

SMLOUVA O PROVÁDĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

uzavřená dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

I. Smluvní strany

Fakultní nemocnice Olomouc

se sídlem: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc – Nová Ulice

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892,

právní forma: příspěvková organizace

zastoupená: doc. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

na straně jedné, dále ve smlouvě jako „objednavatel“

a

ERISEU, spol. s r.o.
se sídlem: VAUŘICKOVA 1201/16
IČ: 26309581
DIČ: CZ 26309581
č. účtu: 22-7495280287, vedený u KB Brno - město
společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném KS v Brně, vložka 42894
jejím jménem jedná: Ing. Miloš DOVNIČEK /funkce/ objednatel

na straně druhé, dále ve smlouvě jako „poskytovatel“,

společně v textu též „smluvní strany“, uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku, tuto kupní smlouvu (dále jen „smlouva“):

II. Úvodní ustanovení

- 2.1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
- 2.2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků otevřeného zadávacího řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „Modernizace telefonního systému“ evidenční číslo 524 621, interní číslo veřejné zakázky VZ-2015-000483. V případě, že je v této smlouvě zmíněna zadávací dokumentace, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Nedílnou součástí této smlouvy je zadávací dokumentace, na jejích základě je tato smlouva uzavřena.

III. Předmět smlouvy

- 3.1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat údržbu a servis neveřejného telekomunikačního zařízení objednatele a automatického svolávacího systému Oddělení

urgentního příjmu FNOL, jak je blíže specifikováno v příloze č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

- 3.2.** Poskytovatel je povinen vykonávat servisní činnost na podkladě této smlouvy s odbornou péčí a v souladu se zájmy objednatele. Poskytovatel odpovídá za výkon servisní činnosti ve sjednaných termínech a v náležitě odborné kvalitě.

Telekomunikačním zařízením objednatele ve smyslu této smlouvy je pobočková telefonní ústředna HITEL HX ONE TS (mimo akumulátorových baterií, koncových přístrojů digitálních, analogových a systému DECT), umístěná na adrese: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc, ústředna MD110 umístěná na Klinice zubního lékařství-Palackého ulice, systém DECT, automatický svolávací systém Oddělení urgentního příjmu a tarifikační systém Tardat včetně HW. Technická specifikace je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

- 3.3.** Objednatel se zavazuje způsobem dohodnutým v této smlouvě spolupůsobit při provádění činností dle této smlouvy a zaplatit poskytovateli v této smlouvě dohodnutou úplatu.

IV. Rozsah a termíny provádění údržby a servisu a oprav

- 4.1.** Činnost dle této smlouvy se vztahuje na přístrojové vybavení uvedené v čl. 3.2. této smlouvy,

- 4.2.** Činnost dle této smlouvy zahrnuje:

4.2.1. Preventivní údržba – pravidelná kontrola funkčnosti zařízení, zdrojů, hlasové pošty, systému DECT, tarifikace, kontrola chybových hlášení systému.

4.2.2. Rekonstrukce uživatelské databáze – v případě poškození programového vybavení pobočkové ústředny (např. následkem závady na zařízení) bude provedena rekonstrukce databáze uživatelských dat za použití předchozí zálohy ne starší jednoho měsíce.

4.2.3. Návštěva servisního technika (jeho fyzická přítomnost) v místě plnění tj. Fakultní nemocnice Olomouc, I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc, bude provedena 1x v měsíci dle požadavků objednatele.

4.2.4. Poradenská služba – řešení různých problémů při uživatelské obsluze zařízení, vč. nesprávné manipulace s telefonními přístroji nebo službami ústředny, s pověřeným pracovníkem objednatele.

4.2.5. 24 hodinový servis včetně vzdáleného monitoringu – možnost volání na mobilní servisní telefonní číslo i mimo běžnou pracovní dobu.

4.2.6. Lokalizace vadných dílů – v případě závady na zařízení, nebo i podezření na závadu v některé z částí zařízení bude provedena lokalizace vadného dílu pro následnou výměnu.

4.2.7. Oprava nebo výměna vadných dílů – oprava všech vadných dílů nebo jejich výměna za bezchybné ekvivalentní díly nebo díly které zajistí nepřetržitou funkci zařízení bez snížení kapacity. Součástí měsíční paušální platby jsou veškeré náklady na dodaný materiál, náhradní díly a dopravu v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy.

4.2.8. Systém bude monitorován nepřetržitě, servisní práce budou prováděny v režimu 7x24 hodin, tzn. nepřetržitě.

- 4.2.9.** V případě nahlášení závady, dle bodu 6.1. této smlouvy, je poskytovatel povinen zahájit práce vedoucí k odstranění závady v následujících časech:

a) havárie - závažné závady/výpadky způsobující nefunkčnost více jak 50% kapacity tel. systému, závady zabraňující využívat základní funkce tel. systému (např. servery, řídicí části, napájení,...)

- **zahájení nejdéle do 2 hodin od nahlášení závady, obnovení provozu nejdéle do 8 hodin od nahlášení závady**
- b) závady způsobující nefunkčnost méně jak 50% kapacity tel. systému (např. magazín, účastnické karty,...), závady zabraňující využívat rozšířené funkce tel. systému, a závady způsobující nedostupnost dalších služeb navázaných systémů (např. tarifikační systém)
 - **zahájení nejdéle do 4 hodin od nahlášení závady, obnovení provozu nejdéle do 24 hodin od nahlášení závady**
- c) ostatní závady tel. systému (např. pozice na účastnických kartách, tel. přístroje,...)
 - **zahájení nejdéle do 12 hodin od nahlášení závady, obnovení provozu nejdéle do 72 hodin od nahlášení závady.**

Obnovením provozu se rozumí úplné odstranění závady tak, že je zcela obnovena funkčnost tel. systému. Obnovení funkčnosti tel. systému schválí objednavatel podpisem protokolu o servisní činnosti. Protokol bude obsahovat specifikaci závady, způsob odstranění, čas nahlášení poruchy a čas, kdy byla oprava zcela dokončena.

Při porušení časových limitů uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutou ve výši 10.000,- Kč plus 500,- Kč za každou i započatou hodinu nad stanovený časový limit při porušení časových limitů dle odstavce c), plus 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu nad stanovený časový limit při porušení časových limitů dle odstavce b) a plus 1.500,- Kč za každou i započatou hodinu nad stanovený časový limit při porušení časových limitů dle odstavce a).

V ceně zakázky je zahrnuta podpora výrobce komunikačního systému v rozsahu instalace Service packů a opravných balíčků (hot fix) po dobu 3 let. Poskytovatel je povinen tyto balíčky objednavateli průběžně poskytovat a instalovat.

Poskytovatel se zároveň zavazuje bezplatně informovat objednavatele o nových SW verzích a funkcích, které mohou přispět k rozvoji komunikačního systému zadavatele.

Poskytovatel prohlašuje, že získal potřebné SW produkty legálním způsobem za podmínek stanovených výrobcem.

- 4.2.10. Poskytovatel může pověřit prací na odstraňování poruchy třetí stranu, tato třetí strana bude postupovat při provádění servisních služeb stejným způsobem jako poskytovatel. Učiní-li tak, odpovídá, jako by prováděl sám a dle podmínek dle této smlouvy.
- 4.2.11. Součástí měsíčního paušálu není bezplatné poskytování nových služeb, jako je např. rozšiřování systému o další uživatele, programování telefonů atd. Ceny za tyto služby jsou uvedeny v příloze č.2 této smlouvy.
- 4.2.12. Opravy koncových zařízení systému DECT, digitálních i analogových telefonních přístrojů, pultů operátorek a akumulátorových baterií nejsou součástí měsíční paušální platby a budou hrazeny dle aktuálního ceníku poskytovatele. Nevztahuje se na záruční opravy.
- 4.2.13. Poskytovatel zajistí nepřetržitou provozuschopnost automatického svolávacího systému Oddělení urgentního příjmu FNOL zprovozněním redundantního (záložního) dispečerského pracoviště. V případě poruchy dispečerského svolávacího systému převezme jeho funkci automaticky záložní pracoviště. V případě poruchy svolávacího systému neplatí zásahové doby dle bodu 4.2.9. Nástup na zahájení prací k odstranění poruchy činí v tomto případě 72 hodin od nahlášení poruchy.

- 4.2.14. Náklady na servis a údržbu náhradního dispečerského pracoviště jsou zahrnuty do ceny servisní služby.
- 4.2.15. Neodstraní-li poskytovatel vady a poruchy přístrojového vybavení, jeho součástí a příslušenství v souladu s touto smlouvou řádně, s odbornou péčí a včas, je objednatel oprávněn nechat odstranit závady a poruchy třetí osobou. Poskytovatel se pak zavazuje nahradit objednateli veškeré účelně vynaložené a prokázané náklady na odstranění závad a poruch třetí osobou. Tímto není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, jakož ani nárok na zaplacení smluvní pokuty sjednané dále.

V. Cena

- 5.1. Cena servisní služby dle bodu IV. činí 20 000 Kč bez DPH, tj. 24 200 Kč vč. DPH měsíčně.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Objednatel je povinen telefonicky a následně mailem nahlásit poskytovateli případné závady na zařízení, neprodleně poté co je zjistil, na telefonní čísla:

Tel. : +420 777 147 406
Záložní telefon : +420 777 147 408
e-mail : eriserv@eriserv.cz

Oprávněnými osobami pro nahlášení požadavků jsou:

administrátoři telefonního systému : 588442980, 588442940
službu konající pracovník Odboru informatiky, tel. : 588444516, 588442993

Při nahlášení závady telefonicky i mailem je objednatel povinen poskytovateli sdělit od kdy se závada vyskytuje a jaké jsou její průvodní jevy.

- 6.2. Objednatel je povinen spolupůsobit po dobu údržby, servisu a montáží tak, aby poskytovatel mohl nepřetržitě poskytovat služby dle této smlouvy sjednané, a aby řádný průběh prací zhotovitele nebyl narušován zásahy třetích osob.
Objednatel zajistí přístup k zařízení pracovníkům poskytovatele prostřednictvím obsluhy telefonní ústředny.
- 6.3. Objednatel je povinen hradit řádně a včas faktury předané či doručené mu poskytovatelem.
- 6.4. Poskytovatel je povinen provádět nepřetržitou pravidelnou údržbu a opravy systému v rozsahu dle bodu III. a IV.
- 6.5. V případě, že poskytovatel zjistí, že prokazatelně došlo k poškození telekomunikačního zařízení neodborným zásahem neoprávněné osoby, bude závada odstraněna a oprava fakturována podle platného ceníku poskytovatele, jako oprava bez servisní smlouvy. Důkaz o předpokladu uvedeném v předcházející větě je povinen poskytovatel doložit objednateli na jeho výzvu.
- 6.6. Poskytovatel má právo za tyto servisní služby účtovat měsíční paušál dle bodu V.

VII. Platební podmínky a smluvní sankce

- 7.1. Faktura na částku dle bodu V. bude objednateli zasílána měsíčně nejpozději do 5 dnů po ukončeném předcházejícím měsíci. Splatnost faktury je 60 dnů ode dne vystavení faktury.

- 7.2. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu s náležitostmi daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a splatností 60 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury. Faktura bude obsahovat interní číslo veřejné zakázky **VZ-2015-000483** a evidenční číslo z věstníku veřejných zakázek **524 621**.
- 7.3. V případě, že faktura nebude splňovat veškeré náležitosti, je objednatel oprávněn fakturu poskytovateli ve lhůtě splatnosti vrátit, přičemž lhůta splatnosti běžet znovu ode dne doručení řádně vystavené faktury objednateli.
- 7.4. Cena bude objednatelem hrazena poskytovateli převodem na účet uvedený v záhlaví této smlouvy, případně na jiný účet uvedený v příslušné faktuře. Za den úhrady se rozumí den odeslání celé fakturované částky z účtu objednatele na účet poskytovatele.
- 7.5. Dojde-li ze strany objednatele ke zpoždění plateb, je povinen zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 7.6. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s plněním lhůt stanovených bodem 4.2.9., má objednatel právo uplatnit smluvní pokutu dle bodu 4.2.9.
- 7.7. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provádět činnosti v této smlouvě uvedené s odbornou péčí, řádně a v termínech v této smlouvě vymezených.
- 7.8. Poskytovatel nese odpovědnost za škody, které vzniknou objednateli či třetím osobám v důsledku porušení povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy.
- 7.9. Smluvní strany berou na vědomí, že nárok na zaplacení smluvních pokut dle tohoto článku se nedotýká případných nároků na náhradu škody.

VIII. Trvání smlouvy

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2. Smlouva je platná okamžikem podpisu smluvních stran. Účinnost smlouvy nastává dnem protokolárního předání díla k užívání.
- 8.3. Tuto smlouvu je objednatel oprávněn jednostranně ukončit písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet 1. Dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 8.4. Objednatel může smlouvu jednostranně ukončit pro opakované neplnění smluvních povinností ze strany poskytovatele nebo i bez udání důvodů.
- 8.5. Před uplynutím tohoto termínu může poskytovatel smlouvu jednostranně ukončit pro prodlení platby fakturovaných částek o více než 90 dní. Toto ukončení nemá vliv na povinnost objednatele zaplatit dlužnou částku.

IX. Všeobecné smluvní podmínky

- 9.1. Objednatel se zavazuje, že zajistí odpovídající úklid místnosti, v níž je zařízení umístěno, a bude dodržovat technicko-provozní podmínky dle instrukcí poskytovatele.
- 9.2. Objednatel zajistí přístup k zařízení a přístupovou cestu pro použití montážního auta nebo mechanizace.
- 9.3. Poskytovatel si vyhrazuje výhradní právo na údržbu a servis tohoto zařízení v době platnosti této smlouvy. Výjimku tvoří pouze případy dle čl. 4.2.10. a 4.2.15. této smlouvy.

X. Závěrečná ustanovení

- 10.1.** Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti obou smluvních stran příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, zvláštních právních předpisů, kterými se provádí občanský zákoník a zvláštních právních předpisů souvisejících.
- 10.2.** Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí z této smlouvy pro zhotovitele vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy a ušlého zisku, vzniknuvších před okamžikem odstoupení od smlouvy.
- 10.3.** Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, jakákoli písemnost podle této smlouvy bude považována za doručenou dnem:
- jejího fyzického předání oznámení (komunikace), je-li doručováno prostřednictvím kurýra nebo osobně (za podmínky, že je doručováno na příslušnou adresu příslušné druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo na jinou po podpisu této smlouvy písemně oznámenou adresu);
 - nebo dnem doručení potvrzeným na tzv. dodejce, je-li oznámení (komunikace) zasíláno doporučenou poštou (za podmínky, že je doručováno na příslušnou adresu příslušné druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo na jinou po podpisu této smlouvy písemně oznámenou adresu).
- V pochybnostech se má za to, že písemnost byla druhé smluvní straně doručena pátým dnem po jejím prokazatelném odeslání.
- 10.4.** Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží objednatel a jeden poskytovatel.
- 10.5.** Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů a jejich svobodné, pravé a vážné vůle a může být měněna pouze písemně formou chronologicky číslovaných dodatků, které se podpisem oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- 10.6.** Smluvní strany poté, co si smlouvu přečetly v jejím doslovném znění, prohlašují, že s jejím obsahem souhlasí a že jejímu obsahu zcela porozuměly, přičemž tuto skutečnost stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Seznam příloh, které jsou k této smlouvě připojeny ke dni jejího podpisu a tvoří její nedílnou součást:

Příloha č. 1 – Položkový seznam a specifikace servisovaného přístrojového vybavení

Příloha č. 2 – Ceník servisních prací poskytovatele nad rámec servisní smlouvy

V Olomouci dne

V28.6...... dne2016.....

Fakultní nemocnice Olomouc
(objednatel)

.....
(poskytovatel)

ERISERV, spol. s r.o.
Vavřínecká 1201/36
624 00 Brno
DIČ: CZ26309581

Příloha č.1 smlouvy
Položkový seznam a specifikace sepisovaného přístrojového vybavení

Telefonní ústředna PBX MD110 – Kliniky zubního lékařství	1 kus
Přípojky pro digitální pracoviště spojovatelek	3 kusy
Tarifikační systém Tardat včetně HW	1 kus
Systém DECT	1 kus
Automatický svolávací systém Oddělení urgentního příjmu	1 kus

Telefonní ústředna a telefonní systém (včetně přípojek)

(zde dodavatel uvede typ telefonní ústředny a další komponenty telefonního systému)

MITEL HX ONE TS

3X SERVER HP DL 160 vč. VHX v Sphere

Příloha č.2 smlouvy
Ceník servisních prací poskytovatele

Cena práce servisního technika
na systému MITEL MX ONE 950 Kč/hod

Cena práce servisního technika
na vytváření a korekci 650 Kč/hod.

Ceny jsou bez DPH