



Smlouva o poskytování servisních služeb a podpory „SILVER“

uzavřena dnešního dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník mezi

Poskytovatel:

Název: **CROSS Zlín, a.s.**

IČ: 607 15 286

DIČ: CZ60715286

Sídlo: Zlín, Louky, Hasičská 397, PSČ 763 02

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka č. 6274

Zastoupena

Bank. spojení:

E-mail:

(dále jen „poskytovatel“)

a

Objednatel:

statutární město Zlín

se sídlem náměstí Míru 12, Zlín, PSČ: 760 01

zastoupené

zástupce ve věcech smluvních:

zástupce ve věcech technických:

Tel.

Odpovědný útvar: Odbor Kulturní centrum

IČO: 00283924

DIČ: CZ00283924

Bankovní spojení:

(dále jen „objednatel“)

(poskytovatel a objednatel dále společně jen „smluvní strany“)

takto:

I.

Úvodní ustanovení

Účelem této smlouvy je definování podmínek spolupráce smluvních stran při poskytování servisních služeb a servisní podpory k zajištění řádné, bezvadné, správné a efektivní funkčnosti technologie a systémů dodávaných poskytovatelem objednateli, včetně časového a věcného vymezení poskytovaných služeb, dohoda ohledně předmětu, rozsahu a ceny za tyto služby, jakož i úprava práv a povinností smluvních stran vyplývajících z této

smlouvy. Samotné dodání technologií a systémů ze strany poskytovatele objednateli je upraveno v samostatné smlouvě.

II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat objednateli servisní služby a služby servisní podpory technologií a systémů, které dodává Poskytovatel dle potřeb objednatele.
2. Poskytované servisní služby a služby servisní podpory budou spočívat, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, především v poskytování služeb v oblasti servisu parkovacích systémů, včetně dohledového a navigačního systému - kamerového systému parkoviště / CrossRPL parking a Quercus /.
3. Za poskytované servisní služby a služby servisní podpory se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli cenu uvedenou v ceníku, který tvoří přílohu č. 1 (dále jen „ceník“).
4. Přesný popis servisních služeb a služeb servisní podpory v rozsahu paušálu „SILVER“ je uveden v příloze č. 2.

III. Způsob, místo, čas plnění

1. Servisní služby a služby servisní podpory dle této smlouvy budou prováděny zpravidla dálkovou formou online. Nebude-li možné využít dálkové formy, budou služby poskytovatele poskytnuty v provozovně objednatele, kde se nachází daná technologie či systém dodaný poskytovatelem. Bude-li nutné, aby poskytovatel prováděl služby dle této smlouvy fyzicky v provozovně objednatele nebo na jiném místě dle požadavků objednatele, je objednatel povinen nést též cestovní náklady poskytovatele uvedené v ceníku. Jedná-li se však o takovou vadu, která způsobuje havarijní stav a objednatel takto vadu označil, dostaví se poskytovatel k prověření reklamované vady nejpozději do 24 hodin. Havarijním stavem se rozumí stav znemožňující funkčnost celého systému nebo jeho podstatné části dodávaného poskytovatelem
2. Servisní služby zahrnují především odstraňování závadného stavu zařízení dodávaného poskytovatelem (výrobky a software), kterým se rozumí stav, kdy toto zařízení nebo některá jeho část či funkce je nefunkční. Poskytování služby servisní podpory zahrnuje úpravy, změny a rozšíření ve funkcionalitě uživatelské a administrativní části zařízení dodávaného poskytovatelem v souladu s požadavky objednatele.
3. Požadavky objednatele na provedení servisu či podpory, budou vznášeny prostřednictvím e-mailu poskytovatele uvedeného v záhlaví této smlouvy či prostřednictvím helpdesku dostupného na <http://is.cross.cz/helpdesk/Prihlaseni-uzivatele.aspx>. Objednateli je k dispozici rovněž non-stop hotline poskytovatele dostupný na čísle: [REDAKCE] Objednatel uvede přesnou specifikaci a popis požadované služby a přesnou adresu provozovny objednatele, kde se nachází technologie či systém, který má být předmětem servisních služeb či služeb servisní podpory. Objednatel je povinen co nejpodrobněji popsat projevy chyb, které mají být ze strany poskytovatele napraveny. Objednatel ke svému požadavku přiloží veškeré relevantní podklady, které má k řešení své záležitosti k dispozici.
4. Nový systém parkoviště byl předán uživateli / Statutárnímu městu Zlín / dle Smlouvy o dílo „ Modernizace parkovacího systému v podzemních garážích KCZ „ č. 3900210076 dne 3.6. 2021. Podle této SOD běží záruka na dílo spolu s čl. XI. bodu 1. / záruka po dobu 24 měsíců / a bodu 6, garantovaná reakční doba:

Zhotovitel garantuje reakční dobu pro

- a) Kritický incident – parkovací systém je mimo provoz
– zhotovitel zahájí řešení poruchy do 6 hodin od jejího nahlášení a odstraní poruchu do 24 hodin od jeho nahlášení
- b) Standardní incident – některá část parkovacího systému vykazuje poruchy, ale ostatní prvky jsou funkční
– zhotovitel zahájí řešení poruchy nejpozději do 12 hodin od nahlášení a odstraní poruchu maximálně do 2 pracovních dnů

Tuto reakční dobu je zhotovitel a současně poskytovatel povinen dodržet do skončení záruční lhůty pro uvedené dílo, tj. do 3.6.2023 včetně. Teprve poté – od 4.6.2023 vstoupí v platnost termíny a lhůty servisní podpory Silver. Smlouva o dílo „Modernizace parkovacího systému v podzemních garážích KCZ č. 3900210076“, je současně nadřazena nad Servisní smlouvu o poskytování služeb a podpory Silver a to do 4.6.2023.

5. Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této smlouvy v pracovní dny a o víkendech (pondělí – neděle) v čase od 8:00 – 16:30 hod. Poskytovatele není povinen poskytovat služby dle této smlouvy ve dnech státních a ostatních svátků dle zákona č. 245/200 Sb., o státních svátcích, ostatních svátcích a o významných dnech.
6. Poskytovatel je povinen v reakční době 24 hodin (dále jen „reakční doba“) od obdržení požadavku objednatele potvrdit přijetí ohlášení objednatele. Objednatel je oprávněn dále zpřesňovat své požadavky. Vyzve-li jej ke zpřesnění požadavku poskytovatel, je objednatel povinen této výzvě bez zbytečného odkladu vyhovět.
7. Nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuta zvláštní lhůta k nastoupení odstraňování vad či poskytnutí jiných služeb dle této smlouvy, je poskytovatel povinen započít s poskytováním servisních služeb či se servisní podporou nejpozději do 24 hodin od nahlášení požadavku.
8. Poskytovatel odstraní nahlášenou závadu nebo provede jinou službu požadovanou objednatelem zpravidla nejpozději do 10 pracovních dní od nastoupení k odstranění vady, resp. od nahlášení požadavku na servisní službu, pokud nejde o nápravu vady. Tato doba může být přiměřeně prodloužena, není-li objektivně možné zajistit nápravu vady či poskytnout službu v této lhůtě.

IV.

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování servisních služeb a služeb servisní podpory dle této smlouvy, je stanovena jako čtvrtletní paušální platba uvedená v ceníku pod označením „SILVER“. Objednatel je povinen hradit čtvrtletní paušální platbu na základě vystaveného daňového dokladu (faktury). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den příslušného kalendářního čtvrtletí. Daňový doklad bude vystaven do 5 dní ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Ceník rovněž obsahuje ceny náhradních dílů, které jsou poskytovatelem zpravidla k řešení servisních poruch nutné k zajištění nápravy vadného stavu. Bude-li ze strany objednatele požadováno provedení služeb, které nejsou uvedeny v ceníku, sjednají smluvní strany cenu za poskytnutí takových služeb v samostatné dohodě. Vyvstane-li potřeba provedení služeb, které nebyly uvedeny v objednávce, případně vyvstane potřeba výměny vadného dílu za náhradní, vyzveme-li o tom poskytovatel objednatele bez zbytečného odkladu a smluvní strany následně vzájemně dohodnou další postup.
2. Cena za plánovanou údržbu systému bude uhrazena na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem. Daňový doklad je poskytovatel oprávněn vystavit po provedení plánované údržbě systému. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den odsouhlasení předávacího protokolu o provedené údržbě. Daňový doklad bude vystaven do 5 dní ode dne uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně aktualizovat ceník nebo jej jinak měnit, avšak pouze co do části těch položek, které nespádají pod paušál „SILVER“, který má předplacen objednatel, a to vždy k 1. 5. příslušného kalendářního roku. Aktualizovanou podobu ceníku oznámí objednateli elektronickou formou s využitím e-mailu uvedeného v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel musí splnit náležitosti pro změnu ceny služeb a doba projednání je v řádech týdnů – z tohoto důvodu není možné uplatnit navýšení ceny se zpětnou platností.

4. Poskytovatel poskytuje objednateli slevu na náhradní díly a spotřební materiál ve výši 7,5 % z ceny bez DPH uvedené v ceníku. Sleva bude promítnuta v daňovém dokladu (faktuře).
5. Ceny uvedené u jednotlivých položek v ceníku jsou uvedeny bez DPH, není-li stanoveno jinak. K cenám uvedeným v ceníku bude připočteno DPH v sazbě platné v době uskutečnění zdanitelného plnění. Dojde-li v průběhu trvání této smlouvy ke změně sazby DPH, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli DPH v aktuálně platné sazbě v době uskutečnění zdanitelného plnění. O změně sazby DPH není poskytovatel povinen objednatele vyrozumívat.
6. Nárok na zaplacení ceny za služby, které nejsou kryty paušálem „SILVER“ vzniká poskytovateli řádným poskytnutím servisních služeb.
7. Cena za připojení do dohledového centra poskytovatele již je zahrnuta v ceně předplatného servisních služeb a služeb servisní podpory „SILVER“.
8. Podkladem pro úhradu ceny poskytovaných služeb je daňový doklad – faktura, který bude obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Poskytovatel doručí fakturu bez zbytečného odkladu po jejím vystavení objednateli, a to elektronickou formou prostřednictvím e-mailu objednatele uvedeného v záhlaví této smlouvy.
9. Čtvrtletní paušál „SILVER“ uhradí objednatel nejpozději 30 dnů ode dne prokazatelného doručení daňového dokladu objednateli, přičemž tento daňový doklad je poskytovatel povinen doručit objednateli elektronickou formou prostřednictvím e-mailu objednatele uvedeného v záhlaví této smlouvy.
10. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem, kdy je příslušná částka uvedená na daňovém dokladu odepsána z účtu objednatele ve prospěch bankovního účtu poskytovatele uvedeného v záhlaví smlouvy. Případné reklamace ohledně poskytovatelem provedených služeb neopravňují objednatele zdržet platbu a objednatel je povinen uhradit částku dle vystaveného daňového dokladu.
11. Neuhradí-li objednatel vystavenou fakturu řádně a včas, má poskytovatel nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 0,5 % denně z dlužné částky za každý byť započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů od vyzvání. Smluvní pokutou není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody.
12. Prodlení s úhradou faktury delším než třicet (30) kalendářních dnů se považuje za podstatné porušení smlouvy.

V.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby a služby servisní podpory svým jménem a na vlastní odpovědnost. Poskytovatel je oprávněn pověřit poskytováním služeb dle této smlouvy jinou osobu, avšak za poskytování služeb odpovídá tak, jako by služby poskytl sám.
2. Poskytovatel je při poskytování servisních služeb a služeb servisní podpory vázán pokyny objednatele. Poskytovatel upozorní objednatele na nevhodnost jeho pokynů. Trvá-li objednatel na provedení pokynu i přes upozornění poskytovatele na jeho nevhodnost, neodpovídá poskytovatel za žádné škody a vady, které provedení takového pokynu způsobí.
3. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby a služby servisní podpory dle svých odborných znalostí a schopností, v obvyklé kvalitě, přičemž je povinen dodržovat technologické postupy jednotlivých služeb. Poskytovatel není povinen poskytovat servisní služby nebo služby servisní podpory ohledně zařízení (výrobky a software), které objednateli sám nedodal, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Poskytovatel k úkonům uvedeným v předešlé větě není oprávněn a ani objednatel nebo koncový uživatel není oprávněn na poskytovateli takové činnosti vyžadovat.

4. Poskytovatel garantuje objednateli dostupnost náhradních dílů a spotřebního materiálu pro jim dodávané technologie a systémy, na které se vztahuje tato smlouva, a to po dobu, kdy jsou tyto technologie a systémy či jiné výrobky podporovány ze strany jejich výrobce.
5. Poskytovatel na základě této smlouvy zřizuje a udržuje v nepřetržitém provozu pro objednatele dohledové centrum, v rámci kterého bude poskytovatel pro objednatele přijímat, vyhodnocovat a zpracovávat jednotlivé požadavky objednatele.
6. Poskytovatel provede po nahlášení požadavku objednatele v reakční době vzdálenou diagnostiku jím dodávaného systému za účelem kontroly funkčnosti systému a odhalení případných vad. Bude-li to objektivně možné, provede poskytovatel pomocí vzdáleného přístupu změnu nastavení systému tak, aby byla obnovena funkčnost systému a odstraněny vady vytykané objednatelem. Nebude-li možné zajistit funkčnost systému či odstranit vytykané vady dálkovým způsobem, provede poskytovatel servisní zásah přímo v místě provozovny objednatele, kde se nachází daný systém poskytovaný poskytovatelem.
7. Poskytovatel se zavazuje průběžně aktualizovat jím dodávaný software, který používá objednatel, a to zásadně tehdy, když bude pro daný typ software dostupná nová verze systému. Aktualizace bude probíhat pomocí automatických aktualizací z aktualizacího serveru poskytovatele, případně na vyžádání objednatele, nebude-li aktualizace provedena automaticky. Všechny automatické aktualizace a automatické zásahy bez obsluhy budou prováděny a nastaveny vzhledem k provozní době a programu akcí objednatele pouze v nočních hodinách a to od 03.00 hod. do 05.00 hod.
8. Poskytovatel se dále v rámci předplatného „SILVER“ zavazuje poskytovat objednateli správu jím dodávaného software a hardware (zařízení), která spočívá především v:

a. opravy a údržba výpočetní techniky;	h. správa serverů;
b. správa připojení k lokální počítačové síti;	i. systémová a uživatelská podpora;
c. aktualizace operačního systému;	j. kontrola systému;
d. kontrola funkčnosti operačního systému a aplikací;	k. vzdálená podpora, emailové a telefonní konzultace;
e. dodávka náhradního hardware a software;	l. asistenční služby při řešení závad a problémů;
f. správa switchů, routerů, modemů, WIFI;	m. služby související s výše uvedeným.
g. dodávka spotřebního materiálu;	
9. Poskytovatel není povinen k poskytování služeb dle této smlouvy, pokud mu v tom brání důvody stojící na straně objednatele, zejména když objednatel neposkytuje potřebnou součinnost ke splnění závazků, tj. například odmítnutí fyzického přístupu do provozovny, kde je umístěno zařízení dodávané poskytovatelem, nebo odmítnutí poskytnutí informací vyžádaných poskytovatelem, případně pokud bylo zařízení poškozeno neautorizovaným zásahem, vandalismem nebo obdobnou událostí, bylo užíváno v rozporu s jeho účelem, specifikací či návodem.
10. Poskytuje-li poskytovatel služby servisní podpory či servisní služby, na které se nevztahuje paušál „SILVER“, vystaví poskytovatel po skončení daného úkonu, zásahu, či po provedení služby objednateli fakturu. Tuto fakturu je poskytovatel oprávněn doručit objednateli elektronickou formou na v záhlaví uvedený e-mail.
11. Vystane-li při servisním zásahu potřeba vyměnit některé vadné díly na zařízení poskytovaném poskytovatelem, poskytne poskytovatel nejpozději do 3 dnů od servisního zásahu objednateli po dobu provádění opravy vadného dílu bezplatně veškeré náhradní díly, jsou-li tyto díly ze strany výrobce podporovány.
12. Budou-li ze strany poskytovatele prováděny preventivní prohlídky, pak je na technologie, systémy či na jiné výrobky poskytovatele, poskytována záruka v délce trvání 24 měsíců. Neobjedná-li si objednatel u poskytovatele preventivní prohlídky, platí vždy záruka uvedená v příslušné smlouvě o dílo.

13. Bude-li objednateli v rámci poskytovaných služeb plněno v podobě hmotné movité věci, přechází na objednatele vlastnické právo, jakož i nebezpečí škody na věci, okamžikem jejího předání a převzetí.
14. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli veškerou nutnou součinnost k naplnění účelu této smlouvy. Objednatel se zavazuje učinit taková vhodná opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení zařízení a software, který je předmětem poskytovaných servisních služeb. Objednatel je rovněž povinen umožnit poskytovateli a jeho pracovníkům přístup do všech prostorů, kde se nachází jím dodávané zařízení. Při servisním zásahu provozovatele v provozovně zajistí objednatel přítomnost svého pověřeného pracovníka po celou dobu vykonávání prací poskytovatelem a jeho pracovníky.
15. Objednatel se zavazuje používat veškerý instalovaný materiál a zařízení způsobem, který určil jejich výrobce nebo poskytovatel. Objednatel je rovněž povinen používat instalovaný materiál a zařízení ve vhodných prostorách a podmínkách dle technické specifikace výrobce nebo určení poskytovatele, a to především s ohledem na předepsaný rozsah provozních teplot, vlhkosti prostředí a napájecího napětí.
16. Objednatel se zavazuje a je povinen odebírat veškeré náhradní zařízení, technologie a systémy, jakož i jiné výrobky, u kterých poskytovatel poskytuje služby dle této smlouvy, výhradně od poskytovatele. V opačném případě poskytovatel neodpovídá za žádné vady způsobené na technologii, systému nebo výrobku, u kterého bylo použito náhradní zařízení či jeho část dodané třetí osobou.

VI. Záruka

1. Smluvní strany se dohodly, na záruční lhůtě náhradních dílů a zařízení dodávaných poskytovatelem v délce trvání 12 měsíců ode dne instalace či zprovoznění daného náhradního dílu či zařízení u objednatele, není-li v této smlouvě uvedeno jinak. Na spotřební materiál se poskytuje záruka v délce trvání 6 měsíců.
2. Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Oznámení (reklamaci) odešle na adresu poskytovatele písemně či elektronicky. V reklamaci musí být vady popsány a musí být uvedeno, jak se projevují, co způsobují a uvedena jejich četnost. Na žádost poskytovatele objednatel vadu blíže specifikuje. Dále v reklamaci objednatel uvede, jakým způsobem požaduje sjednat nápravu. Objednatel je oprávněn požadovat:
 - odstranění vady opravou, je-li vada opravitelná,
 - přiměřenou slevu ze sjednané ceny,
3. Právo objednatele vyplývající ze záruky zaniká, pokud objednatel neoznámí vady díla,
 - bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistí,
 - bez zbytečného odkladu poté, kdy je měl zjistit při vynaložení obvyklé péče při prohlídce při předání a převzetí díla,
 - bez zbytečného odkladu poté, kdy mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, nejpozději však do konce záruční doby,
 - po uplynutí záruční doby.
4. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční doby, přičemž i reklamace odeslaná objednatelem v poslední den záruční lhůty se považuje za včas uplatněnou.
5. Poskytovatel je povinen nejpozději do 24 hodin po obdržení reklamace dostavit se k prověření reklamované vady a po jejím prověření písemně oznámit objednateli, zda reklamaci uznává či nikoliv. Jedná-li se však o takovou vadu, která způsobuje havarijní stav a objednatel takto vadu označil, dostaví se poskytovatel k prověření reklamované vady nejpozději do 48 hodin. Havarijním stavem se rozumí stav znemožňující funkčnost celého systému nebo jeho podstatné části dodávaného poskytovatelem. Primárně se má za to, že reklamovaná vada nepůsobí havarijní stav.
6. Lhůta pro odstranění reklamovaných vad činí patnáct (15) dnů. Zhotovitel se zavazuje případné vady odstranit bez zbytečného odkladu po uplatnění oprávněné reklamace objednatelem, učiněné písemnou formou, nejpozději však do 15 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Ve složitých

případech bude vada odstraněna ve lhůtě objektivně přiměřené k dané vadě. V případě havarijního stavu zajistí poskytovatel odstranění vady působící havarijní stav nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se poskytovatel dostavil k prověření reklamace.

7. Každá záruční oprava nebo úprava vedoucí k odstranění projevů vady bude poskytovatelem zaznamenána se stručným popisem vady, jejího projevu a provedené nápravy.
8. Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny objednatelem, třetí osobou nebo vyšší mocí. Poskytovatel dále neodpovídá za vady, které mají svůj původ ve výkonovém přetížení či mechanickým vnějším poškozením. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody způsobené násilím, užíváním technologie, systémů a výrobků nekompetentními osobami, nedodržením pokynů, manuálů a doporučení pro údržbu a provoz nebo neoprávněnou manipulací.

VII. Vyšší moc

Poskytovatel není povinen poskytovat služby dle této smlouvy, brání-li mu v tom mimořádná neočekávaná událost, která je nezávislá na vůli smluvních stran a plnění současně nelze poskytnout dálkovou formou online (vyšší moc). Lhůty po dobu vyšší moci neběží a o dobu trvání události vyšší moci se prodlužuje lhůta k plnění. Za vyšší moc se považují zejména nepokoje, válka, stávky a výluky u třetích stran, přírodní a živelné katastrofy, výpadky energií, epidemie, pandemie, mimořádný, nouzový, válečný stav, neobvykle zvýšená nemocnost či nedostupnost potřebných materiálů a dílů potřebných ke splnění závazku v dohodnutém termínu či důvody mající svůj základ ve vydaných mimořádných opatřeních vlády ČR či některého z ministerstev ČR apod.

VIII. Zástupci smluvních stran

1. Zástupci smluvních stran ve věcech technického plnění této smlouvy jsou:

- a) za poskytovatele:

[Redacted signature block]

- b) za objednatele:

[Redacted signature block]

[Redacted signature block]

2. Zástupci smluvních stran ve věcech smluvních této smlouvy jsou:

- a) za poskytovatele:

[Redacted signature block]

- b) za objednatele:

[Redacted signature block]

3. Každá ze smluvních stran je oprávněna svého zástupce ve věcech technických a smluvních kdykoliv za trvání této smlouvy jednostranně změnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně spolu s uvedením jména nového zástupce ve věcech technických či smluvních spolu s kontaktními údaji.
4. Objednatel je oprávněn při komunikaci s poskytovatelem využívat primárně helpdesk umístěný na <http://is.cross.cz/helpdesk/Prihlaseni-uzivatele.aspx> nebo e-mail [redacted]. Objednateli je k dispozici rovněž non-stop hotline poskytovatele dostupný na čísle: [redacted]. Objednatel je oprávněn užívat hotline pouze v případech, kdy objektivně není možné využít helpdesk či e-mail.

IX. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouvu lze ukončit dohodou stran, písemnou výpovědí jedné ze stran nebo odstoupením od smlouvy.
3. Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit pro podstatné porušení povinnosti druhé smluvní strany. Co se považuje za podstatné porušení povinnosti, stanoví tato smlouva nebo zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Smluvní strany mohou dále od této smlouvy odstoupit též v případě, vstoupí-li druhá strana do likvidace, nebo pokud bude s druhou smluvní stranou zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon.
4. Smluvní strany mohou tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou dvanáct (12) měsíců. Výpovědní doba počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Objednatel je po dobu trvání výpovědní doby povinen hradit i nadále sjednaný paušál, jakož i ostatní platby dle této smlouvy. Poskytovatel je povinen po dobu trvání výpovědní doby poskytovat všechny služby a součinnost dle této smlouvy.
5. Dohoda smluvních stran o ukončení této smlouvy, odstoupení od smlouvy i výpověď musí být učiněna v písemné formě.
6. Dnem, kdy nabude účinnost ukončení smlouvy, zanikají veškeré závazky poskytovatele provést jakékoliv objednané služby, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně výslovně jinak.
7. Výpověď i odstoupení od smlouvy má účinky od nynějška (*ex nunc*), přičemž smluvní strany si nejsou povinny vracet či vypořádat již poskytnutá a spotřebovaná vzájemná plnění.

X. Závěrečná ustanovení

1. V případě vzniku sporu se smluvní strany zavazují řešit jej přednostně dohodou v souladu se zásadou poctivého a profesionálního obchodního styku. Pokud jednání smluvních stran nebude úspěšné, bude záležitost předložena místně příslušnému soudu.
1. Objednatel není oprávněn postoupit žádná práva nebo povinnosti z této smlouvy na třetí osobu bez výslovného písemného souhlasu poskytovatele.
2. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu řádně a pozorně přečetly, s jejím obsahem souhlasí a neshledávají jakékoliv důvody vylučující jim tuto smlouvu uzavřít.
3. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, a konkrétně příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

4. Smluvní strany ujednaly, že pokud se po podpisu této smlouvy stane kterékoliv z jejího ustanovení neplatným, nebude mít neplatnost takového ustanovení vliv na platnost ostatních ustanovení této smlouvy.
5. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele zhotovitel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění) a se zpracováním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě statutárním městem Zlínem, a to pro účely této smlouvy, účely evidenční, archivační a statistické, na dobu neurčitou.
6. Tato smlouva je sepsána ve 2 vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
7. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze formou písemných číslovaných dodatků s podpisy obou smluvních stran.
8. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.

Přílohy:

- 1. Ceník
- 2. Specifikace servisních služeb a služeb servisní podpory

Schválení uzavření smlouvy

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

Schváleno orgánem obce: Rada města Zlína

Datum a číslo jednací: 11.07.2022, č.j. 36/13R/2022

Schválení uzavření finančního krytí

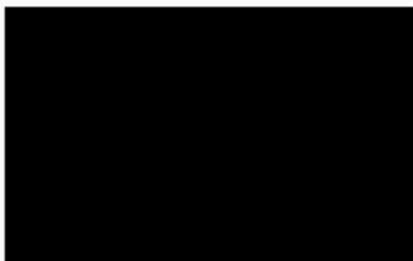
Doložka ve smyslu § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích

Schváleno orgánem obce: Rada města Zlína

Datum a číslo jednací: 09.12.2021, č.j. 4/22Z/2021

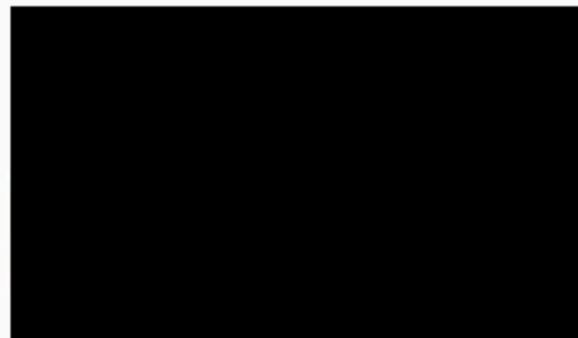
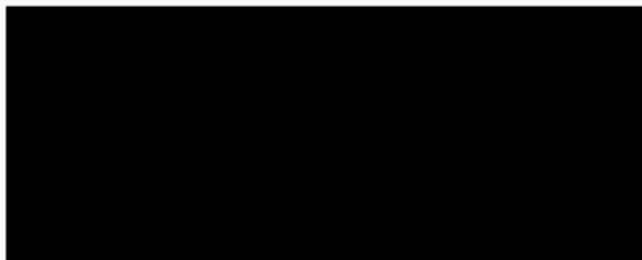
Poskytovatel:

V(e) Zlín dne 21.7.2022



Objednatel:

V(e) Zlín dne 8.8.2022



PŘÍLOHA Č. 1 – CENÍK POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Plánovaná údržba systému

Zařízení	počet	cena za 1 ks	cena celkem
Vjezdový/výjezdový terminál	3	1 250,-	3 750,-
Automatická závora	3	750,-	2 250,-
Automatická pokladna	2	2 000,-	4 000,-
Kamera pro čtení RZ	3	500,-	1 500,-
Navigační systém Quercus - SPOT	25	100,-	2 500,-
CELKEM ZA PLÁNOVANOU ÚDRŽBU SYSTÉMU (bez nákladů na dopravu)			14 000,-

Plánovaná údržba bude prováděna 3x ročně (vždy v příslušné třetině kalendářního roku).

Dopravní náklady:

Doprava CROSS Zlín – KUC Zlín – CROSS Zlín (8 km x 15 Kč)	120,-
---	-------

Měsíční paušál za servisní služby

Měsíční paušál za servisní služby varianty SILVER	3 000,-
---	---------

Pozáruční a ostatní servis na základě objednávky:

Hodinová sazba servisního technika	750,- Kč / hod
Hodinová sazba SW specialisty	1 490,- Kč / hod

Ceny uvedené u jednotlivých položek v Příloze 1 jsou uvedeny bez DPH.

číslo	popis	počet	cena za kus	cena celkem

PŘÍLOHA Č. 2 – SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB A SLUŽEB SERVISNÍ PODPORY

Plánovaná údržba systému

- kompletní prohlídka zařízení pro zjištění mechanických či elektrických a elektronických zařízení
- čištění všech vnitřních částí zařízení (automatické závory, vjezdové a výjezdové terminály, automatické pokladny, popř. další zařízení, pokud jsou instalována)
- čištění mincíů a mincových drah automatických pokladen
- seřízení koncových poloh závory, kontrola detekce, kontrola indukčních smyček
- kontrola převodovky a mechaniky závory
- kontrola výrobních štítků
- kontrola funkce čteček a komunikačních zařízení
- kontrola stavu tiskáren, seřízení a vyčištění tiskáren, testovací tisk
- kontrola funkčnosti regulace a sepnutí topení a chlazení
- kontrola serveru, vyčištění stlačeným vzduchem
- vyčtení, kontrola provozních a servisních databází – vzdáleně

Vzdálená podpora – za podmínky dostupného vzdáleného připojení centra

- kontrola systému jako celku
- kontrola serverových služeb
- vzdálená diagnostika hlášené poruchy

Úctované služby vzdálené podpory

- zavedení nových rezidentů do systému
- oprava nevalidních změn provedených objednatelem
- změna tarifu parkovacího systému
- obnova systému v případech, které nejsou způsobeny chováním systému (poškození databází z důvodu výpadků elektrické energie, neoprávněné zásahy do systému, aj.)

Součástí vzdálené podpory nejsou požadavky na rozšíření funkcionalit systému.

SEZNAM LOKALIT

- CrossPark Kongresové centrum Zlín

