

SERVISNÍ SMLOUVA

(dále jen „Smlouva“)

č. smlouvy Poskytovatele 4/2020
uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) mezi smluvními stranami:

1. BusinessCom a.s.

IČ: 274 26 653
DIČ: CZ 274 26 653
se sídlem : Dobrušská 1797/1, 147 00 Praha 4
zastoupená: Michalem Parkosem, členem představenstva

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn.: B 10552

(dále jen „Poskytovatel“) na straně jedné

2. Kongresové centrum Praha, a.s.

IČ: 63080249
DIČ: 63080249
se sídlem: 5. května 1640/65, Nusle, 140 00 Praha 4
zastoupená: Ing. Lenkou Žlebkovou, generální ředitelka, na základě pověření představenstva,
zastoupena facility management ředitelem Miroslavem Perglerem, dle plné moci

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. B 3275

(dále jen „Objednatel“) na straně druhé
(společně dle též jako „smluvní strany“ a samostatně též jako „smluvní strana“)

Článek I. Účel smlouvy

- 1.1 V návaznosti na výsledky poptávkového řízení „Dodávka a montáž nové VOIP ústředny“ a vítězná nabídka Poskytovatele, kterou předložil v poptávkovém řízení uzavřely smluvní strany dne 24.02.2020 smlouvu o dílo na dodávku a montáž nové telefonní pobočkové VOIP ústředny, v rámci které se Poskytovatel zavázal poskytnout také rozšířený servis díla a zákaznické péče specifikovaný v zadávacích podmínkách poptávkového řízení, Podkladem pro uzavření této Smlouvy je nabídka Poskytovatele ze dne 10.12.2019, která byla na základě výzvy Objednatele k podání nabídek ze dne 26.11.2019 vybrána jako nejvhodnější, a jejíž obsah je oběma smluvními stranám znám, přičemž každá z nich má k dispozici jedno její vyhotovení. Za účelem stanovení podmínek realizace servisních služeb je mezi smluvními stranami uzavřána tato Smlouva.
- 1.2 Účelem této smlouvy je zabezpečení cíle poskytování servisu konfigurace, údržby, opravy a odstraňování poruch **IP komunikačního systému Mitel MiVoice MX-ONE** včetně koncových zařízení Mitel (dále jen „KS“) do provozuschopného stavu v časech stanovených Smlouvou.

Článek II. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele na základě této Smlouvy po dobu trvání této Smlouvy zajistit servis konfigurace KS, údržbu a opravy KS a odstraňování poruch KS (dále jen „Servis KS“).
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje v rámci Servisu KS postupovat podle harmonogramu uvedeného v čl. 3.3 Smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje v rámci Servisu KS poskytnout zejména následující činnosti:
 - 2.3.1 dálkový dohled a vyhodnocování stavu KS,
 - 2.3.2 pravidelná kontrola funkčnosti a chybových hlášení KS,
 - 2.3.3 pravidelné měsíční zálohování konfigurace a nastavení KS,

- 2.3.4 zajištění zálohy stávající konfigurace pro případ nutné obnovy KS,
 - 2.3.5 náklady na lokalizaci a odstraňování poruchy KS,
 - 2.3.6 náklady na programování a změnou aktuálního nastavení KS
 - 2.3.7 konzultační a poradenská služba v běžných záležitostech, týkajících se provozu KS
 - 2.3.8 náklady na práci technika při osobní návštěvě v místě plnění nebo při vzdáleném přístupu,
 - 2.3.9 cestovní náklady vzniklé v souvislosti s lokalizací a odstraňování poruchy KS,
 - 2.3.10 veškeré náhradní díly potřebné k odstranění poruchy KS,
 - 2.3.11 v případě opravy hardware KS mimo místa plnění zajištění náhradního provozu porouchané části systému v nezbytném rozsahu,
 - 2.3.12 instalace opravných a servisních balíčků OS i KS,
 - 2.3.13 nabídka nových možností a vybavení HW i SW KS,
 - 2.3.14 náklady na skladové zásoby náhradních dílů a materiálů v takovém množství, aby bylo možno bezodkladně odstraňovat všechny případné poruchy ((vše uvedené dále též „Plnění“).
- 2.4 Servis KS se nevztahuje na činnosti neuvedené v odst. 2.3, zejména se nevztahuje na:
- 2.4.1 úpravy KS vyplývající ze změn v koncepci nebo v provozních parametrech telekomunikačních sítí,
 - 2.4.2 změny na předmětném KS, například celkové přeprogramování KS, změny rozsahu funkcí, prostorové uspořádání apod.,
 - 2.4.3 přivolání servisního technika v případech, kdy se nejedná o poruchu, chybový stav na KS uvedeném v této smlouvě, nebo je příčina jiná, na kterou se tato smlouva nevztahuje.
- 2.5 Servis KS se dále nevztahuje na odstraňování poruch a/nebo chybových stavů způsobených:
- 2.5.1 vlivem atmosférického výboje, přepětím v síti, požárem, jehož příčinou není závada v KS a jinými obdobnými událostmi;
 - 2.5.2 neodborným zásahem Objednatel nebo neoprávněnou osobou;
- 2.6 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické, technologické postupy nebo jiná určující kritéria.
- 2.7 Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádné a včas poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. V této Smlouvy.
- 2.8 Objednatel se rovněž zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí Plnění dle této Smlouvy.
- p

Článek III. Hlášení a odstraňování poruch KS

- 3.1 Objednatel nahlašuje kritické poruchy, méně významné poruchy a požadavky na změnu (společně dále jen „Poruchy“) do servisního střediska Poskytovatele telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím webové aplikace (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: servis@businesscom.cz
- helpdesk ticketovací systém: <https://ticket.businesscom.cz/index.php>
- 3.2 Každé Oznámení poruchy musí obsahovat:
- přesnou adresu místa, kde se nalézá poškozené zařízení,
 - v mimopracovní době informaci o zajištění přístupu k zařízení,
 - jméno a příjmení oprávněné osoby Objednatele a kontaktní spojení na ní,
 - jméno a příjmení nahlašující osoby a kontaktní spojení na ní,
 - co možná nejpřesnější popis chybového stavu.

- 3.3 Poskytovatel je povinen zahájit odstraňování Poruch ve lhůtách dle následující tabulky; lhůty začínají plynout od úplného Oznámení poruchy:

Kategorie poruchy	Popis kategorie poruchy	Lhůta pro		
		zahájení odstraňování poruchy v případě přijetí Oznámení poruchy		odstranění Poruchy
kritická porucha	KS nepracuje zcela nebo jsou výrazně omezeny jeho základní funkce, přičemž je omezen provoz minimálně 20 % všech pobočných nebo výstupních linek	v pracovní dobu	do 2 hodin	do 4 hodin
		mimo pracovní dobu	do 2 hodin v následujícím pracovním dni	
méně významná porucha	KS vykazuje nestandardní stavy, které však zásadně neovlivňují provoz	v pracovní dobu	následující pracovní den	do 8 hodin
		mimo pracovní dobu	následující pracovní den	
požadavek na změnu	Požadavky na změny v naprogramování nebo nastavení KS	následující pracovní den		

- 3.4 Servis je poskytován v režimu 24/7/365.

Článek IV. Místo a doba plnění

- 4.1 Místem plnění Servisu KS je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Plnění může být poskytnuto i vzdáleným/dálkovým přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit v sídle Objednatele.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servis KS počínaje dnem 1.5.2020 po dobu následujících 36 měsíců.

Článek V. Cena

- 5.1 Cena za poskytování Servisu KS je součástí ceny díla, o němž uzavřely smluvní strany dne 24.02.2020 smlouvu o dílo na dodávku a montáž nové telefonní pobočkové VOIP ústředny, cena byla stanovena na _____, na základě položkového rozpočtu, uvedeného ve Smlouvě o dílo na dodávku a montáž nové telefonní pobočkové VOIP ústředny uzavřené mezi stranami dne 24.02.2020.
- 5.2 Dohodnutá cena je cenou konečnou, maximální a nejvýše přípustnou, přičemž zahrnuje veškeré činnosti a náklady Poskytovatele.
- 5.3 Cena za plnění dle této smlouvy je hrazena dle podmínek stanovených v čl IV a V smlouvy, jako součást ceny díla kterou Smlouva o dílo na dodávku a montáž nové telefonní pobočkové VOIP ústředny, kterou smluvní strany uzavřely dne 24.02.2020.

Článek VI. Náhrada škody

- 6.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada škody se bude řídit právními předpisy, není-li v této smlouvě sjednáno jinak.
- 6.2 Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škody či jiné újmy a k případné minimalizaci vzniklé škody či jiné újmy.
- 6.3 Objednatel odpovídá za každé zavinění porušení smluvní povinnosti.
- 6.4 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za veškerou škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.

- 6.5 Za škodu se přitom s ohledem na odst. 6.3 tohoto článku považuje i škoda vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Škodou vzniklou porušením povinnosti Poskytovatele je i taková škoda, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Smlouvy nebo v jeho důsledku. Takovou škodou jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění. Dojde-li při poskytování plnění k jakémukoliv poškození sítě technického vybavení, majetku Objednatele či třetí osoby, provede Poskytovatel odstranění poškození na své vlastní náklady.
- 6.6 Škodu hradí škůdce v penězích, nevyžádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 6.7 Náhrada škody je splatná ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany straně povinné z náhrady škody.
- 6.8 Poskytovatel neodpovídá za újmu, pokud byla způsobena vyšší mocí, Objednatelem nebo nedodržením podmínek této Smlouvy Objednatelem.
- 6.9 ..
- 6.10 Pro účely této Smlouvy „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu Smluvních stran, nastalou po uzavření Smlouvy, kterou nebylo možno předvídat, ke které došlo bez zavinění Smluvní strany, pokud nebyla způsobena její chybou či nedbalostí. Takovými událostmi se rozumí zejména, nikoliv však výlučně, války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích. Smluvní strana postižena zásahem vyšší moci je povinná bezodkladně informovat druhou Smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání nemožnosti plnit své smluvní závazky. Bezprostředně po zániku takové překážky povinná Smluvní strana obnoví plnění svých závazků vůči druhé Smluvní straně a učiní vše, co je v jejích silách, ke kompenzaci doby, která uplynula v důsledku takového prodlení. V případě, že překážka dle tohoto bodu nepomine do 3 pracovních dnů od doby svého vzniku, oprávnění zástupci obou Smluvních stran projednají další postup při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.

Článek VII. Sankce

- 7.1 Smluvní strany nejsou povinny uhradit smluvní pokutu v případě, že nesplnění podmínek stanovených touto Smlouvou bylo způsobeno vyšší mocí.
- 7.2 Smluvní pokuta v případě nedodržení času odstranění poruchy je 500,- Kč za každou hodinu zpoždění zaviněnou Poskytovatelem. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 dnů po obdržení vyúčtování smluvní pokuty.
- 7.3 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnost splnit závazek utvrzený smluvní pokutou. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
- 7.4 Příslušná Smluvní strana je povinna druhé Smluvní straně uhradit zákonný úrok z prodlení v příslušné výši do 60 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury (daňového dokladu) oprávněnou Smluvní stranou.

Článek VIII. Ukončení a odstoupení od smlouvy

- 8.1 Smlouva končí uplynutím doby, na kterou byla sjednána.
- 8.2 V případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Smluvní strany má druhá Smluvní strana právo od této Smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 8.3 Podstatným porušením této Smlouvy ze strany Poskytovatele je:
- opakované (nejméně dvakrát) neodstranění nebo pozdní opravení Poruchy za předpokladu, že taková Porucha brání podstatným způsobem v užití KS;
 - poskytovatel se snate nespolehlivým plátcem DPH
 - vůči Poskytovateli bude zahájeno insolvenční řízení, exekuční řízení nebo budou tato řízení pro nedostatek majetku Poskytovatele zastavena.

Článek IX. Kontaktní osoby

Kontaktními osobami pro účely této Smlouvy jsou:

Na straně Poskytovatele:

ve věcech smluvních	jméno telefon e-mail	Michal Parkos
---------------------	----------------------------	---------------

ve věcech technických	jméno telefon e-mail	Michal Dávidík
-----------------------	----------------------------	----------------

Na straně Odběratele:

jméno telefon e-mail	Ing. Daniel Rovný
----------------------------	-------------------

Článek X. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Tato Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oprávněnými zástupci Smluvních stran. Účinnosti nabývá dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 10.2 Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana je oprávněna převést práva (zejména pohledávky) a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu jen na základě předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 10.3 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv podle zákona o registru smluv. Smlouvu uveřejní v registru smluv Objednatel.
- 10.4 Smluvní strany se tímto zavazují důsledně dodržovat všechna ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 10.5 Veškeré změny této Smlouvy je možné činit výlučně formou datovaných, vzestupně číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků k této Smlouvě. Jednotlivé dodatky se vyhotovují ve dvou originálech, z toho jeden obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel.
- 10.6 Tato Smlouva se řídí právními předpisy platnými na území České republiky, zejména příslušnými ustanovení občanského zákoníku. Následující ustanovení občanského zákoníku se neuplatní na práva a povinnosti dle Smlouvy: § 1793 až 1795, § 1805 odst. 2, § 1951, § 1971, § 1987 odst. 1. Odpověď strany podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky na uzavření Smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky. To platí i na proces uzavírání dodatků ke Smlouvě.
- 10.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
- 10.8 Tato smlouva je uzavřena v české jazykové verzi.
- 10.9 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 BusinessCom a.s.

Za Kongresové centrum Praha a.s.

V Praze dne: 29.4.2020

V Praze dne: 29.4.2020

Podpis:
Jméno:
Funkce:

Michal Parkos
člen představenstva

Podpis:
Jméno:
Funkce

Mgr. Miroslav Pergler
FMR