

Všeobecné obchodní podmínky VOP-0505

určené pro telekomunikační systém PhoNet a platné od 1.5.2005

Tento dokument obsahuje celkový souhrn dodacích podmínek, které postihují různé varianty způsobu prodeje systému PhoNet. V konkrétních případech prodeje jsou pak přiměřeně aplikovány pouze části dokumentu relevantní pro danou zakázku.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Firma ProTel engineering, spol. s r.o., vydává tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP), které stanoví organizační a obchodní pravidla platná pro dodávky telekomunikačního systému PhoNet. Konkretizace obchodních podmínek je eventuálně obsahem návrhu technického řešení (viz dále).
- 1.2 VOP slouží zejména pro obchodní vztahy mezi firmou ProTel engineering, spol. s r.o. (dále jen zhotovitel) a zákazníkem poptávajícím, objednávajícím, přebírajícím a užívajícím systém PhoNet (dále jen objednatel), které nejsou upraveny písemnou smlouvou.
- 1.3 Jsou-li mezi zhotovitelem a objednatelem písemně dohodnuty a vzájemně odsouhlaseny specifické obchodní podmínky sjednané pro danou zakázku (např. ve formě vzájemné korespondence nebo smlouvy o dílo nebo smlouvy o distribuci produktu), pak VOP mají platnost omezenou pouze na ustanovení neupravená specifickou dohodou.
- 1.4 Tyto VOP jsou platné pro všechny zakázky dojednané v období jejich platnosti. Platnost VOP je vymezena dnem jejich vydání a dnem vydání jejich následujícího aktualizovaného znění. Za datum dojednání zakázky je považován den sjednání (je-li uzavřena příslušná písemná smlouva o dílo) nebo den objednání (není-li uzavřena písemná smlouva o dílo a je-li vystavena písemná objednávka) nebo den uvedení systému do provozu (není-li uzavřena žádná písemná smlouva o dílo ani vystavena písemná objednávka).

2. Poptávka a nabídka

- 2.1 Poptávka objednatele může být učiněna libovolným způsobem (ústně i písemně, resp. telefonicky, e-mailem, dopisem, osobně nebo pomocí webových stránek), v rozsahu podle uvážení a znalostí objednatele nebo vyplněním formuláře připraveného zhotovitelem. V případě nejasností je poptávka zpřesněna dotazy zhotovitele.
- 2.2 Na základě poptávky je zhotovitelem vypracována zjednodušená nabídka, která je zpravidla podkladem pro rozhodnutí objednatele o provedení průzkumných prací. Na základě průzkumných prací je zhotovitelem vypracován návrh řešení, který je pak pro objednatele podkladem pro objednání.
- 2.3 U zakázek v ceně do 400 tis. Kč je za dostatečné považováno předložení a projednání zjednodušené nabídky. U zakázek v ceně od 400 tis. do 1 mil. Kč je doporučeno vypracování a projednání návrhu řešení. U zakázek od 1 mil. Kč je realizace zakázky podmíněna vypracováním a projednáním návrhu řešení.
- 2.4 Zjednodušená nabídka obsahuje základní návrh konfigurace systému, jeho příslušenství i rozsahu souvisejících služeb, jednoduchou kalkulaci cen a základní návrh platebních podmínek. Má stanoveno datum omezující platnost nabídky a je jednoznačně identifikována číslem dané nabídky. Komentář připojený ke zjednodušené nabídce se zpravidla omezuje pouze na dílčí vysvětlení některých významných skutečností. Součástí nabídky může případně být i upozornění na alternativní možnosti technického řešení.
- 2.5 Návrh řešení obsahuje porobný návrh konfigurace systému, jeho příslušenství i rozsahu souvisejících služeb, podrobnou kalkulaci cen a podrobnou specifikaci platebních podmínek. Má stanoveno datum omezující platnost návrhu a je jednoznačně identifikován číslem daného návrhu. Komentář obsažený v návrhu řešení systematicky popisuje technické, organizační i obchodní náležitosti zakázky. Součástí návrhu řešení jsou zpravidla i porovnání s alternativními možnostmi technického řešení.
- 2.6 Současně s předběžnou nabídkou i s návrhem řešení je vždy objednateli předáno platné znění katalogového listu produktu (např. pobočkové telefonní ústředny), těchto VOP, základních technických podmínek k provozu systému PhoNet (dále jen ZTP) a případně i další dokumenty.
- 2.7 Projednání zjednodušené nabídky i návrhu řešení může být učiněno libovolným způsobem (ústně i písemně, resp. telefonicky, e-mailem, dopisem nebo osobně). V případě nejasností je zjednodušená nabídka i návrh řešení zpřesněn dotazy objednatele.

3. Objednávka a dodávka

- 3.1 Objednání může mít následující formy: ústní objednávka předaná telefonicky nebo osobně, písemná objednávka předaná e-mailem, faxem nebo osobně a smlouva o dílo stvrzená podpisy zhotovitele i objednatele.
- 3.2 U zakázek do 400 tis. Kč postačuje ústní forma objednávky, u zakázek do 1 mil. Kč postačuje písemná forma objednávky a u zakázek nad 1 mil. Kč je požadována písemná smlouva.
- 3.3 Objednávka má obsahovat jednoznačný odkaz na konkrétní zjednodušenou nabídku nebo návrh řešení. Ústní nebo písemná objednávka má být doručena nebo příprava smluvního ujednání má být zahájena před ukončením platnosti zjednodušené nabídky či návrhu řešení.
- 3.4 V případě ústního nebo písemného objednání objednatel okamžikem objednání vyjadřuje svůj souhlas se zněním platných VOP. Současně objednatel okamžikem objednání vyjadřuje také svůj souhlas se zněním platných ZTP. V případě smluvního ujednání jsou VOP i ZTP přílohou konkrétní smlouvy.
- 3.5 Zhotovitel po obdržení objednávky potvrdí její přijetí, stanoví časový plán realizace, který sdělí objednateli a vyzve objednatele k zajištění organizační připravenosti dle platných VOP a technické připravenosti dle platných ZTP. V případě smluvního ujednání jsou časový plán i vzájemná součinnost zpravidla upraveny smlouvou.
- 3.6 Svou předpokládanou organizační i technickou připravenost k montážním pracím oznámí objednatel zhotoviteli alespoň 5 pracovních dní před plánovaným termínem instalace systému PhoNet. Prodloužení nebo přerušení montážních prací způsobené nepřipraveností objednatele může být na straně zhotovitele důvodem k eventuální fakturaci víceprací.
- 3.7 Okamžikem doložitelného předání předmětů zakázky přebírá objednatel rizika za fyzické poškození nebo odcizení komponent systému PhoNet. Okamžikem doložitelného zprovoznění předmětů zakázky se počíná záruční lhůta garantovaná zhotovitelem.
- 3.8 U zakázek věcně předaných v dřívějším termínu, než dojde k jejich zprovoznění, jsou postupně sepsány *Protokol o předání* a *Protokol o zprovoznění*. U zakázek věcně předaných a zprovozněných v jediném dni je pouze sepsán *Protokol o předání i zprovoznění*.
- 3.9 V případě zakázky bez písemné smlouvy potvrzuje objednatel podpisem prvního protokolu dodatečně svůj souhlas s VOP i ZTP, který již předem vyjádřil vydáním příslušné objednávky.

4. Cenové podmínky

- 4.1 Kalkulace ceny zakázky se řídí platnou verzí ceníku komponent systému PhoNet (tj. speciálních dílů, standardních dílů, příslušenství systému a montážního materiálu) i souvisejících služeb. Katalog nabízených komponent i služeb a jejich ceník vydává zhotovitel.
- 4.2 Ceny všech komponent jsou v ceníku uváděny vždy EXW (tj. bez cen za dopravu a za další související služby), bez DPH (tj. bez daně z přidané hodnoty) i bez importních poplatků (tj. dovozních cel a dalších případných poplatků plynoucích z importu do cílové země hrazených zhotovitelem). Cena dopravy je uplatněna zvláště v rámci souvisejících služeb. Výše DPH či importních poplatků jsou eventuálně vyčísleny až v rámci daňového dokladu, a to podle platných zákonných úprav, příslušných vyhlášek i mezinárodních úmluv.
- 4.3 Celková cena zakázky je dána množstvím komponent systému PhoNet i souvisejících služeb. Množství komponent je pevně dáno objednávkou, rozsah služeb je buď pevně dán objednávkou, nebo může být vyčíslen podle skutečnosti, která je dodatečně potvrzena objednatelem v protokolu o zprovoznění systému. Způsob určení ceny souvisejících služeb je uveden v nabídce a potvrzen v objednávce. Dále může být eventuálně na celou zakázku nebo na některé její dílčí části sjednána sleva nebo přirážka.
- 4.4 Specifická pravidla platí pro cenu SW systému PhoNet. Systémový SW (resp. licence k duševnímu vlastnictví třetích stran, např. k operačním systémům nebo databázím) využitý ke kompletaci systému je zahrnut v ceně jeho komponent. Řídící SW pro obsluhu HW portů je zahrnut v ceně periferních desek. Řídící SW pro obsluhu VoIP portů (tj. licence pro obsluhu IP telefonů i vedení) je hrazen zvláště, a to podle kapacity VoIP rozhraní. Uživatelský SW typu tenký klient, sloužící zejména pro administraci systému, je zahrnut v jeho ceně. Uživatelský SW typu tlustý klient, sloužící pro podporu uživatelů, není zahrnut v ceně systému a jeho cena je vyčíslena samostatně podle počtu licencí poskytnutých objednateli pro jednotlivé druhy SW.
- 4.5 Počet licencí pro VoIP porty i počty licencí pro jednotlivé druhy uživatelského SW typu tlustý klient jsou omezeny prostřednictvím technického zařízení zabudovaného za tímto účelem zhotovitelem do HW systému (tzv. hard lock). Počet licencí VoIP portů určuje součet max. počtu současně obsluhovatelých IP telefonů i vedení. Za IP vedení je považován virtuální telefonní svazek k navazujícímu systému, kde za jeden telefonní systém jsou považovány všechny kom-

*VOP - všeobecné obchodní podmínky
(obchodní dokumentace - dodací podmínky)*

ponenty podřízené společné konfigurační databázi, resp. společnému telefonnímu serveru (tzv. dohledovému procesoru). Počty licencí jednotlivých druhů tlustých klientů určují max. počty současně obsluhovatelých uživatelů příslušného SW. Dodatečné změny limitů počtu všech jednotlivých licencí jsou realizovatelné elektronicky.

- 4.6 Doplnění komponent systému PhoNet před jeho zprovozněním je považováno za modifikaci rozsahu dané zakázky a je řešeno dodatkem k příslušnému ujednání (tj. k dané ústní objednávce, písemné objednávce nebo k písemné smlouvě). Doplnění komponent systému PhoNet po jeho zprovoznění je považováno za novou zakázku a je zpravidla řešeno novým ujednáním.
- 4.7 V případě vzniku víceprací (tj. při navýšení rozsahu souvisejících služeb nebo montážního materiálu z důvodů nepřipravenosti objednatele) může být zvýšení ceny služeb zhotovitelem uplatněno po písemném odsouhlasení objednatelem, kde příslušný zápis obsahuje přehled konkrétních víceprací.

5. Platební podmínky

- 5.1 Za zdanitelné plnění je považováno datum zprovoznění zakázky. Daňové doklady obsahují příslušné zákonné náležitosti. Jako příjemce je na fakturách uvedena osoba, která vystavila příslušnou objednávku. Jako konečný příjemce je na fakturách uvedena osoba, která potvrdila příslušný doklad opravňující k fakturaci. Faktura je vystavena do 7 kalendářních dnů od události opravňující k jejímu vystavení. Lhůta splatnosti faktur je 14 kalendářních dnů. Přílohou faktur je kopie příslušného protokolu, ze kterého vyplývá oprávnění k jejich vystavení.
- 5.2 Postup úhrady může obsahovat: zálohu na cenu zakázky nebo zádržné ceny zakázky. Za zálohu je považována taková část ceny zakázky, která je fakturována ještě před zprovozněním systému. Za zádržné je pak považována taková část ceny zakázky, která je fakturována až po ukončení zkušebního provozu systému. Postup úhrady konkrétní zakázky je dán příslušným ujednáním (tj. zjednodušenou nabídkou, návrhem řešení nebo smlouvou o dílo). Dalším důvodem pro uplatnění zádržného mohou být také nedodělky na straně zhotovitele uvedené současně s výši zádržného v protokolu o zprovoznění systému.
- 5.3 U zakázek v ceně do 400 tis. Kč není zpravidla sjednána ani záloha ani zádržné. U zakázek v ceně od 400 tis. do 1 mil. Kč je zpravidla sjednána záloha ve výši 25% ceny komponent. U zakázek v ceně nad 1 mil. Kč je zpravidla sjednána záloha ve výši 25% ceny komponent a zádržné ve výši 10% ceny zakázky.
- 5.4 Podkladem pro případnou fakturaci zálohy je objednávka objednatele nebo smlouva o dílo. Podkladem pro fakturaci ceny zakázky (tj. po odečtení případné zálohy a zádržného) je protokol o zprovoznění systému. Podkladem pro případnou fakturaci zádržného je protokol o ukončení zkušebního provozu anebo protokol o odstranění nedodělků. Délka zkušebního provozu je obvykle 15 až 30 kalendářních dnů. Doba pro případné odstranění nedodělků je rovněž zpravidla 15 až 30 kalendářních dnů.
- 5.5 Zhotovitel vůči objednateli uplatňuje tzv. výhradu vlastnictví. Všechny komponenty celé zakázky tak zůstávají až do okamžiku jejího úplného uhrazení (tj. včetně všech souvisejících služeb, daní i poplatků) ve vlastnictví zhotovitele. Zhotovitel má navíc pro případ uplatnění výhrady vlastnictví plné právo vstoupit do areálů, objektů i místností, kde je provozován zcela nebo částečně neuhrazený systém PhoNet.
- 5.6 Pokud jakýkoli zákon, vyhláška či úřední moc ukládají objednateli, aby provedl jakoukoli srážku či odpočet z kupní ceny nebo její části, pak bude cena zvýšena o takovou částku, aby po provedení srážky či odpočtu zhotovitel obdržel nejpozději v den splatnosti stejnou částku, jakou by byl obdržel, kdyby nebyla bývala srážka či odpočet provedeny (tzv. čistou cenu).
- 5.7 Při neuhrazení celé fakturované částky do 45 dní po lhůtě splatnosti má zhotovitel právo částečně omezit funkce i servis dané instalace systému. Při neuhrazení celé fakturované částky do 90 dní po lhůtě splatnosti má zhotovitel právo plně omezit funkce i servis dané instalace systému a na náklady objednatele eventuálně uplatnit tzv. výhradu vlastnictví.
- 5.8 Částečné i plné omezení funkčnosti systému mohou být zajištěny prostřednictvím technického zařízení zabudovaného případně za tímto účelem do HW systému (tzv. hard lock). Omezení i obnovení funkčnosti systému je realizovatelné elektronicky.
- 5.9 Za uhrazení celkové ceny je považováno teprve připsání všech jejích částí na bankovní účet zhotovitele. Eventuální smluvní pokuta je stanovena na 0,25% dlužné částky za každý den prodlení. Uhrazení této pokuty nezbujuje objednatele případné povinnosti uhradit zhotoviteli všechny škody související s pozdní úhradou dlužné částky (např. výdaje související s vymáháním dlužné částky nebo s právním zastupováním zhotovitele).

6. Součinnost objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen zajistit svoji organizační připravenost, která spočívá v součinnosti jeho pracovníků (např. správců telefonních i datových zařízení nebo autorů navazujících informačních systémů nebo budoucích uživatelů systému PhoNet) a dále i pracovníků jeho obchodních partnerů (např. dodavatelů telefonních i datových zařízení a služeb nebo autorů navazujících informačních systémů).
- 6.2 Objednatel je povinen zajistit svoji technickou připravenost, a to v rozsahu zhotovitelem předaných ZTP (např. požadavky na prostory, klimatické a napájecí podmínky nebo požadavky na vnější i vnitřní telefonní a datové linky). Na zajištění ZTP se výjimečně dílčím způsobem může spolupodílet i zhotovitel, zásadně však mimo rámec zakázky na dodání systému.
- 6.3 Mimo jiné je objednatel povinen umožnit osobní přístup (tj. zajistit spoluúčast svého pracovníka určeného pro zajištění vstupu do objektů, kde je instalován systém PhoNet) a dálkový přístup (tj. prostřednictvím veřejné telefonní nebo datové či internetové sítě) pracovníků zhotovitele do místa realizace zakázky.
- 6.4 Organizační a technická součinnost objednatele je nutná nejenom v průběhu montáže a zprovoznění zakázky, ale je nutná i pro následný záruční, mimozáruční a pozáruční servis.

7. Záruční servis

- 7.1 Na komponenty systému PhoNet i na související služby poskytuje zhotovitel objednateli záruční servis v délce 24 měsíců. Tato doba se počítá od dne zprovoznění uvedeného v příslušném protokolu. Není-li takový protokol výjimečně k dispozici, je za uvedení do provozu považováno datum zdanitelného plnění uvedené na posledním doplatku celkové ceny zakázky.
- 7.2 Zhotovitel se v rámci záručního servisu zavazuje zajistit objednateli bezplatné záruční opravy poruch všech komponent dodaných v rámci zakázky, a to včetně vad služeb souvisejících s její realizací (např. instalace, kabelizace nebo nastavení komponent). Záruční opravy mohou být provedeny výměnou vadného dílu nebo jeho opravou. Po dobu opravy má být v závislosti na technických možnostech zhotovitelem bezplatně zajištěna náhradní funkčnost systému (např. zapůjčením náhradního dílu nebo přesměrováním tel. provozu).
- 7.3 Záruční lhůta se nevztahuje na poruchy vyplývající z nedodržení ZTP (např. při přepětí v napájecích, telefonních nebo datových spojích, při zvýšené teplotě nebo vlhkosti), z neoprávněných zásahů do elektrického zapojení komponent (např. při změně zapojení kabelů nebo zásahu do elektronických obvodů komponent), z mechanického poškození komponent (např. v případě pádu komponent nebo nárazu jiného tělesa), z nesprávného přenastavení komponent (např. při chybné změně parametrů v konfigurační databázi), z důsledků živelných pohrom (např. při požáru, povodni, proniknutí vody z dešťových nebo sněhových srážek nebo z vodovodu), z důsledků mimořádných událostí (např. jako důsledek dopravní nehody, stávk, vzpoury, teroristické nebo válečné akce) a z důsledků nesprávného používání komponent (tj. v rozporu s informacemi uvedenými v předaných návodech a dokumentaci).
- 7.4 Podmínkou práv objednatele na využívání bezplatného záručního servisu garantovaného zhotovitelem je používání originálních náhradních dílů a sjednávání montážních i servisních činností výhradně u dodavatelů s osvědčením k provádění těchto prací. Potřebná školení servisních pracovníků zajišťuje výrobce systému PhoNet, který jim vydává příslušné osvědčení.
- 7.5 Servisní činnosti, na které se nevztahují záruční podmínky jsou po dobu záruky považovány za mimozáruční (např. servis nedodaných komponent nebo oprava poruch, na které se nevztahují záruky nebo součinnost zhotovitele na zajištění ZTP) a jsou objednateli poskytovány za úhradu (tj. za dodacích podmínek platných pro pozáruční servis).

8. Pozáruční servis

- 8.1 Na komponenty systému PhoNet i na související služby poskytuje zhotovitel objednateli pozáruční servis v délce min. 8 let. Tato doba se počítá od dne ukončení záručního servisu.
- 8.2 Zhotovitel se v rámci pozáručního servisu zavazuje zajistit pro objednatele za úhradu opravy poruch i rekonfigurace všech komponent dodaných v rámci zakázky, a to včetně vad služeb souvisejících s její realizací (např. instalace, kabelizace, nastavení komponent). Pozáruční opravy mohou být provedeny výměnou vadného dílu nebo jeho opravou. Po dobu opravy může být v závislosti na technických možnostech zhotovitelem za úplatu zajištěna náhradní funkčnost systému (např. zapůjčením náhradního dílu nebo přesměrováním tel. provozu).
- 8.3 Podmínkou práv objednatele na využívání pozáručního servisu garantovaného zhotovitelem je provozování výrobcem podporovaných verzí systémového, řídicího i uživatelského SW systému PhoNet. Podporované verze SW i příslušné informace poskytuje s dostatečným předstihem a za

*VOP - všeobecné obchodní podmínky
(obchodní dokumentace - dodací podmínky)*

přiměřených podmínek výrobce systému. V rámci záručního servisu jsou zhotovitelem objednateli nové verze SW poskytovány bezplatně.

- 8.4 Ceny pozáručního servisu jsou dány aktuálním ceníkem komponent systému PhoNet i souvisejících služeb, který vydává zhotovitel a je platný v době provedení servisního zásahu, a dále pak množstvím komponent i služeb vynaložených k opravě poruchy a potvrzených objednatel na servisním listu vystaveném zhotovitelem.

9. Organizace servisu

- 9.1 Zhotovitel předává objednateli k dispozici servisní kontakty: telefon +420 267 188 111, telefax +420 267 188 112, webové stránky www.phonet.cz a e-mail servis@phonet.cz. Tyto kontakty slouží pro hlášení poruch systému PhoNet, a to 24 hod denně a 7 dní v týdnu.
- 9.2 Servisní zásah musí být zahájen nejpozději následující pracovní den po nahlášení poruchy a porucha musí být zhotovitelem odstraněna v nejkratším možném čase daném technickou a organizační složitostí poruchy.
- 9.3 Je-li oprava provedena prostřednictvím výjezdu do místa instalace systému PhoNet, pak jsou obsah hlášení objednatele i servisní činnost zhotovitele zaevidovány prostřednictvím *Protokolu o opravě* vyplněného zhotovitelem a potvrzeného objednatel.
- 9.4 Je-li oprava provedena dálkově bez výjezdu do místa instalace systému PhoNet, pak jsou obsah hlášení objednatele i servisní činnost zhotovitele zaevidovány prostřednictvím provozního deníku instalace vedeného zhotovitelem.
- 9.5 Nejedná-li se o záruční opravu, pak je na základě servisního listu nebo provozního deníku obvykle vyčíslena cena opravy, která může sestávat z ceny náhradních komponent, z ceny za pracnost vlastní opravy a z ceny za vzdálenost i čas účelně vynaložené dopravy.
- 9.6 Za zdanitelné plnění je považováno datum ukončení servisního zásahu. Daňové doklady obsahují příslušné zákonné náležitosti. Jako příjemce je na fakturách uvedena osoba, která nahlásila poruchu. Jako konečný příjemce je na fakturách uvedena osoba, která případně podepsala příslušný servisní list. Faktury jsou vystaveny do 7 dní od dne zdanitelného plnění. Lhůta splatnosti faktur je 14 kalendářních dní. Přílohou faktury je kopie příslušného protokolu o opravě nebo provozního deníku, ze kterého vyplývá oprávnění k vystavení.
- 9.7 Při neuhrazení celé fakturované částky do 45 dní po lhůtě splatnosti má zhotovitel právo částečně omezit servis dané instalace systému. Při neuhrazení celé fakturované částky do 90 dní po lhůtě splatnosti má zhotovitel právo plně omezit servis dané instalace systému.
- 9.8 Za uhrazení celkové ceny je považováno teprve připsání všech jejích částí na bankovní účet zhotovitele. Eventuální smluvní pokuta je stanovena na 0,25% dlužné částky za každý den prodlení. Uhrazení této pokuty nezabavuje objednatel případné povinnosti uhradit zhotoviteli všechny škody související s pozdní úhradou dlužné částky (např. výdaje související s vymáháním dlužné částky nebo s právním zastupováním zhotovitele).

10. Poskytovaná dokumentace

- 10.1 Zhotovitel objednateli v rámci zakázky poskytuje následující dokumenty: katalogový list produktu, popis telefonních funkcí, popis tenkého klienta, popis tlustého klienta, popis komunikačních rozhraní, projekt skutečného provedení, katalogové listy komponent a případně i některé další dokumenty. Zároveň objednatel obdrží celkový přehled technické dokumentace vztahující se k systému PhoNet. Všechny části poskytované dokumentace existují v tištěné i elektronické podobě. V rámci každé zakázky obdrží objednatel obě verze dokumentace. Elektronická verze je navíc k dispozici prostřednictvím webových stránek produktu (vyjma projektu skutečného provedení). Každý dokument je identifikován názvem systému, druhem dokumentu, názvem souboru, autorem dokumentu, počtem stran a dnem vydání dokumentu.
- 10.2 Katalogový list produktu specifikuje základní technické vlastnosti a parametry produktu vytvořeného ze systému PhoNet (např. pobočkové, internetové nebo veřejné telefonní ústředny). Katalogový list je standardní součástí dodávky a v ceně zakázky je zahrnuto 1 až 5 jeho výtisků (dle kapacity systému).
- 10.3 Popis telefonních funkcí specifikuje rozsah služeb realizovaných konkrétní skupinou aplikací systému PhoNet (např. ústředn, převodníků nebo testerů) a základní způsob jejich ovládání (např. prostřednictvím koncových zařízení). Popis telefonních funkcí je standardní součástí dodávky a v ceně zakázky je zahrnuto 1 až 5 jeho výtisků (dle kapacity systému). Ke každému účastnickému portu je navíc v rámci jeho ceny zahrnut 1 výtisk zkráceného popisu funkcí systému.

*VOP - všeobecné obchodní podmínky
(obchodní dokumentace - dodací podmínky)*

- 10.4 Popis tenkého klienta specifikuje vlastnosti operátorského rozhraní určené především pro administraci systému PhoNet (tj. pro editaci konfigurační databáze a pro prezentaci záznamů o telefonních voláních, záznamů o poruchových stavech i záznamů o provozním zatížení). Popis tenkého klienta je standardní součástí dodávky a v rámci ceny zakázky je zahrnuto 1 až 5 jeho výtisků (dle kapacity systému).
- 10.5 Popis tlustého klienta specifikuje vlastnosti operátorského rozhraní určené především pro počítačovou podporu telefonních funkcí systému PhoNet (tj. programů pro podporu rutinních činností uživatelů, sekretárek nebo spojovatelek). Popis tlustého klienta je standardní součástí dodávky a v rámci ceny zakázky je zahrnuto 1 až 5 jeho výtisků (dle kapacity systému). Ke každé licenci tohoto SW je navíc v rámci jeho ceny dodán 1 další výtisk popisu tlustého klienta.
- 10.6 Popis komunikačních rozhraní specifikuje programátorské rozhraní mezi systémem PhoNet a navazujícím SW třetích stran (např. vůči programům pro podporu vztahu se zákazníky nebo programům pro kontrolu a rozúčtování výše hovorného). Popis komunikačního rozhraní je standardní součástí dodávky a v rámci ceny zakázky je zahrnuto 1 až 5 jeho výtisků (dle kapacity systému).
- 10.7 Projekt skutečného provedení specifikuje vlastnosti a parametry konkrétní instalace systému PhoNet (např. konfiguraci jeho komponent, kabelizaci vnitřní i vnější strany systému, rozvod jeho napájení, přehled nevyužitých částí systému, kalkulaci ceny zakázky). Projekt skutečného provedení není standardní součástí dodávky a je vypracován pouze na základě požadavku (resp. za sjednanou úhradu) objednatele.
- 10.8 Katalogové listy komponent specifikují technické vlastnosti a parametry všech vyráběných variant jednotlivých komponent systému PhoNet (tj. jeho speciálních dílů, standardních dílů a příslušenství) i souvisejících služeb. Katalogové listy jsou k dispozici na vyžádání zákazníka a mají podobu tzv. katalogu komponent systému PhoNet.
- 10.9 Mezi další dokumenty patří mimo jiné prohlášení o shodě a záruční listy. Prohlášení o shodě má rozsah i formu vyplývající z platných zákonných úprav vztahujících se na dodávky telekomunikační techniky. S prohlášením o shodě souvisí identifikace výrobku (tj. značka CE a země původu, typ výrobku a jeho výrobní číslo i jméno výrobce a servisní kontakty). Zákonné náležitosti záručního listu jsou součástí *Prokolu o zprovoznění* nebo *Protokolu o předání a zprovoznění*, který je sepsán mezi zhotovitelem a objednatelem.

11. Poskytovaná školení

- 11.1 Zhotovitel poskytuje v rámci zakázky objednateli školení uživatelů, školení správců i školení programátorů. Rozsah školení, místa i termíny jejich konání a dodací podmínky jsou dány vzájemnou dohodou.
- 11.2 Obsahem školení uživatelů jsou zejména telefonní funkce ústředny (tj. jejich principy i ovládání pomocí koncových zařízení), dílčí část SW typu tenký klient (tj. funkce i způsob ovládání stránky „můj telefon“) a eventuálně i všechny části SW typu tlustý klient (tj. principy i způsob jeho ovládání).
- 11.3 Obsahem školení správců jsou zejména všechny části SW typu tenký klient (tj. principy i způsob ovládání všech stránek pro administraci funkcí ústředny) a dále informace o konkrétním provedení dané telefonní ústředny (její konfigurace, kabelizace a očíslování atd.).
- 11.4 Obsahem školení programátorů jsou informace týkající se datových a komunikačních rozhraní mezi telefonní ústřednou a spolupracujícím SW (např. CTI nebo CRM nebo OMC programové vybavení).

12. Poskytovaná podpora

- 12.1 Zhotovitel poskytuje pracovníkům objednatele příležitostné konzultace, služby podpory nebo servisní program.
- 12.2 Příležitostné konzultace spočívají v odborném poradenství (poskytovaném ústně i písemně, resp. telefonicky, e-mailem, dopisem, osobně nebo pomocí webových stránek). Konzultace se mohou uskutečnit před dodáním systému PhoNet, v průběhu realizace zakázky nebo kdykoli v průběhu užívání systému. Konzultace uskutečněné na území České republiky jsou zpravidla poskytovány bezplatně.
- 12.3 Služby podpory spočívají v jednorázovém nebo pravidelném poskytnutí sjednaných činností (např. dohled na poruchovou situaci, audit výše hovorného, audit provozního zatížení, audit provozovatelnosti VoIP, aktualizace cenových programů apod.). Konkrétní služby podpory i jejich dodací podmínky jsou specifikovány v ceníku zhotovitele.

*VOP - všeobecné obchodní podmínky
(obchodní dokumentace - dodací podmínky)*

- 12.4 Servisní program spočívá ve zkrácené reakční době servisu (např. výjezd do 12 nebo do 6 hod od nahlášení poruchy), eventuálně v prodloužení záruční doby (např. záruka po dobu 3 nebo 4 nebo 5 let). Konkrétní servisní programy i jejich dodací podmínky jsou specifikovány na vyžádání objednatele.

13. Upgrade software

- 13.1 Zhotovitel průběžně modernizuje řídicí, administrátorský i uživatelský SW systému PhoNet a zároveň průběžně odstraňuje zjištěné chyby. Nové verze SW jsou pak po jejich otestování nabídnuty objednatelům. V průběhu záruky je upgrade SW prováděn bezplatně a po ukončení záruky jsou dodací podmínky stanoveny ceníkem zhotovitele. Ke dni ukončení záruky přísluší objednateli bezplatné poskytnutí poslední právě platné verze SW.
- 13.2 Provedení upgrade SW je vždy zaevidováno v provozním deníku, kde je uveden název i verze nahraného SW a datum provedení upgrade. Zhotovitel zároveň pro své potřeby eviduje a může objednateli na vyžádání poskytnout informace o všech změnách, které byly zapracovány do jednotlivých verzí SW systému PhoNet.
- 13.3 Současně s upgrade SW může být případně předána i nová verze příslušné dokumentace, eventuálně může být provedeno doškolení. Cenové podmínky poskytnutí nové dokumentace i doškolení jsou stanoveny ceníkem zhotovitele.

14. Zpětný odkup

- 14.1 Zhotovitel garantuje objednateli zpětný odkup přebytečných komponent systému i jeho příslušenství, a to za podmínek zveřejněných ve speciálním ceníku pro zpětný odkup systému PhoNet. Podmínkou zpětného odkupu komponent i příslušenství je posouzení jejich technického stavu zhotovitelem a souhlas objednatele s výkupní cenou nabídnutou zhotovitelem. V případě nefunkčnosti nebo poškození komponent i příslušenství může zhotovitel zpětný odkup odmítnout. Zpětný odkup se nevztahuje na akumulátory záložních zdrojů UPS.
- 14.2 Zhotovitel převezme nadbytečné díly do 30 dnů od souhlasu objednatele s cenou zpětného odkupu. Do 7 dnů pak zhotovitel vystaví na objednatele dobropis, a to se lhůtou splatnosti 30 dnů. Existuje-li již v okamžiku vystavení dobropisu nebo vznikne-li dodatečně v průběhu jeho splatnosti neuhrazená pohledávka zhotovitele za objednatelem, je proveden vzájemný zápočet závazků.

15. Ekologická likvidace

- 15.1 Zhotovitel může na vyžádání objednatele zajistit demontáž, přepravu a případně ekologickou likvidaci komponent vyřazované telefonní ústředny i jejího příslušenství. Tato služba se vztahuje na komponenty systému PhoNet i na komponenty jiných výrobců. Na cenu těchto činností se vztahují cenové podmínky platné pro servisní činnost, zpravidla se slevou 50%.

16. Ochrana informací

- 16.1 Zhotovitel má právo poskytovat třetím stranám pouze následující reference: o druhu dodaného systému PhoNet (např. pobočková telefonní ústředna), o jeho konfiguraci (např. kapacity jednotlivých typů rozhraní), o termínech realizace zakázky (tj. termíny zprovoznění i případných rekonfigurací), o identifikaci objednatele (název společnosti nebo organizace), kontakt na jeho zástupce (např. na správce a na uživatele systému), základní charakteristiku zákazníka (tj. obor podnikání firmy nebo poslání instituce nebo další veřejně dostupné informace) a pravdivé údaje o kvalitě fungování systému PhoNet.
- 16.2 Zhotovitel nemá právo poskytovat třetím stranám další informace, např.: o dodacích podmínkách vztahujících se k realizaci zakázky (např. cenové a platební podmínky), o detailních technických a obchodních souvislostech provozování dodaného systému (např. intenzita a charakter provozního zatížení nebo údaje identifikující telefonní hovory nebo údaje o výši hovorového) ani jiné veřejně nedostupné informace, které jsou v držení objednatele a nepravdivé údaje o kvalitě fungování systému PhoNet.
- 16.3 Objednatel má právo poskytovat třetím stranám pouze následující informace: o druhu dodaného systému PhoNet (např. pobočková telefonní ústředna), o jeho konfiguraci (např. kapacity jednotlivých typů rozhraní), o termínech realizace zakázky (tj. termíny zprovoznění i případných rekonfigurací), o identifikaci zhotovitele (tj. název společnosti), kontakt na jeho zástupce (na ředitele společnosti nebo na pracovníky obchodního a servisního oddělení nebo další veřejně dostupné informace) a pravdivé údaje o kvalitě fungování systému PhoNet.

*VOP - všeobecné obchodní podmínky
(obchodní dokumentace - dodací podmínky)*

16.4 Objednatel nemá právo poskytovat třetím stranám další informace, např.: o dodacích podmínkách vztahujících se k realizaci zakázky (např. cenové a platební podmínky) ani jiné veřejně nedostupné informace, které jsou v držení zhotovitele a nepravdivé údaje o kvalitě fungování systému PhoNet.

17. Zapůjčení systému

17.1 Zhotovitel může objednateli zapůjčit komponenty nebo příslušenství systému PhoNet k nezávaznému otestování jejich vlastností, výkonnosti a spolehlivosti. Dokladem o poskytnutí a předání systému je *Protokol o zapůjčení*. Délka zápůjčky je zpravidla do 30 dnů. Dodací podmínky zapůjčení jsou dány vzájemnou dohodou.

18. Identifikace produktu

18.1 Každý dodaný systém PhoNet je identifikován typovým štítkem a servisními kontakty. Typový štítek specifikuje typ výrobku, výrobní číslo, rok výroby, výrobce produktu, vlastníka licence a zemi původu. Výrobním číslem je tzv. číslo systému (součást tzv. PhoNet adresy). Typový štítek dále obsahuje informace vyplývající s prohlášení o shodě (tj. značku „CE“ a přehled příslušných norem). Servisní kontakty specifikují telefon, telefax, webové stránky i e-mailovou adresu, pomocí kterých si lze vyžádat součinnost výrobce systému PhoNet.

19. Zprostředkované zakázky

19.1 Není-li objednatel konečným zákazníkem, ale je-li pro něj systém PhoNet pouze předmětem dalšího prodeje, pak je objednatel povinen uplatnit vůči cílovému zákazníkovi organizační a obchodní pravidla stanovená těmito VOP.

19.2 Případné odchylky od těchto VOP sjednané mezi objednatelem a cílovým zákazníkem, které nebudou předem kryty příslušnou dohodou mezi zhotovitelem a objednatelem jsou věcí a rizikem objednatele.

20. Závěrečná ustanovení

20.1 Vztah mezi zhotovitelem a objednatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak platným zněním obchodního zákoníku. Případné spory smluvních stran, které nebude možné vypořádat vzájemnou dohodou, budou řešeny prostřednictvím soudních znalců, smírčích institucí nebo soudů České republiky.

20.2 Je-li mezi zhotovitelem a objednatelem uzavřen smluvní vztah nebo jiné písemné vzájemně odsouhlasené ujednání, pak mají ustanovení takové dohody přednost před příslušnými ustanoveními těchto VOP, se kterými jsou eventuálně v kolizi.

20.3 S těmito VOP přímo souvisí aktuální znění ZTP a dále katalog i ceník komponent systému i souvisejících služeb. Tyto dokumenty vydává zhotovitel.

20.4 Pokud zhotovitel objednateli nepředá nebo objednatel od zhotovitele nepřevzme tyto VOP, pak jsou jejich ustanovení nezávazným vodítkem pro jejich organizační a obchodní vztahy týkající se dodávek telekomunikačního systému PhoNet.

20.5 Dnem platnosti těchto VOP se ruší platnost předchozích VOP vydaných dne 1.4.2005.

Za zhotovitele:

Ing. Ivo Fišer v.r.
ředitel společnosti
ProTel engineering, spol. s r.o.