

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ INTERNETOVÝCH SLUŽEB A SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY PROVOZU PRO VYVOLÁVACÍ SYSTÉM

Číslo:

uzavřená podle § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník  
kterou uzavírají níže uvedené smluvní strany

firma: **Kadlec - elektronika, s.r.o.**

Zapsána do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně dne 17. 2. 1998,  
oddíl C, vložka 29863

IČ, DIČ: 25518402, CZ 25518402

sídlo: Hviezdoslavova 55e, Brno, 627 00

bankovní spojení:

číslo účtu:

tel. č.:

fax č.:

zastoupená:

kontaktní osoba:

telefon/e-mail:

*jako Poskytovatel*

a

firma: **Město Brandýs nad Labem – Stará Boleslav**

IČ, DIČ: 00240079, CZ00240079

sídlo: Masarykovo náměstí 1/6, Brandýs nad Labem, 250 01

bankovní spojení: 27-6584182/0800

zastoupená: Ing. Vlastimilem Pickem, starostou

kontaktní osoba:

telefon / e-mail:

*jako Příjemce*

## 1. Základní pojmy

1.1 **WebCall-v3 (dále také WebCall)** je služba, která prostřednictvím internetových aplikací dokáže propojit vyvolávací systémy CALL 154-S, nebo CALL 250-V (vyráběné a dodávané poskytovatelem) s internetem.

Provozem této služby může Příjemce nabídnout svým klientům prostřednictvím internetu možnost zjištění aktuální situace o provozu a odbavování obsluhovaných činností, nebo možnost objednání klienta na obsluhovanou činnost v určitý den a hodinu.

K provozu služby WebCall jsou k dispozici následující moduly:

1.2 **WEB modul** – základní modul, složený z následujících částí

Konektivita – je technická část (modul) internetové služby WebCall, která zabezpečuje technický provoz celé služby a bez které není možné službu provozovat.

Monitor – je samostatný modul internetové služby WebCall, který slouží pro zobrazení aktuálního stavu o obsluze klientů na internetu.

Objednávání – je samostatný modul internetové služby WebCall, který umožňuje objednávání klientů přes internet na konkrétní činnost, datum a čas.

Administrace – je samostatný technický modul internetové služby WebCall, který umožňuje pověřeným osobám Příjemce provádět konfiguraci této služby.

1.3 **SOAP modul** – jedná se o komunikační rozhraní, které může poskytnout data dalším aplikacím k následnému zpracování

1.4 **MOBIL modul** – jedná se o aplikaci pro tři platformy tzv. „chytrých telefonů“ (Android, Apple, Win), která umožní klientovi z takového telefonu, nebo tabletu příjemný přístup ke službě WebCall.

## 2. Předmět smlouvy

2.1 Závazek Poskytovatele ke zřízení a poskytování služby WebCall (dále také služba) v rozsahu **WEB modulu**. Tato smlouva slouží zároveň jako licenční dohoda obou smluvních stran o poskytování této služby.

2.2 Závazek Poskytovatele k provádění záručního a pozáručního servisu na vyvolávací systémy Poskytovatele (dále jen VS) dodané a instalované Poskytovatelem v místě plnění.

2.2.1 Závazek Poskytovatele zřídit a provozovat službu Hot Line a Help Desk s reakční dobou uvedenou v článku 6. smlouvy. Smluvní strany se dále dohodly, že v předmětu plnění smlouvy je zahrnuto 5 hodin služby Hot Line za období jednoho kalendářního roku. Příjemce může tento čas využít i k vzdálené podpoře (např. nastavení konfigurace atp.) realizované pomocí vzdáleného připojení.

2.2.2 Závazek Poskytovatele k provádění profylaktických prohlídek na VS dodané a instalované Poskytovatelem v místě plnění. Smluvní strany se dále dohodly, že v předmětu plnění smlouvy jsou zahrnuty profylaktické prohlídky 2x ročně s periodou 6 měsíců. Obsahem profylaktické prohlídky je návštěva servisní technika Poskytovatele v místě plnění včetně dopravy a času. Profylaktická prohlídka zahrnuje vyčištění tiskáren, kontrolu a zálohu konfiguračních a databázových souborů, update software (dále jen „SW“), případně úpravu konfigurace SW (nastavení funkce) dle přání zákazníka, nikoliv však zákaznické úpravy SW.

2.3 Závazek Příjemce k zaplacení za práce a služby uvedené v článku 3. této smlouvy.

## 2.4 Místo plnění a provozování služby:

### **Městský úřad Brandýs nad Labem-Stará Boleslav**

Budova 1: Mariánské náměstí 28/10, Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

Budova 2: Ivana Olbrachta 59/2, Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

## **3. Cena**

- 3.1 Cena služby dle bodu 2.1 předmětu smlouvy je stanovena na **10.000,- Kč**, slovy: desettisíc korun českých za období jednoho kalendářního roku.
- 3.2 Cena za poskytování záručního a pozáručního servisu na VS dle bodu 2.2 předmětu smlouvy je stanovena ve výši **12.800,- Kč**, slovy: dvanácttisíc osmset korun českých za období jednoho kalendářního roku.
- 3.3 Ceny servisních činností provedených nad rámec dohodnuté poskytované podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.4 Ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH.

## **4. Fakturační a platební podmínky**

- 4.1 Smluvní strany se dohodly, že smluvní cena bude hrazena na základě daňového dokladu (dále jen „faktury“) vystaveného Poskytovatelem vždy za rok zpětně, nejpozději do 20. ledna následujícího kalendářního roku.
- 4.2 Splatnost faktury činí čtrnáct (14) dnů ode dne jejího doručení na adresu Příjemce.
- 4.3 Faktura bude splňovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.4 Příjemce je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li některý údaj nebo má jiné závady v obsahu. Při vrácení faktury Příjemce uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení Poskytovatel vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury Příjemci. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit Příjemci do deseti (10) dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury Poskytovateli.
- 4.5. Přílohou faktury budou servisní listy podepsané odpovědným pracovníkem Příjemce.  
Servisní listy budou minimálně obsahovat:
- seznam spotřebovaného materiálu a náhradních dílů,
  - počet odpracovaných hodin,
  - počet ujetých kilometrů a dobu strávenou na cestě (pokud není stanoveno paušálem).
- Kopii servisního listu obdrží odpovědný pracovník Příjemce po ukončení servisního zásahu.
- 4.6 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn přerušit provoz služby po dobu prodlení Příjemce se splněním peněžitého závazku a to v případě, že prodlení bude delší třiceti (30) dnů.
- 4.7 Na servisní činnosti realizované Poskytovatelem nad rámec dohodnuté poskytované podpory podle bodu 3.3 Smlouvy objednané Příjemcem budou vystaveny Poskytovatelem samostatné faktury.

- 4.8 Platby se považují za uhrazené připsáním finančních prostředků na účet Poskytovatele.
- 4.9 Smluvní strany se dohodly, že v případě oprávněného a prokazatelného zvýšení nákladů Poskytovatele se zajištěním předmětu plnění smlouvy přistoupí k projednání těchto změn. V případě, že nedojde k dohodě obou stran, je možné použít ustanovení článku 8, bod 8.3 smlouvy.

## **5. Garance služby a zabezpečení podpory služby**

- 5.1 Poskytovatel garantuje bezvadnou funkčnost služby po celou dobu trvání této smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel nenese odpovědnost za výpadky služby způsobené technickými prostředky Příjemce a za výpadky na straně poskytovatelů internetové konektivity.
- 5.3 Plánované opravy nebo zásahy, které by omezily, nebo přerušily provoz služby, budou prováděny výlučně mimo provozní hodiny Příjemce. Pokud bude nutné ve výjimečném případě omezit činnost služby v provozních hodinách Příjemce a bude-li tato skutečnost známa předem, bude na tento stav Příjemce také předem upozorněn, a to emailem nejméně dva dny předem.
- 5.4 Poskytovatel garantuje dostupnost služby – Service Level Agreement (SLA) ve výši 95ti% časového období, na které je smlouva uzavřena.
- 5.5 Pokud bude služba neohlášeně přerušena v délce tří po sobě jdoucích pracovních dní, Poskytovatel odečte Příjemci výši paušálních poplatků za celý jeden kalendářní měsíc.

## **6. Specifikace dle bodu 2.2. předmětu smlouvy realizace záručního, pozáručního a profylaktického servisu na vyvolávací systém**

### **6.1 Záruční servis**

- 6.1.1 Na VS se vztahuje záruční lhůta 24 měsíců, počínaje dnem jejich uvedení do provozu. Výjimkou jsou části zařízení podléhající opotřebení běžným provozem - zářivkové osvětlení, dotyková skla, tiskové a ořezávací mechanismy tiskáren, na které je stanovena záruka 6 měsíců.
- 6.1.2 V průběhu záruční lhůty se Poskytovatel zavazuje zahájit realizaci opravy nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení závady Příjemcem na Help Desk Poskytovatele.
- 6.1.3 V rámci záruční opravy zjistí Poskytovatel příčinu závady, a pokud se na ni vztahuje záruka, provede neprodleně její bezplatné odstranění.
- 6.1.4 Poskytovatel neručí za vady na zařízení vzniklé nesprávným nebo neodborným užíváním nebo zásahem Příjemce v rozporu s uživatelským manuálem. O takto způsobené vadě pořídí Poskytovatel protokol, který obě smluvní strany podepíší. Tyto vady odstraní Poskytovatel dle rozsahu závady v přiměřené lhůtě na náklady Příjemce.

### **6.2 Pozáruční servis**

- 6.2.1 Poskytovatel bude vykonávat pozáruční servis na zařízení provozovaném Příjemcem na základě písemných požadavků pověřeného zástupce Příjemce.
- 6.2.2 Pověřený zástupce Příjemce má právo u Poskytovatele na vyžádání předběžného odhadu nákladů za provedení pozáručního servisu.
- 6.2.3 Poskytovatel je povinen zahájit realizaci opravy nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení závady Příjemcem na Help Desk Poskytovatele.

6.2.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit veškerý sortiment náhradních dílů po dobu minimálně 5 let od protokolárního předání poslední dodávky zařízení. Na tyto náhradní díly poskytne záruku 24 měsíců, s výjimkou částí zařízení podléhajících opotřebením běžným provozem.

### **6.3 Hot Line a Help Desk**

6.3.1 Hot Line - je telefonická služba Poskytovatele s dostupností od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech. Jejím hlavním účelem je podpora při odstranění provozního problému nebo odborná konzultační podpora. Tato služba slouží k řešení provozních problémů nebo odborné konzultační podpoře. Při překročení sjednaného časového úseku v bodě 2.2.1 smlouvy je Příjemce upozorněn a další konzultace, řešení problémů a nastavení „po telefonu“ jsou zpoplatněny podle bodu 3.3 smlouvy.

6.3.2 Help Desk - je pracoviště Poskytovatele s dostupností od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech. Jeho hlavním účelem je přijímání nahlášení provozních problémů, požadavků na servis a odbornou konzultační podporu k VS a zajištění řešení přijatých požadavků. Služba zahrnuje i přijímání reklamací Příjemce, zajišťování řešení provozních problémů, informování Příjemce o způsobu řešení provozních problémů. Požadavek může vznášet pouze oprávněný pracovník Příjemce.

### **6.4 Kontakt na Poskytovatele**

e-mail: [servis@kadlecelektro.cz](mailto:servis@kadlecelektro.cz)

fax:

telefon:

mobil:

### **6.5. Organizace servisních zásahů**

6.5.1 Vstup do objektů Příjemce, provádění oprav a servisní činnosti mohou vykonávat oprávnění pracovníci Poskytovatele pouze v doprovodu odpovědných pracovníků Příjemce.

6.5.2 Poskytovatel se zavazuje, že veškeré činnosti dle této smlouvy bude provádět v souladu s právními i technickými předpisy a normami, které se na tuto činnost vztahují.

6.5.3 Poskytovatel odpovídá za škody, které při plnění dle této smlouvy svou činností Příjemce způsobí.

6.5.4 Ohlášení poruchy bude odpovědný pracovník Příjemce provádět na Help Desk Provozovatele e-mailem. Požadavek na servis bude obsahovat datum a hodinu ohlášení, místo závady, číslo nákladového střediska, jméno ohlašovatele, jeho telefon, identifikaci zařízení a stručnou informaci o závadě. V případě, že ohlášení poruchy nelze realizovat písemně emailem, provede se ohlášení telefonicky a bude dodatečně emailem potvrzeno.

6.5.6 Servisní činnost bude vykonávána v pracovní době Help Desku Poskytovatele, tj. pondělí až pátek 8:00 – 17:00 hod, nebude-li dohodnuto s odpovědným pracovníkem Příjemce jinak. Po individuální dohodě lze servisní činnost provádět i v nočních hodinách a o víkendu, za smluvní sazby uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.

6.5.7 Pokud Poskytovatel vyhodnotí závadu jako odstranitelnou vzdáleným připojením k řídicímu SW VS, Příjemce se zavazuje tento přístup zřídit minimálně na dobu nezbytně nutnou. Prodlení se zřízením vzdáleného přístupu na straně Příjemce se nezapočítává do doby realizace opravy.

6.5.8 Vzdálená připojení se řeší pomocí programů Team Viewer (Poskytovatel je držitelem licence k používání u svých zákazníků), VNC, nebo RDP (vzdálená plocha). Volba

vhodného programu pro vzdálené připojení se volí dle požadavku Příjemce v souladu s jeho bezpečnostní politikou.

## **7. Další ujednání**

- 7.1 Poskytovatel bude na požádání Příjemce vydávat písemná vyjádření k technickému stavu VS v případech, kdy se nevyplatí jejich další provoz.
- 7.2 Poskytovatel bude na požádání Příjemce zajišťovat ekologickou likvidaci vyřazených jím servisovaných VS.
- 7.3 Poskytovatel může po dohodě s Příjemcem odkupovat vyřazená, jím servisovaná VS, k dalšímu využití. Cena bude stanovována individuálně dle technického stavu VS po dohodě Poskytovatele s Příjemcem.

## **8 Platnost a trvání smlouvy**

- 8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Tato smlouva nabývá platnosti podpisem poslední smluvní strany a účinnosti uveřejněním Ministerstvem vnitra České republiky prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany jsou podle zákona o registru smluv povinny zaslat tuto smlouvu Ministerstvu vnitra k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů od uzavření této smlouvy.
- 8.3 Smlouva může být vypovězena kteroukoliv smluvní stranou bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou.

## **9 Závěrečná ustanovení**

- 9.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 9.2 Smlouva může být měněna či doplňována vzájemně odsouhlasenými a podepsanými písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí.
- 9.3 V případě, že se kterékoli ustanovení této Smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 9.4 Smlouva je sepsána ve 4 vyhotoveních, přičemž každý účastník obdrží dva výtisky.
- 9.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, byla jimi uzavřena svobodně, vážně a nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují níže svými podpisy.
- 9.6 Neoddělitelnou součástí této Smlouvy je Přílohy č. 1 – Smluvní sazby

V Brně dne:

V Brandýse nad Labem-Staré Boleslavi dne:



.....  
za Poskytovatele

**Ing. Vlastimil PICEK**

.....  
za Příjemce

**PŘÍLOHA Č. 1 KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ INTERNETOVÝCH SLUŽEB A  
SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY PROVOZU PRO VYVOLÁVACÍ SYSTÉM –  
SMLUVNÍ SAZBY**

Hodinová sazba za podporu Help Desk, vzdálené připojení a Hot Line Tel. podpora (účtuje se každá započatá hodina):	1000,-Kč/hod.
Hodinová sazba servisního technika pro provedení oprav mechanické funkčnosti zařízení:	600,-Kč/hod.
Hodinová sazba IT technika pro provedení úprav SW, konfigurace:	1000,-Kč/hod.
Hodinová sazba vývojového pracovníka:	1400,-Kč/hod.
Dopravní náklady:	9,80Kč/km
Čas strávený na cestě a nezaviněným čekáním:	200,-Kč/osob./hod
Příplatek k základním sazbám za práci o víkendech a v nočních hodinách (pouze na přání zákazníka):	+50%

Ceny jsou uvedeny bez DPH.