

RÁMCOVÁ SMLOUVA

o poskytování servisních služeb kontaktního centra a dodávek licencí

uzavřená na základě ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a § 89 a násl. zákona č. 137/2006 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“)

I. Smluvní strany

1. Česká republika – Krajský soud v Praze

se sídlem: nám. Kinských 234/5, 150 75 Praha 5
zastoupena: JUDr. Ljubomírem Drápalem, předsedou soudu
IČO: 00215678
DIČ: není plátce DPH
bankovní spojení: [REDAKCE]

na straně jedné (dále jen „objednatel“)

a

2. Caleum a.s.

se sídlem: Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha - Nusle
zastoupena: Josef Ladra, předseda představenstva
IČO: 28351363
DIČ: CZ28351363
bankovní spojení: [REDAKCE]
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 18559

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku následující rámcovou smlouvu (dále jen „Smlouva“)

II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je poskytování servisních služeb kontaktního centra (dále jen „Služby“) a dodávky licencí (dále jen „software“).
2. Poskytováním Služeb se rozumí zejména:
Poskytování servisních služeb, kterými jsou: konfigurace, nastavení, aktualizace, správa, případná úprava a vytvoření (nahrání) hlásek dle požadavku objednatele a IVR stromu, řešení kontaktního centra Frontstage.
3. Zajišťováním dodávek licencí se rozumí především dodávky licencí pro operátory (agenty) kontaktního centra (licence obsahuje i další potřebné licence).

III. Doba trvání Smlouvy

1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců, nebo do data vyčerpání celkového finančního objemu, který je stanoven do maximální výše 1.500.000,- Kč (slovy: jeden milión pět set tisíc korun českých) včetně DPH.

IV. Místo plnění

2. Místem poskytování Služeb je Justiční areál Krajského soudu v Praze na adrese nám. Kinských 234/5, 150 75 Praha 5, nebo sídla okresních soudů v obvodu Krajského soudu v Praze (Příloha č. 2 – Seznam okresních soudů), nebude-li v požadavku objednatele stanoveno jinak.

V. Poskytování a předání Služeb

1. Poskytovatel bude poskytovat Služby v pracovních dnech v době korespondující s pracovní dobou objednatele, tedy v pondělí, úterý a ve čtvrtek v době od 7:30 do 16:00; ve středu v době od 7:30 do 17:00 a v pátek v době od 7:30 do 15:00.
2. Objednatel bude zadávat požadované Služby poskytovateli formou písemné objednávky na jeho e-mailovou adresu, v případě naléhavé potřeby i telefonicky, viz článek XV odst. 8. Objednávka musí obsahovat základní specifikaci Služby, zejména předpokládaný rozsah a termín dokončení. Poskytovatel je oprávněn požadovat po objednateli doplnění či upřesnění údajů, bez kterých, nebudou-li objednatel sděleny, není povinen objednávku potvrdit. Přijetí objednávky poskytovatel potvrdí do jednoho pracovního dne na e-mailovou adresu objednatele.
1. Poskytnutí Služby je ukončeno předáním provedené práce objednateli, který provede kontrolu a svým podpisem na předávacím protokole potvrdí její provedení. Za objednatele je oprávněn zápis podepsat pověřený zástupce objednatele (odpovědný zaměstnanec oddělení IT nebo oddělení správy majetku), za poskytovatele příslušný technik.
3. Nedokončenou Službu, či Službu vykazující vady a nedodělky není objednatel povinen převzít.

VI. Lhůty plnění

1. Při poskytování Služeb je poskytovatel povinen dodržovat tyto lhůty:
 - a) zahájení servisního zákroku do 8 hodin od jeho nahlášení objednatelem; v případě, že k nahlášení dojde v době, kdy nelze dodržet lhůtu 8 hodin v rámci téhož dne v pracovní době objednatele podle článku V odst. 1, je poskytovatel povinen zahájit servisní zákrok nejpozději do 9. hodiny ranní následujícího pracovního dne. O zahájení servisního zákroku bude objednatel informován e-mailem. Po dokončení servisního zákroku bude objednatel informován e-mailem s popisem provedených změn nebo oprav.
 - b) odstranění závady, chyby či nedodělku do 48 hodin od jejího nahlášení objednatelem;
 - c) poskytnutí náhradního řešení v případě přetrvávající závady do 5 dnů od jejího nahlášení objednatelem;
 - d) reakční doba pravidelné údržby nejpozději do 72 hodin od jejího nahlášení objednatelem;

2. Do lhůt uvedených v odst. 1 písm. b), c), d) tohoto článku nejsou počítány dny pracovního klidu.

VII. Cena

1. Cena za služby a dodávky licencí je na základě dohody smluvních stran sjednaná jako cena smluvní. Při stanovení ceny jednotlivé objednávky se vychází z objemu skutečně provedených prací vynásobených konkrétní cenou podle cenové kalkulace, která tvoří Přílohu č. 1 a je nedílnou součástí této Smlouvy. V cenové kalkulaci jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele, takže její výše je nepřekročitelná a konečná.
2. Dojde-li v průběhu plnění Smlouvy ke změně výše příslušné sazby DPH, bude účtována DPH k příslušným zdanitelným plněním ve výši stanovené novou právní úpravou a cena bude upravena písemným dodatkem k této Smlouvě.
3. Smluvní strany se dohodly, že shora uvedené ceny jsou ceny konečné a nejvýše přípustné.

VIII. Platební podmínky

1. Služby a dodávky licencí bude objednatel hradit na základě faktury vystavené poskytovatelem. Poskytovatel vystaví fakturu nejpozději do deseti pracovních dní po ukončení kalendářního měsíce.
2. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a v § 435 OZ. Objednatel je oprávněn vrátit poskytovateli neuhrazenou fakturu před uplynutím lhůty splatnosti v případě, že faktura nebude obsahovat údaje stanovené touto smlouvou nebo bude obsahovat údaje chybné. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti.
3. Splatnost faktury je třicet kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Dnem úhrady se rozumí den připsání částky na účet poskytovatele.
4. Smluvní strany se dohodly, že objednatel nebude poskytovat zálohu na Služby ani na dodávky licencí.

IX. Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat nezbytnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat při řešení všech záležitostí souvisejících s předmětem Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje vytvořit poskytovateli podmínky pro řádný a bezpečný výkon Služeb a zpřístupnit mu určené prostory.
3. Objednatel je povinen seznámit poskytovatele ještě před zahájením poskytování Služeb se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro pracoviště objednatele, kde budou Služby poskytovány.
4. Objednatel je oprávněn nařídít poskytovateli přerušit poskytování Služeb v případě že:
 1. nesplní některou ze svých povinností stanovenou touto Smlouvou, nebo
 2. nebude provádět Služby v souladu s touto Smlouvou, nebo

3. pozbude způsobilosti k provádění Služeb.

X.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby a dodávky licencí řádně a včas.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb postupovat s odbornou péčí dle platných právních předpisů, technických norem a technologických postupů stanovených výrobcem Zařízení a v souladu s touto Smlouvou a pokyny objednatele.
3. Povinností poskytovatele je zajistit provozuschopnost všech Zařízení a jejich aktivovaných funkcí a po celou dobu platnosti Smlouvy pravidelně provádět Služby tak, aby se minimalizovaly případné závady na Zařízení.
4. Poskytovatel je oprávněn zajistit provedení jednotlivých částí Služeb třetí osobou (dále jen „subdodavatel“) pouze se souhlasem objednatele s tím, že za tuto práci odpovídá, jako by ji prováděl sám.
5. V případě, že poskytovatel zjistí skryté překážky nebo okolnosti, které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele a brání řádnému provedení Služeb, je povinen tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit objednateli, případně navrhnout jiné řešení.
6. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat objednatele o změně jeho kontaktních a fakturačních údajů.

XI.

Záruka, vadné plnění, odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na jakost provedených Služeb a na poskytnuté licence v délce 24 měsíců od jejich převzetí.
2. Předmět Smlouvy má vady, jestliže provedení Služeb neodpovídá kvalitě požadované touto Smlouvou. Vadami se rozumí i nedodělky a poskytovatel se zavazuje k jejich bezplatnému odstranění.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady vzniklé neodborným užíváním řešení kontaktního centra nebo jeho případným poškozením ze strany objednatele.
4. Právo objednatele z vadného plnění bude uplatněno při předání Služeb, nebo bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistí, a to nejpozději do konce platnosti Smlouvy. Na odstranění vad a nedodělků se vztahují lhůty podle článku VI odst. 1 písm. a) a b).
5. Poskytovatel prohlašuje, že škodu, která by vznikla porušením právních povinností v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, nahradí objednateli a případně i třetím osobám a dále prohlašuje, že je proti těmto škodám pojištěn. V souladu s OZ je poskytovatel primárně povinen nahradit škodu uvedením do původního stavu, teprve poté na žádost objednatele nahradit škodu v penězích.

XII.

Sankce

Nesplní-li poskytovatel povinnosti stanovené touto Smlouvou řádně a včas, vystavuje se ze strany objednatele těmto sankcím:

1. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s poskytnutím Služeb ve lhůtách uvedených v článku VI odst. 1 písm. a), b), c) a d) a odst. 2 téhož článku, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
2. Pakliže poskytovatel nebude schopen zajistit odstranění závady řešení kontaktního centra a neposkytne ani náhradní řešení, má objednatel právo obrátit se v této záležitosti na jinou osobu a poskytovatel je povinen takto vzniklé náklady uhradit.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti dle článku XIII je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takové porušení. Nárok na úhradu smluvní pokuty ukončením Smlouvy nezaniká.
4. Shora uvedenými ujednáními o smluvní pokutě není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.
5. V případě prodlení objednatele se zaplacením faktury je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli zákonný úrok z prodlení.
6. Smluvní pokuta musí být druhé smluvní straně písemně vyúčtována a toto vyúčtování zasláno na adresu sídla dle článku I této Smlouvy. Smluvní pokuta se stává splatnou 30. dnem ode dne doručení vyúčtování druhé straně. Má se za to, že k doručení dojde nejpozději 5. den ode dne odeslání písemného vyúčtování na adresu sídla druhé smluvní strany.

XIII.

Důvěrnost informací

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se na základě tohoto smluvního vztahu dozví. Poskytovatel bere na vědomí, že všechny tyto skutečnosti jsou důvěrné a zavazuje se přijmout taková opatření, aby nedošlo k jejich úniku, zveřejnění a šíření. Poskytovatel odpovídá za porušení mlčenlivosti svými statutárními orgány a jinými orgány a jejich členy, svými zaměstnanci a ve stejném rozsahu i subdodavateli, kteří se na poskytování služeb event. podílejí, a to i v případě, že se subdodavatel zavázal provést určitou činnost samostatně. Tato povinnost poskytovatele trvá i po skončení Smlouvy.
2. Za důvěrné informace se nepovažují informace, které:
 - a) se staly veřejně známými bez zavinění poskytovatele;
 - b) měl poskytovatel legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy;
 - c) poskytovatel legálně získá a je schopen tuto skutečnost doložit;
 - d) vešly ve známost díky jejich zveřejnění, které vyžadoval zákon nebo pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy nebo soudů.

XIV.

Změna a ukončení Smlouvy

1. Smlouvu lze měnit pouze formou číslovaných písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Za řádné ukončení Smlouvy se považuje uplynutí doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, nebo vyčerpáním celkového finančního objemu viz článek III odst. 1 této Smlouvy.
3. Smlouvu je možné ukončit písemnou dohodou smluvních stran k datu odsouhlasenému oběma smluvními stranami za podmínky vzájemného vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů.

4. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy zejména tehdy:
 - a) dojde-li k (byť i nepodstatnému) porušení povinností poskytovatele podle této Smlouvy;
 - b) když z chování poskytovatele nepochybně vyplývá, že poruší Smlouvu podstatným způsobem a na výzvu objednatele nedá přiměřenou jistotu;
 - c) je-li vydáno rozhodnutí o úpadku poskytovatele;
 - d) když poskytovatel v nabídce podané do zadávacího řízení, na základě jehož výsledku byla s poskytovatelem uzavřena tato Smlouva, uvedl informace nebo předložil doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek tohoto zadávacího řízení.
5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností objednatele. V odstoupení musí poskytovatel konkrétně uvést, v čem toto podstatné porušení povinností spatřuje.
6. Za den odstoupení od Smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení prokazatelně doručeno druhé smluvní straně, nejpozději 5. den ode dne odeslání odstoupení na adresu sídla druhé smluvní strany dle čl. I Smlouvy.

XV. Ostatní ujednání

1. Na právní vztahy touto Smlouvou založené a v ní výslovně neupravené se použijí příslušná ustanovení OZ. Smluvní strany se dohodly, že v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 OZ vylučují použití obchodních zvyklostí.
2. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této Smlouvy, jsou povinny se o tom bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinnou osobou dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv a vztahuje se na něj povinnost zveřejnit tuto Smlouvu v registru smluv. Zveřejnění zajistí objednatel nejpozději do 30 dnů ode dne jejího podpisu s tím, že Smlouva nabývá účinnosti až dnem zveřejnění v registru smluv. Poskytovatel se zveřejněním obsahu Smlouvy souhlasí.
5. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že tato Smlouva není smlouvou uzavřenou adhezním způsobem ve smyslu ustanovení § 1798 a násl. OZ. Ustanovení § 1799 a § 1800 OZ se nepoužijí.
6. Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit tatáž neplatná či neúčinná ustanovení novými, platnými či účinnými.
7. Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávky z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
8. Pro vzájemnou komunikaci strany určují tyto kontaktní osoby:
 - a) za objednatele:

b) za poskytovatele:



XVI. Závěrečná ustanovení

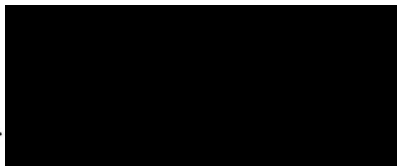
1. Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu uzavřely svobodně, vážně, určitě a srozumitelně, bez tísně za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
2. Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti nabývá dnem zveřejnění v registru smluv.
3. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Cenová kalkulace

Příloha č. 2 – Seznam okresních soudů

V Praze dne 05. 03. 2020

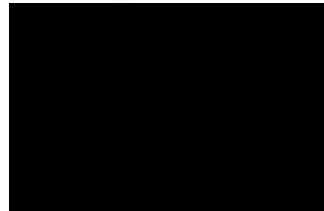
V Praze dne 9.3.2020



za objednatele

JUDr. Ljubomír Drápal

předseda soudu



za poskytovatele

Josef Ladra

předseda představenstva

Caleum

Caleum a.s.; Gemini, Budova B,
Na Pankráci 129/1724, 140 00 Praha 4
IČ: 28351363, DIČ: CZ28351363

KS Praha – Licence a služby kontaktního centra

Cenová kalkulace

<i>Položka</i>	<i>MJ</i>	<i>Celkem Kč</i>
Licence	1 kus	11 430,00 Kč
Práce	1 hodina	1 440,00 Kč

Zde uvedená celková cena bude použita pro hodnocení nabídky

CELKEM bez DPH	12 870,00 Kč
DPH	2 702,70 Kč
CELKEM vč. DPH	15 572,70 Kč

* dodavatel vyplní pouze šedá pole

Okresní soudy v obvodu Krajského soudu v Praze

soud	adresa
Benešov	Masarykovo nám. 223
Beroun	Wagnerovo nám. 1249
Kladno	Nám. E. Beneše 1997
Kolín	Kmochova 144
Kutná Hora	Nám. Národního odboje 58
Mělník	Krombholcova 264
Mladá Boleslav	Nám. Republiky 100
Nymburk	Soudní ul. 996
Praha východ	Na Poříčí 20/1044
Praha západ	Karmelitská 19
Příbram	Milínská 167
Rakovník	Sixtovo nám. 76