

Smlouva o servisní činnosti číslo W 13153

1. Smluvní strany:

1.1 Objednatel:

ČR - Městský soud v Praze

se sídlem Spálená 2, 112 16 Praha 2

IČO: 00215660

DIČ: CZ00215660.

jejímž jménem je oprávněn činit právní úkony Ing. Michael Mrzkoš, ředitel správy soudu

(dále jen „objednatel“)

Bankovní spojení:

xxx

č.ú. xxxxxxxxxxxxxxxx,

1.2 Zhotovitel:

Siemens Enterprise Communications, s.r.o.,

se sídlem Průmyslová 1306/7, 102 00 Praha 10, Hostivař

IČO: 275 99 523,

DIČ: CZ275 99 523,

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

zastoupená jednatelem společnosti – Janem Lerche, MBA, a Ing. Tomášem Hájkem

(dále jen "zhotovitel")

Bankovní spojení:

xxxx,

číslo účtu CZK: xxxxxxxxxxxxxxxx.

**uzavírají ve smyslu ustanovení § 269 odst.2 obchodního zákoníku
(zákon č. 513/1991 Sb. v platném znění) tuto smlouvu o poskytování servisní činnosti.**

1. Definice

- 1.1 **Reakční doba** - je lhůta k zahájení servisní činnosti zhotovitelem. Reakční doba se počítá od obdržení formuláře „Hlášení poruchy“, zhotovitelem. Dohodnuté reakční doby poskytované zhotovitelem jsou uvedeny v příloze č. 2 Specifikace servisní činnosti.
- 1.2 **Stav nouze (Priorita 1)** - je porucha, která systematicky způsobuje celkovou nefunkčnost sítě nebo servisovaného systému, např. celkový výpadek sítě, systému.
- 1.3 **Porucha (Priorita 2)** - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která způsobuje omezení provozu a služeb servisovaného systému (50% a více), neovlivňuje však hlavní funkce servisovaného systému.
- 1.4 **Chyba (Priorita 3)** - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která neomezuje funkci servisovaného systému (např. porucha redundantní karty, zdroje, drobná porucha servisovaného zařízení).
- 1.5 **Lhůta pro odstranění poruchy** – je lhůta, která začíná běžet okamžikem potvrzení obdržení formuláře "Hlášení poruchy" zhotovitelem a končí odstraněním poruchy nebo zajištěním náhradního provozu. Není-li dohodnuto jinak a uvedeno v příloze č.2 smlouvy, lhůta na odstranění poruchy nezahrnuje dobu mimo PO-PÁ 8:00 -16:30, státní svátky a dny pracovního klidu.
- 1.6 **Odstranění poruchy** - je zajištění funkčnosti servisovaného systému opravou vadného dílu anebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení.
- 1.7 **Zajištění náhradního provozu servisovaného zařízení** - je poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části zhotovitelem objednateli v těch případech, kdy plnohodnotná oprava servisovaného zařízení není ve stanovené lhůtě technicky možná. Zhotovitel se zavazuje, že poskytne objednateli takové náhradní zařízení, které zajistí provozuschopný stav sítě, i když nebudou dodrženy všechny jeho výkonnostní parametry v plném rozsahu. Základní funkční vlastnosti a parametry servisovaného systému však musí být zachovány v plném rozsahu.
- 1.8 **Servisovaný systém** – je soubor servisovaných zařízení uvedených v příloze č.1.

2. Účel a předmět smlouvy

- 2.1 Účelem této smlouvy o servisní činnosti (dále jen „smlouva“) je stanovení podmínek provádění servisní činnosti zhotovitelem pro objednatele.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provádět servisní činnost na zařízeních objednatele uvedených v příloze č.1 této smlouvy (dále jen „servisovaná zařízení“ nebo „servisované zařízení“), a to v rozsahu a podle podmínek stanovených v této smlouvě, a závazek objednatele uhradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti na servisovaných zařízeních a plnit další podmínky této smlouvy.
- 2.3 Rozsah servisní činnosti zhotovitele je v příloze č.2 této smlouvy.

3. Servisní činnost

- 3.1 Servisní činnost provádí zhotovitel na servisovaných zařízeních v lokalitě, jímž je místo instalace zařízení uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.

- 3.2 Servisní činnost (např. požadavek na odstranění poruchy) popsanou v příloze č. 2 této smlouvy provádí zhotovitel vždy na základě hlášení objednatele. Není-li dohodnuto jinak a uvedeno v příloze č.2 smlouvy, požadavek na provedení servisní činnosti objednatel hlásí zhotoviteli, v pracovní době (mimo státní svátky a dny pracovního klidu) PO-PÁ od 8:00 do 16:30, telefonicky na telefonním čísle 26606 3333. Následně objednatel potvrdí požadavek na provedení servisní činnosti zhotoviteli do jedné hodiny od telefonického hlášení, a to zasláním vyplněného formuláře „Hlášení poruchy“ (faxem na číslo 26606 3030 nebo e-mailem na adresu helpdesk.en.cz@siemens.com). Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ tvoří přílohu č. 3 této smlouvy.
- 3.3 Objednatel je povinen vyplnit formulář „Hlášení poruchy“ a uvést v něm telefonické spojení na jeho oprávněného zástupce pro možnost vyžádání doplňujících informací ze strany zhotovitele.
- 3.4 Nezbytnou součástí telefonické výzvy i obsahu formuláře „Hlášení poruchy“ je správná a úplná identifikace objednatele. Základním identifikačním údajem objednatele je identifikační číslo objednatele, jehož znalostí se musí osoba jednáající jménem objednatele prokázat. Objednatel nese odpovědnost za případné zneužití identifikačního údaje třetí osobou a je povinen uhradit zhotoviteli škodu tím případně způsobenou. Identifikační číslo přiděluje zhotovitel.
- 3.5 Služba *Telefonická podpora Siemens (hot-line)* je poskytována zhotovitelem na tel. č. **26606 3333** nebo prostřednictvím e-mailu na adrese helpdesk.en.cz@siemens.com v souladu s rozsahem uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.6 Je-li sjednáno automatické generování a distribuce chybových hlášení do vzdáleného dohledového centra dodavatele (Automatic Fault Management - AFR), pak:
- a) v případě hlášení o poruše zhotoviteli pomocí AFR, není objednatel povinen postupovat dle článků 3.2., 3.3, 3.4 a 3.5.,
 - b) specifikace Fault Managementu je uvedena v příloze číslo 2,
 - c) Helpdesk zhotovitele bude informovat objednavatele o provedení této servisní činnosti.
- 3.7 Zhotovitel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění poruchy, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy objednatel nezabezpečí zhotovitelem požadovanou součinnost (zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací, provozních dat, konfigurací apod.), je povinen uhradit zhotoviteli zvýšené náklady spojené s odstraněním poruchy a zároveň se tím úměrně prodlužuje doba pro odstranění poruchy.
- 3.8 V těch případech, kdy zhotovitel zajistí pouze náhradní provoz servisovaného zařízení, zavazuje se provést jeho opravu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však do 30 dnů od převzetí vadného dílu servisovaného zařízení zhotovitelem. Při poskytnutí výše uvedeného náhradního zařízení přechází na objednatele nebezpečí vzniku škody na tomto zařízení, a to na dobu držení tohoto zařízení objednatelem. Nebude-li uvedeno zhotovitelem, že náhradní zařízení nahrazuje vadné servisované zařízení na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto servisovanému zařízení náleží zhotoviteli.
- 3.9 Zhotovitel si vyhrazuje právo použít k plnění předmětu smlouvy třetích subjektů.
- 3.10 Po provedení servisní činnosti bude pověřenými zástupci objednatele a zhotovitele sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“ dle přílohy č. 5 této smlouvy.
- 3.11 K omezení nebo rozšíření rozsahu servisní činnosti v důsledku omezení nebo rozšíření rozsahu servisovaného zařízení může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě.

3.12 Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku prokázaného úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních či záručních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob (zaviněná porucha) nebo v důsledku vnějších událostí, které nezpůsobil zhotovitel (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), je objednatel povinen uhradit zhotoviteli vedle ceny uvedené v čl. 4.1 i náklady na práci servisního technika, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelné vynaložené náklady spojené s provedením servisní činnosti, a to podle aktuálního ceníku zhotovitele.

4. Cena, platební podmínky

- 4.1 Celková měsíční cena za provádění servisní činnosti dle této smlouvy činí částku **28 368,- Kč** (slovy: *dvacet osm tisíc tři sta šedesát osm*). K ceně určené podle této smlouvy bude dopočtena DPH podle platné právní úpravy.
- 4.2 Za datum zdanitelného plnění se považuje datum vystavení faktury.
- 4.3 Úkony prováděné zhotovitelem nad rámec této smlouvy budou účtovány zhotovitelem individuálně podle aktuálního ceníku zhotovitele.
- 4.4 Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti (dle čl.4.1) vždy předem k nadcházejícímu čtvrtletnímu období. Zhotovitel vystaví fakturu nejdříve první den nadcházejícího čtvrtletního období.
- 4.5 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od jejího vystavení. K cenám bude dopočtena DPH podle platných právních předpisů.
- 4.6 Úhrada za jednotlivé servisní úkony prováděné zhotovitelem dle čl. 4. bude zhotovitelem fakturována objednateli vždy po provedení servisního úkonu.
- 4.7 Jestliže objednatel neobdržel z důvodů, za něž odpovídá zhotovitel, plnění zhotovitele z této smlouvy ve sjednaném termínu, je zhotovitel v prodlení s plněním a objednatel může požadovat zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí 5% z měsíční ceny uvedené v čl. 4.1 za hodinu prodlení zhotovitele s plněním, celkem však nejvýše 50% měsíční ceny uvedené v čl. 4.1. Jestliže se prodlení zhotovitele týká pouze části funkčnosti servisovaného systému, smluvní pokuta se úměrně snižuje.
- 4.8 Pro účel této smlouvy se smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace §300 Obchodního zákoníku.

5. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

5.1 Objednatel je povinen zejména:

- a) poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které zhotovitel požádá;
- b) provádět pravidelné zálohy provozních dat a konfigurací všech servisovaných zařízení a předat je na vyzvu zhotovitele v elektronické podobě, přičemž zhotovitel nenesे odpovědnost za aktuálnost konfigurací;
- c) dle pokynů zhotovitele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisní činnosti, zejména bude-li nutné, umožnit vzdálený přístup do servisovaných zařízení;
- d) kontrolovat kontinuitu vyčtených tarifikačních dat, pokud jsou spravovány uživatelem;
- e) zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
- f) informovat včas zhotovitele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;

- g) písemně informovat zhotovitele v případě modifikace konfigurace, přemístění nebo jiné změny na zařízení;
- h) provádět platby v termínech a výši podle čl. 4 smlouvy.
- i) dle pokynu zhotovitele seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je;
- j) je-li to relevantní s ohledem na typ servisovaného zařízení, provádět pravidelné zálohy provozních dat a konfigurací všech servisovaných zařízení a předat je na výzvu zhotovitele v elektronické podobě, přičemž zhotovitel nenese odpovědnost za aktuálnost konfigurací;
- k) umožnit zhotoviteli zajištění vzdáleného dohledu, je-li tato služba objednána.
- l) neumožnit třetí osobě provádět jakékoliv úkony na zařízení nebo úkony související. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy,
- m) neodpojit ani neumožnit odpojení dálkového přístupu zhotovitele k servisovanému zařízení. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy

V případě nesplnění některého z výše uvedených závazků objednatelem, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli veškeré náklady a/nebo platby za zajištění splnění výše uvedených závazků objednatele zhotovitelem, nebo vzniklých zhotoviteli v souvislosti s nesplněním výše uvedených závazků objednatele, a to dle aktuálních ceníků zhotovitele.

5.2 Zhotovitel je povinen zejména:

- a) provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech;
- b) zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování servisních zásahů v rozsahu této smlouvy.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel nezaplatí cenu dle čl. 6 ani ve lhůtě dalších 30-ti (*třiceti*) dnů po splatnosti faktury nebo pokud zhotovitel prokáže objednateli podstatné porušení smluvních podmínek této smlouvy. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů od prokazatelného doručení objednateli zprávy o odstoupení, která musí být písemná a podepsána odpovědným zástupcem zhotovitele dle čl. 1 smlouvy.
- 6.2 Objednatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy zhotovitelem bez vážných důvodů. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů prokazatelného doručení zprávy zhotoviteli o odstoupení, která musí být písemná a podepsána odpovědným zástupcem objednatele dle čl. 1 smlouvy.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 4 (čtyř) let od data jejího podpisu. Po uplynutí této doby se platnost a účinnost smlouvy automaticky prodlužuje vždy o dalších 12 (dvanáct) měsíců, ledaže kterákoliv ze stran písemně oznámí druhé straně alespoň 3 (tři) měsíce před uplynutím doby, na níž je smlouva uzavřena, resp. prodloužena, že na prodloužení smlouvy nemá zájem.
- 7.2 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 7.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.

- 7.4 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 7.5 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy je zhotovitel oprávněn postoupit třetí osobě. Toto postoupení ovšem nenabude účinnosti, pokud objednatel do 4 týdnů po obdržení odpovídajícího sdělení zhotovitele podá písemný odpor; na toto zhotovitel ve svém sdělení upozorní.
- 7.6 Pro případ, že zhotovitel své podnikání, v jehož rámci má plnit tuto smlouvu, převede na třetí osobu, je oprávněn postoupit této třetí osobě i veškerá svá práva a své povinnosti z této smlouvy a objednatel se zavazuje toto oprávnění následně respektovat.
- 7.7 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vyplývající z této smlouvy smírnou cestou, a to přímým jednáním na úrovni vedoucích pracovníků, a to na první žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 dnů poté co byla písemná žádost na zahájení jednání doručena druhé straně.
- 7.8 V případě nevyřešení sporu smírnou cestou řeší spory příslušné soudy České republiky.
- 7.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost:
- 1) Seznam servisovaných zařízení a místo instalace
 - 2) Specifikace servisní činnosti
 - 3) Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ (faxová a e-mail verze)
 - 4) Seznam pověřených osob
 - 5) Vzor formuláře „Protokol o provedení servisní činnosti“
 - 6) Prováděcí ustanovení ke smlouvě o servisní činnosti
- 7.10 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku (zák. č. 513/91Sb. v platném znění), jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů.
- 7.11 V příloze č.6 Prováděcích ustanovení ke smlouvě se ujednává takto. Bod 2.3 „Kurzová doložka“ se pro účely této smlouvy neuplatňuje.

V Praze, dne 31.3.2011

V Praze, dne 25.03.2011

Zhotovitel

Zhotovitel

Příloha 1

Servisovaný systém a místo instalace

Seznam servisovaných zařízení:

1. Komunikační server HiPath 4000 verze 5.0 (Lokalita MS Praha Slezská ulice)

HiPath 4000 verze 5.0	
verze 5	
19" varianta, nástěnný rozvod Siemens, Kabely	1
2x ISDN PRI (2x 30kanálů, 1x DIUT2)	1
3x VoIP kombinovaná karta pro IP telefony / trunking / IPDA (HG3500), 240 portů / 60 kanálů, licence pro 361 IP telefonů a IP trunk 20 kanálů	1
361x DTB licence pro telefonní seznam včetně žurnálu	1
491x ComScendo Plus licence	1
2x spojovatelka AC-WIN IP+DS-WIN, bez PC	1
491x ComScendo Plus licence	1
IP telefony (HFA)	
LAN kabel pro IP telefony (4m, CAT5)	361
OpenStage 40 IP, ice blue / lava	134
OpenStage 60 IP, ice blue / lava	9
OpenStage 80 IP	1
OpenStage 15 IP, ice blue / lava	227
OpenStage Key Module 60, ice blue / lava	1
SIP IP převodník	
Mediatrix 4124, 24-portový	2
Mediatrix EMI Shielded Telco Cable pro 4124	2
Příslušenství ke stávajícím náhlavním soupravám	
Plantronics DA 55 - Adaptér USB pro připojení sluchátek k PC	2
Plantronics Cable U10P-S19 - Redukce pro telefony OpenStage	5
Rack	
600x1000. 42U, ventilační jednotka, rozebíratelný	1
Polička perforovaná 1U/350mm, max.nosnost 50kg	1
Tarifikace HiPath 4000	
ATECO W32HI3/1000poboček/500 linek, verze 3.9	1
Správa Basic	
ProfiX 7.1 - 1000 účastníků	1
Hlasová pošta OpenScope Xpressions	
OpenScope Xpressions V6 SW incl. Documentation	1
OpenScope Xpressions V6 Base License (excl. Connectors)	1
PC pro spojovatelky	
Esprimo P5731 E85+, (Pentium E6300, 4GB RAM, 160GB HDD, DVD, W7/XP-CZ)	2
Monitor LCD 19" SCENICVIEW B19-5 ECO	2
Server pro DLS a Xpressions	
Primergy RX100S6, Xeon X3430, 2GB RAM, 160 GB HDD, DVD RW	2
Windows 2008 R2 SE + 5CAL, en, OEM	2
Konfigurace trunkového switchu Lokalita Slezská a Spálená***	1

*** rámci SLA je obsažen konfigurační management dvou aktivních prvků ukončujících optický spoj mezi pracovišti Spálená - Slezská. Tento konfigurační management zahrnuje pouze obnovení konfigurace při výměně vadného HW, samotný HW není obsažen. Doba opravy je v tomto případě počítána od doby dodání nového HW

Příloha 2 Specifikace servisní činnosti

Zhotovitel se zavazuje plnit objednateli tuto smluvní servisní činnost:

	OnSite Care	jednotka
Reakční doba pro prioritu 1 / 2 / 3 / 4	2 / 8 / 24 / 48	hodin
Pohotovost	5/8,5	dnů v týdnu/hod.
Telefonická podpora	5/8,5	dnů v týdnu/hod.
Zvýhodněná sazba datového specialisty	ano (-20%)	
Rozšířená pohotovost	-	dnů v týdnu/hod.
Náhradní díly	součástí záruky	
Servisní zásah v místě instalace	ano	
Odstranění poruchy - p1: týden, p2: týden, p3: týden	-	
Odstranění poruchy - p1: NBD, p2: NBD, p3: týden	ano	
Odstranění poruchy - p1: 8hod, p2: NBD, p3: týden	-	
Odstranění poruchy - p1: 4hod, p2: NBD, p3: týden	-	
Security Management	ano	
Preventivní údržba	2	návštěv za rok
Vzdálený dohled	ano	

Cena servisní smlouvy:

28 368 Kč/ měsíc

Cena servisní smlouvy po uplynutí doby záruky:

	OnSite Care	jednotka
Reakční doba pro prioritu 1 / 2 / 3 / 4	2 / 8 / 24 / 48	hodin
Pohotovost	5/8,5	dnů v týdnu/hod.
Telefonická podpora	5/8,5	dnů v týdnu/hod.
Zvýhodněná sazba datového specialisty	ano (-20%)	
Rozšířená pohotovost	-	dnů v týdnu/hod.
Náhradní díly	ano	
Servisní zásah v místě instalace	ano	
Odstranění poruchy - p1: týden, p2: týden, p3: týden	-	
Odstranění poruchy - p1: NBD, p2: NBD, p3: týden	ano	
Odstranění poruchy - p1: 8hod, p2: NBD, p3: týden	-	
Odstranění poruchy - p1: 4hod, p2: NBD, p3: týden	-	
Security Management	ano	
Preventivní údržba	2	návštěv za rok
Vzdálený dohled	ano	

Cena servisní smlouvy:

31 449 Kč/ měsíc

Výklad pojmů

Reakční doba – lhůta k zahájení servisního zásahu. Garantovaná reakční doba servisu.

Hlášení poruchy – doručení písemné zprávy zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční doba a doba opravy.

Limit pro odstranění poruchy – zajištění bezvadné funkčnosti servisovaného zařízení opravou vadného dílu nebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení za nové.

Pohotovost – doba, ve které je dodavatel připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit nápravu.

Telefonická podpora – doba poskytované technické hotline pro kontaktní osoby z řad IT správců.

Zvýhodněná sazba datového specialisty za servisní práce nad rámec nasmlouvané servisní činnosti. Sleva z oficiálního ceníku servisních služeb.

Náhradní díly – vyčlenění náhradních dílů pro přednostní použití u zákazníka. Dodání náhradních dílů pro opravy v rozsahu potřebném.

Servisní zásah v místě instalace – servisní činnost technika určená pro opravy na místě instalace včetně dopravy.

Doba opravy – garantovaná doba pro odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu v nasmlouvané pracovní době. Veškeré činnosti související s činností odstranění poruchy jsou zdarma.

Příloha 2

Specifikace servisní činnosti

NBD – Next Business Day – následující pracovní den.

Konzultace – garantovaný čas specialisty pro konzultace (detailní vysvětlení: obecně požadavek na technickou konzultaci neodmítáme žádnému zákazníkovi (dostupnost v pracovní dny Po-Pá 8:00 – 16:30), ale jedná se o krátké, maximálně 15 minutové telefonické konzultace a dotazy na technika Helpline, které je schopen odpovědět bez dalšího časově náročného vyhledávání v dokumentaci apod. Službou Konzultace, kdy zákazník přes Helpdesk opět komunikuje s technikem Helpline, se rozumí také vyhledávání v dokumentaci, komunikace s vyšší úrovní technické podpory, případně otestování či ověření požadavku v laboratoři Siemens Enterprise Communications, s.r.o.)

Configuration Management – změna a správa zákaznických dat komunikačního systému HiPath, aktivního prvku či softwarové aplikace, v ceně služby je vzdálený přístup i výjezd technika k zákazníkovi.

Accounting Management – reportování a optimalizace nákladů hlasové komunikace (změny LCR v systému HiPath), provádění výpisů z tarifkace (měsíčně za uplynulý měsíc), provádění dalších reportů dle standardních možností tarifikačního programu, **obsahem služby není** zajištění a aktualizace tarifních tabulek = 100% správnost hodnoty hovorného.

Performance Management – analýza provozu. Platí pouze při instalovaném HiPath Manageru u systémů HiPath 4000.

U systémů HICOM 300 E a HICOM 300 H lze po konzultaci a dohodě se servisem Siemens Enterprise Communications, s.r.o. na omezenou dobu 60 dní zapůjčit za úplatu hardware a software aplikace CTM V2.2 nebo V3.0).

Security Management – komplexní softwarová podpora = automatický update operačních systémů zařízení za účelem zvýšení bezpečnosti provozu, chápáno jako bezpečnostní mechanismus. Platí pouze při instalovaných serverech a datových aktivních prvcích. Četnost a způsob provádění bude individuálně dohodnut. U komunikačního systému HiPath se touto službou rozumí 2x ročně upgrade operačního systému na poslední revizi instalované softwarové verze formou instalace patchpaketu (PP) nebo celého release, pokud není tento upgrade proveden v rámci řešení a odstraňování technické závady.

Preventivní údržba – periodická kontrola a údržba servisovaných zařízení, optimalizace konfigurací aktivních prvků sítě.

Zahrnuje například: kontrola dobíjení baterií/ kontrola funkce UPS, roční kapacitní zkouška baterie, vyčtení chybových hlášení HiPath a jejich analýza, kontrola funkčnosti tarif. programu, záloha systémových dat, částečné vyčištění systému od povrchového prachu, kontrola funkce ostatních aplikací apod.

Backup&Recovery – záloha systému a zákaznických dat vzdáleným přístupem; obnovení konfigurace

- komunikační server HiPath, kompletní záloha zákaznických dat a operačního systému (kontrola funkce nastavení automatického ukládání zálohy (REGEN) na pevný disk v systému HiPath 4000/Hicom 300, vyčtení REGENU do servisního PC, archivace REGENU na servisních discích Siemens Enterprise Communications, provedení kopie pevného disku na MO disk)

- další aktivní prvky datové sítě, záloha konfigurace minimálně jednou za x měsíců (záloha konfigurace a operačního systému, stažení do servisního PC, archivace na servisních discích Siemens Enterprise Communications)

- další aplikační servery, záloha dat min. jednou za x týdnů (záloha konfigurace a stažení do servisního PC, archivace REGENU na servisních discích Siemens Enterprise Communications nebo discích zákazníka (nelze provádět repote)

Vzdálený dohled komunikačního serveru ve stanovené době s garancí reakční doby, možnost opravy jen prostřednictvím

dálkového dohledu: zákazníkovi garantujeme, že máme funkční vzdálený dohled HiPath, aktivních prvků, PC stanic a serverů.

Fault Management – automatické generování a distribuce chybových hlášení do vzdáleného dohledového centra dodavatele.

Pouze pro systémy HiPath 4000 (služba AFR, nutný ProfiX minimálně verze 5.1 a poštovní klient s přístupem do internetu, jedná se o zasilání chybových hlášení HiPath na definovanou e-mailovou adresu, která je sledovaná a vyhodnocovaná Helpdeskem. Na základě přijaté FM zprávy možno proaktivně přes vzdálený dohled provést zásah.

Úrovně priorit:

Priorita 1 – stav nouze, celková nefunkčnost systému.

Priorita 2 – porucha, funkčnost systému omezena.

Priorita 3 – chyba, funkčnost systému zachována.

Priorita 4 – vyžádané změny zákaznických dat.

Doba pohotovosti - nasmlouvaná servisní činnost bude prováděna na výzvu v této stanovené době.

5/8,5 – doba 8:00 - 16:30, o pracovních dnech.

5/24 – doba 00:00 - 24:00, pondělí až pátek, vyjma státních svátků.

7/24 – nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků.

Příloha 3 Hlášení poruchy

Fax

Helpdesk- Siemens Enterprise Communications, s.r.o.

Objednatel: ČR - Městský soud v Praze

Fax číslo: 26606 3030

Číslo smlouvy o servisní činnosti: W 13153

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas hlášení poruchy (odeslání vyplněného formuláře):.....

Navrhovaný stupeň priority:

Informace o místě instalace:

Adresa: tel/fax:

Popis poruchy:

Informace o počátku poruchy, o již provedených opatřeních, současném stavu servisovaného zařízení, předcházejících úpravách zařízení (upgrade SW/HW, aktivace funkcí apod.), možných vnějších vlivech (kabeláž, klimatizace, přenosová technologie), jiné relevantní symptomy (např. chybová hlášení apod.):

Pracovník zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: tel: e-mail:

Příloha 3 Hlášení poruchy

K odeslání elektronickou poštou na adresu helpdesk.en.cz@siemens.com

Číslo smlouvy o servisní činnosti: W 13153

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas hlášení poruchy:.....

Navrhovaný stupeň priority:

Informace o místě instalace:

Adresa: tel/fax:

Popis poruchy:

<----- vyplní Siemens Enterprise Communications ----->

Pracovník zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno:tel: e-mail:

Příloha 4 Seznam pověřených osob

ČR - Městský soud v Praze (objednatel):

Ing. Michael Mrzkoš	Ředitel správy soudu	221 932 171
Karel Jonáš	Zástupce ředitele	221 932 361
Ing. Josef Macků	Vedoucí odd. informatiky	221 932 613

Siemens Enterprise Communications, s.r.o. (zhotovitel):

Jan Sluka	Vedoucí servisu	26606 3484
Pavel Šipr	Zástupce vedoucího servisu	26606 3188
Karel Kolomazník	Vedoucí datové podpory	26606 3359

Příloha 5 Protokol o provedení servisní činnosti

Jméno zástupce zhotovitele:

Název lokality, kde byl proveden zásah:

Adresa:

TIS:

Datum a čas nahlášení poruchy:..... Datum a čas odstranění poruchy:.....

Informace o servisovaném zařízení a poruše :

Typ: Sériové číslo:

Popis poruchy :

Způsob odstranění poruchy:

Jako funkční náhrada použito zařízení:

typ:.....

sériové číslo

Razítka, jména a podpisy odpovědných osob:

za objednatele

za zhotovitele

Příloha č. 6- Prováděcí ustanovení ke smlouvě o servisní činnosti

1. Provádění servisní činnosti, licenční ujednání.

- 1.1 Veškeré úkony prováděné zhotovitelem, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na servisovaném zařízení nechá objednatel provádět jen prostřednictvím zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny dohodnutého rozsahu funkcí servisovaného zařízení a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy objednatel nebude ani nepřipustí měnit ani rozmnožovat.
- 1.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, objednatel dá servisované zařízení připojit na systém dálkového dozoru. Tím budou prostřednictvím veřejné telefonní sítě jednak automaticky předávána diagnostická data, jednak, pokud to bude možné, dálkově odstraňovány poruchy servisovaného zařízení, 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 zhotovitel dbát pokynů objednatele a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost zhotovitele trvá i po ukončení smlouvy.
- 1.3 Objednatelovi přísluší nevylučné právo využívat počítačové programy (software), jež jsou mu postoupeny, pouze s předmětem plnění, a to o dohodnutých funkčních parametrech. Objednatel bude, 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 zhotovitel seznamovány třetí osoby. Objednatel bude software či podklady k software rozmnožovat nebo software měnit jen po předchozím písemném souhlasu zhotovitele. Výjimku tvoří rozmnožování v rámci užívání software dle ustanovení §12 zák. č.121/2000Sb. Nebude software zpětně vyvolávat (rozkrývat) ani zpětně překládat ani ze systému vyjmát. Alfamerické značkování, značky zboží a poznámky o autorských právech (původcovství) nebude odstraňovat. Při povoleném rozmnožování (kopírování) bude tyto značky a poznámky beze změn spolorozmnožovat (spolukopírovat), všechny kopie opatřovat pořadovými čísly, z nichž se dají odečíst i původní výrobní (seriová) čísla software, a o odbytu všech kopií povede záznamy, do nichž zhotovitel může na přání nahlížet.
- 1.4 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), obdrží Objednatel ke každému software jeho popis.
- 1.5 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 prvním 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.
- 1.6 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit jednorázově, musí zhotovitel odstranit chybu software, které se projeví během 24 měsíců od předání software. Je-li pro software sjednána též cena za jeho úpravy (tj. 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 prvním 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. Rozsah a účtování úkonů zhotovitele

- 2.1 Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, zhotovitel účtuje zvlášť za ceny platné v době provádění servisní činnosti:
 - a) úkony prováděné zhotovitelem na objednatelovo přání mimo obvyklou provozní dobu (tj. mimo PO-PÁ 8:00 – 16:30),
 - b) objednatelům vyžádané či úředně nařízené změny na servisovaném zařízení, např. změny rozsahu funkcí zařízení, uživatelských (zákaznických) dat a prostorového uspořádání servisovaného zařízení,
 - c) výměnu/náhradu poškozených dílů,
 - d) vyhledávání a odstraňování poruch a/nebo poškození servisovaného zařízení, vzniklých neodborným zacházením nebo za okolností, za něž zhotovitel neodpovídá, zvlášť pak zapříčiněných chybou funkce zařízení veřejné a/nebo neveřejné sítě a/nebo chybou třetích osob,
 - e) první technickou kontrolu a případné nutné úpravy servisovaného zařízení při provádění servisní činnosti (jen u zařízení, která jsou již v provozu a pokud je tato kontrola potřebná).
- 2.2 Pokud mezi účastníky smlouvy není výslovně ujednáno jinak, ceny výkonů zhotovitele (ať již v rámci standardních servisní činnosti či úkonů zvlášť účtovaných) zahrnují/kryjí i poskytování měřicích a kontrolních přístrojů jakož i speciálního nářadí, jež jsou k těmto výkonům potřebné.
- 2.3 Dojde-li ke změně měnového kurzu české koruny k EUR jakožto zajišťující měně o více než 10%, je zhotovitel oprávněn cenu servisní činnosti, s účinností od následujícího čtvrtletí po této změně, v odpovídající míře upravit; tuto úpravu musí ovšem zhotovitel objednateli písemně oznámit a doložit odpovídajícím výpisem měnových kurzů.
- 2.4 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 k této smlouvě. Zhotovitel 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.
- 2.5 Pokud se rozsah servisovaného zařízení rozšíří, je zhotovitel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i cenu servisní činnosti.
- 2.6 Úhrady se provádějí převodem na účet zhotovitele na základě daňových dokladů (faktur), jež zhotovitel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizaci úhrady se rozumí připsání na účet zhotovitele.
- 2.7 Při prodlení objednatele s placením má zhotovitel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 2.8 Zhotovitel má právo pozastavit provádění servisní činnosti, pokud by objednatel byl v prodlení s placením delším než 21 dnů.

Příloha č. 6- Prováděcí ustanovení ke smlouvě o servisní činnosti

3. Odpovědnost zhotovitele

- 3.1 Zhotovitel odpovídá jen za škody, které vznikly zaviněným porušením jeho právních povinností nebo právně relevantní škodní událostí, k níž je jeho odpovědnost vynutitelně stanovena zákonem. Poškozený má nárok na náhradu pouze do prokázané výše škody. Zhotovitel 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 kompenzace předvídatelné škody se pokládá hodnota 5.000.000,- Kč (pět milionů korun českých).
- 3.2 Zjistí-li objednatel, že mu hrozí nebo vzniká škoda, za kterou by mohl odpovídat zhotovitel, je objednatel povinen
- bez prodlení učinit s přihlednutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění,
 - bez prodlení zhotovitele informovat o hrozbě nebo vzniku škody i o učiněných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,
 - pověřeným pracovníkům zhotovitele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům bez prodlení umožnit šetření okolností vzniku škody.
- Zhotovitel není povinen nahradit škodu, která vznikla tím, že objednatel tyto své povinnosti nesplnil.
- 3.4 Nároky objednatele na odškodnění, přesahující výslovná ustanovení této smlouvy (viz zejména odst. 3.1-3.2), bez ohledu na to, z jakého právního důvodu, zvláště nároky s odvoláním na škodu z přerušení provozu, ušlý zisk či ztrátu informací a/nebo dat kvůli poruchám funkčnosti servisovaného systému, jsou vyloučeny.

4. Důvěrné informace

- 4.1 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, 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.
- 4.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající 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.
- 4.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě datových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím přiměřeným označením.
- 4.4 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznaky nebo informacemi třetí strany, bez ohledu na to zda obsahuje důvěrné informace či nikoli.
- 4.5 Tento závazek trvá i po ukončení účinnosti smlouvy.

5. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, soudní řízení

- 5.1 Veškerá další ujednání musí být písemnou formou.
Práva a povinnosti z této smlouvy může Zhotovitel přenést na třetí osobu.
- 5.2 Soudní řízení přísluší soudům České republiky, rozhodné je právo České republiky.
- 5.3 Smlouva se řídí zákonem 513/1991 Sb., obchodní zákoníku a zákonem 40/64Sb., občanský zákoník v platném znění.