

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORY

Číslo Poskytovatele: UK-20-1 ; číslo Objednatele: UKRUK/...../2020

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

CZECH KIOSK s.r.o.

se sídlem: Praha 10, V Olšinách 2300/75, PSČ 100 00, ID datové schránky hyfpv3h
IČO: 29148685, DIČ: CZ29148685, spisová značka: C 204245 vedená u rejstříkového soudu v Praze
bankovní účet: 107-4067450207/0100 (KB Praha 10, SWIFT: KOMBCZPP, IBAN: CZ8801000001074067450207)
zastupuje: Přemysl Klimsza, jednatel, kontaktní telefon: 603 457 444, kontaktní email: obchod@czech-kiosk.cz
(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Univerzita Karlova

se sídlem: Praha 1, Staré Město, Ovocný trh 560/5, PSČ: 110 00, ID datové schránky piyj9b4
IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208
zastupuje: JUDr. Tomáš Horáček, Ph.D., kvestor
(dále jen „**Objednatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

I.

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této smlouvy (dále jen „**Smlouva**“) je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli vybrané služby (dále jen „**Služby**“) v rozsahu uvedeném v nedílné příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Specifikace**“) spočívající v poskytování základní podpory (dále jen „**Podpora**“) samoobslužného platebního automatu (dále jen „**Automat**“), dodaného mezi Smluvními stranami dle samostatné smlouvy o dílo (dále jen „**Smlouva o Dílo**“), v aktualizaci software Automatu (dále jen „**Aktualizace**“), v monitoringu Automatu (dále jen „**Monitoring**“) a pravidelných profylaktických prohlídkách (dále jen „**Profylaxe**“).
- 1.2 Objednatel je povinen platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v kapitole III. této Smlouvy.

II.

TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby ode dne převzetí Automatu Objednatelům po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.2 Místem poskytování Služeb je provozovna Objednatele dle Specifikace, není-li uvedeno, místem poskytování je Česká republika (Praha).

III.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena za poskytování Služeb uvedených v čl. 1.1 činí **3.863,- Kč** (slovy: tři-tisíce-osm-set-šedesát-tří-korun-českých) měsíčně bez DPH (dále jen „**Paušál**“).
- 3.2 Všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH. Poskytovatel prohlašuje, že Paušál plně pokrývá všechny vyjmenované náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb dle Specifikace.
- 3.3 Paušál bude Objednatelům hrazen měsíčně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného měsíce, v němž byly Služby dle Specifikace poskytovány.
- 3.4 Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, obsahovat číslo Smlouvy a rozklad položek faktury na paušál, dopravné, parkovné a písemně sjednané vícepráce.
- 3.5 Datem zdanitelného plnění daňového dokladu (faktury) je vždy poslední kalendářní den měsíce, v němž byly Služby poskytovány.
- 3.6 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel zasílat Objednateli elektronicky ve formě PDF a jejich splatnost bude činit 14 kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady daně faktury bude považován den připsání fakturované částky na účet Poskytovatele.

- 3.7 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) anebo nebude v případě schválených víceprací doložen Výkazem poskytnutých služeb dle Specifikace. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručení řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 3.8 Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel může každý rok, s účinností od 01.01. kalendářního roku, jednostranně upravit výši cen Služeb zahrnutých v Paušálu podle Českým statistickým úřadem oficiálně stanoveného koeficientu míry inflace za předchozí kalendářní rok, vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen. V případě kdy výše uvedený index přestane existovat, použije se pro úpravu cen jiný srovnatelný index zveřejňovaný Eurostatem, Statistickým úřadem Evropského společenství v Luxemburgu. Toto právo musí Poskytovatel využít formou písemného oznámení Objednateli, které se stane nedílnou přílohou Smlouvy. V takovém případě bude cena Služeb zahrnutých v Paušálu zvýšena od prvního dne následujícího měsíce po doručení písemného oznámení Objednateli.

IV.

ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ PODPORY PODLE ČL. 1.1 SMLOUVY

4.1 Odstraňování poruch

- 4.1.1. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti Smlouvy poskytovat Podporu, v rozsahu dle Specifikace odstraňovat v termínech níže poruchy Automatu v místě (dále „Odstranění poruch“) nebo formou vzdálené podpory (dále „Helpdesk“).
- 4.1.2. Poruchou se rozumí stav, kdy funkčnost Automatu není v souladu s podmínkami uvedenými ve Specifikaci, a která znemožňuje či omezuje jeho řádný provoz.
- 4.1.3. Objednatel oznámí (ohlásí) poruchu Poskytovateli primárně prostřednictvím služby hotline či e-mailem, nedohodnou-li se Smluvní strany i na dalším způsobu ohlášení.
- 4.1.4. Poskytovatel reaguje na oznámení poruchy písemně e-mailem na kontaktní adresu uvedenou v požadavku. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí oznámení o poruše a poskytnutí informace Objednateli, zda se jedná či nejedná o poruchu dle této Smlouvy, jakým způsobem bude Poskytovatel poruchu řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění poruchy, případně požadavky na součinnost. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne a jakou součinnost k tomu potřebuje.
- 4.1.5. Pracovní doba Poskytovatele (dále jen „Pracovní doba“) je v pracovní dny v době 09:00 – 17:00 (režim 8/5). Zhotovitel poskytuje Služby, nebude-li sjednáno v konkrétním případě jinak, vždy v Pracovní době. Veškeré lhůty jsou počítány v Pracovní době.

4.2 Postup Odstranění poruch:

- 4.2.1. Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 4.3.1 Smlouvy řešení poruchy bezodkladně po přijetí požadavku Objednatele v souladu s čl. 4.1.3 Smlouvy nebo po detekci poruchy v monitorovacím systému, vyhodnotí ohlášenou poruchu a podle výsledku postupuje následovně:
- (a) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o poruchu:
- Poskytovatel bezodkladně informuje Objednatele a pokračuje v řešení poruchy;
 - Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem poruchu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení poruchy, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran; Objednatel schválí či neschválí Poskytovatelem navrhovanou dobu a řešení poruchy;
 - po vyřešení poruchy potvrdí Objednatel emailem převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 4.7.1 Smlouvy.
- Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o poruchu dle této Smlouvy, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).
- (b) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o poruchu:
- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za poruchu Automatu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku. Zároveň bezodkladně dodá Objednateli podklady prokazující, že se vada nenachází v Automatu dle Specifikace;
 - Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
 - Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
 - po vyřešení poruchy potvrdí Objednatel emailem převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 4.7.1 Smlouvy.

4.3 Lhůty na odstranění poruch

- 4.3.1. Pro účely této Smlouvy je Podpora Odstranění poruch poskytována dle dvou typů možných poruch systému ve dvou režimech dostupnosti:

- (a) Porucha kategorie A – Urgentní:
Za **Urgentní poruchu** se ve smyslu této Smlouvy považuje stav celkové nefunkčnosti Automatu a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení se zásadním dopadem na činnost Objednatele.
- (b) Porucha kategorie B – Běžná:
Za **Běžnou poruchu** se považuje stav, který neodpovídá dokumentaci Automatu (HW a SW technologii), která byla Objednateli předána, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

4.4 Reakce Poskytovatele

- 4.4.1. Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejdéle však v termínech dle čl. 4.5 Smlouvy, po ohlášení poruchy potvrdí e-mailem na kontaktní adresu, že obdržel výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy dle sjednané reakční doby.

4.5 Reakční doba

- a) **Poruchy kategorie A:** do 6 hodin
- b) **Poruchy kategorie B:** do 12 hodin

4.6 Lhůty na odstranění poruch

- 4.6.1. Poskytovatel je povinen zajistit řešení poruch dle Specifikace s odbornou péčí, podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení. Je-li možné poruchu odstranit na místě, je Poskytovatel povinen řádně odstranit nahlášené poruchy v následujících lhůtách běžících od okamžiku akceptace poruchy dle čl. 4.5 Smlouvy:

- a) **Poruchy kategorie A:** do 3. pracovního dne
- b) **Poruchy kategorie B:** do 5. pracovního dne

4.7 Způsob ukončení servisního zásahu

- 4.7.1. Poskytovatel je povinen o vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu vystavit protokol o zásahu v rozsahu dle Specifikace.
- 4.7.2. Poskytovatel je povinen předat protokol o zásahu Objednateli spolu s Výkazem poskytnutých služeb. Protokol o zásahu bude Objednatelem schválen v rámci odsouhlasení a podpisu Výkazu poskytnutých služeb. Případné sporné dodávky budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do 3 pracovních dnů Objednateli.
- 4.7.3. Pro účely této Smlouvy se pracovním dnem rozumí pondělí až pátek (dále jen „**Pracovní den**“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

4.8 Ostatní

- 4.8.1. V případě poruch informačního systému a souvisejícího HW&SW Objednatele (dále jen „**Systém Objednatele**“) je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout součinnost při opravě a obnově Systému Objednatele.
- 4.8.2. Služby Odstranění poruch v místě Automatu včetně dodání náhradních dílů Automatu a ceny, zahrnuté v Paušálu, jsou uvedeny ve Specifikaci (jsou volitelnou službou).

V.

ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ MONITORINGU PODLE ČL. 1.1 SMLOUVY

5.1 Monitoring

- 5.1.1. Monitoring provozu Automatu zahrnuje zejména vzdálené monitorování a detekci mezních a poruchových stavů Automatu a službu Helpdesk v rozsahu dle Specifikace.
- 5.1.2. Služby dle čl. 5.1 Smlouvy budou evidovány ve Výkazu poskytnutých služeb.
- 5.1.3. Služby dle čl. 5.1 Smlouvy, zahrnuté v Paušálu, jsou uvedeny ve Specifikaci (jsou volitelnou službou).

VI.

ZPŮSOB A ROZSAH SLUŽEB AKTUALIZACE PODLE ČL. 1.1 SMLOUVY

6.1 Aktualizace

- 6.1.1. Zahrnuje aktualizací servis a konfigurační úpravy Automatu a další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí s provozem, změnou fungování nebo rozšířením funkcí Automatu.
- 6.1.2. Objednatel zadá požadavek na poskytnutí těchto služeb Poskytovateli primárně prostřednictvím služby hotline či e-mailem, nedohodnou-li se strany i na dalším způsobu ohlášení.
- 6.1.3. Služby dle tohoto čl. 6.1 této Smlouvy budou evidovány ve Výkazu poskytnutých služeb.
- 6.1.4. Služby dle čl. 6.1 Smlouvy, zahrnuté v Paušálu, jsou uvedeny ve Specifikaci (jsou volitelnou službou).
- 6.1.5. Aktualizace a konfigurační úpravy Automatu budou realizovány v individuálně sjednaných termínech.

VII.

ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROFYLAXE PODLE ČL. 1.1 SMLOUVY

7.1 Profylaxe

- 7.1.1. Profylaxe Automatu zahrnuje pravidelnou údržbu a čištění Automatu v místě instalace v rozsahu minimálně dvakrát ročně.
- 7.1.2. Výměna opotřebených dílů zjištěných při provádění pravidelné profylaxe v záruční době Automatu je zahrnuta do Paušálu. Cena nových potřebných dílů Automatu mimo záruční dobu bude hrazena Objednatelům vždy na základě předem písemně schválené cenové kalkulace Poskytovatele.
- 7.1.3. Služby dle tohoto čl. 7.1 této Smlouvy budou evidovány ve Výkazu poskytnutých služeb.
- 7.1.4. Cena za pravidelné Profylaxe je zahrnuta v Paušálu v rozsahu dle Specifikace.

VIII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 8.1 Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu součinnost. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 8.2 Objednatel je povinen umožnit vstup pracovníkům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde je umístěn Automat. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 8.3 Pokud Objednatel neposkytne součinnost dohodnutou v čl. 8.1 této Smlouvy, má Poskytovatel právo na posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 8.4 Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

IX.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 9.1 Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatelům a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatel o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 9.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatel. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatel na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatel nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 9.3 Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatel a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatel.
- 9.4 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
 - (a) prodlení Objednatel s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (b) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod., která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatel písemně či elektronickou poštou informovat, a to nejpozději do 3 Pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla.

X.

EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 10.1 O Službách poskytnutých v průběhu každého příslušného měsíce po dobu trvání této Smlouvy je Poskytovatel povinen vyhotovovat písemný výkaz poskytnutých Služeb (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“).
- 10.2 Výkaz poskytnutých služeb je Poskytovatel povinen předkládat Objednateli společně s fakturou Poskytovatel vždy nejpozději do 5 Pracovních dnů po skončení příslušného měsíce, za který je vypracován. Oprávněná osoba Objednatel je povinna do 5 Pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky. Neučiní-li tak, má se za to, že s Výkazem poskytnutých služeb souhlasí.

XI.

OCHRANA INFORMACÍ

- 11.1 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena
- 11.2 Za neveřejné informace se považují informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti.
- 11.3 Smluvní strany jsou povinny nezveřejnit jakékoliv třetí osobě neveřejné informace, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací.
- 11.4 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 11.5 Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, nebo se souhlasem nositele osobních údajů.

XII.

SANKCE

- 12.1 V případě prodlení Objednatele s platbou Paušálu za poskytnuté Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 12.2 V případě prodlení opravy z viny Zhotovitele je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,-Kč za každý započatý kalendářní den prodlení, přičemž toto ustanovení nelze použít, nejsou-li k dispozici náhradní díly a/nebo není-li možné opravit automat z důvodu vážnoucí součinnosti Objednatele či vyšší moci.
- 12.3 Smluvní pokuty stanovené dle této kapitoly XII. jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
- 12.4 Má-li Poskytovatel za Objednatelem více splatných pohledávek, budou peněžní prostředky, které Poskytovatel obdrží od Objednatele, použity k úhradě splatných pohledávek Poskytovatele za Objednatelem v pořadí určeném Poskytovatelem.

XIII.

DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 13.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců od data zahájení poskytování Služeb dle čl. 15.7 Smlouvy. Pokud kterákoliv ze smluvních stran nesdělí druhé smluvní straně nejpozději měsíc před skončením platnosti této smlouvy, že trvá na jejím ukončení, prodlužuje se platnost této smlouvy vždy o 1 rok.
- 13.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, odstoupením Objednatele dle čl. 13.3 nebo výpovědí jedné ze Smluvních stran v souladu s touto kapitolou XIII. Smlouvy.
- 13.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle Smlouvy po dobu delší než 20 Pracovních dní oproti termínům sjednaným v Smlouvě a nezjedná nápravu ani do 10 Pracovních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Objednatele.
- 13.4 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 13.5 Smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání 3 měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé Smluvní straně doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 13.6 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se (i) smluvních pokut, (ii) ochrany důvěrných informací a (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 13.7 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.
- 13.8 Oprávnění a závazky z této smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

XIV.

OPRÁVNĚNÉ OSOBY A KONTAKTNÍ MÍSTA

- 14.1 Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran:
- (a) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:
- Věra Barnová, kontaktní telefon: +420 607 016 628, kontaktní email: vera.barnova@ruk.cuni.cz
- (b) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:
- Přemysl Klimsza, řízení projektu klimsza@czech-kiosk.cz, +420 603 457 444

- Martin Kubík, obchodní manažer, kubik@czech-kiosk.cz, +420 739 004 466)
- Petr Vávro, projektový manažer, vavro@czech-kiosk.cz, +420 739 557 557)
- vzdálená podpora helpdesk@czech-kiosk.cz, +420 605 234 567

- 14.2 Oprávněné osoby, nejsou-li zástupci smluvní strany, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými zastupovat navenek příslušnou smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.
- 14.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé smluvní straně osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem s potvrzením přijetí e-mailu.

XV. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 15.1 Vyjma změn oprávněných osob podle čl. 14.1 Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě, podepsaného oběma Smluvními stranami. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 občanského zákoníku.
- 15.2 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 15.3 Spor, který vznikne na základě Smlouvy nebo který s ní souvisí, jsou Smluvní strany povinny řešit přednostně smírnou cestou, pokud možno do 30 kalendářních dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky místně příslušné sídlo Poskytovatele.
- 15.4 V případě, že některé ustanovení Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplyvá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a Smlouvě jako celku. Takový nesoulad bude oběma stranami projednán během 30 dnů a bude odsouhlasena z toho vyplývající úprava Smlouvy.
- 15.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve 3 vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Dvě vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel.
- 15.6 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb dle 2.1 Smlouvy, není-li ve Specifikaci sjednán jiný termín počátku poskytování Služeb.
- 15.7 Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání Smlouvy do registru smluv zajistí Objednatel neprodleně po podpisu Smlouvy. Objednatel se současně zavazuje informovat druhou Smluvní stranu o provedení registrace tak, že zašle druhé smluvní straně kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění Smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sama potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky druhé smluvní strany (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace Smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň).
- 15.8 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Přílohy: **Příloha č. 1 – Specifikace servisních Služeb**

V dne

V Praze dne

Za Objednatele

Za Poskytovatele

Příloha číslo 1 – Specifikace servisních Služeb

A.1 Povinnost poskytovat níže zaškrtnuté Služby dle ustanovení 1.1 Smlouvy:

- ☒ 1. Helpdesk – vzdálená podpora v Pracovní době s dálkovou diagnostikou Monitoring s možností pasivních i aktivních vstupů dle kapitoly V. Smlouvy. Monitoring je cloudová služba, která poskytuje přehled o dění na Automatu, nahlásí výpadky automatu, hw či služeb a poskytne informace o Automatem odbavených procesech (individuální nastavení). Balíček Helpdesk + Monitoring je poskytován v ceně 1.390,- Kč měsíčně. Cena je platná pro 1-5 Automatů. Jednorázová cena za zřízení monitoringu je 3.600,- Kč/automat. Helpdesk v balíčku zahrnuje vzdálený dohled Automatu v rozsahu 12 incidentů ročně s možností dokoupit podporu při vyčerpání incidentů v balíčku v ceně 4.800,- Kč jednorázově za rozšíření o 12 incidentů (platnost vždy 1 rok od pořízení).
- ☒ 2. Hotline – telefonickou podporu v Pracovní době
- ☐ 3. Podporu Odstranění poruchy v místě – v Pracovní době dle kapitoly IV. Smlouvy.
 - ☐ a. Držení náhradního hardware ke všem částem Automatu (alespoň 1ks nutný pro zásah v místě)
 - ☐ b. Zásah do 3 dnů – výjezd v ceně paušálu – cena: 7.900,- Kč měsíčně
 - ☐ c. Zásah do 5 dnů – výjezd v ceně paušálu – cena: 4.900,- Kč měsíčně
 - ☐ d. Zásah do 3/5 dnů dle typu havárie – placený výjezd – cena: 2.900,- Kč měsíčně + doprava technika z/do Prahy, která bude účtována nad rámec Paušálu.
- ☒ 4. Aktualizace – poskytování nových verzí software (maintenance, CashMachine, GUI, běžné servisní úpravy použitých API třetích stran) a konfigurace Automatu dle kapitoly VI v ceně 950,- Kč.
- ☒ 5. Profylaxe – pravidelné profylaktické prohlídky celého systému v četnosti 2x ročně po dobu účinnosti Smlouvy dle kapitoly VII. v ceně 3.200,- Kč/profylaxe Automatu + doprava technika z/do Prahy u mimo provozoven Objednatel mimo Prahu, která bude účtována nad rámec Paušálu.
- ☒ 6. Pronájem prostoru CLOUD aplikace OpenDoor s připojením na PMS Previo v ceně 990,- Kč měsíčně.

A.2 Služby nezškrtnuté v A.1 nejsou poskytovány Poskytovatelem v rámci Paušálu. Cena za poskytované služby v Paušálu je uvedena v rozkladu ceny Poskytovatele.

A.3 Cena za servisní výjezd je Objednatel hrazena v rozsahu práce servisního technika (techniků) v místě poruchy a úhrady cestovních nákladů z místa lokace technika (techniků) na místo požadované podpory a zpět dle ceníku Poskytovatele **A.8**.

A.4 Protokol o zásahu musí obsahovat zejména:

1. Datum a čas hlášení poruchy.
2. Jméno pracovníka Objednatel, který poruchu oznámil.
3. Popis poruchy pracovníkem Objednatel.
4. Způsob odstranění Poruchy Poskytovatelem (popis).
5. Čas počátku a ukončení servisního zásahu.
6. Popis příčiny vzniku poruchy (důvod zásahu).
7. Jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah.

A.5 Postup zpracování nahlášení vady:

1. **Nahlášení vady**
 - a) Objednatel prověří nutnost servisního zásahu vzdálenou kontrolou Automatu
 - b) Objednatel nahlásí vadu na servisní centrum Poskytovatele telefonicky a následně mailem
2. **Začátek servisního zásahu**
 - a) Servisní centrum poskytovatele potvrdí nahlášení vady e-mailem nebo telefonicky
 - b) Servisní centrum Poskytovatele stanoví způsob řešení požadavku a požadavku na poskytnutí součinnosti (předpokládaná doba příjezdu technika, specifické požadavky apod.) a seznámí Objednatel s tímto postupem telefonicky nebo mailem
3. **Průběh servisního zásahu**
 - a) Technik na místě udělá základní diagnostiku a určí typ vady a v případě nutnosti, provede výměnu zařízení
 - b) Servisní centrum Poskytovatele seznámí Objednatel o případném neoprávněném servisním zásahu anebo o předpokládaném čase potřebném na odstranění vady (mailem nebo telefonicky).
 - c) Servisní centrum poskytovatele mailem nebo telefonicky seznámí Objednatel o vyřešení servisního zásahu.

4. Ukončení servisního zásahu

- a) Je prokazatelné ukončení servisního zásahu Poskytovatelem, a to formou potvrzení servisního listu při servisním zásahu na místě (vyžadováno potvrzení servisního protokolu Objednatelem).

A.6 Výkaz poskytnutých služeb bude obsahovat jednotlivé poskytované služby v daném měsíci s uvedením data a času výkonu práce, předmětu práce, pracovníka, počtu pracovních hodin, kilometrového, parkovného.

A.7 Specifikace Automatu je provedena ve Smlouvě o Dílo včetně záruční doby.

A.8 Výjezd technika, servis a instalace v místě, doprava

Malé automaty – osobní doprava/dodávka – **12,-Kč/km**

Čas strávený na cestě – **450,-Kč/hod/pracovník**

Montáž, instalace, školení – **900,-Kč/hod/pracovník**

A.9 Rozklad ceny SLA – měsíc / 1ks

SERVIS, SLA CZECH KIOSK			
Měsíční aktualizace SW (cyklus 1x za čtvrtletí)	1	950	950
Monitoring a dohled automatu (cloud služba) pro 1-5ks	1	1 390	1 390
SLA - zásah do 3 dnů – výjezd v ceně paušálu	0	7 900	0
SLA - zásah do 5 dnů – výjezd v ceně paušálu	0	4 900	0
SLA - Zásah do 3/5 dnů dle typu havárie – placený výjezd	0	2 900	0
Profylaxe na 1 rok (1x za 6 měsíců) - Praha	1	533	533
Pronájem prostoru CLOUD aplikace OpenDoor	1	990	990
CENA CELKEM (Kč bez DPH)			3 863

* položky s 0 ve sloupci "hod" nejsou poskytovány, není-li uvedeno, že jsou zdarma v ceně

** zřízení služby Monitoring bylo účtováno jednorázově v ceně 3.600,- Kč bez DPH v rámci smlouvy o dílo

A.10 Slovník pojmů

Monitoring – robotická cesta zjištění funkčnosti služeb a stavu aplikací (cloudová služba)

Dohled nebo Vzdálená podpora – operátor, který sleduje vzdáleně běžící služby / aplikace a dle potřeby řeší

Helpdesk nebo Podpora – podpora po emailu nebo skrze aplikaci Helpdesk (zapsání incidentů)

Hotline – telefonická podpora a případné předání na helpdesk (nástavba helpdesku)

Terminál nebo POS (Point Of Sale) – bezobslužné nebo obslužený bankovní platební terminál Automatu

Platební aplikace – je obslužený software Automatu, umožňuje platit, tisknout, EET, servisní menu, případně další

Uživatelská aplikace nebo GUI – tvoří grafické a textové obrazovky, kterými uživatelé ovládají Automat

Běžné užití zařízení – je postup použití zařízení v souladu s dokumentací k zařízení případně v souladu s instrukcemi servisního technika, předávaných osobně nebo prostřednictvím telefonu (e-mailu).

Dokumentace – jsou manuály, příručky, servisní katalogy ale i další materiály, které jsou příslušenstvím k zařízení.

Nahlášení závady – prokazatelný okamžik nahlášení závady Objednatelem: datum a čas odeslání nahlášení současně se specifikací popisu závady a spolu s postupem, jak ji vyvolat a v čem spočívá.

Neoprávněný servisní výjezd je servisní výjezd na místě, kde je zařízení instalované, který byl požadován v rámci Paušálu, při kterém technik Poskytovatele dospěl k závěru, že se na něj podmínky Paušálu nevztahují a Objednatel nepřistoupí na objednávku servisního zásahu. Za neoprávněný servisní výjezd se také považuje servisní výjezd na místě, kde se zjistí, že vada má příčinu mimo zařízení nebo příčinu na straně Objednatele, nebo když se vada při servisním zásahu na místě neprojeví ani diagnostikou zařízení nebo když Objednatel neposkytne technikovi v místě součinnost po dobu přesahující 1 hodinu.

Servisní zásah znamená jeden konkrétní případ poskytnutí služeb za účelem odstranění vady, resp. vyřešení požadavku Objednatele.

Ukončení servisního zásahu je prokazatelné ukončení servisního zásahu Poskytovatelem, a to formou potvrzení servisního protokolu na místě Objednatelem.

Začátek servisního zásahu je pro servisní zásah na místě okamžik, kdy se poskytovatel dostaví na místo instalace zařízení u Objednatele, za účelem opravy vady.

Zařízení znamená hardware, software, příslušenství a další materiály, na které se vztahuje poskytování Služby.

Vada (porucha, havárie) je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi zařízení nebo jejich částí a vlastnostmi, které jsou stanovené v dokumentaci, funkční specifikace nebo v jiném dokumentu, případně jiná chyba zařízení, která je označena Objednatelem.

Zjištění vady znamená zjištění vady na zařízení Objednatelem.

Doplňkové nebo volitelné služby znamenají služby nad rámec Paušálu této Smlouvy; účtují se mimo Paušál a týkají se zejména realizací nadstandardních instalací nebo změny Aplikačního programového vybavení. Doplnkové služby budou předmětem samostatné objednávky vystavené Objednatelem a schválené Poskytovatelem.