

Smlouva servisní číslo KŘÚ/16/24990

I. Smluvní strany

1. Pardubický kraj

Komenského náměstí 125

532 11 Pardubice

Zastoupený: PhDr. Janou Hanikovou, vedoucí kanceláře ředitele

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:

Ing. Jan Czagan, Ing. Martin Halámka,

Bankovní spojení: ČSOB, a. s. Pardubice

č.ú. 78-9025640267/0100

IČ: 708 92 822

DIČ: CZ 708 92 822

na straně jedné (dále též „objednatel“)

2. APENEX, s.r.o.

B. Němcové 756/66

370 01 České Budějovice

Zastoupený: Ing. Petrem Petrem

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Pavel Zimandl

Bankovní spojení: ČSOB

č. ú. 254861468/0300

IČ: 261 02 692

DIČ: CZ26102692

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, spisová značka: C 14093

na straně druhé (dále též „poskytovatel“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu. Tato smlouva je uzavřena na základě zadávacího řízení k veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „Poskytování servisní činnosti na komunikačním zařízení Siemens HiPath4000 pro Krajský úřad Pardubického kraje“, systémové číslo P16V00000178.

II. Předmět smlouvy

Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje provádět servisní činnost (činnost směřující k odstranění závady či poruchy) na zařízeních objednatele uvedených v příloze č. 1 této smlouvy v rozsahu stanoveném v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „servisní činnost“), a objednatel se zavazuje hradit za to zhotoviteli cenu sjednanou v této smlouvě.

III. Způsob provádění servisní činnosti

1. Poskytovatel bude provádět servisní činnost vždy na výzvu objednatele uplatněnou u poskytovatele buď telefonicky na čísle +420 386 321 354, nebo prostřednictvím e-mailové adresy info@apenex.cz.
2. Objednatel je povinen při nahlášení požadavku na servisní činnost uvést potřebné informace o povaze vyžádaného servisního zásahu a kontaktní údaje na vyřizující osobu oprávněnou za objednatele ve věci servisního zásahu jednat.
3. Poskytovatel je povinen zahájit servisní činnost v reakční době, jejíž délky jsou rozlišeny podle priority poruchy a jsou stanoveny v příloze č. 2 této smlouvy. Priority poruch se pro účely této smlouvy dělí do těchto kategorií:

Porucha – priorita 1 – výpadek základních funkcí systému, například výpadek zdroje, celé části zařízení nebo kompletní výpadek provozu systému.

Porucha – priorita 2 – závažná chyba, která způsobí nečinnost některých částí systému (například výpadek karty s účastnickými porty), avšak nedosahuje intenzity priority 1.

Porucha – priorita 3 – ostatní chyby.

4. Prioritu poruchy a způsob jejího odstranění určuje po konzultaci s objednatelem poskytovatel, který je sdělí objednateli. Poskytovatel objednateli rovněž sdělí, jaké jednotlivé činnosti je třeba k odstranění poruchy vykonat, a jejich posloupnost.
5. V těch případech, kdy poskytovatel zajistí pouze náhradní provoz servisovaného zařízení, zavazuje se provést jeho opravu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však do 14 (čtrnácti) dnů od převzetí vadného dílu servisovaného zařízení. V případě, kdy poskytovatel provede opravu servisovaného zařízení výměnným způsobem (výměna vadného servisovaného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu, za nové bezvadné servisované zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl), přechází vlastnictví k vadnému servisovanému zařízení, jeho části či jednotlivému dílu na poskytovatele.
6. Poskytovatel je oprávněn použit k plnění předmětu smlouvy třetích subjektů, o této skutečnosti bude informovat kontaktní osoby objednatele.
7. Po odstranění poruchy bude osobami jednajícími za objednatele a zhotovitele sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“. Datum a hodina podpisu tohoto protokolu představuje údaj o termínu splnění smluvního závazku ze strany poskytovatele. Odmítne-li objednatel podepsat přes výzvu poskytovatele Protokol, nastanou účinky splnění závazku poskytovatele okamžikem odmítnutí.

IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za provádění servisní činnosti dle této smlouvy činí dle dohody smluvních stran:

	Cena za měsíc bez DPH v Kč	Cena za měsíc s DPH v Kč	Počet měsíců	Cena celkem bez DPH v Kč	DPH celkem	Cena celkem s DPH
Servisní činnosti	4 800 Kč	5 808 Kč	36	172 800 Kč	36 288 Kč	209 088 Kč

2. Jakákoliv změna ceny může být provedena pouze písemným dodatkem k této smlouvě, a to včetně změn, které jsou důsledkem omezení nebo rozšíření rozsahu sepisovaného zařízení.

3. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli cenu uvedenou v odstavci 1 tohoto článku na základě faktury vystavené v souladu s dalšími podmínkami uvedenými v této smlouvě.
4. Obdobím zdanitelného plnění je kalendářní měsíc, datem zdanitelného plnění je první den příslušného kalendářního měsíce.
5. Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních či záručních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob (zaviněná porucha) nebo v důsledku zásahu tzv. vyšší moci (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně) je objednatel povinen uhradit poskytovateli vedle paušální částky dle čl. IV.1. rovněž náklady spojené s provedením servisní činnosti směřující k odstranění takto vzniklé poruchy (náklady na práci servisního technika, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady), a to za cenu dle vzájemné dohody smluvních stran, nejvýše však dle aktuálního ceníku poskytovatele účinného ke dni objednání servisního zásahu.
6. Provedení jiných servisních činností nad rámec rozsahu uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy není objednatel povinen zadat poskytovateli.
7. Cena účtovaná vedle paušální částky je splatná vždy do 30 dnů ode dne provedení činnosti, k níž se cena váže.
8. Ke každé části ceny bude připočtena DPH podle platné právní úpravy. Na každou část ceny vystaví poskytovatel fakturu mající zákonné náležitosti daňového dokladu. Faktury poskytovatele mohou být zasílány objednateli elektronicky, formou přílohy e-mailové zprávy zasláné za adresu objednatele posta@pardubickykraj.cz.
9. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny je objednatel povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě prodlení delšího než 90 dnů nebo v případě prodlení s částkou vyšší než 50.000 Kč je poskytovatel oprávněn objednateli oznámit, že přerušuje plnění této smlouvy; to však nemá vliv na povinnost objednatele hradit paušální částku dle odst. 1.

V.

Práva a povinnosti stran

1. Programy poskytnuté poskytovatelem v rámci provádění servisní činnosti není objednatel oprávněn měnit, rozmnožovat ani poskytovat třetím osobám.
2. Objednatel je povinen:
 - a) zajistit, aby veškeré zásahy na servisovaném zařízení byly prováděny jen prostřednictvím poskytovatele nebo prostřednictvím subjektů, které od poskytovatele k takovým pracím mají písemný souhlas
 - b) poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které poskytovatel požádá;
 - c) dle pokynů poskytovatele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisní činnosti, zejména bude-li nutné, umožnit vzdálený přístup do servisovaných zařízení;
 - d) zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
 - e) informovat včas poskytovatele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;

- f) seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je;
 - g) umožnit poskytovateli zajištění dálkového dohledu pokud je toto předmětem smlouvy;
 - h) zajistit poskytovateli veškerou další nezbytnou součinnost.
3. V případě prodlení objednatele se splněním kterékoliv své povinnosti stanovené v předchozím odstavci se nemůže poskytovatel dostat do prodlení s plněním svého závazku. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn oznámit objednateli, že přerušuje či nezahájí svou servisní činnost do doby splnění povinnosti objednatele. Zároveň je objednatel povinen uhradit poskytovateli zvýšené náklady spojené s odstraněním poruchy.
 4. Poskytovatel je povinen provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech a zajistit řádnou obsluhu komunikačních kanálů určených pro hlášení poruchy. Dále je poskytovatel povinen provádět servis zařízení podle platných právních předpisů a řádně zaškoleným personálem.
 5. Poskytovatel neručí za nesplnění nebo zpožděné splnění svých povinností, pokud mu v tom dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (tzv. vyšší moc).
 6. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, které získaly v souvislosti s touto smlouvou, a to až do doby, než tyto informace ztratí význam nebo důvěrný charakter, nebo vejdu v obecnou známost jinak, než prozrazením jednou ze smluvních stran. Smluvní strany jsou tímto ustanovením vázány i po ukončení této smlouvy.

VI.

Účinnost smlouvy a její trvání

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 36 měsíců od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2019.
2. Každá ze stran může tuto smlouvu vypovědět ve výpovědní lhůtě 3 měsíců, a to písemnou výpovědí adresovanou druhé smluvní straně.
3. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení v případě, že objednatel nezaplatí cenu dle čl. IV. ani ve lhůtě dalších 30 dnů po splatnosti jakékoliv její části.
4. Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty v případě opakovaného nedodržování stanovených časových limitů k odstranění poruchy ze strany poskytovatele.
5. V případě ukončení této smlouvy odstoupením náleží poskytovateli poměrná část paušální ceny za měsíc, v němž k odstoupení došlo.

VII.

Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
2. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
3. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu. Účinky takového převodu podléhají souhlasu objednatele. Nevyjádří-li

objednatel svůj nesouhlas s oznámení převodu ve lhůtě 4 týdnů, platí, že s převodem souhlasí.

4. V ostatním se právní vztahy smluvních stran řídí občanským zákoníkem, jakož i ostatními obecně závaznými právními předpisy.
5. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním této smlouvy v registru smluv, které provede objednatel v zákonné lhůtě.
6. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplnuje znaky obchodního tajemství (§ 5204 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Ke dni uzavření této smlouvy jsou jejími přílohami:
Příloha č. 1 Seznam servisovaných zařízení
Příloha č. 2 Specifikace servisní činnosti

V Pardubicích dne: 18.11.2016

V Českých Budějovicích dne: 11.11.2016

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Pardubický kraj

PhDr. Jana Haniková

APENEX, s.r.o.

Ing. Petr Petr, jednatel

Příloha č. 1

Seznam servisovaných zařízení

Komunikační systém HiPath 4000 V5.0	1x
STMI – vzdálená vana	1x
Rozhraní ISDN PRI	4x
Rozhraní ISDN BRI	8x
Rozhraní HTS	8x
Analogová pobočka	264x
Digitální pobočka	192x
ISDN pobočka	8x
HG3500	2x
ComScendo licence V5.0	605x
Lan modul	1x
Ateco V3.6 1000poboček/500linek	1x
Prefix V7.1 (1000 poboček, 2x PBX)	1x
Hlasová pošta 6/400 schránek	1x
PC s monitorem FSC	1x
Spojovatelka AC-WIN + DS-WIN	1x
USB handset (plathosys CT-220)	1x
ReDAT Soft VOIP recorder	1x
Karta TMOM2	1x
Multiline 2 MusiWeb	1x
Pracoviště spojovatelky AC4	1x
DLS Server (RX100S6)	1x
A2H124-48P	5x
XSR1805	1x
Mediatrix 4102	5x

Specifikace servisní činnosti

Reakční doba	Hod.
<i>Priorita1</i>	<i>4 hodiny</i>
<i>Priorita2</i>	<i>8 hodin</i>
<i>Priorita3</i>	<i>48 hodin</i>
<i>Změny konfigurace</i>	<i>Max. 48 hodin</i>
Odstranění poruchy	Doba opravy
<i>Priorita1</i>	<i>NBD</i>
<i>Priorita2</i>	<i>NBD</i>
<i>Priorita3</i>	<i>týden</i>
Náhradní díly	
<i>Dodání náhradních dílů v paušální částce</i>	<i>ano</i>
Rozsah práce na zařízení	
<i>Rozsah standardních servisních prací servisního technika měsíčně nad rámec standardních činností v rámci např. Preventivní údržby či odstraňování poruch (Configuration Management, Accounting Management, Performance Management)</i>	<i>5</i>
<i>Preventivní údržba (kontrola a údržba zařízení) - servisní zásah v místě instalace</i>	<i>čtvrtletně</i>
<i>Zálohování dat celého systému (Backup&Recovery) - servisní zásah v místě instalace</i>	<i>čtvrtletně</i>
<i>Update SW částí systému (Security Management)</i>	<i>čtvrtletně</i>
<i>Vzdálený dohled (pravidelná kontrola zařízení přes modem, konfigurace a servis přes modem)</i>	<i>Max. 5 hod./měsíc</i>
<i>Telefonická podpora</i>	<i>pondělí - pátek v době 8:00-17:00</i>

Definice pojmů

Reakční doba, doba, do které je zhotovitel povinen zahájit činnosti na odstranění závady či poruchy. Garantovaná reakční doba servisu

Porucha (priorita 1), výpadek základních funkcí systému, například výpadek zdroje, celé části zařízení nebo kompletní výpadek provozu systému.

Porucha (priorita 2), závažná chyba, která způsobí nečinnost některých částí systému (například výpadek karty s účastnickými porty).

Porucha (priorita 3), chyba, která přímo neovlivňuje základní funkce systému, například výpadek telefonu, chybná funkce některé služby atp.

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

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, za servisní práce nad rámec nasmlouvané servisní činnosti.

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.

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

NBD, Next Business Day, následující pracovní den.

Konzultace, garantovaný čas specialisty pro konzultace.

Configuration Management, změna a správa zákaznických dat a vedení dokumentace komunikačního systému HiPath.

Accounting Management, reportování a optimalizace nákladů hlasové komunikace.

Performance Management, analýza provozu.

Security Management, komplexní softwarová podpora, automatický update operačních systémů zařízení za účelem zvýšení bezpečnosti provozu.

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

Preventivní údržba zejména zahrnuje:

- kontrolu dobíjení baterií/ kontrolu funkce UPS,
- roční kapacitní zkoušky baterie,
- analýzu chybových hlášení HiPath,
- kontrolu funkčnosti tarifikačního programu,
- zálohu systémových dat,
- profylaxi systému, odstranění mechanických nečistot,
- kontrolu funkce aplikací.

Backup&Recovery, záloha a obnova systému.

Zahrnuje zejména:

- obnovení konfigurace komunikačního serveru HiPath,
- kompletní zálohu dat a operačních systémů aplikačních serverů (DLS).

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