**S M L O U V A O P O S K Y T O V Á N Í S L U Ž E B**

**č. 055/ZZS/2016**

**Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace**

se sídlem: Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary

IČO: 00574660

bankovní spojení: xxx

číslo účtu: xxx

zastoupená: MUDr. Romanem Sýkorou, Ph.D., ředitelem organizace

*na straně jedné jako příkazce (dále jen „objednatel“)*

a

**ALTEL Czech s.r.o.**

se sídlem: Lesní 65, 312 00 Plzeň

IČO: 26410419

DIČ: CZ26410419

bankovní spojení: xxx

číslo účtu: xxx

zastoupený:

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 18454

*na straně druhé jako příkazník (dále jen „zhotovitel“)*

*(společně jako „smluvní strany“)*

uzavírají ve smyslu ustanovení § 2430 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dále jen „občanský zákoník“) tuto

**smlouvu o poskytování služeb**

na poskytování servisu telefonní ústředny – zajištění bezporuchového provozu VOIP sítě Pbx;

(dále jen „smlouva“)

**I. Úvodní ustanovení**

1. Objednatel je příspěvkovou organizací Karlovarského kraje.
2. Příkazník prohlašuje, že je držitelem živnostenského oprávnění k montáži, údržbě a servisu telekomunikačních zařízení a je schopný provést plnění dle této smlouvy ve stanovené době a sjednané kvalitě.
3. Tato smlouva se uzavírá na základě realizované veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Zajištění servisu telefonní ústředny“.

**II. Předmět a účel smlouvy**

1. Smlouva je uzavřena za účelem zajištění servisu a oprav pro bezporuchový provoz VOIP sítě Pbx v konfiguraci

- Technologie umístěná v objektu **Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvkové organizace, Závodní 390/98C, Karlovy Vary (sídlo organizace**):

Telefonní ústředna: Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise s SW R.11.0 verzí a s propojením do ostatních Pbx přes VOIP. Systém je připojen 1 x E1 do JTS společnosti O2 , 1 x E1 k privátní hlasové síti Krajského úřadu Karlovarského kraje a 8 x GSM brána do světa mobilních telefonů. Dále je zde instalován systém AMDS (4 kanály) pro vyrozumění personálu, záznamový systém REDAT pro potřeby operačního střediska (nahráváním 1x ISDN30) a TSAPI server pro integraci s aplikační nadstavbou Per4mance.

- Technologie umístěná v objektu **Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvkové organizace, výjezdová základna Sokolov, Slovenská 1596, Sokolov**:

Telefonní ústředna Alcatel – Lucent OmniPCX Office s aktuální SW verzí R.7.1. Systém je připojen k JTS společnosti O2 za pomoci 1x ISDN2, 2x analogová linka do nemocnice Sokolov a do světa mobilních telefonů za pomoci 1x digitální GSM brány. Do ústředny v lokalitě Karlovy Vary je propoj přes 3x VOIP.

- Technologie umístěná v objektu **Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvkové organizace, výjezdová základna Cheb, K Nemocnici 17/1110, Cheb**:

Telefonní ústředna Alcatel – Lucent OmniPCX Office s aktuální SW verzí R.9.2. Systém je připojen k JTS společnosti O2 za pomoci2x ISDN2, 4x analogová linka do nemocnice Cheb. Do ústředny v lokalitě Karlovy Vary je propoj přes 2x VOIP.

- Technologie umístěná v objektu **Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvkové organizace, výjezdová základna Aš, Okružní 2545, Aš**:

Telefonní ústředna Alcatel – Lucent OmniPCX Office v s aktuální SW verzí 9.2. Systém je připojen k JTS společnosti O2 za pomoci 1x ISDN2 a do světa mobilních telefonů za pomoci 1x GSM brány. Do ústředny v lokalitě Karlovy Vary je propoj přes 2x VOIP.

- Technologie umístěná v objektu **Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvkové organizace, výjezdová základna Nejdek, Karlovarská 14347, Nejdek**:

Telefonní ústředna Alcatel – Lucent OmniPCX Office s aktuální SW verzí 9.2. Systém je připojen k JTS společnosti O2 za pomoci 1x ISDN2 a do světa mobilních telefonů za pomoci 1xGSM brány. Do ústředny v lokalitě Karlovy Vary je propoj přes 2x VOIP.

- Technologie umístěná v objektu **Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvkové organizace, výjezdová základna Žlutice, Karlovarská 530, Žlutice**:

Telefonní ústředna Alcatel – Lucent OmniPCX Office s aktuální SW verzí 9.2. Systém je připojen k JTS společnosti O2 za pomoci 1x ISDN2 a do světa mobilních telefonů za pomoci 1x GSM brány. Do ústředny v lokalitě Karlovy Vary je propoj přes 2x VOIP.

- Technologie umístěná v objektu **Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, výjezdová základna Ostrov, Jáchymovská p.p.č. 1006 Ostrov** – tato základna bude zprovozněna od měsíce 02/2017

Pravděpodobně Telefonní ústředna Alcatel PCX Office (bude upřesněno)

- Technologie umístěná v objektu **Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvkové organizace, výjezdová základna Horní Slavkov, Větrná 1015, Horní Slavkov**:

Telefonní ústředna Alcatel – Lucent OmniPCX Office s aktuální SW verzí 9.2. Systém je připojen k JTS společnosti O2 za pomoci 2x ISDN2 a do světa mobilních telefonů za pomoci 1xGSM brány. Do ústředny v lokalitě Karlovy Vary je propoj přes 2x VOIP.

- Technologie umístěná v objektu Zdravotnické záchranné služby **Karlovarského kraje, příspěvkové organizace, výjezdová základna Mariánské Lázně, U Nemocnice 464/1, Mariánské Lázně**:

Telefonní ústředna Alcatel – Lucent OmniPCX Office s aktuální SW verzí 9.2. Systém je připojen k JTS společnosti O2 za pomoci 2x ISDN2 a do světa mobilních telefonů za pomoci 1xGSM brány. Do ústředny v lokalitě Karlovy Vary je propoj přes 2x VOIP

**III. Cena**

1. Objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli paušální cenu za poskytovaný servisu dle čl. II ve výši 18.150,- Kč (slovy: osmnácttisícjednostopadesátkorunčeských) včetně DPH. Výše ceny bez DPH činí 15.000,- Kč (slovy: patnácttisíc korun českých) a DPH činí 3.150,- Kč (slovy: třitisícejednostopadesát korun českých) měsíčně.
2. Cena za poskytovaný servis je cenou konečnou a neměnnou pro rozsah a dobu plnění dle této smlouvy.

**IV. Platební podmínky**

4.1. Platba se uskuteční na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Zhotovitelem. Faktura (daňový doklad) bude obsahovat veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a právního řádu České republiky.

4.2. Zhotovitel se zavazuje vystavit fakturu (daňový doklad) k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byly služby dle této smlouvy provedeny a zaslat ji objednateli do 15 dne měsíce následujícího.

4.3. Lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu) je 21 dnů.

Faktura musí dále obsahovat:

1. název veřejné zakázky, IČ kupujícího,
2. číslo a datum vystavení faktury,
3. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
4. označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v záhlaví smlouvy, je prodávající povinen o této skutečnosti informovat kupujícího),
5. číslo dodacího listu a datum jeho podpisu; dodací list bude přílohou faktury,
6. lhůtu splatnosti faktury,

g) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.

4.4. Faktura se považuje za proplacenou okamžikem připsání fakturované částky na účet zhotovitele.

4.5. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury (daňového dokladu), je zhotovitel oprávněn požadovat úroky z prodlení ve výši dle občanského zákoníku za každý den prodlení. Kromě toho má zhotovitel právo pozastavit činnost, která je předmětem této smlouvy, pokud by objednatel byl v prodlení s placením delším než 3 měsíce. Škodu vzniklou v této souvislosti objednateli nese objednatel sám a přitom je povinen nahradit také související škodu a náklady vzniklé zhotoviteli

4.6. V případě, že faktura bude uhrazena opožděně prokazatelně z důvodů na straně banky, není objednatel po tuto dobu v prodlení s placením faktury.

4.7. Zhotovitel se zavazuje uhradit při nesplnění časových limitů každého nahlášeného případu uvedené v bodě 6.1. částku 10.000,- Kč.

4.8. Zhotovitel se zavazuje uhradit při nesplnění časových limitů každého nahlášeného případu uvedeného v bodě 6.2. částku 5.000,- Kč.

4.9. Faktura po splnění požadovaných podmínek dodávky se bude zasílat na adresu objednatele.

Fakturace se bude uskutečňovat na adresu: Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace, Závodní 390/98 C, 360 06 Karlovy Vary

4.10. Na faktuře bude jako objednatel uvedeno: Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace, Závodní 390/98 C, 360 06 Karlovy Vary

4.11. Objednatel neposkytne zhotoviteli zálohu.

**V. Rozsah služeb**

5.1. Součástí požadované služby bude servisní činnost, která bude obsahovat:

* Servis celého systému Pbx a sítě Pbx, ve všech lokalitách, a to v režimu 7 x24x365.

V lokalitách: Sokolov, Cheb, Aš, Mariánské Lázně, Nejdek, Žlutice, Ostrov (od 02/2017), Horní Slavkov = pravidelná návštěva na místě 1 x 6 měsíců.

Servis celého systému Pbx a sítě Pbx, vč. AMDS, TSAP,I, a to v režimu 7x24x365.

V lokalitě Karlovy Vary = pravidelná návštěva na místě 1 x za měsíc.

- Dálkový dohled a vyhodnocení stavu systému 7x24x365 a nástup na opravy dle časového harmonogramu, viz. bod č. 6.1. a 6.2.

- Zálohování dat po každé úpravě SW.

- Měsíční zálohování SW ústředny, uživatelských dat a nastavení.

- Provoz modemu dálkové údržby v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy.

- Provoz modemu dálkové údržby v souvislosti s programováním a změnou aktuálního nastavení

- Konfiguraci ústředny na místě (např. zřizování a rušení poboček).

- Telefonická konzultační a poradenská služba v běžných záležitostech, týkajících se provozu zařízení.

- Poskytnutí skladových zásob náhradních dílů a materiálu v takovém množství, aby bylo možno bezodkladně odstraňovat všechny případné poruchy zařízení.

- Zapůjčení náhradního zařízení v případě úplného výpadku ústředny.

- Cestovní náklady vzniklé v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy zařízení jsou součástí služeb dle této smlouvy.

- Práce servisního technika vzniklá v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy zařízení jsou součástí služeb dle této smlouvy.

5.2. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na **4 roky** ode dne účinnosti smlouvy.

**VI. Povinnosti zhotovitele**

1. T Technologie umístěná v objektu Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, lokalita Karlovy Vary, odstraňování poruchy je zahájeno nejpozději do:

* 60 min od jejího nahlášení v případě celkové nefunkčnosti zařízení (porucha řídící jednotky a obvodů napájení), uvedení do provozuschopného stavu nejpozději do 4 hod. od nahlášení poruchy,
* 8 hodin od jejího nahlášení v případě úplné nefunkčnosti karet pro napojení do VOIP Pbx a karet poboček, uvedení do provozuschopného stavu nejpozději do 6 hod. od nahlášení poruchy,
* 12 hodin od jejího nahlášení v případě ostatních závad, uvedení do provozuschopného stavu nejpozději do 24 hodin od nahlášení poruchy.

1. Technologie umístěná v objektu Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, lokalita Sokolov, Cheb, Aš, Mariánské Lázně, Nejdek, Žlutice, Horní Slavkov, Ostrov - odstraňování poruchy je zahájeno nejpozději do:

* 90 min od jejího nahlášení v případě celkové nefunkčnosti zařízení (porucha řídící jednotky a obvodů napájení), uvedení do provozuschopného stavu nejpozději do 12 hod. od nahlášení poruchy,
* 36 hodin od jejího nahlášení ostatních závad, uvedení do provozuschopného stavu nejpozději do 48 hodin od nahlášení poruchy.

6.3. Hlášení závad je možno provádět v kteroukoliv denní i noční dobu na telefonní číslo zhotovitele uvedení v čl. X.

6.4. Pokud příčina závady leží mimo vlastní zařízení a závada je takového druhu, že ji nelze z tohoto důvodu běžnou cestou a v termínu dle bodu 6.1. a 6.2. odstranit (násilné hrubé mechanické poškození, požár, promočení, telekomunikační operátor atd.), odstraní zhotovitel závadu v době co nejkratší tak, jak to okolnosti a stav poškození umožní. Ustanovení bodu 6.1. a 6.2. není v takovém případě relevantní.

6.5. Zhotovitel při provádění zásahu nesmí omezovat ostatní uživatele (nájemce).

6.6. Zhotovitel odpovídá jen za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho povinností z uzavřeného závazkového vztahu, ledaže prokáže, že zcela nebo zčásti bylo jeho porušení povinností zaviněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu dle § 2913 občanského zákoníku.

Při škodě, za kterou zhotovitel odpovídá, se poskytuje odškodnění do prokázané výše škody, při škodě na věcech může náhrada škody činit max. 5.000.000,- Kč za jednotlivou škodní událost.

**VII. Povinnosti objednatele**

1. Objednatel je povinen prokazatelně – přes helpdesk zhotovitele telefonem a elektronickou poštou nahlásit zhotoviteli závadu na zařízení neprodleně. Při nahlášení závady je třeba uvést její bezprostřední projev, průvodní jevy, dobu (kdy – od kdy) se závada vyskytla (vyskytuje), popřípadě pospat okolnosti, při nichž k závadě došlo (dochází).
2. Objednatel je povinen spolupůsobit po dobu údržby, servisu a montážích tak, aby zhotovitel mohl nepřetržitě poskytovat služby dle této smlouvy sjednané a aby řádný průběh prací zhotovitele nebyl narušován zásahy třetích osob. Zajistí taktéž součinnost třetích stran, pokud si to situace vyžádá.
3. Veškeré výkony údržby, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na předmětném 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 předmětného zařízení a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy objednatel nebude ani nepřipustí měnit ani rozmnožovat.
4. Po provedení požadované práce je objednatel povinen provést potvrzení dokladu o provedené práci předloženého zhotovitelem.

**VIII. Ukončení smlouvy**

1. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu se zněním zákona č. 89/2012 Sb. a právního řádu České republiky.
2. Od smlouvy lze odstoupit, pokud dojde k podstatnému porušení smluvních povinností některé ze smluvních stran a pokud tento úmysl oznámí jedna strana druhé do 10 dnů od vzniku závažného porušení smlouvy.
3. Za podstatné porušení smluvních se považuje prodlení zhotovitele v postupu prací delší než 7 dnů nebo taková jakost dodávaných prací, která nezaručuje bezvadné užívání podle stanovených parametrů a taktéž když zhotovitel nesplní své závazky a nebude schopen poskytnout záruku, že je splní v náhradním, pro objednatele přijatelném, termínu.
4. Smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran případně písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 1 měsíc, bez udání důvodu. Výpovědní lhůta počíná běžet 1. dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí mít písemnou formu.

**IX. Ostatní ujednání**

10.1. Zhotovitel přebírá v plném rozsahu odpovědnost za vlastní řízení prací a za dodržování předpisů bezpečnosti a ochrany zdraví při práce a požární ochrany.

10.2. Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn proti škodám, které mohou vzniknout jeho činností na majetku objednatele, a to minimálně v rozsahu, která odpovídá předmětu plnění.

10.3. Zhotovitel prohlašuje, že je způsobilý provádět činnost, která je předmětem smlouvy je pro tuto činnost náležitě kvalifikován. Na žádost objednatele je povinen zhotovitel předložit příslušné živnostenské oprávnění.

10.4. Ostatní právní vztahy, které nejsou dotčeny touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

**X. Kontaktní údaje**

11.1 Zhotovitel uvádí pro účel této smlouvy následující spojení: xxx, email: xxx, tel: xxx

11.2. Objednatel uvádí pro účel této smlouvy následující spojení: xxx, e-mail: xxx

11.3. Zhotovitel i objednatel jsou povinni se navzájem neprodleně sdělit případnou změnu údajů v bodech 11.1., 11.2.

**XI.** **Závěrečná ustanovení**

12.1. Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.

12.2. Smlouva nabývá účinnosti zveřejněním v registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejněna bude objednatelem nejdéle do 30 dní od uzavření smlouvy.

12.3. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž obě smluvní strany obdrží po dvou stejnopisech smlouvy. Každý stejnopis má právní sílu originálu.

12.4. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy a prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.

Karlovy Vary dne ………………… Plzeň dne …………………

…………………………………. …………………………………..

Za objednatele: Za zhotovitele:

MUDr. Roman Sýkora, Ph.D. Radka Beránková

ředitel

Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje,

příspěvková organizace