



S00JP01CV2KK

SMLOUVA O SERVISNÍCH SLUŽBÁCH

Č. smlouvy dle evidence objednatele: 1800220095

Poskytovatel:

sídlo společnosti:

IČO:

DIČ:

Zapsán:

v zastoupení:

Bankovní spojení:

SONET, společnost s r.o.

Lužická 2093/9, 616 00 Brno

15527107

Obchodní rejstřík Krajského soudu v Brně,
oddíl S.r.o, spisová značka C.540

UniCredit Bank Czech Republic

dále jen „poskytovatel“

a

Objednatel :

Sídlo:

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Statutární město Zlín

náměstí Míru 12, 760 01 Zlín

00283924

CZ00283924

ČS, a.s.

Zastoupené:

Zástupce ve věcech smluvních:

Zástupce ve věcech technických:

dále jen „objednatel“

uzavírají dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů servisní smlouvu v tomto dohodnutém znění:

**Článek 1
Výklad pojmů**

Bezobslužný platební terminál – je platební terminál v kombinaci – čtečka magnetických a čipových karet s případnou možností platby bezkontaktně a NFC technologie

Platební aplikace – je SW aplikace, která definuje parametry zpracování karetních transakcí odpovídající požadavkům mezinárodních karetních asociací VISA, Mastercard, případně AMEX, DINERS, CUP, JCV a Autorizačnímu centru.

Autorizační centrum – rozhoduje o (ne)schválení transakce, a to tak, že ověří správnost všech údajů o platební kartě.

Aplikační programové vybavení POS terminálů – tvoří obslužné masky, grafické a textové obrazovky a konfigurační soubor řídící logickou posloupnost těchto masek a obrazovek pro jednotlivé typy transakcí.

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 (mailu).

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

Nahlášení závady je prokazatelný okamžik nahlášení závady objednatelem, teda: datum a čas odeslání nahlášení v souladu s postupem pro nahlášení vady, uvedeným v příloze č. 4 k této smlouvě.

Neoprávněný servisní výjezd je servisní výjezd na místě, kde je zařízení instalované, který byl požadován v rámci paušálních služeb, při kterém technik Poskytovatele dospěl k závěru, že se na něj podmínky paušální služby (dle přílohy č. 1 této smlouvy) nevztahují a objednatel nebo Obchodník nepřistoupí na provedení servisního zásahu nezahrnutého mezi paušální služby. Za neoprávněný servisní výjezd se taky považuje servisní zásah na místě, při kterém se zjistí, že vada má příčinu mimo zařízení, příčinu na straně objednatele nebo na straně Obchodníka, vada vznikla z důvodů dle odst. 6.2 smlouvy, nebo když se vada při servisním zásahu na místě neprojeví ani diagnostikou zařízení nebo když objednatel neposkytne součinnost po dobu přesahující 4 (čtyři) hodiny.

Obchodník je smluvní partner objednatele, u kterého je instalováno zařízení.

Popis služeb je písemný dokument, který popisuje způsob a podmínky za jakých budou služby poskytovány, včetně podmínek licence k Software, a je obsažen v příloze č. 1 této smlouvy.

Servisní centrum je oddělení poskytovatele, které zajišťuje nahlášení, vyřešení, evidenci servisních zásahů a komunikaci k poskytování služeb.

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

Služby jsou servisní práce, servisní zásahy a další činnosti, konané poskytovatelem za účelem řádného fungování zařízení objednatele specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.

Software znamená počítačový program, který je speciálně vytvořen poskytovatelem pro objednatele na základě této smlouvy.

Ukončení servisního zásahu je prokazatelné ukončení servisního zásahu poskytovatelem. Ukončení servisního zásahu bude stvrzeno podpisem servisního protokolu, kterého vzor je uveden v příloze č. 4 této smlouvy, ze strany poskytovatele. Při servisním zásahu na místě je servisní protokol povinen potvrdit i objednatel.

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

Zařízení je definováno v odst. 2.2 této smlouvy.

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.

Zjištění vady znamená zjištění vady na zařízení objednatelem nebo Obchodníkem.

Doplňkové služby znamenají služby nad rámec této smlouvy a týkají se zejména realizací nadstandardních instalací nebo změny Aplikačního programového vybavení. Na případné změny Aplikačního programového vybavení se v takovém případě vztahují licenční podmínky, za kterých bylo objednateli poskytnuto samotné Aplikační programové vybavení. Doplnkové služby budou předmětem samostatné objednávky vystavené objednatelem a schválené poskytovatelem.

Článek 2

Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel je autorizovaný distributor **bezobslužných platebních terminálů** a poskytuje servisní, související a doplňkové služby.

- 2.2 Předmětem této smlouvy je zabezpečení servisní podpory a souvisejících služeb pro zařízení **POS terminálů** (dále jenom jako „zařízení“), které objednatel nabyt do svého vlastnictví na základě samostatné Smlouvy o dílo, podepsané dne 9.12.2021, uzavřenou se smluvním partnerem poskytovatele, společností SW inoxy s.r.o.(dále jen „zhotovitel“). Instalace bezobslužného platebního terminálu (včetně přípravy POS terminálu) a SW licence budou hrazeny zhotoviteli na základě výše uvedené smlouvy. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat objednateli Služby na zařízeních objednatele. Objednatel se zavazuje za Služby zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu a poskytnout poskytovateli součinnost dle této smlouvy.
- 2.3 Rozsah služeb poskytovaných poskytovatelem může být určen a rozšířen jen po vzájemné úmluvě a souhlasu obou smluvních stran, a to formou vztupně číslovaného a datovaného dodatku k této smlouvě.

Článek 3 Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby osoby, které vykonávají na straně poskytovatele v souvislosti s touto smlouvou jakoukoliv činnost v prostorách objednatele nebo obchodníka nebo se jiným způsobem zúčastňují na poskytování služeb, budou respektovat přiměřená pravidla a nařízení týkající se chování se v prostorách objednatele a obchodníka, se kterými bude poskytovatel předem obeznámen.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 k této smlouvě a nejsou-li v této příloze stanoveny, pak v přiměřených lhůtách.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje každé přijaté nahlášení servisního požadavku potvrdit objednateli e-mailem na e-mailovou adresu, ze které bylo hlášení doručeno nebo na adresu oznámenou objednatel dle článku 7 odst. 4 této smlouvy a dále jej řešit v souladu s postupem zpracování servisního požadavku, uvedeném v příloze č. 3 k této smlouvě. Poskytovatel se zavazuje, že pravidelnou údržbu bude vykonávat s ohledem na provoz objednatele tak, aby co nejméně ohrozil jeho fungování.
- 3.4 Podle povahy provozovny objednatele je objednatel na základě instrukce Poskytovatele povinen zabezpečit POS před vnějšími vlivy jeho umístěním pod ochranné plexisklo, případně jiným způsobem sděleným poskytovatelem. Nesplnění této povinnosti ze strany objednatele bude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost poskytovatele v souladu s čl. 6.2 této smlouvy. Objednatel současně bere na vědomí, že při nedodržení výše uvedené instrukce ohledně ochrany POS nemůže poskytovatel garantovat funkčnost terminálu a možnost jeho opravy.
- 3.5 Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli řádně a načas cenu služeb a zabezpečit součinnost pro vykonání servisního zásahu dle této smlouvy, především se zavazuje zabezpečit:
- a) fyzický přístup k terminálům a klíčům od nich,
 - b) přístup k přívodu elektrické energie do terminálů tak, aby mohl být tento přívod v případě potřeby odpojen,
 - c) dostupnost elektrické sítě pro připojení zařízení poskytovatele (notebook apod.),
 - d) dostupnost odpovědného pracovníka objednatele nebo obchodníka za účelem domluvení způsobu a postupu servisního zásahu, potvrzení servisního listu apod.
- 3.6 Místem plnění služeb jsou místa instalací zařízení.

Článek 4 Cena služeb a platební podmínky

- 4.1 Cena služeb platná ke dni uzavření této smlouvy je uvedena v příloze č. 2 k této smlouvě **Ceník služeb poskytovatele**. Cena služeb poskytovaných v rámci paušálního poplatku dle přílohy č. 1 této smlouvy se sjednává jako paušální cena a náleží poskytovateli v plné výši bez ohledu na rozsah využívání služeb objednatelem. Cena služeb nezahrnutých v paušálním poplatku („jednorázové náklady“ a „mimořádné náklady“) se sjednává jako jednotková cena.
- 4.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu Ceníku služeb. Objednateli bude taková změna oznámena písemně (zpravidla formou e-mailu) alespoň 30 dnů před stanoveným datem účinnosti změny. V případě souhlasu objednatele s předloženým Ceníkem služeb uzavřou poskytovatel a objednatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne oznámení změny, dodatek k této smlouvě o servisních službách, kterým dojde ke změně Přílohy č. 2 s účinností ode dne účinnosti nového ceníku. Jestliže objednatel nesouhlasí s navrženou změnou, oznámí to bez zbytečného odkladu po jejím oznámení poskytovateli. Pokud se objednatel s poskytovatelem nedomluví na podmínkách další spolupráce, je objednatel oprávněn z tohoto důvodu tuto smlouvu vypovědět nejpozději do 14 dnů ode dne oznámení změny s výpovědní dobou v délce 2 měsíců. Smluvní strany berou na vědomí, že ceny v ceníku jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (DPH) a poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli k těmto cenám DPH v souladu s platnými právními předpisy České republiky.
- 4.3 Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že, pokud ceník služeb nestanoví výslovně jinak, cena služeb zahrnuje pouze cenu jejich provedení (tzn. cenu práce), nikoli cenu náhradních dílů, nového platebního terminálu apod. Nejedná-li se o odstranění záruční vady zařízení, je objednatel povinen tyto ceny poskytovateli uhradit, a to ve výši stanovené v ceníku poskytovatele.
- 4.4 Cena služeb je splatná na základě daňového dokladu (faktury), vystaveného poskytovatelem. Za poskytování paušálních služeb (paušální poplatek) bude vystavena jedna faktura jednou měsíčně, a to nejpozději poslední den příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byly paušální služby poskytovány. Za poskytování ostatních služeb bude vystavena faktura vždy po jejich poskytnutí dle skutečného rozsahu poskytnutých služeb. Neoprávněné servisní výjezdy a čekání na součinnost objednatele budou fakturovány samostatně dle přílohy č. 1 a 2 k této smlouvě. Daňové doklady musí obsahovat náležitosti dle ustanovení příslušných všeobecně závazných předpisů platných na území České republiky. Jestli nebude daňový doklad včetně příloh obsahovat touto smlouvou dohodnuté náležitosti, má objednatel právo daňový doklad případně jeho kopii vrátit ve lhůtě splatnosti faktury dle této smlouvy za účelem opravy a doplnění faktury. V takovém případě se daňový doklad považuje za nedoručený objednateli. Ode dne doručení oprávněného daňového dokladu objednateli začíná plynout nová lhůta splatnosti. Poskytovatel přiloží k vystaveným daňovým dokladům kopie příslušných servisních listů. Splatnost vystavených daňových dokladů je dohodnuta na 21 (slovem: dvacet jedna) dnů ode dne jejich vystavení.
- 4.5 Jednotlivé platby se objednatel zavazuje uhradit bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, uvedený v záhlaví smlouvy. Platba se považuje za zrealizovanou dnem, kdy byla příslušná částka prokazatelně odepsána z účtu objednatele. Adresa pro fakturaci je shodná s adresou objednatele, uvedenou v záhlaví této smlouvy anebo je možné fakturu poslat elektronicky na adresu: [redacted] oučasně [redacted]
- 4.6 Na základě výslovné dohody smluvních stran v případě prodlení objednatele s úhradou faktury nebo její části, se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné sumy za každý započatý kalendářní den prodlení. Na základě výslovné dohody smluvních stran v případě prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb, se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovem: pět set Korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení.

- 4.7 V případě prodlení objednatele s úhradou faktury nebo její části po dobu delší než 15 dnů je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb dle této smlouvy až do úplného zaplacení dlužné částky.
- 4.8 Na základě výslovné dohody smluvních stran v případě prodlení objednatele s úhradou faktury nebo její části o více než 60 (slovem: šedesát) kalendářních dnů, je poskytovatel oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy. Pro odstoupení od smlouvy platí ustanovení článku 8 odst. 8.4 této smlouvy.
- 4.9 Pokud ke dni platby nebude mít poskytovatel zveřejněný bankovní účet u svého správce daně dle § 98 písm. d) zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, poskytovatel souhlasí s tím, aby objednatel převedl daň (DPH) přímo na účet jeho správce daně a tímto způsobem mu uhradil část ceny představující daň (DPH).
- 4.10 Pokud bude poskytovatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění uvedeného na faktuře nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí poskytovatel s tím, aby objednatel převedl daň (DPH) přímo na účet jeho správce daně a tímto způsobem mu uhradil část ceny představující daň (DPH).

Článek 5 Vyšší moc

V případě, kdy nastane jakákoliv událost vyšší moci (např. živelní pohroma, válka, epidemie/pandemie), která brání některé ze smluvních stran v plnění závazků z této smlouvy, smluvní strana dotčená touto událostí bez zbytečného odkladu informuje druhou smluvní stranu, o nemožnosti plnění závazků z této smlouvy, a to s podrobným popisem podstaty této události (společně s takovými důkazy, které může odůvodněně podat) a s uvedením období, po které lze odůvodněně očekávat trvání této události. V takovém případě není dotčená smluvní strana v prodlení s plněním závazků z této smlouvy, ani neodpovídá za škodu, která druhé smluvní straně vznikne v přímé souvislosti s neplněním závazků z této smlouvy. Pokud bude v takovém případě událost vyšší moci trvat déle než 3 měsíce, smluvní strany budou jednat o uzavření dodatku k této smlouvě upravující vzniklou situaci tak, aby byly zohledněny spravedlivé zájmy obou smluvních stran. Nedojde-li v přiměřené době k dohodě, bude kterákoli smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit.

Článek 6 Odpovědnost za škodu

- 6.1 V maximálním rozsahu připuštěném závaznými právními předpisy se vylučuje odpovědnost poskytovatele za jakoukoli nepřímou, zvláštní, nahodilou či následnou újmu (včetně, ale nikoli výhradně, jakéhokoli ušlého zisku), jež vznikne objednateli či třetím osobám v souvislosti s plněním dle této smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel odpovídá výhradně za přímou újmu způsobenou prodlením s plněním jeho povinností vyplývajících ze smlouvy, pokud není prodlení způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost poskytovatele. Okolnostmi vylučujícími odpovědnost poskytovatele se rozumí zejména (nikoli však výlučně), pokud byla újma způsobena:
- 6.2.1 v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které poskytovatel obdržel od objednatele v případě, že na nesprávnost takového zadání objednatel předem upozornil;
- 6.2.2 úmyslně objednatelem;
- 6.2.3 nesprávným použitím, skladováním, provozováním nebo údržbou plnění poskytnutého dle této smlouvy v rozporu s instrukcemi poskytovatele nebo

instrukcemi výrobce uvedenými v návodu na použití, nebo jeho užíváním nad rámec Běžného užití;

6.2.4 vyšší mocí ve smyslu čl. 5 této smlouvy.

- 6.3 O jakékoli vzniklé újmě je objednatel povinen informovat poskytovatele bezodkladně po jejím vzniku.
- 6.4 Celková odpovědnost poskytovatele za újmu vzniklou objednateli nebo jakékoli třetí osobě v žádném případě nepřekročí částku 10.000,- Kč.

Článek 7

Součinnost, doručování písemností, vzájemná komunikace a ostatní ujednání

- 7.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si všechny informace, potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o všech skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 7.2 Smluvní strany jsou povinny plnit si svoje závazky, vyplývající z této smlouvy, tak, aby nedocházelo k zpoždění s plněním jednotlivých termínů a k prodlení splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 7.3 Jakákoliv komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních orgánů smluvních stran. Smluvní strany pověřují následující kontaktní osoby ve vztahu k této smlouvě:

Za poskytovatele:

Servisní síť: [REDACTED]

Obchod a smluvní vztahy: [REDACTED]

Za objednatele

Zástupce ve věcech technických: [REDACTED]

Emailová adresa pro pravidelné faktury (@): [REDACTED]

- 7.4 Smluvní strany se dohodly, že všechna oznámení a písemnosti, které má podle této smlouvy doručit některá ze smluvních stran, budou doručovány adresátovi poštou na adresu sídla adresáta uvedenou v obchodním rejstříku faxem, elektronickou poštou nebo osobním doručením. Na písemnosti týkající se ukončení smlouvy nebo na jakékoli výzvy se vyžaduje doporučená zásilka s doručenkou. V případě, že adresát zásilku doručovanou poštou nebo osobně doručovanou zásilku odmítne převzít nebo zásilku doručovanou poštou pošta vrátí odesílateli jako nevyžádanou v odběrní lhůtě, nebo jako nedoručitelnou z jakéhokoli důvodu (adresát neznámý apod.), je zásilka doručena v den jejího odeslání, resp. v den jejího doručování (v případě odepření převzetí zásilky adresátem). Písemnost doručovaná faxem je doručena přijetím potvrzení o doručení faxové zprávy, písemnost doručovaná elektronickou poštou je doručena přijetím potvrzení o doručení, resp. přečtení elektronické pošty.
- 7.5 Jelikož tato smlouva ukládá povinnost doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 7.0 nebo vyšší na dohodném médiu.
- 7.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy nebo identifikačních údajů (změna sídla, změna statutárního zástupce) budou o této změně druhou smluvní stranu bezodkladně písemně informovat.

- 7.7 Žádná práva či povinnosti z této smlouvy nemůžou být postoupena jednou smluvní stranou bez předcházejícího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

Článek 8

Trvání a ukončení smlouvy

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Kterákoli ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 3 (slovy: tři) měsíce. Výpověď musí být vždy písemná, výpovědní doba začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Poskytovatel je v případě zániku smlouvy na základě výpovědi smlouvy kterékoli ze smluvních stran oprávněn fakturovat objednateli cenu už poskytnutých služeb, realizovaných do dne doručení výpovědi a v případě poskytnutí služeb v průběhu plynutí výpovědní doby i služeb realizovaných až do zániku smlouvy (uplynutí výpovědní doby), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 8.3 Platnost této smlouvy je možné ukončit písemnou dohodou smluvních stran k dohodnutému dni.
- 8.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit z důvodů uvedených v jiných článcích této smlouvy, a dále:
- 8.4.1 pro podstatné porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou. Podstatným porušením smluvních povinností objednatele je zejména prodloužení se zaplacením jakékoli platby dle této smlouvy či jakékoli její části, případně prodloužení s poskytnutím součinnosti poskytovateli;
 - 8.4.2 pro nepodstatné porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou za předpokladu, že toto nebylo napraveno ani v poskytnuté přiměřené dodatečné lhůtě k nápravě; přitom strany konstatují, že ve většině myslitelných případů budou za přiměřenou považovat lhůtu 14 dnů;
 - 8.4.3 v případě rozhodnutí o úpadku nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku druhé smluvní strany.
- 8.5 Odstoupení od smlouvy musí, být v písemné formě prokazatelně doručené druhé smluvní straně, na doručení výzvy se vztahuje ustanovení článku 7 odst. 4 této smlouvy. Odstoupení je účinné dnem následujícím po obdržení písemného odstoupení od smlouvy a tímto dnem smlouva zaniká. Nárok poskytovatele na náhradu škody vůči objednateli, nebo opačně, není tímto dotčen.
- 8.6 Smlouva zaniká také zánikem poskytovatele nebo objednatele jako právnické osoby bez právního zástupce.

Článek 9

Důvěrnost informací

- 9.1 Objednatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně důvěrných informací poskytovatele (zejména obchodního tajemství poskytovatele, principů, metod a postupů využívaných poskytovatelem při poskytování Služeb, a ohledně ostatního technického know-how poskytovatele), a přijmout přiměřená opatření k jejich ochraně. Objednatel zejména nesmí sdělit ani jinak zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, pokud k tomu není povinen podle zákona nebo soudního rozhodnutí, nebo pokud možnost zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě nevyplyvá z této smlouvy. Pokud je objednatel ke sdělení důvěrné informace třetí osobě povinen podle zákona nebo soudního rozhodnutí musí o tom informovat poskytovatele přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy.

Článek 10

Společné a závěrečné ustanovení

10.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Pokud smlouva není podepsána v jeden den, nabývá platnosti dnem, kdy ji podepsala smluvní strana jako druhá v pořadí. Nárok na fakturaci vzniká zprovozněním POS.

10.2 Přílohy tvoří součást této smlouvy, v případě rozporu mezi ustanoveními vlastního textu této smlouvy a kteroukoli z příloh k této smlouvě, mají přednost ustanovení vlastního textu této smlouvy.

Přílohy k této smlouvě jsou:

Příloha č. 1: Popis služeb

Příloha č. 2: Ceník služeb

Příloha č. 3: Postup zpracování servisního požadavku

Příloha č. 4: Servisní formulář (vzor)

Příloha č. 5: Plná moc

10.3 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran. Neexistují žádné jiné písemné nebo ústní dohody s obdobným obsahem než tato smlouva. Všechny dosavadní dohody, ústní i písemné, týkající se jednání o této smlouvě mezi smluvními stranami ztrácí dnem účinnosti této smlouvy platnost a jsou plně nahrazeny touto smlouvou.

10.4 Jestliže se jakékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným nebo neuskutečnitelným, zbytek smlouvy tím nebude dotčen a všechna ostatní ustanovení smlouvy zůstávají platná, účinná a proveditelná v rozsahu stanoveném zákonem. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatná, neúčinná nebo neuskutečnitelná ustanovení novými ustanoveními, které budou svým smyslem a významem co nejvíce podobná ustanovením, které se stali neplatnými, neúčinnými nebo neuskutečnitelnými.

10.5 Smlouvu je možné měnit jen dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu vzestupně číslovaných a datovaných dodatků k této smlouvě, jinak jsou všechny tzv. změny absolutně neplatné.

10.6 Tato smlouva se řídí výlučně hmotným právem platným v České republice. Smluvní strany se navzájem dohodly, v případě jakýchkoliv sporů, vzniklých z této smlouvy či v souvislosti s ní tyto spory přednostně řešit vzájemným jednáním. Jestliže se spory, které vzniknou z této smlouvy či v souvislosti s ní, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou smluvních stran, tyto spory budou projednány a rozhodnuty všeobecnými soudy České republiky. Místní příslušnost bude určena podle sídla Poskytovatele.

10.7 Tato smlouva se vyhotovuje ve třech vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel obdrží 2 vyhotovení a poskytovatel 1 vyhotovení.

10.8 Poskytovatel dává souhlas ke zpracování poskytnutých osobních údajů. Poskytovatel bere na vědomí, že podpisem smlouvy se stává subjektem osobních údajů. Správcem osobních údajů se pro tyto účely stává objednatel. Poskytnuté osobní údaje budou spravovány po dobu 10 let od podpisu smlouvy. Poskytovatel může v případě potřeby kontaktovat Pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontakt nalezne na www.zlin.eu -> Jsem občan -> Kontakty a úřední hodiny -> Kontakty -> Kontaktní údaje na pověřence. Podrobné informace o zpracování osobních údajů lze nalézt na www.zlin.eu/gdpr.

10.9 Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu pozorně přečetly a že je jim text smlouvy plně srozumitelný, jeho význam zřejmý a jasný a že smlouva je projevem jejich svobodné vůle a nebyla uzavřena pod nátlakem, ani v tísní a ani za jakýchkoliv nevýhodných podmínek, což potvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Schválení uzavření smlouvy

Doložka ve smyslu § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích

Schváleno orgánem obce: Rada města Zlína

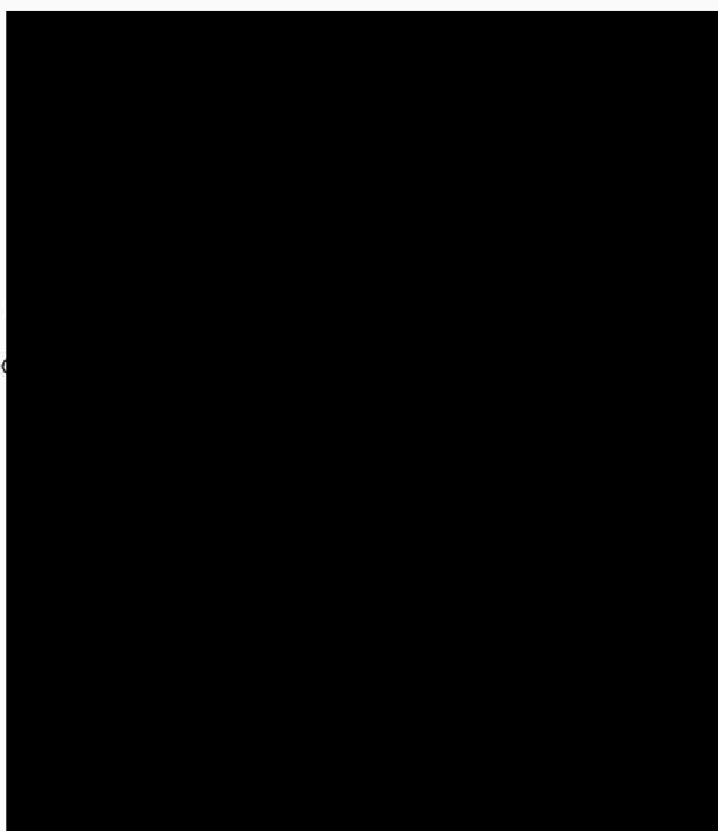
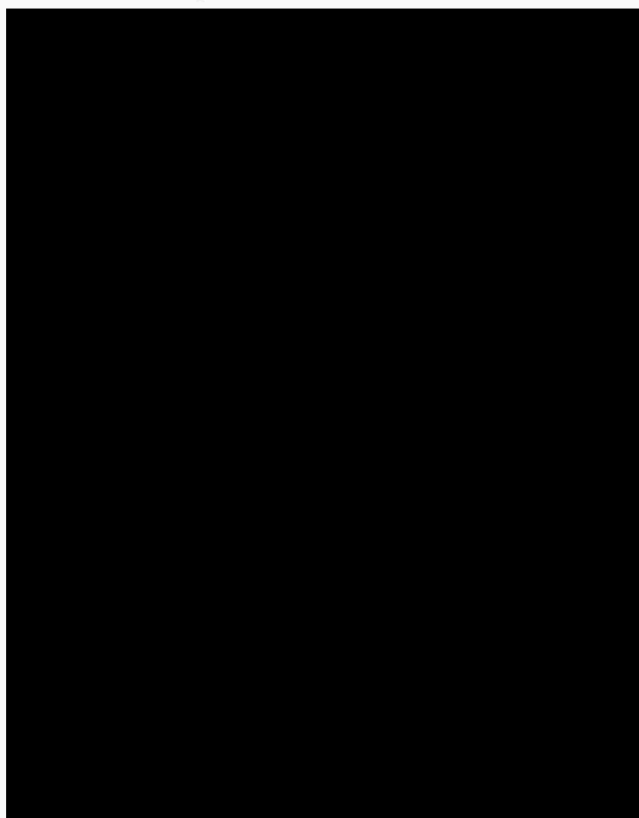
Datum a číslo jednací: 14.2.2022, č.j. 84/3R/2022

Schválení uzavření finančního krytí

Doložka ve smyslu § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích

Schváleno orgánem obce: Zastupitelstvo města Zlína

Datum a číslo jednací: 9. 12. 2021, č.j. 4/22Z/2021



Příloha č. 1: Popis servisních služeb

Služby poskytované v rámci paušálního poplatku

Služby poskytované v rámci paušálního poplatku zahrnují následující služby a činnosti Poskytovatele a vztahují se na zařízení, specifikované v příloze č. 4 k této smlouvě:

- ✓ SW licence a SW maintenance – udržování SW aplikace v souladu s mandatorními požadavky asociací VISA, Mastercard, případně AMEX, DINERS, CUP, JCV a host systémem banky. Na případné změny SW aplikace se v takovém případě vztahují licenční podmínky, za kterých byla objednateli poskytnuta samotná SW aplikace.
- ✓ Reakční doba pro servisní výjezd je do 24 hodin od nahlášení servisního požadavku v souladu se smlouvou, přičemž do této lhůty se nezapočtou státní svátky (CZ + SK), sobota, neděle, případně jiné dny pracovního klidu.
- ✓ Klíčování platebních terminálů – šifrování komunikace mezi terminálem a host systémem banky.
- ✓ Terminal management
- ✓ Network management
- ✓ Záruka na HW 24 měsíců
- ✓ Dopravní náklady

Nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, služby poskytované v rámci paušálního poplatku nezahrnují odstraňování závad vzniklých z důvodů dle odst. 6.2 smlouvy.

Služby nezahrnuté v paušálním poplatku

Servisní služby, které nejsou zahrnuté v paušálním poplatku:

- ✓ Instalace bezobslužného platebního terminálu (podrobněji popsáná v příloze č. 2)
- ✓ Aktualizace SW platebního terminálu (aktualizace SW v důsledcích požadavků zákazníka)

Neoprávněný servisní výjezd

Neoprávněný servisní výjezd je vymezen ve smlouvě. V tomto případě, budou účtovány následující položky dle ceníku služeb.

- ✓ práce servisního technika (techniků) na diagnostice zařízení
- ✓ cesta z místa lokalizace technika na místo instalace zařízení a zpět.

Podmínky SW licence

Platební terminál funguje na základě programového vybavení (SW). Poskytovateli náleží veškerá práva duševního vlastnictví k tomuto SW, včetně (nikoli však výlučně) použitých technologií, grafiky, log, ochranných známek, know-how apod. Žádné z ustanovení této smlouvy nepředstavuje převod jakýchkoli z uvedených práv duševního vlastnictví kupujícímu či třetí osobě. Kupující není oprávněn nijak zasahovat do těchto práv duševního vlastnictví, s výjimkou užívání SW v souladu s poskytnutou licencí.

Poskytovatel objednateli poskytuje oprávnění k užití SW (licenci ve smyslu § 2358 a násl. občanského zákoníku a autorského zákona), a to za následujících podmínek:

- a. licence se uděluje jako nevýhradní, nepřenositelná a omezená pouze na území České republiky;
- b. licence se uděluje na dobu trvání závazků z této smlouvy;
- c. objednatel je oprávněn užívat SW výhradně na POS, jehož servisní podpora ze strany poskytovatele je předmětem této, v souladu s jeho určením a pokyny poskytovatele;
- d. objednatel je oprávněn umožnit užívání SW za podmínek stanovených tímto článkem smlouvy svým zaměstnancům, a dále svým zákazníkům používajícím platební terminál v souladu s instrukcemi obsluhy během placení. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že za takové užití objednatel odpovídá, jako by je činil sám;
- e. objednatel nesmí ať už zcela či částečně postoupit svá práva nabytá na základě této licence nebo poskytovat sublicence jakékoli třetí straně bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele;
- f. objednatel je povinen zdržet se jakéhokoli kopírování, překládání, zpracovávání, úprav či jiných změn SW, jakož i jeho zkoumání či analýzy;
- g. objednatel nesmí žádným způsobem získávat zdrojový kód či algoritmy SW (např. reverzní inženýrství);
- h. objednatel není oprávněn odstranit ze SW označení či loga prodávajícího;
- i. objednatel je povinen zdržet se využití informací o fungování SW za účelem vývoje obdobného SW, ať již přímo nebo prostřednictvím třetí osoby.

Tato licence se vztahuje též na užívání jakýchkoli aktualizací SW případně poskytnutých poskytovatelem, které nahradí nebo doplní původní verzi SW, pokud taková aktualizace nebude spojena se samostatnou licencí, kdy by měly přednost podmínky samostatné licence. Tato licence se dále vztahuje na užívání případných modifikací SW provedených poskytovatelem v rámci poskytování servisních služeb dle této smlouvy.

Pokud objednatel poruší licenční podmínky k SW, zejména pokud jakkoli upraví SW nebo do něj jinak zasáhne, pokud SW poškodí nebo pokud neoprávněně umožní jeho užití třetí osobě, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ. Zaplacením smluvní pokuty není nijak dotčeno právo poskytovatele požadovat náhradu případné škody, a to v její plné výši. V případě porušení licenčních podmínek k software je poskytovatel dále oprávněn odstoupit od této smlouvy.

Za poskytnutí licence k software je objednatel povinen platit poskytovateli poplatek ve výši dle Přílohy č. 2.

Příloha č. 2: Ceník služeb Poskytovatele

Položka	Cena bez DPH	Popis
Pravidelné náklady – paušální poplatek		
Servis POS terminálů a SW licence (zákazník není proškolený a nedrží zásobu terminálů) vč. Služby POSMan Suite	350,- Kč	POS terminál/ měsíc
Mimořádné náklady		
Výjezd servisního technika – na základě objednávky zákazníka	1.500,- Kč	Zásah/práce technika - paušál
Marný výjezd servisního technika – fakturuje se v případě, že technik dorazí na provozovnu, která není technicky připravena, nebo byl nahlášen neoprávněný servisní výjezd anebo poruchou způsobenou vlivem 3. strany	2.500,- Kč	Marný výjezd bez zásahu technika - bez kilometrovného
Kilometrovné (z a do místa předpokládaného poskytnutí služby) *	12,- Kč	za 1 km

* Náklady na dopravu nejsou zahrnuty v ceně jednotlivých položek jednorázových nákladů, resp. mimořádných nákladů

Příloha č. 3: Postup zpracování servisního požadavku

Nahlášení servisního požadavku

1. Pokud se jedná o vadu zařízení, Objednatel prověří nutnost servisního zásahu restartem (fyzické vypnutí a zapnutí) zařízení
2. Objednatel nahlásí vadu na níže uvedené kontaktní údaje Poskytovatele telefonicky a následně mailem

Začátek servisního zásahu

1. Servisní centrum poskytovatele potvrdí nahlášení servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky
2. Servisní centrum Poskytovatele stanoví způsob řešení požadavku a požadavku na poskytnutí součinnosti (předpokládaná doba příjezdu technika, specifické požadavky apod.) a seznámí Objednatele s tímto postupem telefonicky nebo mailem

Průběh servisního zásahu

1. Při servisním zásahu na místě technik na místě udělá základní diagnostiku a určí typ vady a v případě nutnosti, provede výměnu zařízení
2. Servisní centrum Poskytovatele seznámí Objednatele o případném neoprávněném servisním výjezdu anebo o předpokládaném čase potřebném na odstranění vady, resp. vyřešení požadavku (mailem nebo telefonicky).
3. Servisní centrum poskytovatele mailem nebo telefonicky seznámí Objednatele o vyřešení servisního zásahu.

Ukončení servisního zásahu

1. Je prokazatelné ukončení servisního zásahu Poskytovatelem. Ukončení servisního zásahu bude stvrzeno podpisem servisního listu (protokolu), kterého vzor je uveden v příloze č. 4 této smlouvy, ze strany Poskytovatele. Při servisním zásahu na místě je servisní protokol povinen potvrdit i Objednatel.

Kontakty

Nahlášení servisního požadavku je možné uskutečnit:

- Telefonicky na čísle: [REDACTED]
- Mailem [REDACTED]

Pro Slovenskou pobočku:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

Příloha č. 4: Servisní protokol

Protokol o servisním zásahu

POSMan

Objednávka č.

Protokol č.

Obchodní místo

Servisní organizace

SONET, společnost s.r.o.

Lužická 9

61600 Brno

IČ: 15527107

Telefon:

IČ:

Telefon:

Adresa provozovny

Kontaktní osoba:

Telefon:

Kartové produkty

Zařízení

#S/N

PID terminálu

Staré:

Nové:

Umístění:

Staré:

Nové:

Umístění:

Staré:

Nové:

Umístění:

Zkušební transakce

☐ Visa

☐ EC/MC

☐ Maestro

☐ AmEx

☐ Visa Electron

☐ Diners Club

☐ Úzávěrka

Příslušenství

☐ Samolepky přijímacích asociací

☐ Stručný manuál k terminálu

☐ Účtenky a sumáře

☐ Pokyny pro obchodníky

Typ připojení

☐ DialUp

☐ TCP/IP

☐ GPRS

☐ BT/IP

☐ BT/Dial

☐ Jiné

Příloha č. 5: Plná moc

PLNÁ MOC

platnost: 1.1.2022-31.12.2022

Společnost: SONET, společnost s.r.o.

Sídlo: Lužická 2093/9

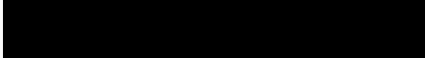
IČ: 15527107

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spis. zn. C540

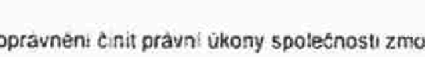
Zastoupena jednatelem: 

uděluje plnou moc

panu 

nar. 

bytem: 

r.č.: 

k jednání a k oprávnění činit právní úkony společnosti zmocnitele týkajících se těchto činností

- **podepisování Smluv o servisních službách v souvislosti s integračními projekty – POS pokladna.**

Zmocněnec není oprávněn udělit substituční plnou moc k jednání výše uvedeného rozsahu

Tato plná moc je vyhotovena ve dvou pare, z nichž po jednom obdrží zmocnitel a zmocněnec.

