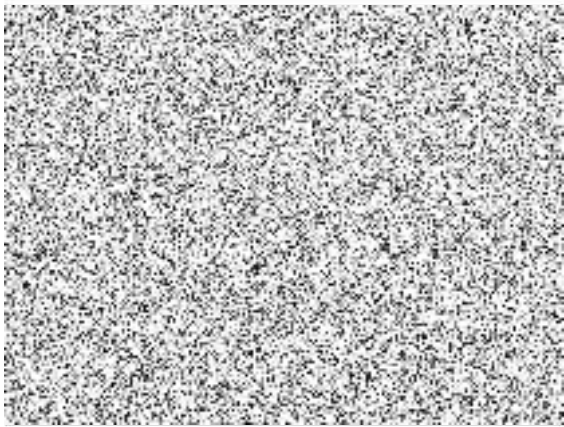






**miracle**

## Servisní smlouva



Miracle Network, spol. s r.o., Dubečská 67, 100 00 Praha 10, Česká republika  
tel.:   
IČO: 48110817, DIČ: CZ48110817, Městský soud v Praze, spisová značka C.16237

Jakékoliv užití části nebo celku, zejména rozmnožování a šíření jakýmkoliv způsobem, je bez písemného souhlasu společnosti Miracle Network zakázáno.



**SERVISNÍ SMLOUVA číslo**

Zhotovitel: MN 04 05 087 / IS

Objednatel:

**1. SMLUVNÍ STRANY****1.1. Zhotovitel:****Miracle Network, spol. s r. o.**

sídlem Dubečská 67, Praha 10, Česká republika

evidovaný u rejstříkového soudu v Praze pod spisovou značkou C. 16237

IČO: 48110817, DIČ: CZ48110817

bankovní spojení:

odpovědný zástupce: jednatel

**1.2. Objednatel****Česká republika - Finanční ředitelství v Hradci Králové**  
sídlem Horova 17, 500 02 Hradec Králové

IČO: 00006912, DIČ: neplátce

bankovní spojení:

odpovědný zástupce: ředitelka

**2. ZÁKLADNÍ POJMY**

- 1) **Pracovním dnem** se rozumí pondělí až pátek s výjimkou dní, na něž připadají vládním nařízením státní svátky a dny pracovního klidu.
- 2) **Běžnou pracovní dobou „BPD“** se rozumí doba od 8:00 do 16:00 hod. v pracovních dnech.
- 3) **Nepřetržitou pracovní dobou „NPD“** se rozumí doba od 0:00 do 24:00 hod. v pracovních dnech.
- 4) Výraz **„NonStop“** znamená dobu od 0:00 do 24:00 hod. ve všech dnech, t.j. 7 dní v týdnu.
- 5) **Sjednaná doba zásahu** může být běžná pracovní doba, nepřetržitá pracovní doba nebo NonStop.
- 6) O **planý servisní zásah** se jedná v případě, že
  - (a) závada nebyla v servisovaném zařízení
  - (b) se jedná o objednatelům zaviněnou poruchu.

**3. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1) Na základě této servisní smlouvy (dále jen smlouva) se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli záruční a pozáruční technický servis na mikrovlnné spoje (dále jen spoje) uvedené v sekci **Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob.**

2) Rozsah servisních služeb, sjednaná doba zásahu a místo pro poskytování servisních služeb je pro každý spoj uvedeno zvlášť tamtéž.

### 3.1. Hlášení poruchy

- 1) V případě provozní závady na servisovaném zařízení ohlašuje pověřená osoba objednatele tuto skutečnost servisnímu oddělení zhotovitele. K tomu používá především
  - (a) vyhrazené číslo mobilního telefonu, tzv. hot-line zhotovitele, které je uvedeno v sekci **Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob** této smlouvy
  - (b) ostatní čísla mobilních telefonů servisního oddělení uvedená tamtéž
  - (c) čísla pevných telefonních linek do kanceláří zhotovitele
  - (d) faxová čísla do kanceláří zhotovitele.
- 2) Každé hlášení o závadě, na které reaguje servisní oddělení zhotovitele výjezdem na místo určené touto smlouvou resp. pověřeným pracovníkem objednatele, je nutné zaslat i v písemné formě, a to:
  - (a) elektronickou poštou na adresu uvedenou v sekci **Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob** smlouvy
  - (b) faxem na číslo uvedené v sekci **Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob** smlouvy.
  - (c) elektronickou cestou vyplněným formulářem na www stránkách zhotovitele
- 3) Hlasové i písemné hlášení o závadě musí obsahovat:
  - (a) číslo této smlouvy nebo název objednatele
  - (b) kontaktní údaje osoby, která hlášení odesílá, tj. jméno, funkce, telefon
  - (c) kontaktní údaje osoby v místě poruchy, která zajistí vstup techniků zhotovitele do objektu a další potřebnou součinnost
  - (d) specifikace nefunkčního zařízení (označení, místo instalace, ...)
  - (e) projev nefunkčnosti
  - (f) písemné hlášení bude navíc obsahovat datum, čas, způsob a jméno osoby zhotovitele, která byla objednatelem telefonicky kontaktována
  - (g) další okolnosti, které mohou být pro odstranění závady podstatné.
- 4) Hlasové hlášení o závadě smí objednatel podávat pouze ve sjednané době zásahu.
- 5) Písemné hlášení o závadě zhotovitel přijímá NonStop.
- 6) V případě pochybností o čase přijetí hlášení o závadě, platí jako závazné pouze hlášení v písemné formě.

### 3.2. Doba odezvy na hlášení o závadě

- 1) Doba mezi přijetím hlášení o závadě a dostavením se servisních techniků zhotovitele nebo třetí osoby, která byla zhotovitelem k servisnímu zásahu pověřena, na udané místo provozní závady se nazývá **doba odezvy**.
- 2) Tamtéž jsou uvedeny objednatelem vybrané doby odezvy pro jednotlivé spoje.

### 3.3. Garantovaná doba opravy

- 1) V případě, že pro daný spoj objednatel požaduje garantovanou **dobu opravy**, počítá se tento časový úsek jako doba mezi příjezdem servisních techniků na udané místo provozní závady a okamžikem odstranění této závady.

### 3.4. Režijní náklady a náhradní díly

- 1) Objednatel si v rámci měsíčního paušálního poplatku může platit i režijní náklady na všechny servisní zásahy a náhradní díly.
- 2) V případě, že si režijní náklady na servisní zásah a náklady na náhradní díly, resp. jejich opravu objednatel neplatí v paušálním poplatku, budou mu tyto náklady po každém takovém zásahu zhotovitelem vyúčtovány dle aktuálního ceníku zhotovitele. Vyjimku tvoří náklady na náhradní díly, které v záruční době vykazují vadu materiálu nebo výroby, a tím zapříčinily provozní závadu. Režijní náklady budou v záruční době vyúčtovány dodavatelem pouze v případě planého servisního zásahu.
- 3) Po dobu záruky režie zahrnuje:
  - a) náklady za jeden ujetý km 12 Kč do místa zásahu a zpět
  - b) náklady za každou hodinu technika strávenou na cestě do místa zásahu a zpět ve výši 500 Kč bez DPH
- 4) Po uplynutí záruční doby bude navíc účtována cena náhradních dílů a práce technika v místě zásahu ve výši 1.000 Kč/hod.

## 4. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

### 4.1. Povinnosti zhotovitele

- (a) poskytovat objednateli služby ve stanoveném rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb

### 4.2. Povinnosti objednatele:

- (a) zajistit pro provoz zařízení řádné provozní podmínky
- (b) poskytovat zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování provozních závad.

## 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Ceny za servisní služby a ceny oprav vadných dílů jsou uvedeny v oficiálním ceníku zhotovitele. Tyto ceníky platné v době podpisu smlouvy jsou povinnou přílohou

- smlouvy. O veškerých změnách v těchto cenících je zhotovitel povinen objednatele informovat nejméně 1 měsíc předtím, než vstoupí v platnost.
- 2) Celková částka za servisní služby poskytované na základě této smlouvy je vyznačena v části **Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob** smlouvy.
  - 3) Smluvená celková částka měsíčního paušálního poplatku bude včetně DPH v zákonné výši hrazena objednatelem na základě zhotovitelem vystavené faktury. Faktura (daňový doklad) bude vystavena k poslednímu dni fakturovaného měsíce (tento den je taktéž považován za den uskutečnění zdanitelného plnění) a je splatná do 21 dnů ode dne doručení objednateli.
  - 4) Za neúplné měsíce (např. při uzavření nebo ukončení smlouvy) uhradí objednatel zhotoviteli způsobem uvedeným v předchozím odstavci odpovídající poměrnou část (s přesností na dny) ze smluvené celkové částky.
  - 5) Objednatel se zavazuje uhradit náklady spojené se servisním zásahem, které vznikly nad rámec paušálního poplatku proti daňovému dokladu zhotovitele. Součástí daňového dokladu dle tohoto bodu je kopie servisního protokolu, potvrzená pracovištěm objednatele, kde byla oprava prováděna.

#### 6. NÁSLEDKY NEDODRŽENÍ SMLUVNÍCH ZÁVAZKŮ

- 1) Nedodrží-li zhotovitel termíny definované touto smlouvou, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 1% ze sjednaného paušálního poplatku toho spoje, s jehož opravou je zhotovitel v prodlení a to za každou i započatou hodinu překročení příslušného časového limitu.
- 2) Nárok k úhradě smluvní pokuty dle odst.1) je objednatel povinnen uplatnit písemně nejdéle do 15 dnů od posledního dne trvání závady.
- 3) Při prodlení objednatele s platbou uhradí zhotoviteli penále ve výši 1% z dlužné částky denně.
- 4) V případě zásahu vyšší moci (živelná katastrofa, mimořádně nepříznivé klimatické podmínky, při kterých by oprava zařízení byla životu nebezpečná, apod.) se lhůta plnění prodlužuje o dobu, po kterou případ vyšší moci nebo jeho následky trvají.

#### 7. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 1) Zhotovitel poskytuje na vadné díly, vyměněné nebo opravené záruku v délce minimálně 6 měsíců. Záruka za takový díl a práce spojené s jeho výměnou nebo opravou neskončí v žádném případě dříve, než záruka za celé zařízení.

#### 8. UŽITÍ INFORMACÍ SMLUVNÍMI STRANAMI

- 1) Obě smluvní strany se zavazují považovat informace o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděly na základě

této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou za informace důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými.

- 2) Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.

#### 9. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY

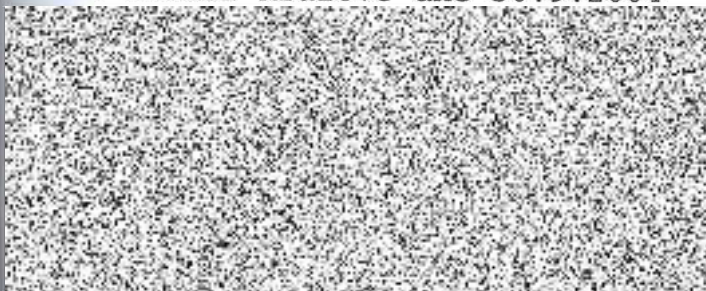
- 1) Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu a sjednává se na dobu neurčitou.
- 2) Smlouva může být ukončena po vzájemné dohodě.
- 3) Smlouva může být písemně vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta v případě jednostranné výpovědi ze strany
  - (a) zhotovitele činí dva měsíce a počíná běžet od prvního měsíce po doručení výpovědi
  - (b) objednatele je dána k datu, který objednatel uvede ve výpovědi.

#### 10. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 1) Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy.
- 2) Smlouva vstupuje v platnost a povinnosti z ní plynoucí nabývají účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Tato smlouva může být měněna jen písemně. Změny a doplňky musí být podepsány oprávněnými osobami. Adresy, jména kontaktních osob a oprávněných pracovníků smluvních stran, telefonní a faxová čísla lze měnit i jednostranným písemným oznámením.
- 4) Smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech s platností originálu, z nichž 2 výtisky obdrží objednatel a 1 výtisk zhotovitel.

Za objednatele:

V Hradci Králové dne 30.9.2004



podpis / razítko



podpis / razítko

V Praze dne 30.9.2004



**Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob****Kontaktní údaje zhotovitele:**

hot-line

mobilní čísla servisních skupin

(použit pouze v běžné pracovní době)

pevná linka

faxové číslo

e-mail

**Seznam servisních středisek zhotovitele** Praha 10, Dubečská 67

Další informace

[www.miracle.cz](http://www.miracle.cz)**Seznam pověřených osob objednatele**

Jméno a příjmení

Telefon nebo jiné spojení

**Seznam servisovaných spojů a zvolených služeb**

Spoj	Pozice zařízení	Typ / verze	Název služby	Parametry služby	Měsíční poplatek
1	FŘ, Horova 17		Doba zásahu	BPD	100.-
	FÚ, U Koruny 1632		Doba odezvy	12 hod	2.000.-
			Doba opravy	6 hod	1.000.-
			Režie	NE	0.-
			Náhradní díly	NE	0.-
Měsíční paušální poplatek bez DPH celkem					3.100.-

Spoj	Pozice zařízení	Typ / verze	Název služby	Parametry služby	Měsíční poplatek
2	FŘ, Horova 17		Doba zásahu	BPD	100.-
	Retransalce věž Čra Pardubice		Doba odezvy	12 hod	2.000.-
			Doba opravy	6 hod	1.000.-
FÚ, Hronovická 2700, Pardubice		Režie	NE	0.-	
		Náhradní díly	NE	0.-	
Měsíční paušální poplatek bez DPH celkem					3.100.-

Měsíční paušální poplatek bez DPH celkem za spoje 1 a 2	6.200.-
sleva 10%	620.-
Měsíční paušální poplatek po slevě bez DPH celkem	5.580.-
DPH 19%	1.060.-
<b>Měsíční paušální poplatek včetně DPH celkem</b>	<b>6.640.-</b>

	měsíců 12
<b>Celkový roční poplatek za spoj 1 a 2 včetně DPH</b>	<b>79.680.-</b>

## CENÍK PRODUKTŮ A SLUŽEB

Miracle Network,  
spol. s r.o.

ČESKÁ REPUBLIKA

Servisní smlouva

Provoz: Dubečská 67 100 Praha 10  
Sídlo: Dubečská 67 100 Praha 10  
Tlf: [REDACTED] IČO: 48110817  
Fax: [REDACTED] DIČ: 010-4811081  
Soud: Městský soud v Spis: C.16237  
Praze  
www: www.miracle.cz

Kategorie: Zákazník MF  
Ceny v měně: Koruna česká

Ceny uvedeny bez DPH za měrnou jednotku.  
Vydáním tohoto ceníku pozbývají dříve  
vydané ceníky platnost.

### SJEDNANÁ DOBA SERVISNÍHO ZÁSAHU

*Doba, ve které se počítají dále uvedené časové limity.*

Běžná pracovní doba (BPD) 8:00 - 16:00 Po-Pá	100.00
Nepřetržitá pracovní doba (NPD) 0:00 - 24:00 Po-Pá	1 000.00
NonStop (NS) 0:00-24:00 Po-Ne	3 000.00

### SERVISNÍ ZÁSAH ZARUČEN DO (DOBA ODEZVY)

*Počítá se od okamžiku autorizovaného přijetí hlášení o poruše.*

24 hodin	1 000.00
12 hodin	2 000.00
6 hodin	3 000.00
3 hodin	4 000.00

### GARANTOVANÉ UKONČENÍ OPRAVY DO (DOBA OPRAVY)

*Doba opravy se garantuje od zahájení zásahu a vztahuje se na závady v elektronické části systému.*

6 hodin	1 000.00
3 hodin	2 000.00
24 hodin	500.00

### NÁHRADNÍ DÍLY A REŽIJNÍ NÁKLADY

Režijní náklady	1 000.00
Náhradní díly	2 000.00

### JEDNORÁZOVÉ REŽIJNÍ NÁKLADY

Práce jednoho technika [Kč/hod]	1 000.00
Cestovné jednoho technika [Kč/hod]	500.00
Převážní náklady [Kč/km]	12.00