování požadavku na provedení Služby povinen uvést
- své jméno a „identifikátor“ svého oprávnění,
- klasifikaci priority požadavku (viz níže bod B.4 této Přílohy č. 3),
- relevantní informace k požadavku (např. popis incidentu předmětné technologie, kdy a jak byl zjištěn, jak se projevuje, popř. též připojit opisy chybových hlášení z předmětné technologie).

B.4 Pro odstraňování Závad a Poškození Předmětu servisu se stanoví limitní lhůty „Reakční lhůta“ a „Lhůta k vyřešení“ uvedené dále pod bodem B.7 v této Příloze č. 3. Tyto limitní lhůty jsou odstupňovány podle naléhavosti, resp. priority předmětné servisní služby ve vztahu k provozování Předmětu servisu, přičemž

a) **Priorita 1** – přísluší Závadě či Poškození (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je Předmět servisu celkově nefunkční, takže její užívání není možné (provozní klasifikace „stav nouze“);

b) **Priorita 2** – přísluší závadě či Poškození (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak její omezené užívání je možné (provozní klasifikace „závada systému“);

c) **Priorita 3** – přísluší závadě či Poškození (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu omezena nepodstatně, takže je možné její běžné užívání (provozní klasifikace „chyba systému“).

B.5 Pro limitní lhůty ve smyslu ustanovení bodu B.4 této Přílohy č. 3 platí:

a) Reakční lhůta začíná

* (buď) okamžikem doručení předmětného požadavku Dodavateli, je-li předmětný požadavek doručen během doby Dostupnosti služby,
* (nebo) počátkem sjednané doby Dostupnosti služby následujícího pracovního dne, je-li předmětný požadavek doručen mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby.

Okamžikem doručení předmětného požadavku Dodavateli se rozumí buď čas přijetí příslušného telefonátu Dodavatelem, nebo čas přijetí písemného Hlášení závady (faxem nebo e-mailem) na komunikačním rozhraní Dodavatele, nebo čas přijetí předmětného požadavku Dodavatelem na webovém portálu Dodavatele v rámci služby Webový portál pro hlášení závad a požadavků.

Reakční lhůta končí zahájením příslušné servisní činnosti na Předmětu servisu.

b) Lhůta k „vyřešení“ (odstranění Závady či oprava Poškození) začíná stejně jako Reakční lhůta podle ustanovení výše pod písm. a) tohoto bodu B.6 Přílohy č. 3.

Lhůta k „vyřešení“ končí uvedením Předmětu servisu do stavu způsobilosti sloužit svému účelu.

B.6 Obsluha Dodavatelova HelpDesku je povinna přijetí řádně předloženého požadavku Oprávněného žadatele na provedení předmětné Služby neodkladně potvrdit. Jestliže Oprávněný žadatel takové potvrzení o přijetí svého požadavku neobdrží do 15 min. po jeho odeslání, je povinen požadavek na provedení předmětné Služby opakovat, přičemž má/může využít i jiný komunikační kanál uvedený výše pod bodem B.2 této Přílohy č. 3.

B.7 Na řádně předložený požadavek na provedení Služby (odstranění Závady či oprava Poškození - viz bod B.2 této Přílohy č. 3) je Dodavatel povinen reagovat ve lhůtách stanovených dle klasifikace priority požadavku:

Klasifikace priority Reakční lhůta Lhůta k „vyřešení“

a) „**Priorita 1**“ 2 servisní hodiny 8 servisních hodin

b) „**Priorita 2**“ 4 servisní hodiny „best effort“

c) „**Priorita 3**“ 4 servisní hodiny „best effort“

Poznámka: Do časových lhůt, jež jsou výše uvedeny v „servisních“ hodinách, se započítává pouze čas spadající do doby (časového intervalu) Dostupnosti služeb dle ustanovení článku 3.5 Smlouvy.

B.8 Dodržení časových lhůt uvedených výše pod bodem B.7 této Přílohy č. 3 je podmíněno včasným poskytnutím veškeré potřebné součinnosti ze strany Objednatele. Jestliže tato součinnost v potřebném rozsahu nebude včas poskytnuta, časové lhůty uvedené pod bodem B.7 této Přílohy č. 3 se úměrně prodlouží.

**C. Služba HelpDesk**

C.1 Službou HelpDesk se pro účely Smlouvy rozumí

a) příjem Objednatelových požadavků na provádění Služeb;

b) přístup Objednatele k Dodavatelově webové aplikaci HelpDesk;
c) servisní dispečink;
d) servisní podpora Objednatele.

C.2 Dodavatel provozuje službu HelpDesk nepřetržitě (24/7) na těchto adresách:

* e-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX Telefon: XXXXXXXXXXXXXX Fax: XXXXXXXXXXXXXXX
* webový portál: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Obecná ustanovení ke smlouvě
o provádění technického servisu komunikačního zařízení
a o poskytování dalších servisních služeb**

**1. Provádění servisní činnosti**

1.1 Veškeré úkony technického servisu, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na komunikačním zařízení, které je na základě smlouvy o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Smlouva“) předmětem tohoto servisu (dále jen „Předmět servisu“), nechá Objednatel provádět jen prostřednictvím Dodavatele nebo prostřednictvím subjektů, které od Dodavatele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny sjednaného rozsahu funkcí Předmětu servisu a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy (software), jež jsou součástí či jinak přísluší k Předmětu servisu, Objednatel nebude měnit ani rozmnožovat ani nic takového neumožní.

1.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, Objednatel dá Předmět servisu připojit na systém dálkového dohledu. Tím budou prostřednictvím veřejné telefonní či datové sítě jednak automaticky předávána diagnostická data, jednak, pokud to bude možné, dálkově odstraňovány poruchy Předmětu servisu, příp. prováděny změny funkcí a/nebo uživatelských dat, které Objednatel požaduje. Pokud při tom budou ukládána či jinak zpracovávána data týkající se osob Objednatele, bude Dodavatel dbát pokynů Objednatele a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost Dodavatele trvá i po ukončení Smlouvy.

1.3 Má-li být Předmět servisu jakkoliv kombinován s jiným zařízením Objednatele nebo třetí strany, je Objednatel povinen toto zařízení na vlastní náklady na dohodnutém místě řádně a včas zpřístupnit Dodavateli. Zařízení takto zpřístupněné je Dodavatel před zahájením svého plnění oprávněn podrobit přiměřenému testu použitelnosti, resp. kompatibility. Zjistí-li nedostatky, je povinen o tom Objednatele bez prodlení informovat a dohodnout s ním přiměřená opatření k nápravě s tím, že náklady těchto opatření hradí Objednatel.

1.4 Jestliže kterákoliv smluvní strana ví či se dozví o jakékoliv okolnosti a/nebo události, jež může ovlivnit plnění Dodavatele, včetně zpoždění nebo přerušení jeho dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo jež může mít za následek dodatečné náklady, je povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně. Každá smluvní strana je takto povinna podle svých možností a při poctivém respektování i zájmu druhé smluvní strany zajistit, aby byla provedena příslušná opatření předcházející nebo zmírňující možné škody a/nebo konflikty.

Jestliže předmětná okolnost a/nebo událost má ovlivnit plnění či náklady Dodavatele s tím spojené, Dodavatel bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozví, předloží Objednateli

a) popis předmětné okolnosti a/nebo události, a

b) odborné vyhodnocení důsledků předmětné okolnosti a/nebo události na toto plnění, zejména pokud jde o technické, časové a cenové aspekty, a

c) popř. jinou relevantní dokumentaci.

 Objednatel je povinen k odbornému vyhodnocení Dodavatele bez zbytečného odkladu zaujmout konstruktivní stanovisko a poskytnout potřebnou součinnost, zejména též se Dodavatelem dohodnout i provozní a finanční podmínky přiměřeného opatření. Dodavatel je oprávněn pokračovat v plnění teprve po dosažení této dohody s Objednatelem; dohoda musí mít písemnou formu odpovídající povaze a rozsahu přijatého opatření, např. zápisu v servisním deníku, nebo dodatku ke Smlouvě, nebo samostatné dodatečné objednávky potvrzené Dodavatelem.

1.5 Jestliže se během plnění Dodavatele ukáže potřebnost a/nebo účelnost dodatečné změny v dodávkách a/nebo pracích a/nebo službách Dodavatele, jež není v rozporu s původním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, je kterákoliv smluvní strana oprávněna podat návrh na takovou změnu. Smluvní strany projednají takto podaný návrh bez zbytečného odkladu standardním postupem tzv. Změnového řízení (Change Management - viz dále část 6. těchto Obecných ustanovení), a to dle zásad vzájemné vstřícnosti, dobré vůle a poctivého obchodního styku při přiměřeném respektování zájmů i možností obou stran.

**2. Licenční ujednání**

2.1 Objednateli přísluší nevýlučné právo využívat počítačové programy (software), jež jsou mu Dodavatelem postoupeny, jen v souvislosti s předmětem Dodavatelova plnění, a to jen v rozsahu dohodnutých funkčních parametrů. Objednatel je povinen, časově neomezeně, dbát na to, aby se software ani s podklady k software, včetně kopií, též ve zpracovaných, rozšířených či pozměněných provedeních, nebyly bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele seznamovány třetí osoby. Objednatel nesmí software či podklady k software rozmnožovat nebo software měnit bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. Výjimku tvoří rozmnožování v rámci užívání software dle ustanovení §12 zák. č.121/2000Sb. Objednatel rovněž nesmí software zpětně vyvolávat (rozkrývat) ani zpětně překládat ani ze systému Předmětu servisu vyjímat. Alfanumerické značkování, značky zboží a poznámky o autorských právech (původcovství) nesmí odstraňovat. Při povoleném rozmnožování (kopírování) musí tyto značky a poznámky beze změn spolurozmnožovat (spolukopírovat), všechny kopie opatřovat pořadovými čísly, z nichž se dají odečíst i původní výrobní (sériová) čísla software, a o odbytu všech je povinen vést záznamy, do nichž Dodavatel může na přání nahlížet.

2.2 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), obdrží Objednatel ke každému software jeho popis.

2.3 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit průběžně, trvá povinnost odstranění chyby software do okamžiku ukončení smluvního poměru o tomto postoupení. Smluvní poměr o postoupení software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Dále výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvým dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatele na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

2.4 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit jednorázově, musí Dodavatel odstranit chyby software, které se projeví během 24 měsíců od předání software. Je-li pro software sjednána též cena za jeho úpravy (upgrady), trvá tato povinnost do okamžiku ukončení smluvního poměru o těchto úpravách. Smluvní poměr o úpravách software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvým dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatele na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

**3. Rozsah a účtování úkonů Dodavatele**

3.1 Pokud mezi účastníky Smlouvy není výslovně ujednáno jinak, Dodavatel účtuje zvlášť za ceny platné v době provádění servisní činnosti:

a) úkony prováděné Dodavatelem na Objednatelovo přání mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby v Příloze č.2 této smlouvy,

b) Objednatelem vyžádané či úředně nařízené změny na Předmětu servisu, např. změny rozsahu funkcí zařízení, uživatelských (zákaznických) dat a prostorového uspořádání Předmětu servisu,

c) výměnu/náhradu poškozených dílů Předmětu servisu,

d) vyhledávání a odstraňování poruch a/nebo poškození Předmětu servisu, vzniklých neodborným zacházením nebo za okolností, za něž Dodavatel neodpovídá, zvláště pak zapříčiněných chybnou funkcí zařízení veřejné a/nebo neveřejné sítě a/nebo chybnou činností třetích osob,

3.2 Pokud mezi účastníky Smlouvy není výslovně ujednáno jinak, ceny výkonů Dodavatele (ať již v rámci standardních servisní čin-nosti či úkonů zvlášť účtovaných) zahrnují/kryjí i poskytování měřicích a kontrolních přístrojů jakož i speciálního nářadí, jež jsou k těmto výkonům potřebné.

3.3 Dojde-li ke změně měnového kurzu české koruny k EUR jakožto zajišťující měně o více než 10%, je Dodavatel oprávněn cenu servisní činnosti, s účinností od následujícího čtvrtletí po této změně, v odpovídající míře upravit; tuto úpravu musí ovšem Dodavatel Objednateli písemně oznámit a doložit odpovídajícím výpisem měnových kurzů.

3.4 Není-li výslovně ve Smlouvě stanoveno jinak, celková cena poskytování servisní činnosti 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 (ČSÚ) za předchozí kalendářní rok. To platí i pro cenu, jež se sjedná v budoucnu dodatkem ke Smlouvě.

 Dodavatel 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 kopií odpovídajícího výpisu ze statistického zjišťování ČSÚ; taková žádost Objednatele nemá však odkladný účinek, pokud jde o Objednatelovu povinnost platit.

3.5 Pokud se rozsah Předmětu servisu rozšíří, je Dodavatel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i cenu servisní činnosti.

3.6 Úhrady se provádějí převodem na účet Dodavatele na základě daňových dokladů (faktur), jež Dodavatel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizací úhrady se rozumí připsání na účet Dodavatele.

3.7 Při prodlení Objednatele s placením má Dodavatel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

3.8 Dodavatel má právo pozastavit provádění servisní činnosti, pokud by Objednatel byl v prodlení s placením delším než 21 dnů.

**4. Odpovědnost za škodu**

4.1 Dodavatel odpovídá jen za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho právních povinností nebo právně relevantní škodní událostí, k níž je jeho odpovědnost kogentně (nevyvratitelně) stanovena zákonem. Náhrada škody za událost, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, se neposkytuje.

4.2 Dodavatel při porušení své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nenahrazuje škodu včetně ušlého zisku převyšující hodnotu, která je v době vzniku závazkového vztahu předvídatelná jako možný důsledek porušení této povinnosti, při čemž za horní hranici celkové předvídatelné škody se pokládá hodnota 1,000.000,- Kč (jeden milion korun českých), pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.

4.3 Jestliže Objednateli hrozí nebo vzniká škoda, je povinen bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opa-tření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění. Pokud by měl vůči Dodavateli uplatnit nárok na náhradu škody, je Ob-jednatel kromě toho povinen

a) bez prodlení Dodavatele informovat o hrozbě nebo vzniku škody i o učiněných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,

b) pověřeným pracovníkům Dodavatele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům bez prodlení umožnit šetření okolností vzniku škody.

c) výši skutečné škody i svá opatření k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění prokázat.

 Dodavatel není povinen nahradit škodu, která vznikla tím, že Objednatel tyto své povinnosti nesplnil.

4.4 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, převzetím předmětu Dodavatelova plnění přechází na Objednatele rizika běžného užívání tohoto předmětu, např. též riziko dočasného přerušení provozu Předmětu servisu, nebo poškození či ztráty dat či informací, a to i v souvislosti s chybou či výpadkem ve funkčnosti Předmětu servisu. Na rozhodnutí Objednatele jsou opatření k o-mezení těchto rizik. Případné požadavky Objednatele vůči Dodavateli na odškodnění v takové souvislosti, např. pokud jde o po-škození či ztrátu dat a/nebo informací, resp. o ušlý zisk, jsou proto vyloučeny.

4.5 Jestliže je Dodavatel se svým plněním v prodlení, za něž odpovídá, je Objednatel oprávněn požadovat od něho smluvní pokutu. Dodavatel neodpovídá za prodlení způsobené překážkou, jež nastala nezávisle na jeho vůli a brání mu v plnění, přičemž ji ani její následky Dodavatel nemůže ani odvrátit ani překonat; takovou překážkou je zejména mobilizace, válka, nepokoje, stávka a veřejná výluka. Smluvní pokuta činí 3,3 % měsíční ceny servisní činnosti (bez DPH) za každý ukončený den prodlení, celkem však nejvýše 2,5násobek měsíční ceny servisní činnosti (bez DPH). Jestliže se prodlení týká pouze části plnění, za něž je ve Smlouvě uvedena cena zvlášť (např. licenční poplatky za užívání software), smluvní pokuta se vztahuje pouze k této zvláštní (dílčí) ceně. Jestliže Objednatel nemůže včas užívat (provozovat) pouze část sjednaného rozsahu plnění Dodavatele, smluvní pokuta se úměrně snižuje.

**5. Důvěrné informace**

5.1 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství ve smyslu příslušných ustanovení zákona, tj. například, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

5.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přejímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou případů, kdy to bude nezbytné pro plnění Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.

5.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a/nebo ve formě datových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přejímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím přiměřeným označením.

5.4 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které

1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přejímající strana,
2. měla přejímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přejímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany, bez ohledu na to, zda obsahuje důvěrné informace či nikoli.

5.5 Tyto závazky k ochraně důvěrných informací trvají i po ukončení účinnosti Smlouvy.

**6. Změnové řízení**

6.1 K návrhu na změnu podle bodu 1.5 těchto Obecných ustanovení Dodavatel bez zbytečného odkladu zpracuje technickoobchodní podmínky změny (dále jen „Podmínky změny“) obsahující

a) specifikaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, jež je nutno provést nad rámec či odlišně od dodávek a/nebo služeb původně specifikovaných ve smlouvě, a

b) úpravu ceny původně specifikované ve Smlouvě, nebo cenu pro zvláštní objednávku navržené změny, a

c) úpravu časového plánu plnění původně specifikovaného ve Smlouvě.

Dodavatel má právo návrh na změnu odmítnout, jestliže tento návrh je v rozporu s původním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, nebo jestliže je změna nepřiměřená ve vztahu k původní specifikaci a/nebo ceně a/nebo časovým aspektům dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo pro to Dodavatel uvede jiné relevantní důvody. Pokud Dodavatel návrh na změnu neodmítne, předloží objednateli Podmínky změny, přičemž stanoví termín, do něhož má Objednatel k těmto Podmínkám změny sdělit své stanovisko. Objednatel bez zbytečného odkladu, nejpozději ve stanoveném termínu Dodavateli sdělí, zda Podmínky změny akceptuje, popř. se Dodavatelem dohodne modifikaci těchto Podmínek změny.

6.2 Jestliže Objednatel Dodavateli sdělí, že Podmínky změny ve smyslu ustanovení pod bodem 6.1 akceptuje (ať v původní či modifikované verzi), bez zbytečného odkladu přistoupí k uzavření příslušného dodatku ke Smlouvě, nebo vystaví odpovídající objed-návku změny (Change Order); Dodavatel takový dodatek ke Smlouvě uzavře, resp. objednávku změny bez zbytečného odkladu potvrdí.

6.3 Dodatečné náklady vzniklé či způsobené Dodavateli z důvodů změny navržené Objednatelem, např. náklady z důvodu přerušení či opoždění dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, a/nebo z důvodu neposkytnutí či opožděného poskytnutí informací a/nebo rozhodnutí a/nebo dokumentů, jež Dodavatel od Objednatele v souvislosti s projednáváním navržené změny požadoval k plnění svých povinností, a/nebo z důvodů jiných nedostatků v plnění či v součinnosti Objednatele, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli navíc.

6.4 Dodavatel neodpovídá za případná opoždění či přerušení svého plnění způsobená či zapříčiněná nedostatkem součinnosti Objednatele, např. nečinností či nedostatečnou činností Objednatele, pokud jde o řádné a včasné dodání všech takových nezbytných informací a/nebo rozhodnutí a/nebo dokumentů.

**7. Reklamační řízení**

7.1 Kterákoliv smluvní strana může uplatnit nárok (reklamaci) na přiměřenou kompenzaci újmy, jíž utrpěla v důsledku překážek a/nebo jiných okolností či událostí, včetně jí nezaviněných prodlení nebo jiných odchylek při realizaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb podle Smlouvy.

7.2 Jestliže kterákoliv smluvní strana uplatní nárok (reklamaci) podle bodu 7.1 těchto Obecných ustanovení písemně, je druhá smluvní strana povinna se k nároku písemně konstruktivně vyjádřit (odpovědět), ať souhlasně či s výhradou, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 (deseti) pracovních dnů (nebo do jiné lhůty, jež k tomu byla mezi smluvními stranami sjednána) od obdržení předmětného nároku (reklamace). Jestliže druhá smluvní strana s uplatněným nárokem (reklamací) nesouhlasí, je povinna v písemné odpovědi sdělit relevantní důvody, přičemž může požadovat i další (dodatečné) důkazy či doklady od nárokující (reklamující) smluvní strany.

7.3 Objednatel je zejména povinen vyjádřit se ve smyslu ustanovení bodu 7.2 těchto Obecných ustanovení k nároku (reklamaci) Dodavatele týkajícímu se

a) prodloužení lhůty (termínu) plnění (Time for Completion), ať před nebo po uplynutí původní lhůty (je-li to relevantní), a/nebo

b) doplňkové (přídavné) úhrady oproti původní ceně dle Smlouvy (je-li to relevantní).

7.4 Nárok (reklamace) Dodavatele na doplňkovou (přídavnou) úhradu ve smyslu bodu 7.3 písm. b) těchto Obecných ustanovení se stanoví dle Dodavatelových aktuálních cenových sazeb. Pokud je nárok (reklamace) takto doložen(-a), má Dodavatel právo na úhradu doložené částky a navíc i administrativního příplatku ve výši 10% (deset procent) této částky. Pokud Dodavatel svůj uplatněný nárok (reklamaci) není schopen doložit v plné výši, má právo na dílčí úhradu ve výši, jíž je schopen doložit, a to postupně až do dosažení uplatněného (reklamovaného) nároku a vždy s administrativním příplatkem 10 % (deset procent) předmětné dílčí doložené částky.

**8. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, soudní řízení**

8.1 Veškerá další ujednání musí být formou písemných dodatků ke Smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

8.2 Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, práva a povinnosti ze Smlouvy může Dodavatel přenést na třetí osobu.

8.3 Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

8.4 Pro řešení sporů v souvislosti se Smlouvou je rozhodné právo České republiky, soudní řízení přísluší soudům České republiky.

**Příloha č. 4 ke Smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a poskytování dalších technických služeb** (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany: IXPERTA s.r.o., IČ 257 99 523 (dále jen „Dodavatel“)

ČR– Městský soud v Praze, IČ 00215660 (dále jen „Objednatel“)

**Seznam oprávněných osob**

Oprávněné osoby Dodavatele:

Požadavky Oprávněných žadatelů (Objednatele - viz níže pod bodem B.1 této Přílohy č. 4) na provádění Služeb je oprávněn přijímat kterýkoliv pracovník vykonávající službu obsluhy na Dodavatelově HelpDesku:

e-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXX Tel.: XXXXXXXXXXXX Fax: XXXXXXXXXXXXXX

 K zastupovaní Dodavatele v jednání o reklamacích prováděných Služeb jsou oprávněni:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

 K zastupovaní Dodavatele v jednání o smluvních změnách v poskytovaní Služeb jsou oprávněni:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Oprávněné osoby Objednatele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**email:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |  |  |
| XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**telefon:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**email:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |  |  |
| XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**telefon:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**email:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |  |  |

**Příloha č. 5**  **Hlášení závady**

**Fax
Helpdesk
Název firmy: Objednatel: …………**

**Fax číslo:**

**Číslo smlouvy o servisní činnosti:**

Oprávněný žadatel (pracovník Objednatele odpovídající za úplnost a správnost hlášení):

Jméno : ......................…………... tel: ..............………………....... e-mail: …….…....................

**Datum a čas hlášení závady** (odeslání vyplněného formuláře):.………...............................................

**Navrhovaný stupeň priority:** ……………..…...

**Místo/lokalita Předmětu servisu:**

Adresa: ..………………………………………………………… tel/fax: ................….........................

**Popis závady:**

*Informace o počátečním projevu závady (včetně času), o již provedených opatřeních, o současném stavu Předmětu servisu, o případných předcházejících úpravách jednotlivých zařízení (upgrade SW/HW, aktivace funkcí apod.), možných vnějších vlivech (kabeláž, klimatizace, přenosová technologie), jiné relevantní příznaky (např. chybová hlášení apod.):*

Pracovník Dodavatele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: ............................................tel: .............................. e-mail: ...........................…

**Příloha 5: Hlášení závady**

K odeslání elektronickou poštou na adresu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Číslo smlouvy o servisní činnosti:

Pracovník Objednatele odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : ......................…………... tel: ..............………………....... e-mail: …….…....................

**Datum a čas hlášení závady**:.………...............................................

**Navrhovaný stupeň priority:** ……………..…...

**Místo Předmětu servisu:**

Adresa: ..………………………………………………………… tel/fax: ................….........................

**Popis závady:**

<-------------------- dále vyplní Dodavatel -------------------->

Pracovník Dodavatele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: ............................................tel: .............................. e-mail: ...........................…

**Příloha 6: Protokol o servisním zásahu**

Jméno zástupce Dodavatele: ……………………………………………….

Název lokality, kde byl servisní zásah proveden: ..........................................................................………..

Adresa: ………………………………..................................................................................…………………..

TIS: ……………………………………………….

Datum a čas zjištěná/nahlášení závady:............................ Datum a čas odstranění závady:.......................………

**Informace o Předmětu servisu a o závadě**:

Typ: ...............…………................................…….. Sériové číslo: .…..........................................

Popis závady:

Popis servisního zásahu:

Jako funkční náhrada použito zařízení: typ:……...............................................................….

 sériové číslo ..………….……........................................

Poznámky: …………………………………………………………………………………………………………….

V ……………, dne:

Za Objednatele Za Dodavatele:

Jméno a Příjmení (tiskacím písmem) Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)