

miracle

Servisní smlouva

Miracle Network, spol. s r.o., Dubečská 67, 100 00 Praha 10, Česká republika
tel.: +420 274 782 000, 274 822 800, fax +420 274 822 144
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 05 088 / IS

Objednatel:

1. SMLUVNÍ STRANY

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: CITIBANK, číslo účtu: 2043240118/2600

odpovědný zástupce Ing. Petr Novák, jednatel

Objednatel:

DIAMO, státní podnik

Stráž pod Ralskem, Máchova 201, PSČ 471 27

odštěpný závod GEAM

592 51 Dolní Rožínka

zastoupený Ing. Břetislavem Sedláčkem, pověřeným řízením o.z.

DIČ : CZ00002739

IČ : 00002739

Bank. spojení : ČSOB, a.s. Praha, č.ú. 8010-0803087103/0300

evidovaný u Krajského soudu v Ústí nad Labem odd.A XVIII,
vločka 520**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 případě, že
 - (a) závada nebyla v servisovaném zařízení
 - (b) se jedná o objednatelem zaviněnou poruchu.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY SKP:64.20.23

- 1) Na základě této servisní smlouvy (dále jen smlouva) se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli servisní služby 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.

4. HLÁŠENÍ PORUCH

4.1. Hlášení závady

- 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, resp. na www stránkách zhotovitele
 - (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 cestou vyplněným formulářem na www stránkách zhotovitele
 - (b) elektronickou poštou na adresu uvedenou v sekci **Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob** smlouvy
 - (c) faxem na číslo uvedené v sekci **Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob** smlouvy.
- 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.

4.2. 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) Sjednaná doba odezvy se prodlužuje o 1 hodinu na každých 200km vzdálenosti mezi místem provozní poruchy a nejbližším servisním střediskem zhotovitele. Seznam servisních středisek zhotovitele je uveden v sekci **Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob**.
- 3) Tamtéž jsou uvedeny objednatelem vybrané doby odezvy pro jednotlivé spoje.

4.3. 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.

4.4. 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. Během záruční doby při oprávněné reklamaci zhotovitel neúčtuje žádné náklady servisního zásahu.

5. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1) Povinnosti zhotovitele

- (a) poskytovat objednateli služby ve stanoveném rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb
- (b) odstraňovat provozní poruchy servisovaného zařízení v přiměřené lhůtě s přihlédnutím k povaze provozní závady.

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.

6. 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 sekci **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 14 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.

7. 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 povinen uplatnit písemně nejdéle do 15 dnů od posledního dne trvání závady.
- 3) Při prodlení objednatele s platbou uhradí zhotoviteli penále ve výši 0,03 % 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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 a změny a doplňky musí být podepsány osobami oprávněnými jednat za smluvní stranu. Adresy, jména kontaktních osob a oprávněných pracovníků smluvních stran, telefonní a faxová čísla lze měnit i jednostranným písemným oznámením.
- 4) Tato smlouva a ostatní práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, v platném znění a dalších právních předpisů České republiky.
- 5) Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu v českém jazyce, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.

201 2024

- 6) Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem a prohlašují, že smlouvu uzavřely na základě své svobodné vůle.
- 7) Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

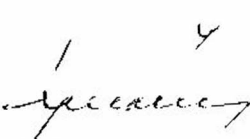
Příloha č.1 - Seznam zařízení, zvolených služeb a pověřených osob

Příloha č.2 - Ceník produktů a služeb

Za objednatele:

V Dolní Rožínce dne 11. 10. 2004

podpis / razítko

Za zhotovitele: 

V Praze dne 1. 10. 2004

podpis / razítko

Číslo 10. státní podnik
odstěpný závod GEAM
Dolní Rožínka, psč 592 51
- 11 -

miracle

(08)
Miracle Network, spol. s r.o.
Dubežská 67, 100 00 Praha 10
DIČ CZ48110817

Příloha č.1

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

Další informace

Seznam pověřených osob objednatele

Jméno a příjmení	Telefon nebo jiné spojení

Seznam servisovaných zařízení mikrovlnných spojů

Spoj	Pozice zařízení	Typ / verze	Název služby	Parametry služby	Měsíční poplatek
1	závod GEAM		Doba zásahu	NPD	1.000,-
			Doba odezvy	24 hod	1.000,-
			Doba opravy	24 hod	500,-
	retranslace: komín - závodu R I		Režie	NE	0,-
			Náhradní díly	NE	0,-
	závod chemická upravna				
Měsíční paušální poplatek bez DPH celkem					2.500,-
DPH 19%					475,-
Měsíční paušální poplatek včetně DPH celkem					2.975,-

CENÍK PRODUKTŮ A SLUŽEB

servisní smlouva

Miracle Network, spol. s r.o. ČESKÁ REPUBLIKA

Provoz: Dubečská 67 100 Praha 10
 Sídlo: Dubečská 67 100 Praha 10
 Tlf: 274 782 000 IČO: 48110817
 Fax: 274 822 144 DIČ: CZ4811081
 rejstříkový soud v Praze Spis: C.16237

Kategorie: Zákazník
 Ceny v měně: Koruna česká

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

www.miracle.cz

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
Penále za planý výjezd	15 000.00