

60/110/2014

Ev. č. BusinessCom. M04-2013

Smlouva o poskytování odborných servisních služeb v oblasti komunikačních technologií

uzavřená mezi smluvními stranami:

Zhotovitel: BusinessCom, a.s.
Se sídlem: Dobrušská 1797/1
147 00 Praha 4
Zastupující: Michal Parkos, člen představenstva
IČO: 27426653
DIČ: CZ27426653

Společnost zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka č. 10552

(dále jen „Zhotovitel“)

a

Objednatel: Oblastní nemocnice Náchod a.s.
Se sídlem: Purkyňova 446
547 69 Náchod
Zastupující: Ing. Miroslav Vávra, CSc., předseda představenstva
IČO: 26000202
DIČ: CZ26000202

Společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové v oddíle B, vložka č. 2333

(dále jen „Objednatel“)

Preambule

Smluvní strany se níže uvedeného dne a roku dohodly v souladu s občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů) na následujícím obsahu Smlouvy o poskytování odborných servisních služeb v oblasti komunikačních technologií (dále jen „Smlouva“):

I Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se Smlouvou zavazuje v rámci plnění Smlouvy poskytovat pro Objednatele služby uvedené v odst. 2 a odst. 3 tohoto článku Smlouvy. Služby jsou poskytovány pro technická zařízení v oblasti komunikačních technologií (dále jen „Zařízení“) specifikovaná v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy. Jedná se o následující Zařízení:
2. Zhotovitel se Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby dále označené jako „Základní výkony“. Objednatel se Smlouvou zavazuje za Základní výkony zaplatit Zhotoviteli paušální cenu dle čl. V., odst. 1 Smlouvy.
3. Dále se Zhotovitel zavazuje poskytovat Objednateli služby označené jako „Zvláštní výkony“. Za zvláštní výkony se pro účely Smlouvy považují veškeré výkony, které souvisejí se servisem Zařízení a zároveň nejsou Základními výkony. Objednatel se zavazuje za poskytnutí těchto služeb zaplatit Zhotoviteli cenu stanovenou dle čl. V., odst. 2 Smlouvy.

II Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat předmět plnění jako Certifikovaný Partner výrobce zařízení Aastra v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou, v souladu s doporučeními a postupy výrobce Zařízení.
2. Zhotovitel se zavazuje udržovat po dobu trvání Smlouvy pro Zařízení skladové zásoby náhradních dílů a materiálu v takovém množství, aby bylo možno odstraňovat všechny případné poruchy Zařízení v souladu se zněním Smlouvy, pokud neplatí pro některé Zařízení jiné ujednání výslovně uvedené v Příloze či textu Smlouvy. Náhradní díly jsou dodávány výměnným způsobem (vyměněný vadný díl se stává majetkem Zhotovitele).
3. Zhotovitel se zavazuje provádět výkony v závislosti na jejich náročnosti pomocí vzdáleného přístupu do Zařízení nebo v místě instalace Zařízení, případně ve specializovaném servisním středisku určeném Zhotovitelem.
4. Zhotovitel se zavazuje provádět výkony, při kterých může být ohrožen nebo narušen provoz Zařízení, která nejsou v poruchovém stavu, pouze po předchozí konzultaci s Objednatelem.
5. Zhotovitel se zavazuje provádět výkony odborně vyškolenými zaměstnanci. V případě, že Zhotovitel zjistí, že došlo k poškození Zařízení neodborným zacházením osoby nikoliv z řad Zhotovitele nebo jím pověřené třetí osoby, oznámí Zhotovitel tuto skutečnost Objednateli. Výkony spojené s odstraněním takového poškození jsou Zvláštními výkony ve smyslu znění čl. IV a čl. V.
6. Zhotovitel se zavazuje poskytovat výkony související s odstraněním poruchy Zařízení nepřetržitě, tj. 24 hodin denně, 365 dní v roce, ve lhůtách stanovených v Příloze č. 3 Smlouvy.
7. Zhotovitel nemá povinnost poskytovat výkony, které nesouvisejí s odstraňováním poruchy Zařízení mimo jeho pracovní dobu.
8. Zhotovitel nemá povinnost provádět výkony, pro jejichž plnění Objednatel nesplnil své povinnosti uvedené v čl. III. nebo pokud provedení výkonu brání okolnosti působící nezávisle na vůli Zhotovitele k plnění ustanovení Smlouvy.

III Práva a povinnosti Objednatele

1. Poruchy Zařízení a požadavky na ostatní servisní zásahy a další služby ohlašuje Objednatel do servisního střediska Zhotovitele zadáním požadavku na internetové adrese: <http://supp.businesscom.cz/quest> (případně: <http://supp.businesscom.cz/84/login>)
2. Hlášení poruchy musí obsahovat tyto náležitosti:
 - přesnou adresu místa, kde se nalézá vadné Zařízení,
 - jakým způsobem je zajištěn přístup k vadnému Zařízení (zejména v mimopracovní době),
 - jméno a příjmení oprávněné osoby a funkční telefonní spojení na ni,
 - specifikace části Zařízení, které se porucha týká,
 - co nejpřesnější popis poruchy, včetně rozsahu poruchy, jejich projevů a okolností, za jakých k poruše došlo.

3. Pokud Objednatel zadá poruchu Zařízení mimo pracovní dobu Zhotovitele (pracovní dny 8:00 – 16:30), je povinen oznámit zadání poruchy na:

telefon 261 303 335

4. Oprávněná osoba Objednatele, která poruchu ohlásila, je ihned po ukončení zadávání požadavku automaticky informována e-mailem o přijetí požadavku. Čas vygenerování informačního e-mailu je považován za čas nahlášení požadavku. Informační e-mail obsahuje i požadavku přidělený jedinečný identifikátor (ve formě hypertextového odkazu), pomocí kterého je možno se kdykoli logovat do informačního systému a sledovat postup řešení, či doplňovat informace. O každé změně u zadaného požadavku je oprávněná osoba Objednatele automaticky informována dalším e-mailem.
5. Osoby Objednatele oprávněné hlásit servisní požadavky jsou uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.
6. Pro komunikaci obecného charakteru využívá Objednatel prioritně adresu: info@businesscom.cz.
7. Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Zhotovitele nepřetržitý přístup k Zařízení pro provedení výkonu a zajistit dostupnost vzdáleného připojení k Zařízením pomocí zabezpečené komunikace přes internet.
8. Objednatel se zavazuje nezasahovat do hardwarové a softwarové konfigurace Zařízení bez vědomí Zhotovitele a užívat Zařízení v souladu s pokyny Zhotovitele a výrobce Zařízení.
9. Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli v místě instalace Zařízení přístup ke své technické dokumentaci a poskytnou součinnost v rozsahu nezbytném pro provedení výkonu.

IV Zvláštní výkony

1. Zvláštní výkony související s odstraňováním poruchy Zařízení provádí Zhotovitel v době a lhůtách stanovených v Příloze č. 3 na základě požadavku Objednatele ohlášeného v souladu s čl. III, odstavcem 1 až 3 Smlouvy.
2. Zhotovitel provádí Zvláštní výkony nesouvisející s odstraňováním poruchy Zařízení ve lhůtách vzájemně dohodnutých s Objednatelem.
3. Zvláštním výkonem je zejména výjezd technika Zhotovitele do místa instalace Zařízení. Takový výjezd bude proveden pouze se souhlasem Oprávněné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy.
4. Zvláštním výkonem jsou také dodávky a opravy komponent, které nejsou specifikovány v Příloze č. 1 a komponent Cisco v Příloze č. 2.
5. Zvláštními výkony jsou rozšíření hardware Zařízení, licencí a dodávky SW release a upgrade poskytnuté nad rámec Objednatelem, prostřednictvím Zhotovitele, uhrazené podpory u výrobce Zařízení.
6. Zhotovitel je povinen na žádost Objednatele k jednotlivým požadavkům na Zvláštní výkon uvést předpokládanou cenu, kterou je zhotovitel oprávněn účtovat.

V Ceny

1. **Cena za Základní výkony** je stanovena dohodou smluvních stran jako cena měsíční paušální a činí **9.200,00 Kč bez DPH**.
2. Cena za Základní výkony uvedená v odstavci 1. je cena pevná, nejvýše přípustná po celou dobu platnosti Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady, rizika a jiné finanční vlivy, včetně inflace.
3. **Cena za Zvláštní výkony**
 - 3.1. Cestovní náklady bude Zhotovitel fakturovat Objednateli samostatně podle aktuální ceny. Pro rok 2014 je cena stanovena na 12 Kč/km bez DPH.
 - 3.2. Cena za Zvláštní výkony může být v konkrétním případě písemně sjednána i jinak.

VI

Platební podmínky a smluvní sankce

1. Splatnost faktur činí 30 (třicet) dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Fakturu, která neobsahuje náležitosti daňového dokladu stanovené platnou právní úpravou a nad jejich rámec i číslo Smlouvy nebo jsou-li tyto náležitosti uvedeny nesprávně či neúplně, je Objednatel oprávněn vrátit Zhotoviteli. Ve vrácené faktuře je Objednatel povinen vyznačit důvod vrácení. Při nezaplacení takto vystavené a doručené faktury není Objednatel v prodlení se zaplacením. Po doručení řádně vystavené faktury běží znovu sjednaná lhůta splatnosti.
2. Datum uskutečnění zdanitelného plnění pro fakturovanou měsíční paušální cenu dle čl. V. Smlouvy je poslední den příslušného kalendářního měsíce.
3. Datem uskutečnění zdanitelného plnění pro fakturované Zvláštní výkony je datum podpisu příslušného Zakázkového listu Objednatelem.
4. Pro případ prodlení Objednatele se splatností faktur strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky, za každý den prodlení.
5. V případě, že Zhotovitel neodstraní havárie definovanou v Příloze č. 3 a nedojde k zprovoznění Zařízení u poruch nevyžadujících zapůjčení náhradního komunikačního systému do 12 hodin od nahlášení, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení.
6. V případě, že Zhotovitel neodstraní havárie definovanou v Příloze č. 3 a nedojde k zprovoznění Zařízení u poruch vyžadujících zapůjčení náhradního komunikačního systému do 24 hodin od nahlášení, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení.
7. Objednatel není oprávněn uplatnit smluvní pokutu v případě naplnění ujednání čl. II., odst. 8 Smlouvy.
8. Splatnost smluvních pokut se sjednává na 30 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování. Zaplacení smluvní pokuty nesnižuje rozsah náhrady škody.

VII

Trvání Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Účinnou se smlouva stává dne 1. 7. 2014.
3. Tuto Smlouvu je možné zrušit písemnou výpovědí i bez udání důvodu, s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po obdržení výpovědi druhou smluvní stranou. Smluvní strany mohou ukončit Smlouvu rovněž písemnou dohodou.
4. Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy při opakovaném nedodržování smluvních časů řešení havárií Zhotovitelem.
5. Zhotovitel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy, je-li Objednatel v prodlení s úhradou paušálních plateb více než 3 měsíce, přičemž Objednatel je povinen uhradit dlužnou částku.

VIII

Rozhodné právo

Právní otázky vyplývající ze Smlouvy a Smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními občanského zákoníku. Rovněž práva a povinnosti Smlouvou upravené jsou interpretovány v souladu s ustanoveními občanského zákoníku. Strany současně sjednávají, že případný spor z této Smlouvy budou řešit dohodou, o níž bude pořízen zápis. Nepodaří-li se dohody dosáhnout, bude spor řešit věcně a místně příslušný soud ČR strany žalované.

IX
Salvátorská doložka

Je-li anebo stane-li se některé z ustanovení Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným, neúčinným nebo nesrozumitelným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit jiným ustanovením nejbližše odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.

X
Přílohy Smlouvy

- Příloha č. 1** – Technická specifikace Zařízení v lokalitě Náchod
- Příloha č. 2** – Technická specifikace Zařízení v lokalitě Broumov
- Příloha č. 2** – Specifikace výkonů a servisních lhůt
- Příloha č. 3** – Seznam Oprávněných osob Objednatele

XI
Závěrečná ustanovení

1. Měnit a doplňovat Smlouvu lze pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
2. Tato Smlouva byla sepsána ve čtyřech originálních vyhotoveních. Zhotovitel a Objednatel obdrží každý po dvou vyhotoveních.
3. Strany si Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne 24. 6. 2014

V Náchodě dne 26. 6. 2014

Za Zhotovitele:

Za Objednatele:

BusinessCom s.r.o.
Dobruška 111127
IČ: 261 323 821 s
IČO: 27428883 DKC

.....
Michal Parkos
člen představenstva

.....
Ing. Miroslav Vávra, CSc.
předseda představenstva

OBĚJASTNÍ MĚST
MÍSTNOST
547 68
MĚSTO NÁCHOD
MÍSTNOST
545 01

Příloha č. 1

Technická specifikace Zařízení v lokalitě Náchod

1. Systém Aastra MX-ONE TS 4.x

Příslušný HW a následující licence:

Licensed to hardware id 984be1-6e0a58

Tag	Allowed	Used
ANALOGUE-EXTENSION	368	313
DIGITAL-EXTENSION	30	9
EXTERNAL-LINE-CAS-ANA	12	5
EXTERNAL-LINE-H323	4	4
EXTERNAL-LINE-ISDN-USR	60	30
EXTERNAL-LINE-QSIG	30	8
EXTERNAL-LINE-SIP	1	1
IP-EXTENSION	45	43
MEDIA-GATEWAY	2	2
MOBILE-EXTENSION	10	0
OPERATOR-EXTENSION	2	1

2. Řídící (a záložní) HW server

HP DL360G7 E5506 2x2GB RDIMM 2x146G/10k SAS, 1x460W 2 x HP Power Supply Kit 460W CS HE

3. Tarifikační SW ALLWIN Central

Kapacita 1024 poboček, 2 tarifované lokality, tarifní tabulky

4. MX-ONE interface a IP-GSM brána

4xGSM, VoIP, LCR, SMS, Caliback, web SMS, AutoCLIP 1 x MX trunk IP gateway

Příloha č. 2

Technická specifikace Zařízení v lokalitě Broumov

- a) 2ks HW jednotek typ CISCO 7800 series (Call manager): CCM 1: Publisher
CCM 2: Subscriber
- b) 2ks převodníků typ: CISCO VG 248 (48 Port Voice over IP analog phone gateway)
- c) 1 ks CISCO 2800 series, zabezpečující styk pobočkových linek s pevnou veřejnou tlf. sítí.
- d) 1 ks GSM brána typ SN Telekomunikace „Voice Blue“, v provedení pro 4ks karet, osazeny 2ks.

Specifikace výkonů a servisních lhůt

1. **Klasifikaci servisních zásahů do kategorií stanovuje Objednatel, přičemž jeho klasifikace může být po konzultaci se Zhotovitelem změněna**

Kategorie jsou:

- 1.1 **Havárie** - jedná se o úplný výpadek Zařízení, výpadek ISDN30 nebo SIP trunku ze strany komunikačního systému (nikoli ze strany poskytovatele veřejných telekomunikačních služeb), porucha napájecího zdroje, porucha řídicího i záložního serveru, výpadek více než 10 poboček, výpadek tarifikačního systému, nemožnost volat z poboček na mobilní telefony.
- 1.2 **Porucha** - výpadek méně než 10 poboček, výpadek služeb systému a ostatní závady lokálního významu.
- 1.3 **Změny** – požadavek na změny v naprogramování ústředny.

2. **Servisní lhůty pro jednotlivé kategorie:**

- 2.1 **Havárie** – Zhotovitel začne řešit havárii vzdálenou správou neprodleně v nejkratším možném čase nejpozději do 2 hodin od nahlášení při nahlášení v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 a do 3 hodin při nahlášení mimo výše uvedenou dobu a v mimopracovních dnech.

V případě nemožnosti řešit závadu vzdálenou správou se technik dostaví na místo do 5 hodin od nahlášení při nahlášení v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 a do 6 hodin při nahlášení mimo výše uvedenou dobu a v mimopracovních dnech.

Nedojde-li ke zprovoznění komunikačního systému nejpozději do 12 hodin od nahlášení, provede dodavatel bezodkladně zapůjčení a zprovoznění náhradního komunikačního systému než bude opraven stávající.

Dodavatel nepřeruší práce na havárii až do úplného odstranění závad a zprovoznění systému. O odstranění poruchy a zprovoznění systému bude zadavatel informován telefonicky a záznamem v systému Help-Desk.

- 2.2 **Porucha** - Dodavatel začne řešit závadu vzdálenou správou do 3 hodin od nahlášení při nahlášení v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 nebo do 9:00 následujícího pracovního dne při nahlášení mimo uvedenou dobu a v mimopracovních dnech.

Nebude-li se zadavatelem dohodnuto jinak, bude závada odstraněna nejpozději následující pracovní den po nahlášení. O odstranění poruchy a zprovoznění systému bude zadavatel informován telefonicky a záznamem v systému Help-Desk.

- 2.3 **Změny** - změny v konfiguraci budou realizovány v co nejkratším termínu, a to nejpozději druhý pracovní den po nahlášení, nebude-li vzhledem k povaze změny dohodnuto jinak. O provedené změně nastavení bude zadavatel informován záznamem v systému Help-Desk.

3. **Základní výkony**, které se Zhotovitel zavazuje poskytovat v rámci paušální ceny, definované v čl. V., bodu 1 Smlouvy, pro Zařízení specifikovaná v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy, **jsou následující:**

- 3.1 Náklady Zhotovitele s lokalizací, odstraňováním poruchy, rekonfigurací (kategorie změny, včetně zálohy dat) Zařízení pomocí vzdáleného přístupu a to v rozsahu aktuální softwarové verze a zakoupeného počtu licencí.
- 3.2 Náklady Zhotovitele na softwarovou profylaktickou činnost na Zařízení provedenou nejméně jednou měsíčně vzdáleným přístupem a to v rozsahu doporučeném výrobcem a náklady na měsíční zálohování SW, uživatelských dat a nastavení Zařízení.
- 3.3 Nepřetržitá pohotovost (7x24x365) Help-Desku, servisních techniků a pracovníků logistiky Zhotovitele k provedení servisního zásahu souvisejícího s odstraňováním poruchy Zařízení.
- 3.4 Stálá dostupnost veškerých potřebných náhradních dílů a materiálu pro Zařízení v centrálním skladu Zhotovitele v Praze.
- 3.5 Náklady Zhotovitele na náhradní díly a materiál dodaný při odstraňování poruchy Zařízení. Náhradní díly jsou dodávány výměnným způsobem (vyměněný vadný díl se stává majetkem Zhotovitele).

- 3.6 Náklady Zhotovitele na zapůjčení náhradního komunikačního systému, v případě úplného výpadku servisovaného systému.
- 3.7 Telefonická konzultační a poradenská služba Help-Desku Zhotovitele, poskytovaná Objednateli v pracovní době Zhotovitele, a to k otázkám týkajících se běžných provozních možností a uživatelských funkcí Zařízení.
- 3.8 Náklady Zhotovitele na nabídku nových možností rozšíření vybavení hardware i software (licenci) Zařízení.