

Smlouva o servisní činnosti

číslo TCS 17 - 52

1. Smluvní strany

Objednatel:

Nemocnice Třebíč, příspěvková organizace

se sídlem: Purkyňovo náměstí 133/2, Jejkov, 674 01 Třebíč

IČO: 008 39 396

Spisová značka: Pr 1441, vedená u Krajského soudu v Brně

Zřizovatel: Kraj Vysočina, IČO 708 90 749

Zastoupený: Ing. Evou Tomášovou, ředitelkou

Bankovní spojení:
(dále jen "objednatel")

a

Zhotovitel:

TELCONNECT s.r.o.

se sídlem: Otakara Ševčíka 840/10, 636 00 Brno,

IČO: 283 08 719

DIČ: CZ283 08 719

Spisová značka: C 60278, vedená u Krajského soudu v Brně

Zastoupený: Luborem Ševčíkem, jednatelem společnosti

Bankovní spojení:
(dále jen "zhotovitel")

uzavírají ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu o servisní činnosti.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem smlouvy je zajištění provozu a provádění údržby, oprav a další servisní činnosti neveřejného telekomunikačního zařízení objednatele (dále také „servisní činnost“).
- 2.2. Telekomunikačním zařízením se pro účely této smlouvy rozumí pobočková telefonní ústředna **OpenScape Voice 4000 V8** objednatele, která se nachází v budově „E“ na uvedené adrese objednatele. Bližší vymezení telekomunikačního zařízení je obsaženo v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně, personálně a technicky způsobilý k plnění této smlouvy.

3. Rozsah a podmínky servisní činnosti zhotovitele

3.1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli servisní činnost pro telekomunikační zařízení, nespádající do záruky za jakost a/nebo záruční doby za telekomunikační zařízení, vykonávanou na místě telekomunikačního zařízení dle odst. 2.2. a/nebo vzdáleným přístupem, a která zahrnuje:

- a) preventivní údržbu, kterou se rozumí pravidelná kontrola funkčnosti telekomunikačního zařízení včetně chybových hlášení s periodou kontroly jeden krát za měsíc, a to vždy nejpozději do 30. dne v měsíci;
- b) rekonstrukci uživatelské databáze v případě poškození programového vybavení pobočkové ústředny (např. následkem závady zařízení). Rekonstrukci uživatelské databáze zhotovitel provede na pokyn objednatele a za použití zálohy dat objednatele ne starších třech měsíců, a to ve lhůtě do 48 hodin od nahlášení požadavku objednatele v pracovní době a v pracovních dnech;
- c) poradenské služby, kterými se rozumí řešení různých problémů při uživatelské obsluze zařízení, včetně nesprávné manipulace s telefonními přístroji nebo službami ústředny, s pověřeným zaměstnancem objednatele. Poradenské služby zhotovitel poskytne nejpozději do 4 hodin od obdržení žádosti pověřeného zaměstnance objednatele (lhůta provedení), v pracovní době v pracovní době. Seznam pověřených zaměstnanců objednatele je obsažen v Příloze č. 2 této smlouvy;
- d) lokalizaci vadných dílů, kterou se rozumí v případě závady na telekomunikačním zařízení nebo podezření na závadu telekomunikačního zařízení zjištění vadného dílu pro následující opravu nebo výměnu;
- e) opravy telekomunikačního zařízení, kterým se rozumí odstraňování veškerých závad, opotřebovaných částí nebo odchylek od řádného fungování telekomunikačního zařízení. Za tímto účelem se zhotovitel zavazuje udržívat **pohotovost k servisnímu zásahu** v rozsahu:

7 dnů v týdnu, 24 hodin denně (dále také „servisní pohotovost“).

Odstraňování závad telekomunikačního zařízení zahrnuje veškeré činnosti nezbytné pro opravu nebo výměnu vadných dílů a částí, a to při dodržení doporučení výrobce telekomunikačního zařízení, obecně závazných právních předpisů a tak, aby byla zajištěna nepřetržitá funkce telekomunikačního zařízení bez snížení jeho kapacity, a to včetně práce servisního technika, pořízení náhradních dílů.

V případě oznámení závady telekomunikačního zařízení dle bodu 5. této smlouvy je zhotovitel povinen zahájit práce na odstraňování závad v těchto reakčních dobách od oznámení:

- do 2 hodin pro prioritu 1 – komunikační systém není funkční;
- do 8 hodin pro prioritu 2 – část systému je funkční a část nefunkční. Příklad: vnitřní hovory probíhají, nelze se spojit s operátorem;
- do 24 hodin pro prioritu 3 – systém je funkční, nutná změna ovládání systému;
- do 48 hodin pro prioritu 4 – požadovaná změna zákaznických dat objednatele.

Zhotovitel je povinen odstranit závady v těchto lhůtách od zahájení prací na jejich odstranění:

- do 6 hodin pro prioritu 1 – komunikační systém není funkční;
- do 16 hodin pro prioritu 2 – část systému je funkční a část nefunkční. Příklad: vnitřní hovory probíhají, nelze se spojit s operátorem;

- do 48 hodin pro prioritu 3 – systém je funkční, nutná změna ovládání systému;
 - do 72 hodin pro prioritu 4 – požadovaná změna zákaznických dat objednatele.
- f) další servisní činnost, kterou se rozumí:
- zavádění a/nebo vyjmutí telefonních přístrojů (čísel koncových stanic) z/do systému spravovaného telekomunikačním zařízením a s tím provádění souvisejících programových změn telekomunikačního zařízení, a to max. 3 hodiny měsíčně, kterou zhotovitel provede ve lhůtě do dvou dnů od obdržení žádosti pověřeného zaměstnance objednatele (lhůta provedení), v pracovní době, v pracovních dnech.

4. Cena

- 4.1. Cena za **servisní činnost dle této smlouvy je sjednána paušální částkou a činí měsíčně 3 800,- Kč (slovy: tři tisíce osm set korun českých) bez DPH.** K této ceně bude připočtena DPH podle platné právní úpravy.
- 4.2. Cena je stanovena jako maximální a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady zhotovitele spojené s plněním předmětu činnosti dle této smlouvy.
- 4.3. Cena uvedená v odst. 4.1. nezahrnuje náklady na práci, na pořízení materiálu nebo náhradních dílů, dopravu technika za servisní činnost definovanou dle odst. 3.1. e). Cena oprav dle odst. 3.1 e) je smluvními stranami dohodnuta takto:
- a) paušální cena za 1 výjezd: 800,- Kč bez DPH (zahrnuje dopravu, cestovné, náklady na vozidlo a další náklady spojené s dopravením do místa zásahu a zpět),
 - b) hodinová sazba technika za 1 hodinu práce: 950,- Kč bez DPH,
 - c) cena náhradních dílů a materiálu – bude stanovena dle ceníku zhotovitele, se kterým musí být objednatel prokazatelně seznámen před tím, než dá pokyn k provedení prací (oprav). Cena oprav dle odst. 3.1 e) bude zhotovitelem předběžně vyčíslena a odsouhlasena objednatelem, jinak ji nelze fakturovat.
- 4.4. Objednatel nebude zhotoviteli poskytovat za plnění předmětu smlouvy zálohové platby.
- 4.5. Cena za služby, které jsou předmětem této smlouvy, bude zhotovitelem objednateli fakturována vždy po uplynutí každého kalendářního měsíce.
- 4.6. Zhotovitel je oprávněn objednateli fakturovat servisní činnost pouze na základě akceptačního protokolu potvrzeného objednatelem, který bude následně přílohou faktury. Objednatel je povinen se vyjádřit k protokolu, nebo ho potvrdit, a to do 5-ti pracovních dnů od jeho přijetí. Při splnění podmínek v předešlé větě se zhotovitel zavazuje zaslat objednateli fakturu do 20 dnů od uplynutí příslušného fakturovaného měsíce. Dnem zdanitelného plnění je poslední den příslušného fakturovaného měsíce.
- 4.7. Splatnost faktury je dohodnuta na 30 dnů po jejím řádném doručení objednateli. Zhotovitel je povinen vystavit fakturu tak, aby splňovala náležitosti daňového dokladu podle obecně závazných právních předpisů, zejména zákona o dani z přidané hodnoty, náležitosti obchodních listin, evidenční číslo smlouvy a další náležitosti dle této smlouvy sjednané. Nebude-li faktura obsahovat náležitosti uvedené v této smlouvě, je objednatel oprávněn vrátit fakturu zpět poskytovateli. V případě takového vrácení faktury doba splatnosti smluvní ceny neběží. Doručením opravené nebo doplněné faktury běží nová doba splatnosti.
- 4.8. Smluvní cena bude placena bezhotovostně na účet zhotovitele. Za okamžik zaplacení ceny se považuje okamžik odepsání peněžních prostředků z účtu objednatele.

5. Další podmínky poskytování servisní činnosti

- 5.1. K oznámení závad nebo jiných požadavků na servisní činnost dle odst. 3.1. se objednatel zavazuje využívat následující kontakty zhotovitele:
- telefonické:
 - e-mail:
 - fax:
- 5.2. Objednatel je povinen zhotoviteli oznámit závady na zařízení:
- telefonicky neprodleně poté, co je zjistí,
 - a následně e-mailem nebo faxem v provozní době (v pracovních dnech od 7:30 hod. do 16:00 hod.) a
- při nahlášení závady **objednatel současně sdělí bližší údaje o závadě**, zejména od kdy se závada vyskytuje a jak se projevuje. Okamžikem oznámení závady je přijetí oznámení o závadě zhotovitelem. Nepotvrdí-li zhotovitel přijetí oznámení o závadě dříve, považuje se oznámení o závadě za přijaté nejpozději 2 hodiny od prokazatelného odeslání od objednatele.
- 5.3. Žádosti o poskytnutí **jiné servisní činnosti ve vztahu s předmětem této smlouvy než odstranění závady** objednatel zhotoviteli sděluje **telefonicky a e-mailem na kontakty dle 5.1.** Za okamžik doručení žádosti o jinou servisní činnost zhotoviteli se rozumí její přijetí oznámení zhotovitelem. Nepotvrdí-li zhotovitel přijetí žádosti o jinou servisní činnost dříve, považuje se žádost o jinou servisní činnost za přijatou nejpozději 2 hodiny od prokazatelného odeslání od objednatele.
- 5.4. Objednatel za účelem provedení servisní činnosti zajistí zaměstnancům zhotovitele **fyzický přístup** k telekomunikačnímu zařízení a neodpojí a/nebo neumožní odpojení **dálkového přístupu** zhotovitele k servisovanému telekomunikačnímu zařízení.
- 5.5. Zhotovitel zajistí, aby při poskytování servisní činnosti nebyl narušen provoz objednatele, byly při ní dodržovány obecně závazné právní předpisy, vnitřní předpisy objednatele, se kterými byl seznámen, a pokyny zaměstnanců objednatele.

6. Platební podmínky a smluvní sankce

- 6.1. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury je zhotovitel oprávněn objednateli fakturovat zákonný úrok z prodlení.
- 6.2. V případě, že bude zhotovitel v prodlení s plněním lhůt stanovených k plnění servisní činnosti, má objednatel právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny měsíčního paušálu bez DPH za každou započatou hodinu nad stanovený časový limit, a to maximálně do výše dvou měsíčních paušálů.
- 6.3. Smluvní pokuta je splatná dnem následujícím po dni, kdy na ni vzniknul nárok.
- 6.4. Zjistí-li objednatel, že mu hrozí nebo vzniká škoda, za kterou by mohl odpovídat **zhotovitel, je objednatel povinen:**
- a) bez prodlení, nejpozději však do 4 hodin učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění,
 - b) bez prodlení, nejpozději však do 5 hodin zhotovitele informovat o hrozbě nebo vzniku škody i o učiněných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,
 - c) pověřeným zaměstnancům zhotovitele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům bez prodlení umožnit šetření okolností předmětné škody.

7. Platnost smlouvy a její ukončení

- 7.1. Smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou**.
- 7.2. Kterákoliv ze smluvních stran může tuto smlouvu ukončit písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.
- 7.3. Smluvní strany mohou od smlouvy odstoupit pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou.
- 7.4. Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se vždy považuje prodlení v reakčních dobách a lhůtách k provedení činnosti dle odst. 3.2. e) o jeden násobek reakční doby či lhůty dle priority. Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se dále považuje neprovedení preventivní údržby dle odst. 3.2. a) a/nebo rekonstrukce uživatelské databáze dle odst. 3.2. b) ani po písemné (rozumí se též formou e-mailu) urgenci objednatele.
- 7.5. Za podstatné porušení smlouvy ze strany objednatele se vždy považuje prodlení s úhradou faktury delší než 60 dnů.

8. Závěrečná ujednání

- 8.1. Tato smlouva nabývá účinnosti dne 1. 3. 2018.
- 8.2. Právní vztahy touto smlouvou neupravené, se řídí občanským zákoníkem.
- 8.3. Tato smlouva se uzavírá písemně a je možné ji měnit pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.4. Smluvní strany v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučují přijetí návrhu této smlouvy s dodatkem, odchylkou nebo jakoukoliv výhradou.
- 8.5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
Příloha č. 1: Vymezení telekomunikačního zařízení – 2 listy
Příloha č. 2: Seznam pověřených zaměstnanců objednatele a zhotovitele – 1 list
- 8.6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá má platnost originálu. Po jednom stejnopise obdrží každá ze smluvních stran.
- 8.7. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy, vyjma osobních údajů, v informačním systému veřejné správy – Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 zákona o registru smluv splní objednatel.

V Třebíči, dne

.....
za objednatele
Ing. Eva Tomášová, ředitelka

.....
za zhotovitele
Lubor Ševčík, jednatel

Příloha č. 1: vymezení telekomunikačního zařízení

UNIT	CON-	USED	FREE
BLOCKED			
	TRACT		
OPENScape 4000 V8 FLEX AND TDM	654	568	86
SIGNALING SURVIVABILITY	0	0	0
CC-AP FOR AP EMERGENCY	0	0	0

Obsazení - vymezení komunikačního zařízení:

LTG 1 LTU 1 SRCGRP 1 ALARMNO-LTU 0

PEN	ASSIGNED MODULE	MODULE TYPE	FCT ID	S C	H Y	AL- NO	INSERTED MODULE	HW- STATE	INFO	MODULE STATUS
1	Q2196-X	DIU-N2	1	0			Q2196-X	1	-07 -	READY
2	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
3	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
4	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
5	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
6	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
7	Q2266-X	LTUCA		0			Q2266-X	1	-13 -	READY
8	AVAILABLE			0			AVAILABLE			
9	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
10	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
11	AVAILABLE			0			AVAILABLE			
12	AVAILABLE			0			AVAILABLE			
13	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
14	AVAILABLE			0			AVAILABLE			

LTG 1 LTU 2 SRCGRP 1 ALARMNO-LTU 0

PEN	ASSIGNED MODULE	MODULE TYPE	FCT ID	S C	H Y	AL- NO	INSERTED MODULE	HW- STATE	INFO	MODULE STATUS
1	AVAILABLE			0			AVAILABLE			
2	AVAILABLE			0			AVAILABLE			
3	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
4	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
5	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
6	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
7	Q2266-X	LTUCA		0			Q2266-X	1	-13 -	READY
8	Q2227-X	SLMAV		0			Q2227-X	1	-24 -	READY
9	AVAILABLE			0			AVAILABLE			
10	AVAILABLE			0			AVAILABLE			
11	AVAILABLE			0			AVAILABLE			
12	Q2191-C	SLMAC		0			Q2191-C	1	-07 -	READY
13	Q2191-C	SLMAC		0			Q2191-C	1	-07 -	READY
14	Q2191-C	SLMAC		0			Q2191-C	1	-07 -	READY

LTG 1 LTU 3 SRCGRP 1 ALARMNO-LTU 0

PEN	ASSIGNED	MODULE	S H AL-			INSERTED	HW-			MODULE
	MODULE	TYPE	ID	C	Y	NO	MODULE	STATE	INFO	STATUS
1	Q2159-X130	TM2LP				0	Q2159-X130	1	-03 -	READY
2	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
3	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
4	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
5	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
6	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
7	Q2266-X	LTUCA				0	Q2266-X	1	-13 -	READY
8	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
9	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
10	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
11	AVAILABLE					0	AVAILABLE			
12	Q2168-X	SLMO24	1			0	Q2168-X	1	-11 -	READY
13	Q2227-X	SLMAV				0	Q2227-X	1	-24 -	READY
14	AVAILABLE					0	AVAILABLE			

Příloha č. 2: Seznam pověřených zaměstnanců objednatele

technický náměstek

vedoucí ICT

správce ICT

v záležitostech technických

v záležitostech technických

v záležitostech technických

Příloha č. 2: Seznam pověřených zaměstnanců zhotovitele

technik zařízení údržba, oprava zařízení tel:

technik zařízení údržba, oprava zařízení tel.:

oddělení obchodu k předmětu smlouvy tel.: