

S M L O U V A

o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy zhotovitele: JI11271-13
číslo smlouvy objednatele:

uzavřena dle § 536 a násl. zákona č. 513/91 Sb., ve znění pozdějších předpisů mezi stranami:

POSKYTOVATEL:

Sídlo:
OR vedený u:
Zastoupen: ve věcech
smluvních: ve věcech
technických: **IČ:**
DIČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

CROSS Zlín, a.s.
Louky 397, Zlín, PSČ 763 02
Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 6274
Ing. Tomáš Juřík, předseda představenstva
Ing. Tomáš Pospíšek, prokurista společnosti
Ing. Jakub Jeela, obchodně-technický zástupce

OBJEDNATEL:

Sídlo:
Zastoupen: ve věcech
smluvních: ve věcech
technických: **IČ:**
DIČ:

Město Kroměříž,
Velké náměstí 115, 767 01 Kroměříž
Mgr. Danielou Hebnarovou, starostkou města Kroměříže
Mgr. Danielou Hebnarovou, starostkou města Kroměříže
Jan Pšeja, vedoucí oddělení informatiky
00287351
CZ00287351

t a k t o :

Preamble

Účastníci uzavírají předmětnou dohodu na základě vlastní, svobodné a vážné vůle, s cílem upravit jejím prostřednictvím poskytování servisních služeb týkajících se provozu a údržby samoobslužných pokladen - CROSS CityPoint, které byly poskytovatelem zhotoveny pro objednatele na základě příslušných smluv o dílo sjednaných mezi výše uvedenými smluvními stranami. Účastníci považují ujednání obsažená v této smlouvě o poskytování servisních služeb za ujednání učiněná v souladu s dobrými mravy a zásadami poctivé obchodní soutěže.

S odkazem na shora formulované skutečnosti se účastníci dohodli na smlouvě o poskytování servisních služeb s následujícím zněním:

Článek I PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele níže specifikované servisní služby v rozsahu a za podmínek uvedených v této smlouvě a tomu odpovídající závazek objednatele poskytnout poskytovateli k provádění a výkonu těchto služeb potřebnou součinnost a zaplatit za jejich provedení dohodnutou cenu.

Na základě této smlouvy mohou být prováděny činnosti i na objednávku nad rámec pravidelné údržby specifikované v příloze č. 1 této smlouvy dle ceníku uvedeného v příloze č. 2, popřípadě provedení úprav aplikačního SW nebo zásadního rozšíření vlastností aplikačního SW.

Článek II ROZSAH POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Předmětnými servisními službami se pro účely této smlouvy rozumí zejména následující servisní činnosti:
 - pravidelná a nahodilá údržba
 - opravy v záruční době
 - opravy pozáruční a opravy, které nepodléhají záruce
 - dodávky spotřebního materiálu a náhradních dílů
 - legislativní podpora
 - online centrum podpory - poskytnutí vlastního helpdesku s možností zadávání a sledování stavu incidentu přes web rozhraní
 - vzdálený monitoring samoobslužné pokladny CROSS CityPoint
 - vzdálená diagnostika samoobslužné pokladny CROSS CityPoint

dále jen souhrnně jako „servisní služby“.
2. Poskytovatel se zavazuje provádět pravidelnou údržbu dodaných technologií a software v rozsahu a termínech specifikovaných v **příloze č. 1** této smlouvy za servisní ceny prací uvedené v **příloze č. 2** této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje v rámci odpovědnosti za vady díla, jež je předmětem provádění servisních služeb /dále jen „záruka“/, provádět záruční opravy na dodaných technologiích a software. Současně je poskytovatel povinen provádět pozáruční opravy a opravy, které nepodléhají záruce. Pozáruční opravy a opravy nepodléhající záruce, budou poskytovatelem prováděny vždy na základě objednávky vystavené objednatelem. Smluvní strany se dohodly, že pozáruční opravy a opravy nepodléhající záruce, budou poskytovatelem prováděny za tzv. servisní ceny specifikované v **příloze č. 2** této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje dodávat veškerý sortiment náhradních dílů i pomocného a spotřebního materiálu nutného k běžné údržbě a zabezpečení jednotlivých oprav. Veškeré náhradní díly a materiály, které budou poskytovatelem dodávány v rámci plnění této smlouvy podléhají předchozímu schválení pověřeným zástupcem objednatele oprávněným jednat ve věcech technických.
5. Poskytovatel se zavazuje, po provedení jednotlivých servisních služeb, předat zástupci objednatele servisní výkaz.

Článek III SPECIFIKACE A ZÁKLADNÍ PODMÍNKY

1. Místem plnění servisních služeb, dle této smlouvy jsou prostory objednatele, kde se nachází předmětný systém CityPoint, případně pracoviště v provozních objektech poskytovatele. Poskytovatel zajišťuje odstranění závady ve výše uvedených místech plnění.
2. Předmětné servisní služby budou předány objednateli formou předávacího řízení mezi poskytovatelem a objednatelem. Při předávacím řízení bude podepsán servisní výkaz zástupcem objednatele oprávněným jednat ve věcech technických. V servisním výkazu musí být uvedena specifikace provedených servisních služeb, počty odpracovaných hodin a soupis použitého materiálu a náhradních dílů, včetně jejich cen a veškeré další skutečnosti rozhodné pro plnění této smlouvy.
3. Řádným provedením servisních služeb se rozumí jejich předání objednateli v dohodnutém termínu, jakosti a potvrzením servisního výkazu zaměstnancem objednatele oprávněným jednat ve věcech technických.

4. Servisní služby budou provedeny a předány dle příslušných právních předpisů a technických norem, zpracovaných projektů pro technická zařízení, která jsou předmětem prováděných servisních služeb dle této smlouvy, závazných posudků a stanovisek veřejno-právních orgánů a organizací, podmínek stavebního řízení (bude-li prováděno) a podmínek dohodnutých v této smlouvě, případně způsobem obvyklým.

Článek IV

ZPŮSOB PROVÁDĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB, POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Objednatel je oprávněn hlásit závady samoobslužné pokladny - City Pointu kdykoli v rámci 24 hodin denně. Nahlášení závady (výzva k provedení opravy) bude provedeno oprávněným pracovníkem Objednatele telefonicky na tel. číslo Zhotovitele +420 725 452 256. Objednatel je povinen při nahlášení závady uvést popis závady a její lokalizaci. Telefonické nahlášení závady se považuje za objednávku servisního zásahu. Bez zbytečného odkladu po nahlášení závady zašle Objednatel potvrzení nahlášení závady e-mailovou nebo faxovou zprávou na e-mail Zhotovitele support@cross.cz respektive na faxové číslo +420 577 110 222.
2. Výzva k nástupu na opravu musí obsahovat popis závady a musí být podepsána zástupcem objednatelů oprávněným jednat ve věcech technických.
3. Po nahlášení závady poskytovatel zjistí rozsah závady a navrhne objednateli technické řešení opravy, které bude zapsáno v servisním výkazu a bude odsouhlaseno zástupcem objednatelů oprávněným jednat ve věcech technických.

Článek V

TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Poskytovatel se zavazuje provádět jednotlivé servisní služby, v rámci plánované údržby v termínech dle harmonogramu uvedeném v **příloze č. 1** této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění závady do druhého pracovního dne.
3. Jednotlivé termíny ukončení oprav v rámci nahodilé údržby budou dohodnuty po zjištění rozsahu závady mezi objednatelům a poskytovatelem.
4. Poskytovatel je povinen snížit dobu, po kterou je systém z důvodů údržby, opravárenských či jiných prací vyřazen z činnosti, na nezbytně nutnou dobu, podle rozsahu a závažnosti prováděného servisního úkonu.

Článek VI

SMLUVNÍ CENA

1. Plánovaná údržba - cena bude vždy fakturována na základě objednatelům potvrzeného servisního výkazu.
2. Nahodilá údržba - cena bude vždy fakturována na základě objednatelům potvrzeného servisního výkazu.
3. Pro výpočet ceny bude používán ceník prací a náhradních dílů uvedený v **příloze č. 2** této smlouvy. Cena bude stanovena dle uvedených sazeb vynásobených celkovým počtem odpracovaných hodin v jednotlivých sazbách a připočtením ceny za dodaný materiál a náhradní díly. Celkový počet odpracovaných hodin v jednotlivých sazbách bude potvrzen zaměstnancem objednatelů oprávněným jednat ve věcech technických v servisním výkazu.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo jedenkrát ročně (vždy k 1. 3. daného roku) provést novou kalkulaci ceníku a přiměřeně navýšit ceny prací a náhradních dílů s ohledem na růst inflace a cen materiálových vstupů.

5. Ceny materiálu a dodaných náhradních dílů budou stanoveny dle platného ceníku poskytovatele.
6. Doprava do místa provedení servisní prohlídky /opravy/ a zpět bude účtována sazbou dle přílohy č. 2 této smlouvy, vzdálenost z pobočky firmy CROSS Zlín, a.s., Louky 397, 763 02 Zlín.

Článek VII **PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad - fakturu, vždy po provedení jednotlivých servisních úkonů ze strany poskytovatele. Poskytovatel je povinen přiložit k daňovému dokladu - faktuře kopie jednotlivých servisních výkazů, ve kterých budou zástupcem objednatele oprávněným jednat ve věcech technických odsouhlaseny provedené servisní práce včetně odpracovaných hodin, dodaných náhradních dílů a další případné skutečnosti vztahujících se k fakturovaným servisním službám.
2. Lhůta splatnosti daňových dokladů - faktur je stanovena dohodou smluvních stran v délce 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli, přičemž v případě pochybností se má za to, že daňový doklad - faktura byla doručena pátý den následující po jejím odeslání.
3. Peněžitý závazek objednatele se považuje za splněný okamžikem, kdy je částka odpovídající uvedenému závazku odepsána z bankovního účtu objednatele ve prospěch poskytovatele.

Článek VIII **POVINNOSTI OBJEDNATELE**

1. Součinnost při plnění této smlouvy poskytuje objednatel prostřednictvím svých zmocněnců pro věci technické.
2. Objednatel je povinen případnou závadu (poruchu) ohlásit poskytovateli ihned, poté co ji s vynaložením veškeré odborné způsobilosti mohl zjistit.
3. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům poskytovatele přístup k vybraným zařízením v objektu samostatně nebo s doprovodem zástupce objednatele, pokud o to poskytovatel požádá.
4. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli vzdálený přístup na zařízení, jejichž údržba a servis jsou předmětem této smlouvy, v rozsahu nutném pro poskytnutí servisních služeb vzdáleného monitoringu a diagnostiky.
5. Objednatel se zavazuje používat pro zařízení, jejichž údržba a servis jsou předmětem této smlouvy, výhradně originální spotřební materiál dodaný poskytovatelem v souladu s technickou specifikací. Nedodržení této podmínky může mít za následek odmítnutí záruky případně i pozáručního servisu na dotčené komponenty (jedná se zejména o čtecí a tiskové hlavy, atd.).
6. Objednatel je povinen přistoupit na přiměřené prodloužení sjednaného termínu plnění:
 - dojde-li ke změně rozsahu a druhu prací z důvodů na straně objednatele
 - nebude-li moci poskytovatel provádět servisní práce z důvodů stojících na straně objednatele
 - nebude-li moci poskytovatel provádět servisní služby z důvodů nepříznivých klimatických podmínek, které by ohrozily kvalitu prací nebo nevyhovovaly technologickým předpisům a normám pro jednotlivé druhy servisní práce
 - nebude-li poskytovatel provádět práce z důvodu zásahu vyšší moci jako jsou například: živelné katastrofy, válečné konflikty, stávky, pracovní úrazy, dopravní nehody, atd.

Článek IX
SMLUVNÍ POKUTY

1. Při nedodržení sjednaného termínu dokončení servisních služeb prováděných na základě této smlouvy je poskytovatel povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení s řádným dokončením uvedených servisních služeb.
2. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou faktury, zavazuje se uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z fakturované částky za každý byt i započatý den prodlení.
3. Objednatel odpovídá za škody, které vznikly v souvislosti s nesplněním povinnosti informovat poskytovatele o vzniklých poruchách a vadách.
4. Není-li v předchozích ustanoveních dohodnuto jinak, je smluvní pokuta splatná do 30 dnů od jejího vyúčtování a doručení druhé smluvní straně.

Článek X
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Jakékoli změny této smlouvy nebo dodatky k ní mohou být provedeny pouze písemně, označeny jako dodatky, očíslovány a podepsány oběma smluvními stranami.
2. Jestliže se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, platnost nebo účinnost ostatních ustanovení tím nebude dotčena. V takovém případě budou neplatná nebo neúčinná ustanovení nahrazena platnými a účinnými ustanoveními, která budou mít stejný účel a hospodářský dopad.
3. Smlouva vstupuje v platnost a současně vyvolává právní účinky s ní spojené, okamžikem jejího podpisu shora uvedenými smluvními stranami.
4. **PŘÍLOHY**
K této smlouvě jsou dále jako přílohy připojeny následující dokumenty, jejichž podrobnou znalost tímto smluvní strany potvrzují a ohledně kterých prohlašují, že vymezují jejich vzájemné povinnosti:

Příloha č.1
Přílohy č.2

**Rozsah a harmonogram údržby
Ceník servisních prací**

5. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, ze kterých obdrží každá ze smluvních stran po dvou.
6. Smluvní strany jsou oprávněny započíst si navzájem jakékoli své případné pohledávky vyplývající z této Smlouvy.
7. Účastníci této smlouvy se dohodli, že kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna vypovědět předmětnou smlouvu a to formou písemné výpovědi doručené druhé ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je dohodnuta v délce dvanácti měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po obdržení písemné výpovědi druhou smluvní stranou, nebo ode dne, kdy pošta označila zásilku s výpovědí jako nedoručitelnou, či ji druhá strana odmítla přijmout.

V Kroměříži dne: 12.12.2013

Ve Zlíně dne: 12.12.2013

OBJEDNATEL:

POSKYTOVATEL:

Mgr. Daniela Hebnarová
Starostka města

Ing. Tomáš Pospíšek
Prokurista společnosti

ROZSAH A HARMONOGRAM ÚDRŽBY

Termíny plánované údržby:

- první prohlídka do: 31. 3. příslušného kalendářního roku 30. 6. příslušného kalendářního roku
- druhá prohlídka do: roku
- třetí prohlídka do: 30. 9. příslušného kalendářního roku
- « čtvrtá prohlídka do: 31. 12. příslušného kalendářního roku

Poskytovatel je povinen oznámit termín provedení pravidelné údržby zástupci objednatele min. 10 pracovních dnů před zahájením prací formou e-mailové zprávy a zástupce objednatele je současně povinen potvrdit uvedený termín a to formou odpovědi na e-mailovou zprávu.

Činnosti prováděné 1 x za 3 měsíce:

Rozsah pravidelné prohlídky:

1. Prohlídka zařízení ze strany provozovatele - kontrola kabeláže (přívodu napájení, komunikační linky)
2. Kompletní prohlídka zařízení z hlediska možných mechanických či elektronických poškození (propojení komponent, kontrola funkce komunikačních prvků)
3. Čištění čtečky mincí - jeho mechanických a optických součástí, svodů mincí, kontrola jeho funkce
4. Čištění čtečky bankovek - mechanické prvky a prvky pro kontrolu pravosti bankovek, kontrola její funkce
5. Čištění vydavače bankovek - mechanické prvky a prvky pro kontrolu pravosti bankovek, kontrola jeho funkce
6. Čištění tiskárny daňových dokladů - mechanické prvky, senzory detekce papíru
7. Kontrola funkce komunikačních zařízení
8. Kontrola databází systému, jejich záloha u zhotovitele, případný update SW a firmwarů
9. Vyhodnocení pokusů o defraudaci - projednání s objednatelem

Činnosti prováděné celoročně

Rozsah legislativní podpory pro verzi CROSS CityPoint bez napojení na informační systém:

1. Změny aplikačního SW vyvolané legislativními změnami
2. Úprava tiskových výstupů vázaných na legislativu
3. Poradenská činnost k aplikačnímu SW
4. Rady k lepšímu využití aplikačního SW

Rozsah online centra podpory:

1. Poskytnutí vlastního helpdesku s možností zadávání a sledování stavu incidentu přes web rozhraní

Rozsah vzdáleného monitoringu a diagnostiky:

1. Nepřetržité napojení na centrální systém technické podpory
2. Vzdálený monitoring samoobslužné pokladny CROSS CityPoint pracovníky technické podpory
3. Automatická reakce pracovníka technické podpory podle typu incidentu
4. Zadání zjištěného incidentu do helpdesku Objednatele
5. Vzdálená diagnostika samoobslužné pokladny CROSS CityPoint pracovníkem technické podpory a poskytnutí návrhu vhodného řešení incidentu

