SERVISNÍ SMLOUVA

(dále jen „**Smlouva**“)

## BusinessCom a.s.

č. smlouvy Poskytovatele 20/9/2021 uzavřená mezi smluvními stranami:

IČ: 274 26 653

DIČ: CZ 274 26 653

se sídlem: Dobrušská 1797/1, 147 00 Praha 4

zastoupená: Michalem Parkosem, členem představenstva

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka 10552 (dále jen „Poskytovatel“) na straně jedné

## Město Český Krumlov

IČ: 00245836

DIČ: CZ00245836

se sídlem: Náměstí Svornosti 1, 381 01, Český Krumlov

zastoupená: Mgr. Daliborem Cardou, starostou města

(dále jen „Objednatel“) na straně druhé

# Článek I. Předmět smlouvy

* 1. Předmětem této smlouvy je dohoda Smluvních stran o podmínkách poskytnutí servisu konfigurace, údržba, opravy a odstraňování poruch **IP komunikačního systému a kontakního centra BC4 SoftSwitch** (dále jen “**KS**”).

# Článek II. Práva a povinnosti smluvních stran

* 1. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání této Smlouvy zajistit údržbu a opravy KS (dále jen „**Servis KS**“), a to následujícím rozsahu:
		+ konfigurace
		+ údržba a opravy
		+ odstraňování poruch KS
	2. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli cenu za poskytnutí Servisu KS.

# Článek III. Cena a platební podmínky

* 1. Pravidelná měsíční cena za poskytnutí Servisu KS **činí 3.500,- Kč** 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.
	2. Cenu a všechny další platby související s touto Smlouvou platí Objednatel ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele nejpozději do 60 dnů ode dne vystavení faktury (daňového dokladu). Fakturace bude čtvrtletní.
	3. Faktura (daňový doklad) bude odeslána na adresu sídla Objednatele a musí splňovat náležitosti daňového dokladu vypývající zejména ze zákona č.235/2004 Sb. o dani s přidané hodnoty v platném znění a musí obsahovat:
		+ číslo smlouvy,
		+ číslo faktury (daňového dokladu),
		+ datum a vystavení a datum uskutečněného zdanitelného plnění,
		+ obchodní firma Poskytovatele, sídlo, DIČ, IČO, bankovní spojení,
		+ obchodní firma Objednatele, sídlo, DIČ, IČO, bankovní spojení,
		+ údaj o stanovené výši DPH.

# Článek IV. Servis KS a hlášení poruch, chybových stavů

* 1. Servisem KS se rozumí:
		1. dálkový dohled a vyhodnocování stavu KS,
		2. pravidelná kontrola funkčnosti a chybových hlášení KS,
		3. pravidelné měsíční zálohování konfigurace a nastavení KS,
		4. zajištění zálohy stávající konfigurace pro případ nutné obnovy KS,
		5. náklady na na lokalizací a odstraňováním poruchy KS,
		6. náklady na programování a změnou aktuálního nastavení KS
		7. konzultační a poradenská služba v běžných záležitostech, týkajících se provozu KS
		8. náklady na práci technika při osobní návštěvě v místě plnění nebo při vzdáleném přístupu,
		9. cestovní náklady vzniklé v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy KS,
		10. v případě opravy hardware KS (koncových telefonů) mimo místa plnění zajištění náhradního provozu porouchané části systému v nezbytném rozsahu,
		11. instalace opravných a servisních balíčků OS i KS
	2. Servis KS se nevztahuje na činnosti neuvedené v odst. [4.1,](#_bookmark0) zejména na:
		1. úpravy KS vyplývající ze změn v koncepci nebo v provozních parametrech telekomunikačních sítí,
		2. změny na předmětném KS, například celkové přeprogramování KS, změny rozsahu funkcí, prostorové uspořádání apod.,
		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.
	3. Servis KS se dále nevztahuje na odstraňování poruch a/nebo chybových stavů způsobených:
		1. vlivem atmosférického výboje, přepětím v síti, požárem, jehož příčinou není závada v KS a jinými obdobnými událostmi;
		2. neodborným zásahem Objednatelem nebo neoprávněnou osobou;
	4. V případě, že Poskytovatel zjistí, že požadovaný servisní zákrok nespadá do paušálního Servisu KS, může být servisní zákroku účtován za cenu 1.260,- Kč/hod bez DPH za práci servisního technika.
	5. Objednatel nahlašuje poruchy do servisního střediska Poskytovatele telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím webové aplikace (dále jen „**Oznámení poruchy**“) na:
* telefon: helpedesk Praha +420 261 303 303 v pracovní době
* telefon: helpedesk Praha +420 261 303 335 v mimo pracovní době
* e-mail: servis@businesscom.cz

helpdesk ticketovací systém: <https://www.businesscom.cz/clanek/645/podpora.html>

* 1. 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.
	1. 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 poruchyv případě přijetí Oznámení poruchy | odstranění Poruchy |
| kritická porucha | KS nepracuje zcela nebo jsou výrazně omezeny jeho základní funkce | v pracovní dobu | do 2 hodin | do 8 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 48 hodin |
| mimo pracovní dobu | následující pracovní den |
| požadavek na změnu | Požadavky na změnyv naprogramování nebo nastavení KS | v co nejkratším termínu, nejpozději do 3 dní |

* 1. Za pracovní dobu se považuje období v pracovní dny od 8.00 do 17.00.
	2. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastní náklad veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Servisu KS.

# Článek V. Náhrada vzniklé újmy

* 1. Poskytovatel neodpovídá za újmu, pokud byla způsobena vyšší mocí, nebo nedodržením podmínek této Smlouvy Objednatelem, nebo třetími osobami.
	2. Jestliže Objednateli hrozí nebo vzniká újma, je povinen bez prodlení učinit veškerá opatření k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění. Pokud by měl vůči Poskytovateli uplatnit nárok na náhradu újmy, je Objednatel dále povinen:
		1. neprodleně informovat Poskytovatele o vzniku škody,
		2. pověřeným zaměstnancům Poskytovatele, event. zaměstnancům jeho pojišťovny na jejich vyžádání neprodleně umožnit šetření okolností předmětné škodní události,
		3. výši skutečné škody prokázat.
	3. 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.

# Článek VI. Sankce

* 1. Smluvní strany nejsou povinny uhradit smluvní pokutu v případě, že nesplnění podmínek stanovených touto Smlouvou bylo způsobeno vyšší moci.
	2. Při prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv platby dle této Smlouvy má Poskytovatel nárok na zákonný úrok z prodlení.
	3. Smluvní pokuta v případě nedodržení času odstranění poruchy je 500,- Kč za každou hodinu zpoždění zaviněnou Poskytovatelem.
	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 VII. Trvání smlouvy

* 1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta se v takovémto případě stanovuje na dva (2) měsíce.
	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.
	3. Podstatným porušením této Smlouvy ze strany Poskytovatele je opakované neodstranění nebo pozdní opravení poruchy nebo chybového stavu za předpokladu, že taková porucha nebo chybový stav brání podstatným způsobem v užití KS.

# Článek VIII. Kontaktní osoby

Kontaktními osobami pro účely této Smlouvy jsou:

Na straně Poskytovatele:

ve věcech smluvních

Jméno: Ing. Zdeněk Moravec

Telefon: 770166193

e-mail: zdenek.moravec@ckrumlov.cz

ve věcech technických

Jméno: Bc. Tomáš Kubát

Telefon: 602491505

e-mail: tomas.kubat@ckrumlov.cz

# Článek IX. Závěrečná ustanovení

* 1. Tato Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oprávněnými zástupci Smluvních stran. Účinnosti nabývá dnem uveřejnění v registru smluv.
	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.
	3. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv podle 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. Smlouvu uveřejní v registru smluv Objednatel.
	4. Smluvní strany se tímto zavazují důsledně dodržovat všechna ustanovení zákona čís. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.
	5. Veškeré změny této Smlouvy je možné činit výlučně formou datovaných, číslovaných a Smluvními stranami podepsanými dodatků k této Smlouvě. Jednotlivé dodatky se vyhotovují ve dvou originálech, z toho jeden obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel.
	6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom výtisku.
	7. Tato smlouva je uzavřena v české jazykové verzi.
	8. 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 Město Český Krumlov** |
| V Praze dne: |  | V Českém Krumlově dne: |
| Podpis: |   | Podpis: |   |
| Jméno: | Michal Parkos | Jméno: | Mgr. Dalibor Carda |
| Funkce: | člen představenstva | Funkce | Starosta města |