

**Smlouva
o provádění technického servisu komunikačního zařízení
a o poskytování dalších servisních služeb**

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“),

(dále jen „smlouva“)

mezi smluvními stranami:

A. Objednatel:

Česká republika – Generální finanční ředitelství
se sídlem v Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
IČO: 72080043
DIČ: CZ72080043

zastoupená Bc. Radkem Košťálem, ředitelem Odboru informačních technologií v Ústí nad Labem

Bankovní spojení:
ČNB, č.ú. 802 84 11 / 0710
(dále jen „Objednatel“)

a

B. Zhotovitel:

iXperta s.r.o.
se sídlem Průmyslová 1306/7, 102 00 Praha 10
zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117991
IČO: 27599523
DIČ: CZ27599523

k jednání opravňující Pavel Šipr - jednatel

Bankovní spojení:
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4 –
Michle, č.ú. CZK: 513686001/2700
(dále jen „Zhotovitel“)

1. Definice pojmů

- 1.1 **Předmět servisu** – komunikační systém uvedený v Příloze č. 1 této smlouvy, na němž se provádí Servisní činnost dle této smlouvy.
- 1.2 **Servisní činnost** – úkony Zhotovitele prováděné v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.3 **Závada** – odchylka funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu od řádné (normální) funkčnosti a/nebo stavu.
- 1.4 **Odstranění závady** – obnovení řádné funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu opravou nebo výměnou jeho příslušné části (dílu), popř. výměnou celého předmětu servisu.
- 1.5 **Náhradní provoz** – přechodné opatření k zajištění funkčnosti Předmětu servisu, např. zapůjčením náhradního zařízení nebo jeho části ze strany Zhotovitele v případech, kdy bezprostřední úplné odstranění závady není technicky či provozně možné a/nebo účelné.
- 1.6 **Reakční lhůta** (Response Time) – garantovaná lhůta k zahájení servisní činnosti (od jejího vyžádání).
- 1.7 **Lhůta k odstranění závady** (Resolution Time) – garantovaná lhůta k odstranění závady nebo k zajištění náhradního provozu Předmětu servisu, popř. k poskytnutí relevantní technické informace/rady.
- 1.8 **Oprávněný žadatel** – pracovník Objednatele uvedený na seznamu v Příloze č. 4 této smlouvy, který je oprávněný předkládat Zhotoviteli požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti.
- 1.9 **Telefonická konzultace** – poskytování technických informací/rad jako volitelná servisní služba specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.10 **Hlášení závady** – doručení písemné zprávy o závadě Předmětu servisu Zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční lhůta a lhůta k odstranění závady.
- 1.11 **HW, Hardware** - označuje fyzickou hardwarovou komponentu Předmětu servisu, např.: počítač, baterie, skříň, vybavení skříně, větráky, disky atp.
- 1.12 **SW, Software** - označuje softwarovou komponentu Předmětu servisu jako například: operační systém, software telefonů, aplikační software, software serverů atp.
- 1.13 **Aktualizace/Update** - označuje implementaci minor verzí SW (včetně opravných verzí - fix releases & hot fixes) změnou jedné minor verze na jinou minor verzi v rámci stejného čísla hlavní verze SW.
- 1.14 **Povýšení/Upgrade** - označuje implementaci hlavní verze SW jiného čísla změnou jedné hlavní verze na jinou hlavní verzi.
- 1.15 **Dostupnost služby** – doba, ve které Zhotovitele provádí úkony v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy a která je specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.16 **Místo instalace** – lokality, v nichž je instalován Předmět servisu, uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy a v nichž jsou prováděny úkony Zhotovitele v rámci některých ze sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.

2. Účel a předmět smlouvy

2.1 Účelem této smlouvy je stanovení podmínek pro provádění technického servisu komunikačního zařízení a pro poskytování dalších servisních služeb.

2.2 Předmětem této smlouvy je

- a) závazek Zhotovitele provádět Servisní činnost dle ustanovení článku 3.1 této smlouvy, a to v souladu s ustanoveními kapitoly 3 a dalšími podmínkami této smlouvy,
- b) závazek Objednatele hradit Zhotoviteli za provádění Servisní činnosti ceny dle kapitoly 4 této smlouvy a plnit další podmínky této smlouvy.

3. Servisní činnost

3.1 Úkony Servisní činnosti v rozsahu dle Přílohy č. 2 této smlouvy vykonává Zhotovitel na Předmětu servisu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy. Místa výkonu Servisní činnosti jsou specifikována v Příloze č. 1 této smlouvy.

3.2 Zhotovitel přijímá požadavky na všechny typy Servisní činnosti od Oprávněného žadatele během sjednané doby Dostupnosti služby (viz článek 1.15 této smlouvy) uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy u servisní služby Servisní podpora 1. úrovně na těchto svých komunikačních rozhraních (číslech/adresách):

- Telefon: +420 266 063 333
- e-mail: helpdesk@ixperta.com

Zhotovitel je povinen zajistit ve výše uvedené době Dostupnosti služby náležitou funkčnost svých komunikačních rozhraní.

V případě plánování změny jakéhokoliv údaje o svém komunikačním rozhraní je Zhotovitel povinen na tuto změnu Objednatele upozornit v dostatečném předstihu, v případě náhle vyvolané změny pak bez zbytečného odkladu.

3.3 Požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti jsou oprávněni předkládat Zhotoviteli pouze Oprávnění žadatelé (viz článek 1.8 této smlouvy).

3.4 Pro Servisní činnost platí:

- a) Oprávněný žadatel sděluje svůj požadavek na Servisní činnost telefonicky na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy).

Oprávněný žadatel je povinen Zhotoviteli bez zbytečného odkladu požadavek na Servisní činnost potvrdit zasláním řádně vyplněného formuláře „Hlášení závady“ e-mailem, jehož vzor tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy.

Nezbytnou součástí požadavku na Servisní činnost je:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
- název a místo Předmětu servisu,
- stručná výstižná charakteristika závady,
- stupeň priority Servisní činnosti, resp. závady.

- b) Je-li v Příloze č. 2 této smlouvy uvedena forma Servisní činnosti, jejíž realizace není na požadavku Objednatele závislá, Zhotovitel provádí příslušnou servisní službu dle vlastního zjištění a/nebo uvážení, přičemž Objednatele o provedení servisní služby informuje (bude předem, nebo dodatečně).

- c) Není-li při provádění Servisní činnosti možné a/nebo účelné závadu Předmětu servisu bezprostředně úplně odstranit, Zhotovitel provede přiměřené přechodné opatření k zajištění náhradního provozu na místě Předmětu servisu (dále jen „Náhradní provoz“ – viz článek 1.5 této smlouvy), např. přechodným zapůjčením náhradního zařízení. V takovém případě se Zhotovitel zavazuje provést pak odstranění závady (úplnou opravu) Předmětu servisu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle do 30 (třiceti) dnů od zřízení Náhradního provozu.

Při zapůjčení náhradního zařízení v rámci Náhradního provozu Objednatel za toto náhradní zařízení po celou dobu jeho (jejího) držení odpovídá, přičemž nebezpečí škody na tomto zařízení nebo jeho části přechází na Objednatele jeho převzetím.

Není-li Zhotovitelem výslovně písemně uvedeno, že náhradní zařízení nahrazuje vadný Předmět servisu nebo jeho část na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto náhradnímu zařízení nebo jeho části na Objednatele nepřechází.

- d) Pracovník Zhotovitele, který provedl na Předmětu servisu Servisní činnost nad rámec sjednaných servisních služeb dle Přílohy č. 2 této smlouvy, vyhotoví Protokol o servisním zásahu, jehož obsahem je
- název a místo Předmětu servisu,
 - stručná výstižná charakteristika Servisní činnosti (např. popis závady a jejího odstranění),
 - datum a časové rozmezí provedení Servisní činnosti,
 - případné výhrady k provedení Servisní činnosti (např. výčet nedodělků, jež je třeba učinit dodatečně),
 - jméno a podpis pracovníka Zhotovitele, jenž Servisní činnost provedl,
 - jméno a podpis příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Pracovník Zhotovitele, jenž Protokol o servisním zásahu vystavil, odpovídá i za zajištění podpisu příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Vzor Protokolu o servisním zásahu je v Příloze č. 5 této smlouvy.

3.5 Pro Telefonickou konzultaci (viz článek 1.9 této smlouvy) platí:

- a) Oprávněný žadatel sděluje svůj požadavek na Telefonickou konzultaci na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 písm. této smlouvy).

Požadavek Oprávněného žadatele na Telefonickou konzultaci musí obsahovat tyto údaje:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
- stručná výstižná charakteristika problému a zadání (co se od Telefonické podpory žádá).

- b) Pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci poskytne Oprávněnému žadateli, popř. na základě jeho pokynu jiné příslušné osobě požadovanou technickou informaci/radu bez zbytečného odkladu.

Jestliže pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci nemůže požadovanou technickou informaci/radu ihned poskytnout v relevantním rozsahu, poskytne či zajistí nejprve přiměřenou předběžnou informaci/radu; následně pak poskytne Zhotovitel požadovanou technickou informaci/radu v konečném relevantním rozsahu ve lhůtách uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy u služby Telefonická konzultace.

3.6 Pro odstraňování závad Předmětu servisu se stanoví limitní lhůty „Reakční lhůta“ a „Lhůta k odstranění závady“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. Tyto limitní lhůty jsou odstupňovány podle naléhavosti, resp. priority předmětné servisní služby ve vztahu k provozování Předmětu servisu, přičemž

- a) **Priorita 1** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je Předmět servisu celkově nefunkční, takže jeho provozování není možné (provozní klasifikace „stav nouze“);

- b) **Priorita 2** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak jeho omezené provozování je možné (provozní klasifikace „závada systému“);
- c) **Priorita 3** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu omezena nepodstatně, takže je možné jeho běžné provozování (provozní klasifikace „chyba systému“).

3.7 Pro limitní lhůty ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy, platí:

a) Reakční lhůta začíná

- (buď) okamžikem doručení předmětného požadavku (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) Zhotoviteli, je-li předmětný požadavek doručen během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
- (nebo) počátkem sjednané doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně (viz Příloha č. 2 této smlouvy) následujícího pracovního dne, je-li předmětný požadavek doručen (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

Okamžikem doručení Zhotoviteli předmětného požadavku se rozumí buď čas přijetí příslušného telefonátu Zhotovitelem nebo čas přijetí písemného hlášení závady e-mailem na komunikačním rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy).

Reakční lhůta končí u Servisní činnosti zahájením této činnosti na Předmětu servisu (viz článek 3.1 této smlouvy).

Reakční lhůta se počítá (běží) pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

b) Lhůta k odstranění závady začíná stejně jako Reakční lhůta podle ustanovení článku 3.7 písm. a) této smlouvy.

Lhůta k odstranění závady končí

- u Servisních činností uvedením Předmětu servisu do provozuschopného stavu,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel NEMÁ sjednané navazující služby pro opravu na místě v Příloze č. 2 této smlouvy, okamžikem informování Oprávněného žadatele Objednatele o této skutečnosti.

Lhůta k odstranění závady se počítá (běží)

- pro závady, které je možné odstranit vzdáleným přístupem, pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel MÁ sjednanou službu Oprava na místě v Příloze č. 2 této smlouvy, pouze během doby Dostupnosti služby Oprava na místě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

Lhůtu k odstranění závady lze stanovit pouze v rámci sjednané volitelné servisní služby „Oprava na místě“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

3.8 O způsobu a časové posloupnosti provedení Servisní činnosti rozhoduje Zhotovitel na základě vlastního odborného vyhodnocení příslušných relevantních ukazatelů, přičemž za toto své rozhodnutí odpovídá.

Odpovědnost Zhotovitele ve vztahu k případným limitním lhůtám ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy je podmíněna včasným poskytnutím veškeré potřebné součinnosti ze strany Objednatele uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy (zpřístupnění Předmětu servisu, poskytnutí všech relevantních provozních informací, dat, konfigurací apod.). Jestliže Objednatel tuto součinnost v potřebném rozsahu včas neposkytne, případné limitní lhůty se úměrně se prodlouží.

3.9 Jestliže výrobce Předmětu servisu nebo jeho části oficiálně oznámí ukončení servisní podpory určité technologie (zařízení) Předmětu servisu, je Zhotovitel oprávněn od Servisní činnosti na této technologii (zařízení) Předmětu servisu upustit, tj. tuto technologii (zařízení) ze specifikace Přílohy č. 1 této smlouvy vyjmout, avšak teprve po uplynutí lhůty 1 (jednoho) roku od

prokázaného seznámení Objednatele s dotyčným oznámením výrobce, přičemž se s toutéž časovou účinností v odpovídající míře upraví cena Servisní činnosti daná ustanovením článku 4.1 této smlouvy.

- 3.10 K omezení nebo rozšíření rozsahu Servisní činnosti v souvislosti s omezením nebo rozšířením rozsahu Předmětu servisu může dojít pouze dohodou smluvních stran, jež musí být písemná a musí mít formu dodatku k této smlouvě.
- 3.11 Zhotovitel je oprávněn svěřit provádění Servisní činnosti náležitě kvalifikované třetí osobě, za její činnost však Objednateli odpovídá, jako kdyby Servisní činnost prováděl sám.

4. Smluvní cena, platební podmínky, sankce, náhrada škody

- 4.1 Celková konečná paušální smluvní cena za provádění Servisní činnosti v rámci specifikace dle ustanovení článku 3.1 a dle dalších ustanovení této smlouvy – s výjimkou odstraňování závad Předmětu servisu v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (viz článek 4.2 této smlouvy) – činí 23 900,- Kč měsíčně bez DPH a 28 919,- Kč měsíčně s DPH.

Smluvní cena za hodinu servisních činností nad rámec činností činí 1 690,- Kč bez DPH a 2 045,- Kč s DPH (jedná se o systémy HiPath 4000).

Celková konečná měsíční nabídková cena zohledňuje veškeré náklady zhotovitele spojené s řádným a úplným plněním předmětu zakázky.

Obdobím zdanitelného plnění této Servisní činnosti je kalendářní měsíc, datem zdanitelného plnění je první den příslušného kalendářního měsíce.

Cena za hodinu servisních činností na systémy HiPath 3000 činí 620,- Kč bez DPH a 750,- Kč s DPH.

Cena dopravy na jednotlivé lokality se systémy HiPath 3000 je uvedena v Příloze č.1

- 4.2 Odstraňování závad Předmětu servisu způsobených prokázaným porušením nebo nedodržením provozních či záručních podmínek Předmětu servisu, ať ze strany Objednatele či třetích osob, nebo v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), jakož i servisní úkony prováděné Zhotovitelem nad rámec specifikace Servisní činnosti dané ustanovením článků 3.1 a 3.2 této smlouvy, účtuje Zhotovitel individuálně podle svých aktuálních ceníků, resp. cenových sazeb (spotřebovaný materiál a náhradních díly, práce servisního technika jakož i všechny ostatní účelně vynaložené výdaje), a to nad rámec paušální ceny dané ustanovením článku 4.1 této smlouvy.

Datem zdanitelného plnění těchto servisních úkonů je den jejich řádného předání/převzetí.

- 4.3 Objednatel neposkytuje zálohy
- 4.4 Jednotlivé daňové doklady (faktury) budou vystaveny nejpozději do 15-ti dnů kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo k plnění předmětu smlouvy. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu (faktury), obsahujícího náležitosti dle § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále údaje ve smyslu ust. § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku činí 30 dnů ode dne doručení Objednateli.

- 4.5 Překročení smluvené ceny se nepřipouští - cenu není možné překročit, cena obsahuje veškeré náklady dodavatele nutné k realizaci předmětu smlouvy.
- 4.6 Cenu za poskytované služby je možné změnit pouze v případě, že dojde v průběhu trvání smlouvy ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu smlouvy a nebude proto požizován dodatek ke smlouvě. Zhotovitel bude fakturovat DPH platnou v den zdanitelného plnění.
- 4.7 Objednatel má právo daňový doklad (fakturu) před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle právních předpisů. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 4.8 V případě, kdy Zhotovitel nedodrží limity pro servisní zásahy stanovené ve smlouvě a prokazatelně nedoloží, že příčinou nedodržení limitu byla „vyšší moc“, vzniká Objednateli za každé takové porušení smluvní pokuta ve výši 5% z měsíční ceny údržby za hodinu prodlení Zhotovitele s plněním, celkem však nejvýše 50% měsíční ceny údržby. Jestliže se prodlení Zhotovitele týká pouze části funkčnosti předmětného zařízení, smluvní pokuta se úměrně snižuje.
- 4.9 O tuto smluvní pokutu bude zhotovitelem automaticky snížena nejbližše objednateli fakturovaná paušální měsíční částka.
- 4.10 Při nedodržení termínu splatnosti faktury Objednatelem je Zhotovitel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se bude řídit nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 4.11 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené nedodržením termínů nebo neposkytnutím součinnosti druhé smluvní strany.
- 4.12 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na úhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením smluvní povinnosti. Náhrada škody bude uhrazena v penězích.
- 4.13 Zhotovitel odpovídá za veškerou způsobenou škodu a to porušením smluvní povinnosti, opomenutím nebo zásadně nekvalitním prováděním smluvní činnosti v plné výši. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody se nepřipouští.
- 4.14 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

5. Součinnost a odpovědnost Objednatele

5.1 Objednatel je povinen zejména:

- seznámit se s provozními a příp. i záručními podmínkami Předmětu servisu a dodržovat je;
- zajistit přechovávání svého identifikačního čísla, přiděleného Zhotovitelem tak, aby mohlo sloužit k prokazování Oprávněných žadatelů při předkládání požadavků na Servisní činnost (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) a na Telefonickou konzultaci (viz článek 3.5 písm. a) této smlouvy) a přitom nemohlo být jakkoliv zneužito, zejména např. třetí osobou;
- je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování provozních dat a konfigurací Předmětu servisu a v případě potřeby je Zhotoviteli v elektronické podobě předat;
- je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování a kontrolu kontinuity tarifikačních dat;

- e) Zhotovitele bezodkladně informovat o jakékoliv neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu a/nebo o příznaku možné poruchy Předmětu servisu;
 - f) v případě potřeby umožnit Zhotoviteli včasný a dostatečný přístup k Předmětu servisu; pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy umožnit Zhotoviteli instalaci vzdáleného přístupu k Předmětu servisu, do této instalace nikterak nezasahovat ani ji neodpojit, ani jakékoliv takové zásahy neumožnit třetí osobě;
 - g) bez předchozího výslovného písemného svolení Zhotovitele neprovádět žádné technické zásahy do Předmětu servisu ani takové provádění neumožnit třetí osobě;
 - h) v případě zásahu do Předmětu servisu, který byl předem výslovně písemně povolen Zhotovitelem, (např. změny jeho konfigurace, přemístění apod.) Zhotovitele bezodkladně písemně informovat (Zhotovitel tím ovšem za takový zásah nepřebírá odpovědnost);
 - i) poskytovat Zhotoviteli na jeho žádost nezbytnou součinnost a veškeré relevantní informace, které mohou napomoci k provádění Servisní činnosti, zejména k odstraňování závad Předmětu servisu;
 - j) poskytovat součinnost uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy pro sjednané servisní služby.
- 5.2 V případě porušení kterékoliv z povinností ve smyslu ustanovení článku 5.1 této smlouvy Objednatel odpovídá za škody, jež v souvislosti s takovým porušením povinností vznikly, a zejména je povinen uhradit Zhotoviteli veškeré náklady, které mu tím vznikly, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.
- 5.3 Jakýkoliv neoprávněný technický zásah do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy) se pokládá za podstatné porušení této smlouvy.
- 5.4 Má-li Servisní činnost pokračovat po neoprávněném technickém zásahu do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy), provedeném Objednatelům či třetí osobou, je Zhotovitel oprávněn provést a Objednatel navíc (nad rámec paušální ceny dle ustanovení článku 4.1 této smlouvy) uhradit celkovou revizi Předmětu servisu, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.
- 5.5 Jestliže Objednatel neposkytne Zhotoviteli součinnost v míře nezbytné k realizaci předmětného druhu Servisní činnosti, je v odpovídající míře a s přihlédnutím k aktuálním náhradním možnostem Zhotovitele odložena povinnost Zhotovitele předmětnou Servisní činnost provést (aniž by Zhotovitel byl v prodlení se svým plněním).

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanoveními § 2001 a násl. občanského zákoníku.
- 6.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu neplnění smluvních povinností Zhotovitelem, spočívajících zejména v nedodržení termínů plnění delších než 30 dnů nebo realizace předmětu smlouvy v rozporu s ustanoveními smlouvy anebo jiných závazných dokumentů či předpisů.
- 6.3 V případě odstoupení od smlouvy z výše uvedených důvodů má Objednatel v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejm. nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti s pověřením jiných obchodních společností.
- 6.4 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy, za které se pokládá zejména nezaplacení faktury po dobu delší než 90 dní nebo pokud dojde k jinému podstatnému porušení této smlouvy Objednatelům, zejména k neoprávněnému technickému zásahu do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy), ať již Objednatelům či třetí osobou.

- 6.5 Smlouvu může každá smluvní strana ukončit písemnou výpovědí podanou i bez udání důvodů s tím, že výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 6.7 Před uplynutím stanovené doby lze platnost smlouvy ukončit oboustrannou dohodou smluvních stran.
- 6.8 Oznámení smluvní strany o jejím odstoupení od této smlouvy musí být písemné a podepsané oprávněným (-i) zástupcem (-i) odstupující smluvní strany.
- 6.9 Pro případ odstoupení od této smlouvy se smluvní strany zavazují, že do 60 (šedesáti) dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení vyrovnají vzájemné závazky.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran; účinnosti nabývá od 1.1.2016.
- 7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 2 let od 1.1.2016 do 31.12.2017.
- 7.3 Smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou po dohodě obou smluvních stran a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran uvedenými v záhlaví smlouvy. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 7.4 V případě, že se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, platnost a účinnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením platným a účinným, které co nejbližší odpovídá původnímu smyslu a účelu neplatného nebo neúčinného ustanovení.
- 7.5 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory v souvislosti s touto smlouvou smírně, a to přímým jednáním na úrovni vedoucích pracovníků. Jednání se uskuteční na žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 (deseti) dnů poté, co byla písemná žádost k jednání doručena druhé smluvní straně.
Nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou, řeší spor příslušný soud České republiky. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.
- 7.6 Zhotovitel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě Zhotovitel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
- 7.7 Vztahy mezi smluvními stranami touto smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
- 7.8 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 7.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto její přílohy:
1 – Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace
2 – Technická specifikace Servisní činnosti
3 – Vzor formuláře „Hlášení závady“ (faxová a e-mail verze)
4 – Seznam pověřených osob
5 – Vzor formuláře "Protokol o servisním zásahu"
6 – Obecná ustanovení ke smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb

V Ústí n. L., dne 23. 11. 2015

Za Objednatele:

V Praze 19.11.2015

Za Zhotovitele:



Generální finanční ředitelství

IČO: 72080043 DIČ: CZ72080043

Odbor IT v Ústí nad Labem

Velká hradební 61

Ústí nad Labem 400 21

- 02 -



Pavel Šipr
Jednatel



IXPERTA

IXPERTA s. r. o.
Průmyslová 1306/7
102 00 Praha 10
IČ: 27599523
DIČ: CZ27599523

Příloha č.1 – Technická specifikace předmětu činnosti a místa jeho instalace

Místa plnění HiPath 4000:

Lokalita	Adresa	Verze systému
FÚ pro Ústecký kraj	Velká hradební 61, 400 21 Ústí n.L.	HiPath 4000 V4
ÚzP Ústí n.L	Dlouhá 3359, 400 21 Ústí nad Labem	HiPath 4000 V2
FÚ pro Liberecký kraj	1. Máje 97, 460 07 Liberec	HiPath 4000 V6

Místa plnění HiPath 3000 včetně cen dopravy:

Lokalita	Adresa	Verze systému	km (tam a zpět)	čas na cestě (tam a zpět)	cena za h cesty	Cena dopravy bez DPH na lokalitu a zpět
ÚzP Libochovice	Náměstí 5. května 50, Libochovice 411 17	HiPath 3800 V7.0	76	2	700,00 Kč	1 400,00 Kč
ÚzP Bilina	Žižkovo náměstí 61, Bilina 418 01	HiPath 3500 V7.0	64	1,5	700,00 Kč	1 050,00 Kč
ÚzP Semily	Vysocká 140, Semily 513 01	HiPath 3800 V7.0	240	4	700,00 Kč	2 800,00 Kč
ÚzP Turnov	Havlíčkovo náměstí 54, Turnov 511 01	HiPath 3800 V7.0	206	3	700,00 Kč	2 100,00 Kč
ÚzP Rumburk	Františka Nohy 845/2, Rumburk 408 01	HiPath 3800 V8.0	140	1,5	700,00 Kč	1 050,00 Kč
ÚzP Most	2. náměstí 3300, Most 434 01	HiPath 3700 V6.0	96	1,5	700,00 Kč	1 050,00 Kč
ÚzP Jablonec n.N.	Podhorská 469/2, Jablonec n. Nisou 466 00	HiPath 3800 V8.0	226	4	700,00 Kč	2 800,00 Kč
ÚzP Chomutov	Bachmačská 1617, Chomutov 430 11	HiPath 3800 V7.0	132	2	700,00 Kč	1 400,00 Kč
ÚzP Tanvald	Krkonošská 350, Tanvald 468 41	HiPath 3500 V8.0	248	4	700,00 Kč	2 800,00 Kč
ÚzP Jilemnice	Jungmannova 151, Jilemnice 514 01	HiPath 3800 V6.0	274	4,5	700,00 Kč	3 150,00 Kč
ÚzP Nový Bor	B. Eggermanna 245, Nový Bor 473 01	HiPath 3800 V6.0	58	1,5	700,00 Kč	1 050,00 Kč

Konfigurace jednotlivých systémů HiPath 4000:

stav k 6.11.2015

Finanční úřad pro Ústecký kraj

Velká Hradební 61, 400 21 Ústí nad Labem

Systém: HiPath 4000 V4

Číslo systému: L31905Q0382A

DISP-BCSU;
H500: AMO BCSU STARTED

ADDRESS : LTG 1 LUT 1 SOURCE GROUP 1 ALARMNO-LTU 0								
PEN	ASSIGNED MODULE	MODULE TYPE	FCT ID	S H AL- E W ARM C Y NO	INSERTED MODULE	HW- STATE INFO	MODULE STATUS	
1	Q2246-X	SLMA24		A 0	Q2246-X	1 -10 -	READY	
2	Q2246-X	SLMA24		A 0	Q2246-X	1 -10 -	READY	
3	Q2168-X	SLMO24	1	A 0	Q2168-X	1 -10 -	READY	
4	Q2163-X100	STMD2	1	A 0	Q2163-X100	1 -12 -	READY	
5	Q2196-X	DIU-N2	1	A 0	Q2196-X	1 -07 -	READY	
6	AVAILABLE			0	AVAILABLE			
7	Q2266-X	LTUCA		0	Q2266-X	1 -11 -	READY	
8	Q2159-X130	TM2LP		A 0	Q2159-X130	1 -07 -	READY	
9	AVAILABLE			0	AVAILABLE			
10	AVAILABLE			0	AVAILABLE			
11	AVAILABLE			0	AVAILABLE			
12	Q2168-X	SLMO24	1	A 0	Q2168-X	1 -10 -	READY	
13	Q2246-X	SLMA24		A 0	Q2246-X	1 -10 -	READY	
14	Q2246-X	SLMA24		A 0	Q2246-X	1 -10 -	READY	

ADDRESS : LTG 1 LUT 2 SOURCE GROUP 1 ALARMNO-LTU 0									
PEN	ASSIGNED MODULE	MODULE TYPE	FCT ID	S E C	H W C	AL- ARM NO	INSERTED MODULE	HW- STATE INFO	MODULE STATUS
1	Q2316-X	STMI2	1	A	0		Q2316-X	1 -05 -	READY
IP ADDRESS : 172. 29. 2.248 B-CHANNELS : 60 BCHLCNT : 55									
BLOCK NO : 40 PRERESERVED LINES ASSIGNED : NO									
1. FUNCT : HG3550 1 LINES B-CHANNELS : 30 BCHLCNT : 30									
2. FUNCT : HG3530 120 LINES B-CHANNELS : 15 BCHLCNT : 15									
3. FUNCT : SIP 90 LINES B-CHANNELS : 15 BCHLCNT : 10									
SECURITY STATUS: 1:[] 2:[] 3:[] 4:[] 5:[] 6:[] 7:[] 8:[]									
(SEE BOTTOM) 9:[] 10:[] 11:[] 12:[] 13:[] 14:[] 15:[] 16:[]									
2	AVAILABLE				0		AVAILABLE		
3	AVAILABLE				0		AVAILABLE		
4	AVAILABLE				0		AVAILABLE		
5	Q2196-X	DIU-N2	1	A	0		Q2196-X	1 -07 -	READY
6	AVAILABLE				0		AVAILABLE		
7	Q2266-X	LTUCA			0		Q2266-X	1 -11 -	READY
8	Q2316-X	STMI2	1	A	0		Q2316-X	1 -08 -	READY
IP ADDRESS : 172. 29. 2.249 B-CHANNELS : 60 BCHLCNT : 60									
BLOCK NO : 3 PRERESERVED LINES ASSIGNED : NO									
1. FUNCT : HG3550 2 LINES B-CHANNELS : 60 BCHLCNT : 60									
SECURITY STATUS: 1:[] 2:[] 3:[] 4:[] 5:[] 6:[] 7:[] 8:[]									
(SEE BOTTOM) 9:[] 10:[] 11:[] 12:[] 13:[] 14:[] 15:[] 16:[]									
9	AVAILABLE				0		AVAILABLE		
10	AVAILABLE				0		AVAILABLE		
11	Q2191-C	SLMAC		A	0		Q2191-C	1 -07 -	READY
12	Q2163-X	STMD2	1	A	0		Q2163-X	1 -12 -	READY
13	Q2168-X	SLMO24	1	A	0		Q2168-X	1 -10 -	READY
14	Q2191-C	SLMAC		A	0		Q2191-C	1 -07 -	READY

| NO SECURITY STATUS AVAILABLE, SINCE FEATURE SIP IS NOT ACTIVATED

AMO-BCSU -111 BOARD CONFIGURATION, SWITCHING UNIT
DISPLAY COMPLETED;

Finanční úřad pro Ústecký kraj
ÚzP v Ústí nad Labem
Dlouhá 3359, 400 21 Ústí nad Labem

Systém: HiPath 4000 V2

Číslo systému: L31905Q 393A

DTSP-BCSU;
H500: AMO RCSU STARTED

ADDRESS : LTG 1 LTU 1 SOURCE GROUP 1

PEN	ASSIGNED MODULE	MODULE TYPE	FCT ID	HWY BDL	INSERTED MODULE	STATE	HW-INFO	MODULE STATUS
1	Q2246-X	SLMA24		A	Q2246-X	1	-10 -	READY
2	Q2246-X	SLMA24		A	Q2246-X	1	-10 -	READY
3	Q2168-X	SLMA24	1	A	Q2168-X	1	-11 -	READY
4	AVAILABLE				AVAILABLE			
5	AVAILABLE				AVAILABLE			
6	AVAILABLE				AVAILABLE			
7	Q2266-X	LTUCA			Q2266-X	1	-11 -	READY
8	Q2159-X130	TM2LP		A	Q2159-X130	1	-07 -	READY
9	AVAILABLE				AVAILABLE			
10	AVAILABLE				AVAILABLE			
11	AVAILABLE				AVAILABLE			
12	Q2163-X100	STMD2	1	A	Q2163-X100	1	-12 -	READY
13	Q2246-X	SLMA24		A	Q2246-X	1	-10 -	READY
14	Q2246-X	SLMA24		A	Q2246-X	1	-10 -	READY

ADDRESS : LTG 1 LTU 2 SOURCE GROUP 1

PEN	ASSIGNED MODULE	MODULE TYPE	FCT ID	HWY BDL	INSERTED MODULE	STATE	HW-INFO	MODULE STATUS
1	Q2246-X	SLMA24		A	Q2246-X	1	-10 -	READY
2	Q2246-X	SLMA24		A	Q2246-X	1	-10 -	READY
3	Q2163-X	STMD2	1	A	Q2163-X	1	-12 -	READY
4	AVAILABLE				AVAILABLE			
5	Q2196-X	DIU-N2	1	A	Q2196-X	1	-07 -	READY
6	AVAILABLE				AVAILABLE			
7	Q2266-X	LTUCA			Q2266-X	1	-11 -	READY
8	AVAILABLE				AVAILABLE			
9	AVAILABLE				AVAILABLE			
10	AVAILABLE				AVAILABLE			
11	AVAILABLE				AVAILABLE			
12	AVAILABLE				AVAILABLE			
13	Q2246-X	SLMA24		A	Q2246-X	1	-10 -	READY
14	Q2191-C	SLMAC		A	Q2191-C	1	-07 -	READY

AMO-BCSU -111 BOARD CONFIGURATION, SWITCHING UNIT
DISPLAY COMPLETED;

Finanční úřad pro Liberecký kraj, 1.máje 97, 460 07 Liberec

Systém: HiPath 4000 V6

Číslo systému: L31909Q 226A

AB-BCSU:

H500: AMO BCSU GESTARTET

LTG 1 LTU 1 SRCGRP 1 ALARMNR-LTU 0								
EBT	SOLL BG	BG TYP	FCT ID	SCHWIC	AL-ARMNR	IST BG	HW-STAND INFO	BG ZUSTAND
1	Q2324-X500	STMI4	1	A	0	Q2324-X500	1 -09 -	READY
IP ADRESSE : 172. 29. 81.249 B-KANAELE : 60 ANZBKAN : 60 IP MODE : IPV4 DHCP V4 : NEIN DHCP V6 : NEIN BLOCK-NR : 40 RESERV. LINES UMGEWANDELT : NEIN 1. FUNKT : HG3550 1 LINES B-KANAELE : 30 ANZBKAN : 30 2. FUNKT : HG3530 120 LINES B-KANAELE : 15 ANZBKAN : 15 3. FUNKT : SIP 90 LINES B-KANAELE : 15 ANZBKAN : 15								
2	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
3	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
4	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
5	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
6	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
7	Q2266-X	LTUCA			0	Q2266-X	1 -14 -	READY
8	Q2217-X	STMD3	1	A	0	Q2217-X	1 -06 -	READY
9	Q2168-X	SLMO24	1	A	0	Q2168-X	1 -06 -	READY
10	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
11	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
12	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
13	Q2225-X	SLMAE		A	0	Q2225-X	1 -07 -	READY
14	Q2196-X	DIU-N2	1	A	0	Q2196-X	1 -07 -	READY

LTG 1 LTU 2 SRCGRP 1 ALARMNR-LTU 0								
EBT	SOLL BG	BG TYP	FCT ID	SCHWIC	AL-ARMNR	IST BG	HW-STAND INFO	BG ZUSTAND
1	Q2227-X	SLMAV		A	0	Q2227-X	1 -14 -	READY
2	FREI				0	FREI		
3	FREI				0	FREI		
4	FREI				0	FREI		
5	FREI				0	FREI		
6	FREI				0	FREI		
7	Q2266-X	LTUCA			0	Q2266-X	1 -15 -	READY
8	FREI				0	FREI		
9	FREI				0	FREI		
10	FREI				0	FREI		
11	FREI				0	FREI		
12	FREI				0	FREI		
13	FREI				0	FREI		
14	Q2227-X	SLMAV		A	0	Q2227-X	1 -14 -	READY

| KEIN SECURITY STATUS VERFUEGBAR, DA DAS FEATURE SFE NICHT AKTIVIERT IST |

AMO-BCSU -111 KONFIGURIEREN DER LTU-BAUGRUPPEN
ABFRAGEN DURCHFUEHRT;

Příloha 2: Technická specifikace servisní činnosti

Požadavky na poskytované služby pro systémy HiPath 4000:

- Pravidelná kontrola systému
- Pravidelná záloha systému, garance obnovení systému ze zálohy
- Aktualizace softwarového vybavení systému (dále SW)
- Garantované reakční časy dle priority poruchy
- Výměna vadných hardwarových dílů (dále HW) ústředny včetně systémových telefonů
- Odstranění závad ústředny a to jak v SW, tak i na HW ústředny
- Zajištění funkcionality připojených HW periférií (např. GSM brána)
- Reinstalace softwarových aplikací
- Garance dodání náhradních dílů ze skladu dodavatele
- Vzdálený dohled systému přes modem
- Práce na konkrétní zakázce (mimo poruchy)

Režim poskytovaných služeb pro systémy HiPath 4000:

Pracovní doba pro servisní zásahy	<i>Pondělí až pátek 8:00-17:00</i>
Reakční doba	Hod.
<i>Priorita 1</i>	<i>2 hodiny</i>
<i>Priorita 2</i>	<i>8 hodin</i>
<i>Priorita 3</i>	<i>24 hodin</i>
<i>Změny konfigurace</i>	<i>Max. 48 hodin</i>
Náhradní díly	
<i>Dodání náhradních dílů v paušální částce</i>	ANO
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 hodin</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,</i>	<i>Max. 5 hod./měsíc</i>

<i>konfigurace a servis přes modem)</i>	
Telefonická podpora	pondělí - pátek 8:00-17:00
AFR – Automatic Fault Report	ano
Hodinová sazba nad rámec běžných činností a 5h.měsíčně	Kč/hod
Cena za hodinu servisních činností nad rámec smlouvy	1690,- Kč bez DPH

Požadavky na poskytované služby pro systémy HiPath 3000:

- Garantované reakční časy dle priority poruchy
- Výměna vadných hardwarových dílů ústředny
- Odstranění závad ústředny a to jak v SW tak i na HW ústředny
- Reinstalace softwarových aplikací
- Garance dodání náhradních dílů ze skladu dodavatele

Poznámka: odstranění závad (náhradní díly, servisní práce a doprava) bude na samostatnou objednávku, není v paušální částce a bude placeno zvlášť.

Ceny náhradních dílů pro systémy HiPath 3000 budou fakturovány v cenách obvyklých (dle prodejních cen hlavních výrobců).

Režim poskytovaných služeb pro systémy HiPath 3000:

Pracovní doba pro servisní zásahy	<i>Pondělí až pátek 8:00-17:00</i>
Reakční doba	Hod.
Priorita 1	2 hodiny
Priorita 2	8 hodin
Priorita 3	24 hodin
Změny konfigurace	Max. 48 hodin
Náhradní díly	
Dodání náhradních dílů v paušální částce	NE
Rozsah práce na zařízení	
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)	0 hodin
Preventivní údržba (kontrola a údržba zařízení) - servisní zásah v místě instalace	Na objednávku (není v paušální částce bude placeno zvlášť)
Zálohování dat celého systému (Backup&Recovery) - servisní zásah v místě instalace	Na objednávku (není v paušální částce bude placeno zvlášť)

<i>Update SW částí systému (Security Management)</i>	<i>Na objednávku (není v paušální částce bude placeno zvlášť)</i>
<i>Vzdálený dohled (kontrola zařízení přes modem, konfigurace a servis přes modem)</i>	<i>Na objednávku (není v paušální částce bude placeno zvlášť)</i>
<i>Telefonická podpora</i>	<i>pondělí - pátek 8:00-17:00</i>
<i>AFR – Automatic Fault Report</i>	NE
<i>Hodinová sazba servisních činností</i>	
<i>Cena za hodinu servisních činností (na vyžádání)</i>	620,- Kč bez DPH



Příloha 3: Hlášení závady

K odeslání elektronickou poštou na adresu: **helpdesk@ixperta.com**

Číslo smlouvy o servisní činnosti:

Pracovník Objednatele odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas hlášení závady:.....

Navrhovaný stupeň priority:

Místo Předmětu servisu:

Adresa: tel/fax:

Popis závady:

<----- dále vyplní Zhotovitel ----->

Pracovník Zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: tel: e-mail:

Příloha 4: Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby Zhotovitele:

Karel Kolomazník	Technický ředitel	+420 603 870 074
Lucie Darebná	Koordinátor HelpDesk	+420 266 063 333

Oprávněné osoby Objednatele:

David Oršl	+420 724 049 492
Bc. Radek Koštiř	+420 724 091 469

Příloha 5: Protokol o servisním zásahu

Jméno zástupce Zhotovitele:

Název lokality, kde byl servisní zásah proveden:

Adresa:

Eclipse:

Datum a čas zjištění/nahlášení závady:..... Datum a čas odstranění závady:.....

Informace o Předmětu servisu a o závadě:

Typ: Sériové číslo:

Popis závady:

Popis servisního zásahu:

Jako funkční náhrada použito zařízení:

typ:.....
sériové číslo.....

Poznámky:

V, dne:

Za Objednatele

Za Zhotovitele

.....
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

.....
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

Příloha č. 6:

Obecná ustanovení ke smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb

1. Provádění servisní činnosti

- 1.1 Veškeré úkony technického servisu, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na komunikačním zařízení, které je na základě smlouvy o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Smlouva“) předmětem tohoto servisu (dále jen „Předmět servisu“), nechá Objednatel provádět jen prostřednictvím Zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od Zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny sjednaného rozsahu funkcí Předmětu servisu a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy (software), jež jsou součástí či jinak přísluší k Předmětu servisu, Objednatel nebude měnit ani rozmnožovat ani nic takového neumožní.
- 1.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, Objednatel dá Předmět servisu připojit na systém dálkového dohledu. Tím budou prostřednictvím veřejné telefonní či datové sítě jednak automaticky předávána diagnostická data, jednak, pokud to bude možné, dálkově odstraňovány poruchy Předmětu servisu, 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 Má-li být Předmět servisu jakkoliv kombinován s jiným zařízením Objednatele nebo třetí strany, je Objednatel povinen toto zařízení na vlastní náklady na dohodnutém místě řádně a včas zpřístupnit Zhotoviteli. Zařízení takto zpřístupněné je Zhotovitel před zahájením svého plnění oprávněn podrobit přiměřenému testu použitelnosti, resp. kompatibility. Zjistí-li nedostatky, je povinen o tom Objednatele bez prodlení informovat a dohodnout s ním přiměřená opatření k nápravě s tím, že náklady těchto opatření hradí Objednatel.
- 1.4 Jestliže kterákoliv smluvní strana ví či se dozví o jakékoliv okolnosti a/nebo události, jež může ovlivnit plnění Zhotovitele, včetně zpoždění nebo přerušení jeho dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo jež může mít za následek dodatečné náklady, je povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně. Každá smluvní strana je takto povinna podle svých možností a při poctivém respektování i zájmu druhé smluvní strany zajistit, aby byla provedena příslušná opatření předcházející nebo zmírňující možné škody a/nebo konflikty.
- Jestliže předmětná okolnost a/nebo událost má ovlivnit plnění či náklady Zhotovitele s tím spojené, Zhotovitel bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozví, předloží Objednateli
- a) popis předmětné okolnosti a/nebo události, a
 - b) odborné vyhodnocení důsledků předmětné okolnosti a/nebo události na toto plnění, zejména pokud jde o technické, časové a cenové aspekty, a
 - c) popř. jinou relevantní dokumentaci.
- Objednatel je povinen k odbornému vyhodnocení Zhotovitele bez zbytečného odkladu zaujmout konstruktivní stanovisko a poskytnout potřebnou součinnost, zejména též se Zhotovitelem dohodnout i provozní a finanční podmínky přiměřeného opatření. Zhotovitel je oprávněn pokračovat v plnění teprve po dosažení této dohody s Objednatelem; dohoda musí mít písemnou formu odpovídající povaze a rozsahu přijatého opatření, např. zápisu v servisním deníku, nebo dodatku ke Smlouvě, nebo samostatné dodatečné objednávky potvrzené Zhotovitelem.
- 1.5 Jestliže se během plnění Zhotovitele ukáže potřebnost a/nebo účelnost dodatečné změny v dodávkách a/nebo pracích a/nebo službách Zhotovitele, jež není v rozporu s původním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, je kterákoliv smluvní strana oprávněna podat návrh na takovou změnu. Smluvní strany projednají takto podaný návrh bez zbytečného odkladu standardním postupem tzv. Změnového řízení (Change Management - viz dále část 6. těchto Obecných ustanovení), a to dle zásad vzájemné vstřícnosti, dobré vůle a poctivého obchodního styku při přiměřeném respektování zájmů i možností obou stran.

2. Licenční ujednání

- 2.1 Objednateli přísluší nevylučné právo využívat počítačové programy (software), jež jsou mu Zhotovitelem postoupeny, jen v souvislosti s předmětem Zhotovitelova plnění, a to jen v rozsahu dohodnutých funkčních parametrů. Objednatel je povinen, 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 Zhotovitele seznamovány třetí osoby. Objednatel nesmí software či podklady k software rozmnožovat nebo software měnit bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele. Výjimku tvoří rozmnožování v rámci užívání software dle ustanovení §12 zák. č.121/2000Sb. Objednatel rovněž nesmí software zpětně vyvolávat (rozkrývat) ani zpětně překládat ani ze systému Předmětu servisu vyjmát. Alfnumerické značkování, značky zboží a poznámky o autorských právech (původcovství) nesmí odstraňovat. Při povoleném rozmnožování (kopírování) musí tyto značky a poznámky beze změn spolurozmnožovat (spolukopírovat), všechny kopie opatřovat pořadovými čísly, z nichž se dají odečíst i původní výrobní (sériová) čísla software, a o odbytých všech je povinen vést záznamy, do nichž Zhotovitel může na přání nahlížet.
- 2.2 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), obdrží Objednatel ke každému software jeho popis.
- 2.3 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 vypovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu

software odstranit, zůstává právo Objednatel na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

- 2.4 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit jednorázově, musí Zhotovitel odstranit chyby software, které se projeví během 24 měsíců od předání software. Je-li pro software sjednána též cena za jeho úpravy (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 Objednatel na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

3. Rozsah a účtování úkonů Zhotovitele

- 3.1 Pokud mezi účastníky Smlouvy není výslovně ujednáno jinak, Zhotovitel účtuje zvlášť za ceny platné v době provádění servisní činnosti:

- úkony prováděné Zhotovitelem na Objednatelovo přání mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby v Příloze č.2 této smlouvy,
- Objednatel vyžádané či úředně nařízené změny na Předmětu servisu, např. změny rozsahu funkcí zařízení, uživatelských (zákaznických) dat a prostorového uspořádání Předmětu servisu,
- výměnu/náhradu poškozených dílů Předmětu servisu,
- vyhledávání a odstraňování poruch a/nebo poškození Předmětu servisu, vzniklých neodborným zacházením nebo za okolností, za něž Zhotovitel neodpovídá, zvláště pak zapříčiněných chybou funkcí zařízení veřejné a/nebo neveřejné sítě a/nebo chybou činností třetích osob,

- 3.2 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.

- 3.3 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.

- 3.4 Není-li výslovně ve Smlouvě stanoveno jinak, 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 ke Smlouvě.

Zhotovitel je oprávněn ceny, upravované podle výše uvedeného ustanovení, účtovat k příslušným termínům splatnosti, při čemž je na žádost Objednatel povinen průměrný úhrnný index spotřebitelských cen Objednateli doložit kopií odpovídajícího výpisu ze statistického zjišťování ČSÚ; taková žádost Objednatel nemá však odkladný účinek, pokud jde o Objednatelovu povinnost platit.

- 3.5 Pokud se rozsah Předmětu servisu rozšíří, je Zhotovitel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i cenu servisní činnosti.

- 3.6 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.

- 3.7 Při prodloužení Objednatel s placením má Zhotovitel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

- 3.8 Zhotovitel má právo pozastavit provádění servisní činnosti, pokud by Objednatel byl v prodlení s placením delším než 21 dnů.

4. Odpovědnost za škodu

- 4.1 Zhotovitel odpovídá jen za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho právních povinností nebo právně relevantní škodní událostí, k níž je jeho odpovědnost kogentně (nevyvratitelně) stanovena zákonem.

- 4.2 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 předvídatelné škody se pokládá hodnota 1.000.000,- Kč (jeden milion korun českých), pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.

- 4.3 Jestliže Objednateli hrozí nebo vzniká škoda, je povinen bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění. Pokud by měl vůči Zhotoviteli uplatnit nárok na náhradu škody, je Objednatel kromě toho povinen

- 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,
 - výši skutečné škody i svá opatření k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění prokázat.
- Zhotovitel není povinen nahradit škodu, která vznikla tím, že Objednatel tyto své povinnosti nesplnil.

- 4.4 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, převzetím předmětu Zhotovitelova plnění přechází na Objednatel rizika běžného užívání tohoto předmětu, např. též riziko dočasného přerušení provozu Předmětu servisu, nebo poškození či ztráty dat či informací, a to i v souvislosti s chybou či výpadkem ve funkčnosti Předmětu servisu. Na rozhodnutí Objednatel jsou opatření k omezení těchto rizik. Případné požadavky Objednatel vůči Zhotoviteli na odškodnění v takové souvislosti, např. pokud jde o poškození či ztrátu dat a/nebo informací, resp. o ušlý zisk, jsou proto vyloučeny.

- 4.5 Jestliže je Zhotovitel se svým plněním v prodlení, za něž odpovídá, je Objednatel oprávněn požadovat od něho smluvní pokutu. Zhotovitel neodpovídá za prodlení způsobené překážkou, jež nastala nezávisle na jeho vůli a brání mu v plnění, přičemž ji ani její následky Zhotovitel nemůže ani odvrátit ani překonat; takovou překážkou je zejména mobilizace, válka, nepokoje, stávka a veřejná výuka. Smluvní pokuta činí 3,3 % měsíční ceny servisní činnosti (bez DPH) za každý ukončený den prodlení, celkem však nejvýše 2,5násobek měsíční ceny servisní činnosti (bez DPH). Jestliže se prodlení týká pouze části plnění, za něž je ve Smlouvě uvedena cena zvlášť (např. licenční poplatky za užívání software), smluvní pokuta se vztahuje pouze k této zvláštní (dílní) ceně. Jestliže Objednatel nemůže včas užívat (provozovat) pouze část sjednaného rozsahu plnění Zhotovitele, smluvní pokuta se úměrně snižuje.

5. Důvěrné informace

- 5.1 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství ve smyslu ustanovení 504 občanského zákoníku, 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 přijímačící stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 5.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímačící 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.
- 5.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě datových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímačící stranu na důvěrnost takového materiálu jejím přiměřeným označením.
- 5.4 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímačící strana,
 - b) měla přijímačící strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímačící strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany, bez ohledu na to, zda obsahuje důvěrné informace či nikoli.
- 5.5 Tyto závazky k ochraně důvěrných informací trvají i po ukončení účinnosti Smlouvy.

6. Změnové řízení

- 6.1 K návrhu na změnu podle bodu 1.5 těchto Obecných ustanovení Zhotovitel bez zbytečného odkladu zpracuje technicko-obchodní podmínky změny (dále jen „Podmínky změny“) obsahující
- a) specifikaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, jež je nutno provést nad rámec či odlišně od dodávek a/nebo služeb původně specifikovaných ve smlouvě, a
 - b) úpravu ceny původně specifikované ve Smlouvě, nebo cenu pro zvláštní objednávku navržené změny, a
 - c) úpravu časového plánu plnění původně specifikovaného ve Smlouvě.
- Zhotovitel má právo návrh na změnu odmítnout, jestliže tento návrh je v rozporu s původním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, nebo jestliže je změna nepřiměřená ve vztahu k původní specifikaci a/nebo ceně a/nebo časovým aspektům dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo pro to Zhotovitel uvede jiné relevantní důvody. Pokud Zhotovitel návrh na změnu neodmítně, předloží objednateli Podmínky změny, přičemž stanoví termín, do něhož má Objednatel k těmto Podmínkám změny sdělit své stanovisko. Objednatel bez zbytečného odkladu, nejpozději ve stanoveném termínu Zhotoviteli sdělí, zda Podmínky změny akceptuje, popř. se Zhotovitelem dohodne na modifikaci těchto Podmínek změny.
- 6.2 Jestliže Objednatel Zhotoviteli sdělí, že Podmínky změny ve smyslu ustanovení pod bodem 6.1 akceptuje (ať v původní či modifikované verzi), bez zbytečného odkladu přistoupí k uzavření příslušného dodatku ke Smlouvě, nebo vystaví odpovídající objednávku změny (Change Order); Zhotovitel takový dodatek ke Smlouvě uzavře, resp. objednávku změny bez zbytečného odkladu potvrdí.
- 6.3 Dodatečné náklady vzniklé či způsobené Zhotoviteli z důvodů změny navržené Objednatel, např. náklady z důvodu přerušení či opoždění dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, a/nebo z důvodu neposkytnutí či opožděného poskytnutí informací a/nebo rozhodnutí a/nebo dokumentů, jež Zhotovitel od Objednatel v souvislosti s projednáváním navržené změny požadoval k plnění svých povinností, a/nebo z důvodů jiných nedostatků v plnění či v součinnosti Objednatel, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli navíc.
- 6.4 Zhotovitel neodpovídá za případná opoždění či přerušení svého plnění způsobená či zapříčiněná nedostatkem součinnosti Objednatel, např. nečinností či nedostatečnou činností Objednatel, pokud jde o řádné a včasné dodání všech takových nezbytných informací a/nebo rozhodnutí a/nebo dokumentů.

7. Reklamační řízení

- 7.1 Kterákoliv smluvní strana může uplatnit nárok (reklamací) na přiměřenou kompenzaci újmy, již utrpěla v důsledku překážek a/nebo jiných okolností či událostí, včetně jí nezaviněných prodlení nebo jiných odchylek při realizaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb podle Smlouvy.
- 7.2 Jestliže kterákoliv smluvní strana uplatní nárok (reklamací) podle bodu 7.1 těchto Obecných ustanovení písemně, je druhá smluvní strana povinna se k nároku písemně konstruktivně vyjádřit (odpovědět), ať souhlasně či s výhradou, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 (deseti) pracovních dnů (nebo do jiné lhůty, jež k tomu byla mezi smluvními

stranami sjednána) od obdržení předmětného nároku (reklamace). Jestliže druhá smluvní strana s uplatněným nárokem (reklamací) nesouhlasí, je povinna v písemné odpovědi sdělit relevantní důvody, přičemž může požadovat i další (dodatečné) důkazy či doklady od nárokující (reklamující) smluvní strany.

- 7.3 Objednatel je zejména povinen vyjádřit se ve smyslu ustanovení bodu 7.2 těchto Obecných ustanovení k nároku (reklamací) Zhotovitele týkajícímu se
- a) prodloužení lhůty (termínu) plnění (Time for Completion), ať před nebo po uplynutí původní lhůty (je-li to relevantní), a/nebo
 - b) doplňkové (přídavné) úhrady oproti původní ceně dle Smlouvy (je-li to relevantní).
- 7.4 Nárok (reklamace) Zhotovitele na doplňkovou (přídavnou) úhradu ve smyslu bodu 7.3 písm. b) těchto Obecných ustanovení se stanoví dle Zhotovitelových aktuálních cenových sazeb. Pokud je nárok (reklamace) takto doložen (-a), má Zhotovitel právo na úhradu doložené částky a navíc i administrativního příplatku ve výši 10% (deset procent) této částky. Pokud Zhotovitel svůj uplatněný nárok (reklamací) není schopen doložit v plné výši, má právo na dílčí úhradu ve výši, již je schopen doložit, a to po-stupně až do dosažení uplatněného (reklamovaného) nároku a vždy s administrativním příplatkem 10 % (deset procent) předmětné dílčí doložené částky.
8. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, soudní řízení
- 8.1 Veškerá další ujednání musí být formou písemných dodatků ke Smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8.2 Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, práva a povinnosti ze Smlouvy nesmí Zhotovitel přenést na třetí osobu.
- 8.3 Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 8.4 Pro řešení sporů v souvislosti se Smlouvou je rozhodné právo České republiky, soudní řízení přísluší soudům České republiky.