

IXPERTA s.r.o.

Smlouva č. W13601
o provádění technického servisu komunikačního zařízení
a o poskytování dalších servisních služeb“

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
mezi smluvními stranami:

A. Objednatel:

Vodovody a kanalizace Pardubice, a.s.

se sídlem v Pardubicích - Zelené předměstí, Teplého 2014, PSČ 53002

IČO: 60108631 DIČ: CZ60108631

Zapsaná v obchodním rejstříku při Krajském soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 999

Zastoupená [REDACTED], provozním ředitelem

k jednání oprávnující [REDACTED]

Bankovní spojení:

ČSOB, a.s.

č.ú. 17699313/0300

(dále jen „Objednatel“)

a

B. Zhotovitel:

IXPERTA s.r.o.

se sídlem Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9,

IČO: 27599523, DIČ: CZ27599523,

Zapsaná v obchodním rejstříku při Městském soudu v Praze, oddíl C, vložka 117991,

Zastoupená [REDACTED], jednatelem společnosti,

k jednání oprávnující [REDACTED], funkce Key Account Manager

Bankovní spojení:

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4 –

Michle,

č. ú. 513686001/2700.

(dále jen „Zhotovitel“)

1. Definice pojmů

- 1.1 **Předmět servisu** – komunikační systém uvedený v Příloze č. 1 této smlouvy, na němž se provádí Servisní činnost dle této smlouvy.
- 1.2 **Servisní činnost** – úkony Zhotovitele prováděné v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.3 **Závada** – odchylka funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu od řádné (normální) funkčnosti a/nebo stavu.
- 1.4 **Odstranění závady** – obnovení řádné funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu opravou nebo výměnou jeho příslušné části (dílu), popř. výměnou celého Předmětu servisu.
- 1.5 **Náhradní provoz** – přechodné opatření k zajištění funkčnosti Předmětu servisu, např. zapůjčením náhradního zařízení nebo jeho části ze strany Zhotovitele v případech, kdy bezprostřední úplné odstranění závady není technicky či provozně možné a/nebo účelné.
- 1.6 **Reakční lhůta** (Response Time) – garantovaná lhůta k zahájení servisní činnosti (od jejího vyžádání).
- 1.7 **Lhůta k odstranění závady** (Resolution Time) – garantovaná lhůta k odstranění závady nebo k zajištění náhradního provozu Předmětu servisu, popř. k poskytnutí relevantní technické informace/rady.
- 1.8 **Oprávněný žadatel** – pracovník Objednatele uvedený na seznamu v Příloze č. 4 této smlouvy, který je oprávněný předkládat Zhotoviteli požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti.
- 1.9 **Telefonická konzultace** – poskytování technických informací/rad jako volitelná servisní služba specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.10 **Hlášení závady** – doručení písemné zprávy o závadě Předmětu servisu Zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční lhůta a lhůta k odstranění závady.
- 1.11 **HW, Hardware** - označuje fyzickou hardwarovou komponentu Předmětu servisu, např.: počítač, baterie, skříň, vybavení skříní, větráky, disky atp.
- 1.12 **SW, Software** - označuje softwarovou komponentu Předmětu servisu jako například: operační systém, software telefonů, aplikační software, software serverů atp.
- 1.13 **Aktualizace/Update** - označuje implementaci minor verzí SW (včetně opravných verzí - fix releases & hot fixes) změnou jedné minor verze na jinou minor verzi v rámci stejného čísla hlavní verze SW.
- 1.14 **Povýšení/Upgrade** - označuje implementaci hlavní verze SW jiného čísla změnou jedné hlavní verze na jinou hlavní verzi.
- 1.15 **Dostupnost služby** – doba, ve které Zhotovitele provádí úkony v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy a která je specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.16 **Místo instalace** – lokality, v nichž je instalován Předmět servisu, uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy a v nichž jsou prováděny úkony Zhotovitele v rámci některých ze sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.

2. Účel a předmět smlouvy

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

2.2 Předmětem této smlouvy je

- a) závazek Zhotovitele provádět Servisní činnost dle ustanovení článku 3.1 této smlouvy, a to v souladu s ustanoveními kapitoly 3 a dalšími podmínkami této smlouvy,
- b) závazek Objednatele hradit Zhotoviteli za provádění Servisní činnosti ceny dle kapitoly 4 této smlouvy a plnit další podmínky této smlouvy.

3. Servisní činnost

3.1 *Servisní činnost v rozsahu dle Přílohy č. 2 této smlouvy provádí Zhotovitel na Předmětu servisu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy.*

Závazek k provádění této Servisní činnosti je ze strany Zhotovitele podmíněn účinností aktivní softwarové podpory výrobce Mitel (dříve UNIFY) pro předmětný komunikační systém Open-Scape Business OSBiz (dále jen „Podpora SSP“) a SW podpory operačního systému SUSE Linux Enterprise Server (SLES) a dále HW+SW podpory pro HPE server, které Objednatel na vlastní náklady pro aktuálně instalovanou konfiguraci Předmětu servisu pořizuje prostřednictvím Zhotovitele na základě jiné samostatné smlouvy.

3.2 Zhotovitel přijímá požadavky na všechny typy Servisní činnosti od Oprávněného žadatele během sjednané doby Dostupnosti služby (viz článek 1.15 této smlouvy) uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy u servisní služby Servisní podpora 1. úrovně na těchto svých komunikačních rozhraních (číslech/adresách):

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- webový portál: <http://www.ixperta.com>

Zhotovitel je povinen zajistit ve výše uvedené době Dostupnosti služby náležitou funkčnost svých komunikačních rozhraní.

V případě plánování změny jakéhokoliv údaje o svém komunikačním rozhraní je Zhotovitel povinen na tuto změnu Objednatele upozornit v dostatečném předstihu, v případě náhle vyvolané změny pak bez zbytečného odkladu.

3.3 Požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti jsou oprávněni předkládat Zhotoviteli pouze Oprávnění žadatelé (viz článek 1.8 této smlouvy).

3.4 Pro Servisní činnost platí:

- a) Oprávněný žadatel sděluje svůj požadavek na Servisní činnost telefonicky na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy).

Oprávněný žadatel je povinen Zhotoviteli bez zbytečného odkladu požadavek na Servisní činnost potvrdit zasláním řádně vyplněného formuláře „Hlášení závady“ (faxem nebo e-mailem), jehož vzor tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy, na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy).

V případě, že Objednatel využije službu Webový portál pro hlášení závad a požadavků, může Objednatel zadat požadavek na Servisní činnost jen tímto webovým rozhraním.

Nezbytnou součástí požadavku na Servisní činnost je:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
- název a místo Předmětu servisu,
- stručná výstižná charakteristika závady,

- stupeň priority Servisní činnosti, resp. závady.
- b) Je-li v Příloze č. 2 této smlouvy uvedena forma Servisní činnosti, jejíž realizace není na požadavku Objednatele závislá, Zhotovitel provádí příslušnou servisní službu dle vlastního zjištění a/nebo uvážení, přičemž Objednatele o provedení servisní služby informuje (buď předem nebo dodatečně).
- c) Není-li při provádění Servisní činnosti možné a/nebo účelné závadu Předmětu servisu bezprostředně úplně odstranit, Zhotovitel provede přiměřené přechodné opatření k zajištění náhradního provozu na místě Předmětu servisu (dále jen „Náhradní provoz“ – viz článek 1.5 této smlouvy), např. přechodným zapůjčením náhradního zařízení. V takovém případě se Zhotovitel zavazuje provést pak odstranění závady (úplnou opravu) Předmětu servisu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle do 30 (třiceti) dnů od zřízení Náhradního provozu.
- Při zapůjčení náhradního zařízení v rámci Náhradního provozu Objednatel za toto náhradní zařízení po celou dobu jeho (jejího) držení odpovídá, přičemž nebezpečí škody na tomto zařízení nebo jeho části přechází na Objednatele jeho převzetím.
- Není-li Zhotovitelem výslovně písemně uvedeno, že náhradní zařízení nahrazuje vadný Předmět servisu nebo jeho část na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto náhradnímu zařízení nebo jeho části na Objednatele nepřechází.
- d) Pracovník Zhotovitele, který provedl na Předmětu servisu Servisní činnost nad rámec sjednaných servisních služeb dle Přílohy č. 2 této smlouvy, vyhotoví Protokol o servisním zásahu, jehož obsahem je
- název a místo Předmětu servisu,
 - stručná výstižná charakteristika Servisní činnosti (např. popis závady a jejího odstranění),
 - datum a časové rozmezí provedení Servisní činnosti,
 - případné výhrady k provedení Servisní činnosti (např. výčet nedodělků, jež je třeba učinit dodatečně),
 - jméno a podpis pracovníka Zhotovitele, jenž Servisní činnost provedl,
 - jméno a podpis příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Pracovník Zhotovitele, jenž Protokol o servisním zásahu vystavil, odpovídá i za zajištění podpisu příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Vzor Protokolu o servisním zásahu je v Příloze č. 5 této smlouvy.

3.5 Pro Telefonickou konzultaci (viz článek 1.9 této smlouvy) platí:

- a) Oprávněný žadatel sděluje svůj požadavek na Telefonickou konzultaci na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 písm. této smlouvy).
- Požadavek Oprávněného žadatele na Telefonickou konzultaci musí obsahovat tyto údaje:
- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
 - jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
 - stručná výstižná charakteristika problému a zadání (co se od Telefonické podpory žádá).
- b) Pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci poskytne Oprávněnému žadateli, popř. na základě jeho pokynu jiné příslušné osobě požadovanou technickou informaci/radu bez zbytečného odkladu.
- Jestliže pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci nemůže požadovanou technickou informaci/radu ihned poskytnout v relevantním rozsahu, poskytne či zajistí nejprve přiměřenou předběžnou informaci/radu; následně pak poskytne Zhotovitel požadovanou technickou informaci/radu v konečném relevantním rozsahu ve lhůtách uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy u služby Telefonická konzultace.

3.6 Pro odstraňování závad Předmětu servisu se stanoví limitní lhůty „Reakční lhůta“ a „Lhůta k odstranění závady“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. Tyto limitní lhůty jsou odstupňovány podle naléhavosti, resp. priority předmětné servisní služby ve vztahu k provozování Předmětu servisu, přičemž

- a) **Priorita 1** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je Předmět servisu celkově nefunkční, takže jeho provozování není možné (provozní klasifikace „stav nouze“);
- b) **Priorita 2** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak jeho omezené provozování je možné (provozní klasifikace „závada systému“);
- c) **Priorita 3** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu omezena nepodstatně, takže je možné jeho běžné provozování (provozní klasifikace „chyba systému“).

3.7 Pro limitní lhůty ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy, platí:

- a) Reakční lhůta začíná
 - (buď) okamžikem doručení předmětného požadavku (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) Zhotoviteli, je-li předmětný požadavek doručen během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
 - (nebo) počátkem sjednané doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně (viz Příloha č. 2 této smlouvy) následujícího pracovního dne, je-li předmětný požadavek doručen (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

Okamžikem doručení Zhotoviteli předmětného požadavku se rozumí buď čas přijetí příslušného telefonátu Zhotovitelem nebo čas přijetí písemného Hlášení závady (faxem nebo e-mailem) na komunikačním rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy) nebo čas přijetí předmětného požadavku Zhotoviteli ve webovém portálu poskytovaného v rámci služby Webový portál pro hlášení závad a požadavků.

Reakční lhůta končí u Servisní činnosti zahájením této činnosti na Předmětu servisu (viz článek 3.1 této smlouvy).

Reakční lhůta se počítá (běží) pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

- b) Lhůta k odstranění závady začíná stejně jako Reakční lhůta podle ustanovení článku 3.7 písm. a) této smlouvy.

Lhůta k odstranění závady končí

- u Servisních činnosti uvedením Předmětu servisu do provozuschopného stavu,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel NEMÁ sjednané navazující služby pro opravu na místě v Příloze č. 2 této smlouvy, okamžikem informování Oprávněného žadatele Objednatele o této skutečnosti.

Lhůta k odstranění závady se počítá (běží)

- pro závady, které je možné odstranit vzdáleným přístupem, pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel MÁ sjednanou službu Oprava na místě v Příloze č. 2 této smlouvy, pouze během doby Dostupnosti služby Oprava na místě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

Lhůtu k odstranění závady lze stanovit pouze v rámci sjednané volitelné servisní služby „Oprava na místě“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

3.8 O způsobu a časové posloupnosti provedení Servisní činnosti rozhoduje Zhotovitel na základě vlastního odborného vyhodnocení příslušných relevantních ukazatelů, přičemž za toto své rozhodnutí odpovídá.

Odpovědnost Zhotovitele ve vztahu k případným limitním lhůtám ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy je podmíněna včasným poskytnutím veškeré potřebné součinnosti ze strany Objednatele uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy (zpřístupnění Předmětu servisu, poskytnutí všech relevantních provozních informací, dat, konfigurací apod.). Jestliže Objednatel tuto součinnost v potřebném rozsahu včas neposkytne, případné limitní lhůty se úměrně se prodlouží.

- 3.9 Jestliže výrobce Předmětu servisu nebo jeho části oficiálně oznámí ukončení servisní podpory určité technologie (zařízení) Předmětu servisu, je Zhotovitel oprávněn od Servisní činnosti na této technologii (zařízení) Předmětu servisu upustit, tj. tuto technologii (zařízení) ze specifikace Přílohy č. 1 této smlouvy vyjmout, avšak teprve po uplynutí lhůty 1 (jednoho) roku od prokázaného seznámení Objednatele s dotýcným oznámením výrobce, přičemž se s toutéž časovou účinností v odpovídající míře upraví cena Servisní činnosti daná ustanovením článku 4.1 této smlouvy.
- 3.10 K omezení nebo rozšíření rozsahu Servisní činnosti v souvislosti s omezením nebo rozšířením rozsahu Předmětu servisu může dojít pouze dohodou smluvních stran, jež musí být písemná a musí mít formu dodatku k této smlouvě.
- 3.11 Zhotovitel je oprávněn svěřit provádění Servisní činnosti náležitě kvalifikované třetí osobě, za její činnost však Objednateli odpovídá, jako kdyby Servisní činnost prováděl sám.

4. Cena, platební podmínky

- 4.1 Celková cena za provádění Servisní činnosti v rámci specifikace dle ustanovení článku 3.1 a dle dalších ustanovení této smlouvy – s výjimkou odstraňování závad Předmětu servisu v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (viz článek 4.2 této smlouvy) – činí ██████████,- Kč (slovy: ██████████ korun českých) měsíčně (bez DPH).

V této ceně za provádění Servisní činnosti není započtena cena za Podporu SSP systému OSBiz výrobce Mitel (pozn. dříve UNIFY) a podpora operačního systému SUSE Linux Enterprise Server (SLES) a dále SW+HW podporu HPE serveru na aktuálně instalovanou konfiguraci Předmětu servisu.

Základní tříleté období účinnosti Podpory SSP, zajištěné prostřednictvím Zhotovitele pro Předmět servisu na základě Smlouva č.OP15471 ze dne 6.11.2023, bude expirovat:

- Podpora SSP systému OSBiz končí k datu 23.5.2027
- Podpora operačního systému SUSE Linux Enterprise Server (SLES) končí k datu 23.2.2027
- HW+ SW podpora HPE serveru končí k datu 22.1.2027

K prodloužení účinnosti Podpory SSP na období do konce sjednané účinnosti Servisní smlouvy Objednatel předloží Zhotoviteli příslušné objednávky Podpory SSP systému OSBiz včetně podpory operačního systému SUSE SLES a dále HW+SW podpory HPE serveru v termínech:

- a) nejpozději do 1.12.2026 na období od 1.1.2027 do 31.12. 2027,
- b) nejpozději do 1.12.2027 na období od 1.1.2028 do 31.12 2028.

Pro případ dalšího prodloužení účinnosti Servisní smlouvy ve smyslu ustanovení článku 7.2 Servisní smlouvy Objednatel předloží Zhotoviteli příslušné objednávky k dalšímu (případnému) prodloužení účinnosti Podpory SSP systému OSBiz včetně podpory operačního systému SUSE SLES a dále SW+HW podpory HPE serveru vždy do 1.12. aktuálního kalendářního roku, přičemž smluvní strany budou vždy respektovat aktuální podmínky výrobce Mitel (dříve UNIFY) tak, aby Podpora SSP a dále SW+HW podpora HPE serveru pro Předmět servisu byla účinná alespoň na celé sjednané období účinnosti Servisní smlouvy a aby počet licencí Podpory SSP odpovídal aktuální konfiguraci Předmětu servisu, tj. alespoň součtu aktivních TDM a IP uživatelských licencí.

- 4.2 Obdobím zdanitelného plnění Servisní činnosti je kalendářní měsíc, dnem zdanitelného plnění je první den příslušného kalendářního měsíce. Objednatel se zavazuje hradit Zhotoviteli cenu za provádění Servisní činnosti dle článku 4.1 této smlouvy vždy předem k nadcházejícímu období zdanitelného plnění, a to na základě daňového dokladu, který Zhotovitel vystaví vždy ke dni zdanitelného plnění.

- 4.3 Odstraňování závad Předmětu servisu způsobených prokázaným porušením nebo nedodržením provozních či záručních podmínek Předmětu servisu, ať ze strany Objednatele či třetích osob, nebo v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), jakož i servisní úkony prováděné Zhotovitelem nad rámec specifikace Servisní činnosti dané ustanovením článků 3.1 a 3.2 této smlouvy, účtuje Zhotovitel individuálně podle svých aktuálních ceníků, resp. cenových sazeb (spotřebovaný materiál a náhradních díly, práce servisního technika jakož i všechny ostatní účelně vynaložené výdaje), a to nad rámec paušální ceny dané ustanovením článku 4.1 této smlouvy.
Dnem zdanitelného plnění těchto servisních úkonů je den jejich řádného předání/převzetí.
- 4.4 Ke všem cenám Zhotovitel navíc účtuje DPH podle platné právní úpravy.
- 4.5 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných předpisů. Pokud není výslovně písemně sjednáno jinak, lhůta splatnosti faktur i dobropisů je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od jejich vystavení.
- 4.6 Při prodlení s placením ze strany Objednatele v jakékoliv souvislosti s touto smlouvou má Zhotovitel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

5. Součinnost a odpovědnost Objednatele

- 5.1 Objednatel je povinen zejména:
- a) seznámit se s provozními a příp. i záručními podmínkami Předmětu servisu a dodržovat je;
 - b) zajistit přechovávání svého identifikačního čísla, přiděleného Zhotovitelem tak, aby mohl sloužit k prokazování Oprávněných žadatelů při předkládání požadavků na Servisní činnost (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) a na Telefonickou konzultaci (viz článek 3.5 písm. a) této smlouvy) a přitom nemohlo být jakkoliv zneužito, zejména např. třetí osobou;
 - c) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování provozních dat a konfigurací Předmětu servisu a v případě potřeby je Zhotoviteli v elektronické podobě předat;
 - d) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování a kontrolu kontinuity tarifikačních dat;
 - e) Zhotovitele bezodkladně informovat o jakékoliv neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu a/nebo o příznaku možné poruchy Předmětu servisu;
 - f) v případě potřeby umožnit Zhotoviteli včasný a dostatečný přístup k Předmětu servisu; pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy umožnit Zhotoviteli instalaci vzdáleného přístupu k Předmětu servisu, do této instalace nikterak nezasahovat ani ji neodpojit, ani jakékoliv takové zásahy neumožnit třetí osobě;
 - g) bez předchozího výslovného písemného svolení Zhotovitele neprovádět žádné technické zásahy do Předmětu servisu ani takové provádění neumožnit třetí osobě;
 - h) v případě zásahu do Předmětu servisu, který byl předem výslovně písemně povolen Zhotovitelem, (např. změny jeho konfigurace, přemístění apod.) Zhotovitele bezodkladně písemně informovat (Zhotovitel tím ovšem za takový zásah nepřebírá odpovědnost);
 - i) poskytovat Zhotoviteli na jeho žádost nezbytnou součinnost a veškeré relevantní informace, které mohou napomoci k provádění Servisní činnosti, zejména k odstraňování závad Předmětu servisu;
 - j) poskytovat součinnost uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy pro sjednané servisní služby.
- 5.2 V případě porušení kterékoliv z povinností ve smyslu ustanovení článku 5.1 této smlouvy Objednatel odpovídá za škody, jež v souvislosti s takovým porušením povinností vznikly, a zejména je povinen uhradit Zhotoviteli veškeré náklady, které mu tím vznikly, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.
- 5.3 Jakýkoliv neoprávněný technický zásah do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy) se pokládá za podstatné porušení této smlouvy.

- 5.4 Má-li Servisní činnost pokračovat po neoprávněném technickém zásahu do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článku 5.1 písm. f) této smlouvy), provedeném Objednatelem či třetí osobou, je Zhotovitel oprávněn provést a Objednatel navíc (nad rámec paušální ceny dle ustanovení článku 4.1 této smlouvy) uhradit celkovou revizi Předmětu servisu, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.
- 5.5 Jestliže Objednatel neposkytne Zhotoviteli součinnost v míře nezbytné k realizaci předmětného druhu Servisní činnosti, je v odpovídající míře a s přihlédnutím k aktuálním náhradním možnostem Zhotovitele odložena povinnost Zhotovitele předmětnou Servisní činnost provést (aniž by Zhotovitel byl v prodlení se svým plněním).

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanovením § 2001 a násl. občanského zákoníku.
Zhotovitel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Objednatel nezplatí cenu ve smyslu ustanovení kapitoly 4 této smlouvy ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po splatnosti příslušné faktury, nebo pokud dojde k jinému podstatnému porušení této smlouvy Objednatelem, zejména k neoprávněnému technickému zásahu do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy), ať již Objednatelem či třetí osobou.
Objednatel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Zhotovitel bez vážného důvodu nedodrží sjednanou Lhůtu k odstranění závady a předmětný problém pak nevyřeší ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po uplynutí sjednané Lhůty k odstranění závady (Resolution Time).
Oznámení smluvní strany o jejím odstoupení od této smlouvy musí být písemné a podepsané oprávněným(-i) zástupcem(-i) odstupující smluvní strany.
- 6.2 Pro případ odstoupení od této smlouvy se smluvní strany zavazují, že do 60 (šedesáti) dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení vyrovnají vzájemné závazky.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran; účinnosti nabývá dne 2.1.2026 dle dohody smluvních stran.
- 7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 3 (tři) let od data účinnosti dle 7.1. Jestliže nejpozději tři měsíce před uplynutím této (základní) doby alespoň jedna smluvní strana nedoručí druhé smluvní straně písemné oznámení/potvrzení svého záměru tuto smlouvu skutečně ukončit, nebo návrh na změnu podmínek této smlouvy, platnost a účinnost této smlouvy se automaticky prodlouží na dobu neurčitou. Tuto smlouvu pak může kterákoliv strana vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tři měsíce, jež počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3 Tato smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.4 V případě, že se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, platnost a účinnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením platným a účinným, které co nejbližší odpovídá původnímu smyslu a účelu neplatného nebo neúčinného ustanovení.
- 7.5 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory v souvislosti s touto smlouvou smírně, a to příjímáním jednáním na úrovni vedoucích pracovníků. Jednání se uskuteční na žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 (deseti) dnů poté, co byla písemná žádost k jednání doručena druhé smluvní straně.
Nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou, řeší spor příslušný soud České republiky.
- 7.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.

7.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto její přílohy:

- 1 - Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace
- 2A - Technická specifikace Servisní činnosti, zahrnuje komunikační systém OSBiz S primární Pardubice a Server HPE
- 2B - Technická specifikace Servisní činnosti, zahrnuje: Vocalbox IVR, Recit nahrávání;
- 3 - Vzor formuláře „Hlášení závady“ (faxová a e-mail verze)
- 4 - Seznam pověřených osob
- 5 - Vzor formuláře "Protokol o servisním zásahu"
- 6 - Obecná ustanovení ke smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb

Za Objednatele:



provozní ředitel

Za Zhotovitele:



jednatel