



**Poznámka:** Zveřejněna je pouze upravená verze dokumentu z důvodu dodržení přiměřenosti rozsahu zveřejňovaných osobních údajů podle nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů a aplikačních zákonů ČR).

Nejsou dotčena práva podle § 16 odst. 2 písm. e) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) oprávněných osob uvedených v § 16 a § 17 téhož zákona.

bod jednání číslo

**28**

## **Příspěvek do 39. schůze Rady města Kuřimi konané dne 18.12.2019**

### **Servisní smlouva - telefonní pobočková ústředna**

Obsah materiálu:	Důvodová zpráva A - návrh servisní smlouvy
Materiál předkládá:	Mgr. Ing. Drago Sukalovský - starosta
Materiál zpracoval:	Bc. Radek Jízdny - informatik
Vedoucí odboru:	Ing. Karel Torn CSc. - tajemník

#### **Důvodová zpráva:**

V prosinci 2019 byla po několikaměsíční přípravě provedena celková výměna zastaralé pobočkové telefonní ústředny Městského úřadu Kuřim. Radě města je nyní předkládán návrh servisní smlouvy (příloha A) k této nové pobočkové telefonní ústředně Panasonic KX-NS1000, jejíž hlavním účelem je zajištění provádění servisních činností pro její bezproblémový chod.

Navržená servisní smlouva zahrnuje především tyto okruhy podpory:

#### **a) dálkový dohled telefonní ústředny:**

- spojení pobočkové telefonní ústředny s dohledovou centrálou pro provádění monitoringu systému a vyhodnocování chybových stavů

#### **b) garance reakčního času na hlášení závad:**

- v případě hlášení závady ústředny zahájí servisní organizace činnost, směřující k jejímu odstranění, nejpozději příští pracovní den po nahlášení závady

#### **c) nadstandardní provádění oprav:**

- v případě vzniku závady zařízení včetně pozáruční závady zapůjčí servisní organizace klíčové náhradní díly telefonní ústředny (tj. procesorovou jednotku, napájecí zdroj, porty vstupních linek a porty poboček, atd..) do provedení opravy vadného dílu, u záruční opravy vymění vadný díl za nový.

#### **d) servisní zásahy:**

- v každém měsíci v rozsahu max. 2 hodiny, servis bude poskytnut zdarma. Další nad rámec hodinová sazba servisního technika je oproti zákazníkům beze smlouvy cenově zvýhodněna.

Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Cena činí 1.490 bez DPH /měsíc, 1.803 Kč s DPH. Zajišťující odbor doporučuje radě města uvedený návrh servisní smlouvy schválit.

**Návrh na usnesení:**

**RM  
s c h v a l u j e**

uzavřením servisní smlouvy pobočkové telefonní ústředny Panasonic KX-NS1000 Městského úřadu Kuřim se společností STAND CZ, spol. s r. o., sídlem Olomoucká 3419/9, 618 00 Brno, IČ 25563068 na dobu neurčitou za cenu 1.803 Kč s DPH /měsíc.

Termín plnění: 2. 1. 2020 (KÚ)

Evidenční číslo:

#### I. Smluvní strany

**STAND CZ spol. s r.o.**, sídlem Olomoucká 3419/9, 618 00 Brno, IČ 25563068, DIČ CZ25563068, vedená u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 33673, dále jen **zhotovitel**

a

**Město Kuřim**, sídlem Jungmannova 968/75, 66434 Kuřim  
IČ 00281964, DIČ CZ00281964, dále jen **objednatel**

#### II. Předmět smlouvy

Zhotovitel bude objednateli poskytovat servisní službu GARANT k pobočkovým telefonním ústřednám, specifikovaným v čl. III., za podmínek uvedených ve Všeobecných smluvních podmínkách, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

#### III. Specifikace pobočkových telefonních ústředí a výše měsíčního poplatku

Zhotovitel bude objednateli účtovat za poskytování služby měsíční paušální poplatek, odvozený od kategorie pobočkových telefonních ústředí a sjednaného reakčního času:

Značka a typ	Uživatel	Umístění	Reakční čas	Měsíční poplatek
Panasonic KX-NS1000	objednatel	Jungmannova 968/75, 66434 Kuřim	NBD	1490 Kč
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
Celková výše měsíčního poplatku bez DPH				1490 Kč

#### IV. Zahájení poskytování služby

Zhotovitel bude službu poskytovat od 1.1.2020.

#### V. Ostatní ujednání

Nejsou.

#### VI. Podpisy smluvních stran

Za zhotovitele: Jan Matýšek

Funkce: jednatel

V Brně, dne .....

Podpis:

Za objednatele: .....

Funkce: .....

V ....., dne .....

Podpis:

.....  
Podepsaný zástupce zhotovitele prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu jeho jménem uzavřít.

.....  
Podepsaný zástupce objednatele prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu jeho jménem uzavřít.

# Všeobecné smluvní podmínky ke Smlouvě o poskytování servisní služby GARANT

## 1. Specifikace služby GARANT

### a) Dálkový dohled

Zhotovitel zajistí spojení pobočkových telefonních ústředí objednatele s vlastní dohledovou centrálou pro provádění monitoringu systému a sběr informací o chybových stavech. Tyto informace budou vyhodnocovány automaticky systémem dohledové centrály a pracovníci zhotovitele tak, aby zhotovitel mohl reagovat na vzniklé nestandardní nebo chybové stavy a minimalizovat tak případné výpadky v provozu telefonních ústředí objednatele.

### b) Garance reakčního času na hlášení závad

V případě hlášení závady ústředny objednatelem zahájí zhotovitel činnost, směřující k jejímu odstranění, nejpozději příští pracovní den po nahlášení závady objednatelem. Je-li sjednána úroveň služby NBD4, zahájí u havarijních závad, jejichž povaha zcela znemožňuje užívání telefonní ústředny, zhotovitel činnost směřující k jejímu odstranění nejpozději do 4 pracovních hodin od obdržení hlášení závady, přičemž za pracovní hodiny se považuje čas od 8:00 do 16:00 hodin mimo víkendy, státní svátky a ostatní dny pracovního klidu. Havarijní závady bude objednatel hlásit na telefonním hotline čísle předaném zhotovitelem.

### c) Nadstandardní provádění oprav

V případě vzniku závady zařízení včetně pozáruční závady zapůjčí zhotovitel objednateli klíčové náhradní díly telefonní ústředny (tj. procesorovou jednotku, napájecí zdroj, porty vstupních linek a porty poboček) do provedení opravy vadného dílu, u záruční opravy vymění vadný díl za nový. Zhotovitel se zavazuje průběžně udržovat skladovou zásobu uvedených klíčových náhradních dílů v objemu dostatečném pro zajištění servisu pro všechny zákazníky s uzavřenou smlouvou GARANT tak, aby byl schopen je v případě závady dodat neprodleně. Toto ustanovení se netýká dílů pro doplňková zařízení a periferie, jako jsou například stolní, systémové a bezdrátové telefony, faxy, hlasová pošta apod.

Zhotovitel bude dále po každém jím provedeném zásahu do konfigurace telefonní ústředny archiovat konfigurační soubor v aktuální verzi tak, aby byl schopen v případě závady ústředny obnovit původní konfiguraci bezprostředně po dokončení opravy.

### d) Servisní zásahy

Provádění servisních zásahů prostřednictvím dálkového přístupu k telefonní ústředně nebo formou výjezdu servisního technika k objednateli není zahrnuto v paušálním měsíčním poplatku za poskytování servisní služby GARANT a bude objednateli zhotovitelem vyúčtováno dle pracovního listu servisního technika; vyjma jednoho prvního zásahu prostřednictvím dálkového přístupu v kalendářním měsíci v rozsahu max. 2 hodiny, který bude poskytnut zdarma.

## 2. Součinnost objednatele

Objednatel poskytne zhotoviteli potřebnou součinnost, zejména zajištění průchodnosti komunikace telefonní ústředny s dohledovou centrálou zhotovitele na příslušném síťovém portu. Pro provádění servisních zásahů u objednatele tento dále zajistí přístup do všech potřebných prostor po dobu servisního zásahu. Vyžaduje-li to charakter servisního zásahu, zajistí objednatel zhotoviteli přístup ke své výpočetní technice resp. počítačové síti v rozsahu, potřebném pro servisní zásah, včetně poskytnutí potřebných hesel a přístupových údajů nebo přítomnosti osob, které jsou schopny tyto údaje zadat. Objednatel zajistí dostupnost originálních instalačních médií instalovaných operačních systémů. V případě potřeby součinnosti správce sítě zajistí objednatel jeho přítomnost nebo potřebnou součinnost. Objednatel je povinen seznámit pracovníky zhotovitele s případnými zvláštními bezpečnostními, požárními a provozními opatřeními v místě plnění předmětu smlouvy.

## 3. Vyúčtování služby

Služba je účtována paušálním poplatkem dle čl. III. smlouvy, ke kterému bude připočtena DPH dle platných předpisů. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Zhotovitel vystaví vždy na konci příslušného kalendářního měsíce objednateli fakturu se splatností 10 dní od data vystavení, kterou se objednatel zavazuje uhradit v termínu splatnosti. Nepřipadá-li datum zahájení poskytování služby na první den v měsíci, bude faktura za první kalendářní měsíc alikvotně snížena o počet dní, po které nebyla služba poskytována.

## 4. Sankce

Při nedodržení Garance reakčního času servisu zhotovitelem má objednatel nárok na vrácení celého měsíčního poplatku za službu GARANT za kalendářní měsíc, kdy k takové situaci došlo. Nárok je možné uplatnit do 10 dnů od konce kalendářního měsíce, za který objednateli tento nárok vznikl. Při nedodržení sjednaných termínů splatnosti faktur dle této smlouvy objednatelem se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení. Smluvní pokutu je objednatel povinen uhradit na základě penalizační faktury vystavené zhotovitelem. Při prodlení objednatele s úhradou jakékoliv platby na základě této smlouvy delším než 15 dní, je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování služeb objednateli dle této smlouvy bez nároku na náhradu a to až do úplného zaplacení dlužné částky.

## 4. Ochrana osobních údajů

Zhotovitel se zavazuje nakládat s osobními údaji objednatele v souladu s platnou legislativou a pouze v nezbytně nutném rozsahu, tak aby nedošlo k jejich zneužití.

## 5. Ukončení smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce, následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě zaslání výpovědi doporučeným dopisem se za den doručení považuje třetí pracovní den, následující po podání dopisu k poštovní přepravě.