

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE

uzavřena ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2, za použití § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. - občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

Objednatel:

se sídlem:
zastoupené:
zástupce oprávněný jednat ve věcech technických:
emailová adresa:
IČ:
bankovní spojení:
číslo účtu:
(dále jen „objednatel“)

Město Jičín

Žižkovo nám. 18, 506 01 Jičín
JUDr. Jan Malý, starosta

*****@mujicin.cz
00271 632
Komerční banka, a. s., Jičín
524541/0100

Zhotovitel:

se sídlem:
zástupce oprávněný jednat ve věcech smluvních:
emailová adresa:
zástupce oprávněný jednat ve věcech technických:
(*****@sitel.cz; *****@sitel.cz)
IČ:
DIČ:
bankovní spojení:
číslo účtu:
(dále jen „zhotovitel“)

SITEL, spol. s r.o.

Baarova 957/15, 140 00 Praha
Ing. Jan Novák, *****
*****@sitel.cz

44797320
CZ44797320

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle zákona, stanov, společenské smlouvy nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

Čl. I.

Předmět servisní podpory

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli servisní podporu optické sítě města Jičín
2. Zhotovitel se zejména zavazuje zajistit v rámci plnění této Smlouvy dispečerskou službu a servisní službu na odstranění poruch a poškození.
3. Dispečerskou službou se rozumí služba Zhotovitele, která 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce přijímá hlášení Objednatele o poruchách a poškozeních díla a zajišťuje aktivaci složek servisní služby.
4. Servisní službou se rozumí služba Zhotovitele (zásahová skupina), která zajišťuje odstraňování poruch a poškození díla.
5. Nástupem na odstranění poruchy se rozumí prvotní zásah technického pracovníka servisní služby Zhotovitele v předpokládané lokalitě poruchy nebo v lokalitě přesně specifikované Objednatel, a to od okamžiku nahlášení požadavku na odstranění poruch a poškození na dispečerskou službu Zhotovitele.

Čl. II.

Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel poskytuje dispečerskou službu na stanovených telefonních a faxových číslech a na adrese elektronické pošty (e-mail), která jsou uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy. Tato čísla je Zhotovitel oprávněn jednostranně měnit s tím, že případnou změnu je povinen písemně oznámit Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před uskutečněním změny.
2. Administrativně organizační činnosti spojené s nahlášením poruchy a následným výjezdem zásahové skupiny budou prováděny v souladu s postupem uvedeným v Příloze č. 2.
3. Reakční doba dispečinku (potvrzení požadavku na servisní činnost) 15 minut.
4. Příjezd havarijního stavbyvedoucího na místo poruchy (zjištění rozsahu poruchy, zajištění součinnosti s objednatelem, případně potřebné formality s Policií ČR, případné zajištění výkopových prací atd.) nástup do 7 hodin od nahlášení na dispečink Zhotovitele.
5. Nástup servisních čet na poruchu do 10 hodin.
6. Zhotovitel je při odstraňování poruch a rekonfiguracích povinen postupovat způsobem, který minimalizuje zásahy do aktivních optických okruhů, které se zjištěnou poruchou přímo nesovisí.
7. Rozsáhlé zásahy a změny ve stávajících trasách sítě je Zhotovitel oprávněn provádět pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele a po jejich provedení je povinen bezodkladně předat Objednateli příslušnou dokumentaci skutečného provedení.
8. Zjistí-li Zhotovitel jakoukoliv další poruchu, bude o ní bezodkladně informovat Objednatele.
9. V případě nutnosti provádění zemních prací zajistí Zhotovitel ve spolupráci s Objednatelem jejich ohlášení a projednání s příslušnými orgány státní správy či územní samosprávy. Provedení definitivních úprav povrchů a jejich předání vlastníkově zajišťuje Zhotovitel v rámci provedené opravy díla.
10. Při haváriích či poruchách díla je v případě zjevného poškození díla třetí osobou Zhotovitel povinen učinit v součinnosti s Objednatelem veškeré potřebné kroky pro zjištění škůdce a jeho jednání nebo činnosti, minimalizaci stávající škody resp. zamezení zvětšování jejího rozsahu, odvrácení dalších hrozících škod, rychlé a efektivní odstranění existující škody. Po dohodě s Objednatelem bude Zhotovitel připraven spolupracovat s Objednatelem při podání ohlášení orgánům činným v trestním řízení.

Čl. III.

Povinnosti objednatele

1. Objednatel zajistí pro odstranění poruchy potřebnou dokumentaci. Zástupce objednatele předá Zhotoviteli dokumentaci v místě poruchy.
2. Objednatel určí okruh jeho zaměstnanců, včetně uvedení kontaktních telefonních a faxových čísel, kteří jsou oprávněni požadovat servisní služby Zhotovitele. Seznam oprávněných zaměstnanců Objednatele je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy. Změny oprávněných zaměstnanců je Objednatel oprávněn provádět jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Objednatel nejméně 5 dnů před provedením změny.

3. Pro odstraňování poruchy zajistí Objednatel vstup na dotčené nemovitosti a do všech prostor a objektů, v nichž jsou umístěny komponenty díla, v čase, který nebude překážkou pro splnění doby nástupu na odstranění poruchy. V případě překážky na straně Objednatele, bude prodloužena doba nástupu na odstranění poruchy o dobu trvání této překážky. Objednatel zajistí na základě požadavku přístup zaměstnancům Zhotovitele do dotčených nemovitostí za účelem plnění předmětu této smlouvy až do doby předání díla Zhotovitelem Objednateli.

4. Objednatel předá Zhotoviteli nezbytné informace o vlastníkovi nemovitosti dotčené prováděnou opravou – nutné k zajištění předání nemovitosti po provedených opravách.

Čl. IV.

Cena za dílo a platební podmínky

1. Cena za poskytované služby v rozsahu této smlouvy je dohodnuta následovně: pravidelná měsíční cena za dispečerskou službu a pohotovost servisních složek činí ***** Kč (slovy: ***** korun českých).

2. Cena za každý případ odstranění poruchy je kalkulována na základě ceníku materiálu, montáže a prací, který je Přílohou č. 5 této smlouvy.

Smluvní strany se dále dohodly, že cena náhradních dílů a technologických zařízení, které v rámci poskytnutých Servisních služeb dodá Poskytovatel Objednateli, bude hrazena dle obvyklých tržních cen, přičemž Poskytovatel se zavazuje, že jeho marže na dodávce těchto náhradních dílů a technologických zařízení, které v rámci poskytnutých Servisních služeb nepřesáhne 15% z ceny, za kterou tyto zařízení nakoupil od výrobce náhradních dílů a technologických zařízení (dále jen „cena za díly“).

3. Všechny uvedené ceny jsou bez DPH. K ceně bude připočtena DPH v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

4. Fakturace pravidelné měsíční ceny uvedené v čl. IV. odst. 1. této Smlouvy bude uskutečňována měsíčně na základě Zhotovitelem vystavené faktury – daňového dokladu. Datem zdanitelného plnění bude první den příslušného kalendářního měsíce

5. Cena za odstranění poruchy dle čl. IV. odst. 2 této Smlouvy bude hrazena Objednatelem na základě řádného daňového dokladu (faktury) Zhotovitele vystaveného na základě přejímky provedených prací. Nedílnou součástí faktury musí být protokol o předání a převzetí skutečně provedených prací, potvrzený Objednatelem.

6. Zhotovitel je oprávněn upravit cenu za dílo o procentuální nárůst vykazované míry ročního růstu indexu spotřebitelských cen v ČR vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, a to vždy k 1.4. nového roku. Může být uplatněno nejdříve v roce 2025.

7. Faktury Zhotovitele musí splňovat veškeré náležitosti řádného daňového a účetního dokladu dle příslušných právních předpisů. Splatnost faktur je 30 dní od jejich doručení Objednateli. Objednatel je oprávněn do 5ti pracovních dní od doručení vrátit fakturu, která nemá náležitosti stanovené zákonem o DPH nebo která obsahuje nesprávné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet až ode dne doručení nové či opravené faktury.

Čl. V.

Sankční ujednání

1. Zhotovitel se zavazuje, že v případě nedodržení doby nástupu na odstranění poruchy díla, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši ***** Kč za každý případ prodlení.
2. V případě prodlení Objednatele s placením oprávněně vystavených a Objednateli doručených faktur Zhotovitele, má Zhotovitel právo na úhradu úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění. Tato odpovědnost není dotčena zaplacením smluvní pokuty.

Čl. VI.

Záruční doba

1. Zhotovitel poskytuje na opravy, které jsou předmětem této smlouvy, záruku v délce 24 měsíců od doby přejímání řízení každé opravy, s výjimkou provizorních oprav.
2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé opotřebením, neodbornou obsluhou a údržbou nebo zásahem vyšší moci.
3. Záruka dále zaniká okamžikem zahájení montážních nebo jiných prací na zařízení Objednatele, které bylo předmětem servisního zásahu Zhotovitele, jiným právním subjektem nebo neoprávněným zásahem Objednatele, bez předešlého písemného oznámení o provádění prací a jeho schválením odpovědným zástupcem Zhotovitele dle příslušné přílohy této Smlouvy.

Čl. VII.

Zástupci stran

Zástupci smluvních stran, kteří jsou určeni pro plnění předmětu Oddílu B této Smlouvy, jsou uvedeni v Přílohách č. 3 a 4 této Smlouvy.

Čl. VIII.

Doba plnění a zánik smluvního vztahu

1. Tato smlouva je sjednána na dobu 4 let s účinností od 15.1.2024
2. Účinnost této Smlouvy končí:
 - a. Ukončením této Smlouvy v řádném termínu po uplynutí 4 let účinnosti,
 - b. Dohodou smluvních stran,
 - c. Písemnou výpovědí, přičemž kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna dle Smlouvy vypovědět z jakéhokoliv důvodu i bez jeho uvedení. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
 - d. Zhotovitel je oprávněn pozastavit poskytování služeb dle této Smlouvy v případě, že Objednatel podstatným způsobem poruší Smlouvu. V takovém případě je Zhotovitel povinen předem oznámit Objednateli svůj úmysl pozastavit poskytování služeb. Pokud Objednatel nezjedná nápravu ve lhůtě 5-ti pracovních dnů ode dne oznámení úmyslu, dojde k pozastavení poskytování služeb.

Čl. IX.

Zveřejnění smlouvy v registru smluv

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Vzhledem k tomu, že tato smlouva podléhá zveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), smluvní strany se dohodly, že město, jenž je povinným subjektem dle ust. § 2 odst. 1 tohoto zákona, zašle nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy včetně metadat ve smyslu ust. § 5 odst. 2 a 5 zákona správci registru smluv k uveřejnění, s vyloučením, resp. znečitelněním těch informací, které jsou ze zákona vyňaty z povinnosti uveřejnění a to ve smyslu ustanovení § 3 odst. 2 písm. b) zákona č. 340/2015 Sb.
3. Druhá smluvní strana bere na vědomí, že tato smlouva včetně příloh č. 1 a 2 a případných dodatků bude uveřejněna v registru smluv v souladu s příslušnými právními předpisy a výslovně prohlašuje, že veškeré informace, skutečnosti a veškerá dokumentace týkající se plnění dle této smlouvy, které jsou případně předmětem obchodního tajemství a považují se za důvěrné předem městu písemně a jasně označila a nejsou obsaženy v této smlouvě.
4. Objednatel bere na vědomí, že Zhotovitel neuděluje souhlas se zveřejněním obsahu příloh č. 3, 4 a 5, které jsou předmětem obchodního tajemství Zhotovitele. I když jsou považovány za důvěrné, zůstávají nedílnou součástí této smlouvy.

Čl. X.

Ostatní ujednání

1. Smluvní strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění této Smlouvy.
2. Při řešení všech sporů a problematických situací vzniklých z této Smlouvy popřípadě z jejího výkladu, se strany zavazují řešit vzniklou situaci především vzájemným jednáním.

Závěrečná ustanovení

1. Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se vztahy zhotovitele a objednatele podle občanského zákoníku v platném znění.
2. Všechny případné spory, které by mezi objednatelem a zhotovitelem vznikly, se strany zavazují řešit dohodou. Strany se mohou dohodnout na znalci, zkušebně nebo instituci, na níž se obrátí o pomoc při řešení sporu.
3. Tato smlouva je uzavírána na základě a v mezích usnesení Rady města č. 36 ze dne 10.1.2024.
4. Tato smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž objednatel obdrží dvě a zhotovitel dvě vyhotovení.
5. Účastníci prohlašují, že smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí, přičemž ji uzavírají svobodně a vážně, nikoliv v omylu či tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.

6. Obsah smlouvy lze měnit jen na základě oboustranné dohody smluvních stran a to formou písemného dodatku ke smlouvě.

Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

- příloha č. 1: Specifikace fyzické vrstvy optické sítě
- příloha č. 2: Administrativně organizační činnosti dispečerské služby
- příloha č. 3: Kontakty SOS dispečink
- příloha č. 4: Kontakty dohledového centra objednatele
- příloha č. 5: Ceník servisních prací

V Jičíně dne:

V Praze dne:

Objednatel:
Město Jičín

Zhotovitel:
SITEL, spol. s r.o.

starosta

Ing. Jan Novák
jednatel

Příloha č. 1: Specifikace fyzické vrstvy optické sítě

Po dohodě bude předán jen rozsah stávající sítě.

Příloha č. 2: Administrativně organizační činnosti dispečerské služby

Administrativně organizační činnosti dispečerské služby spojené s nahlášením poruchy, s výjezdem poskytovatele k provedení havarijního servisu a s průběžným informováním objednatele o poskytování havarijního servisu:

1. Poskytovatel má pro potřeby dispečinku havarijního servisu (dále „**SOS dispečink**“) určenu jednu telefonní linku (dále „**havarijní linka**“), adresu elektronické pošty (e-mail), faxovou linku a poštovní adresu a dále v případě jejich nedostupnosti kontaktní pracovníky poskytovatele - eskalace. Pracovníci SOS dispečinku se na havarijní lince hlásí „**Dohledové centrum společnosti SITEL**“.
2. Osoba objednatele, která nahlašuje poruchu (dále „**ohlašovatel**“), uvede pro svoji identifikaci:
 - číslo smlouvy a obchodní firmu objednatele (případně jeho sídlo, IČO atp.);
 - kontakty dohledového centra objednatele včetně jména a příjmení ohlašovatele nebo jméno a příjmení kontaktního pracovníka objednatele – eskalace včetně jeho kontaktních údajů (telefonní číslo nebo e-mail), a to v případě nedostupnosti kontaktů dohledového centra objednatele.
3. SOS dispečink provede kontrolu ohlašovatele a v případě negativního zjištění informuje dohledové centrum objednatele o této skutečnosti a další informace od něj nepřebere.
4. Ohlašovatel sdělí a/nebo zašle e-mailem či faxem základní údaje o poruše:
 - místo poruchy, pokud je ohlašovateli známo;
 - charakter poruchy a její bližší specifikaci;
 - informaci, jak se porucha projevuje;
 - čas zjištění poruchy;
 - jméno a kontaktní údaje zástupce objednatele, který bude mít právo zajišťovat součinnost s poskytovatelem při poskytování havarijním servisu. Tento zástupce objednatele bude k dosažení po celou dobu odstraňování poruchy;
 - jméno a kontaktní údaje zástupce objednatele, který bude mít právo potvrdit podpisem předávacího protokolu splnění poskytnutí havarijního servisu.
5. Po přijetí hlášení o poruše provede SOS dispečink záznam do databáze havarijních záznamů – „*Trouble Ticket System*“ (dále „**TT**“) s datem a časem přijetí hlášení o poruše a sdělí ohlašovateli evidenční číslo TT.
6. SOS dispečink povede průběžné zápisy přijatých či zjištěných informací a událostí do TT.
7. SOS dispečink aktivuje technické složky poskytovatele a provádí po celou dobu trvání zásahu havarijního servisu koordinaci jejich prací, a to i s přihlédnutím k požadavkům zástupce objednatele v místě poruchy.

8. SOS dispečink oznámí ohlašovatelí předpokládanou dobu příjezdu technických složek poskytovatele do místa poruchy či do sjednaného místa setkání atp. (dále „**místo poruchy**“).
9. Po příjezdu technických složek poskytovatele do místa poruchy, zaměření místa poruchy, zjištění její příčiny, rozsahu a předpokládaného způsobu odstranění (provizorního či konečného) SOS dispečink informuje dohledové centrum objednatele zejména o způsobu odstranění poruchy a o předpokládaném čase odstranění poruchy.
10. Technické složky poskytovatele provedou havarijní zásah s tím, že v průběhu prací bude SOS dispečink informovat dohledové centrum objednatele o všech důležitých událostech a případně o událostech majících vliv na změnu předpokládaného času odstranění poruchy.

Příloha č. 3: Kontakty SOS dispečink

Příloha č. 4: Kontakty dohledového centra objednatele

Příloha č. 5: Ceník servisních prací
