

# SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SERVISU KOMUNIKAČNÍHO SYSTÉMU BC SWITCH

(dále jen „Smlouva“)

č. smlouvy Poskytovatele:  
uzavřená mezi smluvními stranami:

## O2 Czech Republic a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B vložka 2322  
se sídlem: Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, 140 22  
IČO: 60193336  
DIČ: CZ60193336  
bankovní spojení: UniCredit bank a.s.  
číslo účtu: 500114004/2700  
zastoupená: XXXXXXXXXX Account Managerem na základě pověření

(dále jen „Poskytovatel“)

a

## Statutární mesto Děčín

se sídlem: Mírové nám. 1175/5, Děčín, 405 02  
IČO: 00261238  
DIČ: CZ00261238  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., pobočka Děčín  
číslo účtu: 19-921402389/0800  
zastoupená: Ing. Petrem Hodboděm, vedoucím odboru provozního a organizačního

(dále jen „Objednatel“)

(Poskytovatel a Objednatel společně „Smluvní strany“ a jednotlivě „Smluvní strana“)

## Článek I. Předmět Smlouvy

1.1 Předmětem této Smlouvy je dohoda Smluvních stran o podmínkách poskytnutí servisu komunikačního systému, call centra a aplikačního serveru BC 4.0 SoftSwitch Objednatele (dále jen „KS“). Rozsah a parametry KS jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## Článek II. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání této Smlouvy zajistit údržbu a opravy KS (dále jen „Servis KS“) v rozsahu následujících servisních úkonů:
- konfigurace KS;
  - údržba a opravy KS;
  - odstraňování vad a chybových stavů KS (vady a chybové stavy KS společně dále jen „Porucha“).
- 2.2 Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli Cenu ve výši dle odst. 3.1 této Smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy své subdodavatele, zejména pak společnost BusinessCom a.s., IČ: 27426653, se sídlem Praha 4, Dobrušská 1797/1, PSČ 14700. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli a jeho subdodavatelům veškerou jimi rozumně vyžadovanou součinnost, a to ve lhůtách, které mu za tím účelem rozumně stanoví.

## Článek III. Cena a platební podmínky

3.1 Pravidelná měsíční cena za poskytnutí Servisu KS činí **510,- Kč** (slovy: pětsetdeset korun českých) bez DPH (dále jen „Cena“). DPH bude připočteno v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „ZodPH“).

- 3.2 Cenu a všechny další platby související s touto Smlouvou platí Objednatel ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele nejpozději do 15 dnů od data obdržení faktury.
- 3.3 Faktura bude odeslána na adresu sídla Objednatele a musí splňovat náležitosti daňového dokladu vypývajících zejména ze ZoDPH a musí obsahovat:
- číslo Smlouvy
  - číslo faktury
  - datum vystavení faktury a datum uskutečnění zdanitelného plnění
  - obchodní firma Poskytovatele, sídlo, DIČ, IČO, bankovní spojení
  - obchodní firma Objednatele, sídlo, DIČ, IČO, bankovní spojení
  - výše fakturované částky
  - údaj o stanovené výši DPH
- 3.4 V Ceně jsou zahrnuty všechny náklady Poskytovatele spojené se servisními úkony dohodnutými v odst. 4.1 této Smlouvy. Zejména se jedná o (i) náklady na skladové zásoby náhradních dílů a materiálu v takovém množství, aby bylo možno bezodkladně odstraňovat všechny případné poruchy KS, (ii) náklady na zapůjčení náhradního hardware pro KS a (iii) náklady na práci servisního technika v souvislosti se změnou aktuálního nastavení KS. V případě, že Poskytovatel zjistí, že jde o servisní úkon, který není zahrnut v odst. 4.1 této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli náklady do té doby vynaložené na takový servisní úkon ve výši dle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.
- 3.5 Požádá-li Objednatel Poskytovatele o provedení servisního úkonu, který není zahrnut v odst. 4.1. této Smlouvy (půjde tedy zejména o provedení úkonů dohodnutých v odst. 4.2 a odst. 4.3 této Smlouvy), musí se Smluvní strany nejprve prokazatelně dohodnout na podmínkách jeho provedení. V takovém případě současně platí, že cena za jednu hodinu (i započatou) práce servisního technika Poskytovatele činí 1.091,- Kč bez DPH a cena za jednu hodinu (i započatou) práce vývojáře/programátora Poskytovatele činí 1.420,- Kč bez DPH. K těmto položkám mohou být účtovány i náklady na zajištění potřebného materiálu, jakož i případné další náklady, to vše v souladu s aktuálně platným ceníkem servisních služeb Poskytovatele a za podmínek dohodnutých mezi Smluvními stranami.

## **Článek IV. Servis KS a hlášení Poruch**

- 4.1 Servis KS zahrnuje následující úkony:
- 4.1.1 lokalizace a odstraňování Poruch (není-li uvedeno jinak v odst. 4.2 a odst. 4.3 této Smlouvy);
  - 4.1.2 průběžný dálkový dohled a vyhodnocení stavu KS;
  - 4.1.3 zálohování dat po každé úpravě SW;
  - 4.1.4 měsíční zálohování KS, uživatelských dat a nastavení;
  - 4.1.5 telefonická konzultační a poradenská služba v běžných záležitostech týkajících se provozu KS;
  - 4.1.6 nabídky nových možností a vybavení HW i SW;
  - 4.1.7 instalace service packů a opravných balíčků.
- 4.2 Servis KS nezahrnuje zejména následující úkony:
- 4.2.1 opravy Poruch, které KS měl v době uzavření této Smlouvy;
  - 4.2.2 úpravy KS vyplývající ze změn v koncepci nebo v provozních parametrech telekomunikačních sítí (sítí elektronických komunikací);
  - 4.2.3 servisní činnosti, které nesouvisí s lokalizací a odstraňováním Poruchy;
  - 4.2.4 změny na KS, například celkové přeprogramování KS, upgrade KS, změny rozsahu funkcí, prostorové uspořádání apod.;
  - 4.2.5 montážní a servisní práce na vnitřních telefonních rozvodech a LAN Objednatele;
  - 4.2.6 výměnu dílů KS za nestandardní; nebo
  - 4.2.7 přivolání a práce servisního mechanika v případech, kdy se nejedná o provedení servisního úkonu zahrnutého v odst. 4.1. této Smlouvy.
- 4.3 Servis KS dále nezahrnuje lokalizaci a odstraňování Poruch způsobených:
- 4.3.1 porušením provozních nebo uživatelských podmínek vztahujících se ke KS, které jsou stanoveny výrobcem KS a/nebo v uživatelském manuálu KS či v jeho návodu na použití;
  - 4.3.2 vlivem atmosférického výboje, přepětím v síti, požárem, jehož příčinou není závada v KS, a jinými obdobnými událostmi vyšší moci; nebo

- 4.3.3 zásahem do KS ze strany Objednatele nebo třetí osoby.
- 4.4 V případě, že Poskytovatel zjistí, že je po něm požadován servisní úkon, který není zahrnut v odst. 4.1 této Smlouvy, je oprávněn přerušit jeho provádění, resp. k jeho provádění vůbec nepřistoupit do doby, než se Smluvní strany dohodnou na podmínkách jeho provedení ve smyslu odst. 3.5 této Smlouvy.
- 4.5 Objednatel nahlašuje Poruchy do servisního střediska Poskytovatele telefonicky s následným bezodkladným potvrzením e-mailem, nebo prostřednictvím helpdesk ticketovacího systému (dále jen „Oznámení poruchy“) na:
- telefon: helpdesk Praha +420 261 303 303 v pracovní době
  - telefon: helpdesk Praha +420 261 303 335 v mimo pracovní době
  - e-mail: [helpdesk@businesscom.cz](mailto:helpdesk@businesscom.cz)
  - helpdesk ticketovací systém: <http://supp.businesscom.cz/quest>
- 4.6 Každé Oznámení Poruchy musí obsahovat:
- přesnou adresu místa, kde se nalézá KS,
  - v mimopracovní době informaci o zajištění přístupu ke KS,
  - jméno a příjmení osoby oprávněné Objednatelem k řešení Poruchy a kontaktní spojení na ní,
  - jméno a příjmení nahlašující osoby a kontaktní spojení na ní,
  - co možná nejpřesnější popis Poruchy.
- 4.7 Poskytovatel je povinen zahájit odstraňování Poruch ve lhůtách dle následující tabulky. Lhůty začínají plynout od řádného Oznámení poruchy ve smyslu odst. 4.5 a odst. 4.6 této Smlouvy.

Kategorie Poruchy	Popis kategorie poruchy	Lhůta pro		
		zahájení odstraňování Poruchy v případě přijetí Oznámení poruchy		odstranění Poruchy
kritická Porucha	KS nepracuje zcela nebo jsou podstatně omezeny jeho základní funkce, přičemž je omezen provoz minimálně 20 % všech pobočkových nebo vstupních linek	v pracovní dobu	do 2 hodin	do 12 hodin
		mimo pracovní dobu	následující pracovní den	
méně významná Porucha	KS vykazuje nestandardní stavy, které však podstatně neovlivňují provoz pobočkových linek a systému	v pracovní dobu	do 6 hodin	do 48 hodin
		mimo pracovní dobu	následující pracovní den	

- 4.8 Za pracovní dobu se pro účely této Smlouvy považuje období v pracovní dny od 7.30 do 17.00. Všechny lhůty pro zahájení odstraňování Poruch a pro jejich odstranění budou plynout pouze v této době.
- 4.9 O kategorii Poruchy ve smyslu odst. 4.7 této Smlouvy rozhoduje Poskytovatel, a to s přihlédnutím k údajům mu sděleným Objednatelem.
- 4.10 Jde-li o kritickou Poruchu a odstraní-li Poskytovatel takové její projevy či následky tak, že lze nově tuto Poruchu kvalifikovat ve smyslu odst. 4.7 této Smlouvy jako méně významnou, je Poskytovatel povinen ji zcela odstranit v nově běžící lhůtě pro odstranění Poruchy, která se ve smyslu odst. 4.7 této Smlouvy váže k méně významné Poruše. Tato nově běžící lhůta začíná běžet od okamžiku, kdy Poskytovatel informuje Objednatele o tom, že Porucha již nadále nenaplní znaky kritické Poruchy ve smyslu odst. 4.7 této Smlouvy.
- 4.11 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastní náklad veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Servisu KS, a to ve lhůtách, které mu Poskytovatel za tím účelem stanoví.
- 4.12 Vznese-li Objednatel vůči Poskytovateli požadavek na změnu KS ve smyslu odst. 4.2.4 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen na tento požadavek reagovat v co nejkratším termínu, nejpozději však do 48 hodin od jeho obdržení.

## Článek V. Náhrada škody. Vyšší moc

- 5.1 Poskytovatel odpovídá Objednateli pouze za skutečnou škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením smluvní povinnosti dle této Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel tak neodpovídá Objednateli zejména za ztrátu na zisku či za jiné nepřímé škody, ani za škodu vzniklou ztrátou dat. Poskytovatel neodpovídá Objednateli ani za škodu, pokud byla způsobena vyšší mocí, porušením právní povinnosti Objednatelem, spolupůsobením Objednatele nebo z důvodů vzniklých na straně třetích osob.
- 5.2 Poskytovatel není povinen uhradit Objednateli na náhradě škody ve smyslu odst. 5.1 této Smlouvy částku přesahující Cenu, a to za každý případ vzniku škody.
- 5.3 Jestliže Objednateli hrozí nebo vzniká škoda, je povinen bez prodlení, s přihlédnutím k okolnostem případu, přijmout veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění.
- 5.4 Hodlá-li Objednatel uplatnit vůči Poskytovateli nárok na náhradu škody, je Objednatel povinen:
  - 5.4.1 neprodleně informovat Poskytovatele o vzniku škody a o jejích příčinách;
  - 5.4.2 pověřeným zaměstnancům Poskytovatele, event. zaměstnancům pojišťovny šetřící vznik škody na jejich vyžádání neprodleně umožnit šetření okolností předmětné škodní události; a
  - 5.4.3 výši škody hodnověrně prokázat.
- 5.5 Zjistí-li Objednatel, že KS hrozí škoda, je povinen o tom bezodkladně informovat Poskytovatele a současně podniknout na vlastní náklad taková opatření, aby došlo k zabránění vzniku škody, a není-li to možné, alespoň ke zmírnění jejích následků.
- 5.6 Pro účely této Smlouvy „vyšší moc“ znamená událost splňující veškeré následující podmínky:
  - 5.6.1 je mimo kontrolu Smluvních stran;
  - 5.6.2 nastane po uzavření této Smlouvy;
  - 5.6.3 nebylo možno ji rozumně předvídat;
  - 5.6.4 došlo k ní bez zavinění Smluvních stran; a
  - 5.6.5 nebyla způsobena chybou či nedbalostí jedné ze Smluvních stran.Takovou událostí se rozumí (zejména nikoli však výlučně) války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích atd.
- 5.7 Smluvní strana postižena zásahem vyšší moci je povinna bezodkladně informovat druhou Smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání nemožnosti plnit své smluvní závazky.
- 5.8 Vznik a existence události vyšší moci zbavuje postiženou Smluvní stranu odpovědnosti za prodlení událostí vyšší mocí způsobené.

## Článek VI. Sankce

- 6.1 Objednatel bude povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jedné čtvrtiny Ceny, a to za každý případ porušení smluvní povinnosti. Jde-li o prodlení Objednatele se splněním smluvní povinnosti, bude smluvní pokuta činit jednu čtvrtinu Ceny, a to za každý i jen započatý týden trvání prodlení.
- 6.2 Smluvní strany nejsou povinny uhradit smluvní pokutu v případě, že porušení smluvní povinnosti, resp. prodlení se splněním smluvní povinnosti, bylo způsobeno událostí vyšší moci.
- 6.3 Při prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv platby dle této Smlouvy má Poskytovatel právo na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.
- 6.4 Splatnost smluvní pokuty nebo úroku z prodlení činí 60 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury vyzývající k jejich úhradě.

## Článek VII. Trvání smlouvy

- 7.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu **48 měsíců** ode dne účinnosti této Smlouvy
- 7.2 V případě podstatného porušení Smlouvy Smluvní stranou má druhá Smluvní strana právo od této Smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Smluvní strany si nejsou povinny vracet v důsledku odstoupení plnění, která si řádně do té doby poskytly.
- 7.3 Podstatným porušením této Smlouvy ze strany Objednatele je zejména:
  - 7.3.1 nezaplacení Ceny či jiné částky řádně a včas;

- 7.4 Podstatným porušením této Smlouvy ze strany Poskytovatele je opakované (tedy alespoň trojí) neodstranění nebo pozdní opravení Poruchy za předpokladu, že taková Porucha brání podstatným způsobem v užití KS.
- 7.5 V případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Objednatele má Poskytovatel právo na zamezení provozu KS, pokud byl Objednatel na tento možný důsledek podstatného porušení Smlouvy písemně upozorněn a ani ve lhůtě 15 dnů od doručení této výzvy nenapravit takové porušení.
- 7.6 Obě smluvní strany mohou písemným oznámením, zaslaným druhé Smluvní straně, kdykoli vypovědět tuto Smlouvu s výpovědní dobou dva (2) měsíce, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena svému adresátu.

## Článek VIII. Kontaktní osoby

Kontaktními osobami pro účely této Smlouvy jsou:

Na straně Poskytovatele:

ve věcech technických

Jméno  
telefon  
e-mail



Na straně Objednatele

ve věcech technických

Jméno  
telefon  
e-mail



## Článek IX. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oprávněnými zástupci Smluvních stran a v účinnost dnem zveřejnění v registru smluv.
- 9.2 Práva a povinnosti z této Smlouvy nemůže Objednatel bez souhlasu Poskytovatele převést na třetí osobu. Poskytovatel je oprávněn převést práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy, a Smlouvu jako takovou, na třetí osobu, i bez souhlasu Objednatele.
- 9.3 Ochrana osobních údajů předávaných mezi Smluvními stranami je upravena samostatnou smlouvou.
- 9.4 Veškeré změny této Smlouvy je možné činit výlučně formou datovaných, číslovaných a Smluvními stranami podepsaných dodatků k této Smlouvě. Jednotlivé dodatky se vyhotovují ve dvou originálech, z toho jeden obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel.
- 9.5 Nedílnou součástí této Smlouvy je:  
Příloha č. 1 - Specifikace KS
- 9.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom výtisku.
- 9.7 Obě Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech ustanoveních této Smlouvy připojují své podpisy.

**Za Statutární město Děčín**

**Za O2 Czech Republic a.s.**

V Děčíně dne:

V Praze dne:

Podpis:  
Jméno:  
Funkce:

\_\_\_\_\_  
Petr Hodboď  
vedoucí odboru OPO

Podpis:  
Jméno:  
Funkce:

\_\_\_\_\_  
Account Manager

## **Příloha číslo 1 - Specifikace KS**

### **Pobočková ústředna**

#### **IP PBX softswitch – BC 4.0 SoftSwitch**

IP systém na centrální lokalitě pro 400 koncových uživatelů / možnost připojení 30 hlasových kanálů SIP trunk; včetně standardního webového rozhraní pro správu PBX, v případě instalace Softwitche do virtuálního prostředí objednatele.