

Smlouva o poskytování servisních služeb

(číslo 2025-5188)

Obchodní firma	INTEM spol. s r.o.
Se sídlem	K dubu 2330/2b, Chodov, 149 00 Praha 4
Zapsaná v OR vedeném	C 23720 vedená u Městského soudu v Praze
IČ	42407133
DIČ	CZ42407133
Zastoupená	PAVAEL SEDLÁČEK, jednatel společnosti
Bankovní spojení	KB Tábor, č.ú. 9978150267/0100
(dále jen „ zhotovitel “)	

a

Obchodní firma	Městský úřad Blatná
Se sídlem	Tř. T.G. Masaryka 322, 388 01 Blatná
	mesto@mesto-blatna.cz
IČ	00250996
DIČ	CZ00250996
Zastoupená	Ing. Robert Flandera, starosta obce
Bankovní spojení	ČSOB, a. s., č.ú. 271688994/0300
(dále jen "objednatel")	

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

I. Zhotovitel

Zhotovitel je společností podnikající v oblasti prodeje, instalací a servisu telekomunikační techniky a je autorizovaným partnerem pro prodej, podporu a servis komunikačních systémů Mitel.

II. Účel smlouvy

- 1) 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.

- 2) 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. VTS (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 dvě státní linky nebo ISDN2 přípojky, jejichž výpadek je klasifikován jako havárie (viz. Příloha číslo 1).
- (b) **Vážná závada** - výpadek libovolného jednoho přenašeče státních linek, nebo ISDN2 přípojek, výpadek více jak 10% poboček, výpadek jedné ze 2 předem definovaných poboček (viz. Příloha číslo 1), 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 48 hodin od okamžiku nahlášení, alespoň do stavu vážné závady. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do 40 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 5 dnů od nahlášení na servisní středisko zhotovitele.
- d. Změny - menší změny budou realizovány v co nejkratším termínu, a to do 5 pracovních dnů od nahlášení. Přednostně budou realizovány pomocí dálkové údržby. Změny na místě provede zhotovitel po dohodě s objednatelem.
- 2) Zhotovitel bude poskytovat po dobu účinnosti smlouvy zdarma tyto servisní služby odpovídající servisnímu programu **atlantis jistota**.
- a. poskytnutí přednostní servisní péče s garancí odstranění závady
- b. poskytovat telefonickou hot-line pro technické dotazy a konzultace
- c.. po dobu případné opravy vadných dílů budou zapůjčeny zdarma vhodné náhradní díly
- d.. zvýhodněné servisní sazby
- e. dvě hodiny práce technika za čtvrtletí zdarma

- f. v případě události dle článku II. odstavec 3 písmeno (a) nebo (b), tj. havárie nebo vážné závady, provede zhotovitel zdarma práce technika související se servisním zásahem
- g. instruktáž a spolupráci na zajištění zálohování SW telefonního systému (periodické zálohy apod.)

IV.

Závazky objednatele

- 1) Objednatel je povinen provozovat telefonní systém za následujících technických podmínek:
 - pracovní teplota od 5° do 35°C
 - relativní vlhkost vzduchu od 20 do 80%, nekondenzující
 - teplotní gradient méně než 10°C za hodinu
 - bezprašné prostředí, norma pro kanceláře
 - prostředí bez vibrací
 - napájení třívodičové ze samostatně jištěné zásuvky 220V / 15A bez vypínače v maximální vzdálenosti 2 m od místa instalace
 - uzemnění vyvedené na kontaktu nejdále 5 m od hlavního rozvodu s $R_z < 5 \text{ ohm}$
- 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 (žádost o servisní zásah) se provádí:
 - a. Havárie a vážné závady - telefonicky kdykoliv na telefonních číslech servisního střediska. Následně je nutné v co nejkratším termínu nahlásit závadu ještě mailem na níže uvedené kontakty (Odstavec VII.).
 - b. Menší závady - hlásí se na telefonním čísle servisního střediska nebo odesláním emailu na servisní středisko.
- 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. 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 může dopisem vymezit okruh zodpovědných osob, od kterých jediné budou přijímána ze strany zhotovitele jakákoliv hlášení a požadavky na změny a kterým jediné budou poskytovány konzultace. Požadavky budou ověřeny a postup bude konzultován se zástupcem objednatele pro ICT: Pavel Korous.

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)

3 000 Kč bez DPH měsíčně

Dále uvedené zvýhodněné 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
12,- 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
1 050,- Kč za hodinu
- c. práce servisního technika mimo pracovní dobu vymezenou v bodu b.
1 540,- Kč za hodinu
- d. 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 čtvrtletí, ve kterém bude zásahový pohotovostní servis poskytován, na účet zhotovitele na základě vystavené faktury se splatností 21 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 21 dní od doručení objednavateli.

Pokud zhotovitel po době splatnosti vystavené faktury na svém účtu příslušnou částku nezjistí, vyzve písemně objednatele k jejímu zaplacení. Pokud ten bude v prodlení s placením déle jak 21 dní od doručení uvedené výzvy k zaplacení, může zhotovitel pozastavit svá plnění a plnění povinností vyplývajících pro něj z této smlouvy, nebo dokonce odstoupit písemně od této smlouvy s účinky odstoupení od okamžiku doručení písemného vyhotovení.

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) Následující pohotovostní údaje doplní zhotovitel nejpozději v den předání zařízení:

Pohotovostní středisko (helpdesk):

Telefony: 381 496 107, 381 496 111, 737245112, 737245115

Email: servis@intem.cz, sedlacek@intem.cz

PIN servis helpdesk distributora Mitel - atlantis telecom

Běžné záležitosti se nahlašují na telefonní číslo 737245112. V případě změny kontaktních údajů výše uvedených služeb uvědomí zhotovitel objednatele 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) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou.
- 2) Platnost smlouvy je stanovena na dobu neurčitou.
- 3) Platnost smlouvy může být ukončena, kteroukoli ze stran písemnou výpovědí s výpovědní dobou 2 měsíce, nedohodnou-li se strany smluvní na změně této doby. Tato doba se nevztahuje na výpovědní důvod dle článku VI. odstavec 1 této smlouvy.

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.

XI.
Charakter smlouvy

- 1) Obsah této smlouvy může být měněn dohodou smluvních stran toliko písemnými dodatky.
- 2) Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel obdrží jeden a zhotovitel jeden.

XII.
Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha číslo 1 – Servisovaná technologie – Konfigurace telefonního systému

Za strany smluvní:

dne

Objednatel:

Zhotovitel:

Příloha číslo 1 – Konfigurace telefonního systému

Lokalita S1: Telefonní systém Aastra/Mitel MiVoice 5000 v aktuální konfiguraci

budova městského úřadu Blatná tř. T. G. Masaryka 322, 388 01 Blatná

Lokalita S2: Telefonní systém Aastra/Mitel MiVoice 5000 v aktuální konfiguraci

budova městského úřadu Blatná tř. T. G. Masaryka 1520, 388 01 Blatná

