

SMLOUVA O DÍLO A POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A LICENČNÍ SMLOUVA

čís. smlouvy Zhotovitele: 20230913001

čís. smlouvy Objednatele: 58/2023

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2586, podle § 1746 odst. 2 a podle § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jako „OZ“)

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Objednatel:

Sídlo:

zastoupená:

Bankovní spojení:

č. účtu:

IČO:

DIČ:

Spisová značka:

Správa a údržba silnic Valašska, s.r.o.

Jiráskova 35, Krásno nad Bečvou, 757 01 Valašské Meziříčí

Jaromír Kořístka, jednatel

26820218

CZ26820218

C 27627 vedená u Krajského soudu v Ostravě

(dále jen „Objednatel“)

a

Zhotovitel:

Sídlo:

Zastoupená:

Bankovní spojení:

č. účtu:

IČO:

DIČ:

Spisová značka:

R ALTRA spol. s r.o.

Čimická 819/86a, Bohnice, 182 00 Praha

Ing. Milan Rada, jednatel společnosti

25676326

CZ25676326

C 60314 vedená u Městského soudu v Praze

(dále jen „Zhotovitel“)

(dále spolu i jako „Smluvní strany“)

I.

Preambule

Tato Smlouva vznikla na základě nabídky Zhotovitele realizované formou e-mail komunikace s Objednatelem dne 11.9.2023.

Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje zrealizovat pro Objednatele Dílo popsané níže v předmětu plnění a následně provozovat níže popsané Služby a Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli ve Smlouvě uvedenou cenu za předané Dílo a následně měsíčně hradit Zhotoviteli cenu za Služby.

II.

Předmět plnění

1. Zhotovitel se zavazuje realizovat pro Objednatele:

- a) Dodávku, implementaci a customizaci software (**SW**) produktu IS PROTANK DYNAMICS (**PD**) – PHM (automatizovaný výdej PHM s autorizovaným čerpáním a zabezpečením PHM) a jeho modulů, na platformě PROTANK DYNAMICS, která je originálním řešením ve vlastnictví Zhotovitele (dále jako „IS“) vč. poskytnutí licence, příslušných práv k užívání děl autorských nezbytných pro užívání software části Díla, včetně vyhrazení potřebného výpočetního výkonu na IT technologické infrastruktuře Zhotovitele a zprovoznění Díla;
- b) Dodávku a montáž hardware řídicí jednotky automatizovaného výdeje PHM vč. příslušenství (**AVP**) na čerpací stanici se stojanem Benč v areálu Objednatele Valašské Meziříčí (**ČS**), dodávku a montáž ostatního hardware ve struktuře a množství dle cenové tabulky uvedené v Čl. IV. odst. 2 Smlouvy a jejich zprovoznění na IT technologické infrastruktuře Zhotovitele (dále odst. 1 b) jako „**HW**“);
- c) Provedení školení v rozsahu 4 hodin.
(body 1 a) – c) výše a dále jako „**Dílo**“),
- d) Následné poskytování služeb:

- i. **služby zajištění provozu IS a HW** na IT technologické infrastrukturu Zhotovitele;
- ii. **služby servisní údržby a technické podpory IS a HW** v době záruční a pozáruční vč. služby HelpDesk a servisní služby Maintenance na licenci IS

(bod 1 d) výše a dále jako „**Služby**“).

2. IS bude obsahovat následující základní části/moduly:
 - a) PHM
 - b) Report: Přehled spotřeby vozidel, Odchyly dle sondy, Stav hladin
 - c) Administrace uživatelských oprávnění
3. V rámci této Smlouvy bude Zhotovitel, za účelem poskytnutí Služeb servisní údržby a podpory a provozu Díla (IS a HW), poskytovat Objednateli následující plnění prostřednictvím těchto Služeb:
 - 3.1. Služby servisní údržby a technické podpory provozu **IS**:
 - a) Servisní služba HelpDesk – specifikováno v Příloze č. 2 této Smlouvy
 - b) Služba Maintenance licence SW produktu IS, která po dobu platnosti této služby zajišťuje Objednateli právo na upgrade na aktuální verzi PD – vždy po jejím oficiálním uvolnění Zhotovitelem
 - c) Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS – specifikováno v Příloze č. 3 této Smlouvy;
 - 3.2. Služby servisní údržby a technické podpory provozu **HW**:
 - a) Servisní služba HelpDesk – specifikováno v Příloze č. 2 této Smlouvy
 - b) Zajištění přenosu dat (SIM) v těch případech, kdy SIM karta je v majetku Zhotovitele
 - c) Vyhrazení potřebného výpočetního výkonu a provoz a pronájem IT technologické infrastruktury Zhotovitele
 - d) Služby servisní údržby a technické podpory provozu HW – specifikováno v Příloze č. 3 této Smlouvy

V rámci této Služby dále Zhotovitel umožní nad rámec Díla, na základě nových objednávek prostř. Služby HelpDesk, dodávky a montáže dalších HW zařízení v cenách dle Ceníku uvedeného v Příloze č. 4 Smlouvy, a to vč. zprovoznění a napojení na IS s následnou záruční a pozáruční provozní a servisní podporou.

III.

Termín a místo plnění

1. Zhotovitel se zavazuje implementovat a zprovoznit Dílo v souladu s předmětem plnění dle této Smlouvy v termínech dle Harmonogramu uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy a následně zahájit plnění Služeb.
2. Místem předání a převzetí Díla a Služeb je sídlo Objednatele a střediska Valašské Meziříčí, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak či tak nevyplývá z charakteru poskytované Služby.
3. Servisní služby budou poskytovány v době od 08:00 do 16:00 hodin každý pracovní den od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky (dále jako „**Hlavní pracovní doba**“)
4. Do doby realizace Díla nebo řešení Servisní služby se nezapočítává doba, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím vyžádané součinnosti Zhotoviteli a doba, po kterou byla realizace Díla nebo poskytování Servisní služby se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeno.
5. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

IV.

Cena plnění a platební podmínky

1. **Cena za implementaci a customizaci IS – část Díla v rozsahu dle Čl. II odst. 1 a):**

Cenová položka	Počet ks	Jednotková Cena	Cena v Kč ^(***) bez DPH
Implementace a customizace IS			
Konfigurace řídicí jednotky Terminálu AVP41S			
Testování a zprovoznění Díla			
Školení v rozsahu 4 hod.			
Cena celkem			29 600 Kč

2. **Cena za dodávku a montáž HW – část Díla v rozsahu dle Čl. II odst. 1 b):**

Cenová položka	Počet ks	Jednotková Cena	Cena v Kč ^{***)} bez DPH
Terminál AVP41S			
Příslušenství k Terminálu AVP41S			
Teplotní čidlo			
Magnetostrikční sonda*			
Sledování maximální hladiny v nádrži akustickým signálem			
BT čtečka TAGů na pistoli			
Kamera externí			
Tiskárna tankovacích lístků**			
RFID osobní čip			
Doprava (2 cesty)			
Vozidla			
TAG na hrdlo nádrže			
Sítka na hrdle nádrže			
Cena celkem			195 870 Kč

Poznámky:

(i) *Magnetostrikční sonda**

Zhotovitel, bez posouzení stávající Magnetostrikční sondy ve vlastnictví Objednatele přímo na místě, není schopen posoudit, zdali stávající sondu lze využít. Proto je sonda uvedena ve výše cenové tabulce pouze v jednotkové ceně, a nikoliv v celkovém součtu. Smluvní strany se proto dohodly, že Zhotovitel posoudí možnost využití stávající sondy Objednatele a pokud stávající sondu nebude možné využít, Objednatel v rámci Čl. II. odst. 3.2 d) objedná novou sondu u Zhotovitele v ceně dle výše ceníku.

Zhotovitel současně upozorňuje, že v případě, pokud bude možné sondu využít, může Zhotovitel dojít na místě k zjištění, že sondu zprovozní až do 2 týdnů ode dne montáže, protože bude nutné některé komponenty upravit.

(ii) *Tiskárna tankovacích lístků***

Zhotovitel, bez posouzení stávající Tiskárny tankovacích lístků ve vlastnictví Objednatele přímo na místě, není schopen posoudit, zdali stávající Tiskárnu lze využít. Proto je Tiskárna uvedena ve výše cenové tabulce pouze v jednotkové ceně, a nikoliv v celkovém součtu. Smluvní strany se proto dohodly, že Zhotovitel posoudí možnost využití stávající Tiskárny Objednatele a pokud stávající Tiskárnu nebude možné využít, Objednatel v rámci Čl. II. odst. 3.2 d) objedná novou Tiskárnu u Zhotovitele v ceně dle výše ceníku.

Zhotovitel současně upozorňuje, že v případě, pokud bude možné Tiskárnu využít, může Zhotovitel dojít na místě k zjištění, že Tiskárnu zprovozní až do 2 týdnů ode dne montáže, protože bude nutné některé komponenty upravit.

(iii) *Všechny ve Smlouvě uvedené ceny jsou bez DPH ***).*

3. **Cena paušální měsíční za 1 ČS zahrnující formou měsíčních plateb následující cenové položky:**

Cenová položka	Cena v Kč bez DPH
Měsíční paušální poplatek za 1 ČS (licence PD, servisní služby a datová komunikace)	

4. **Time & Material cena**, která se pro zpoplatnění Služeb uplatní pouze na základě objednávky Objednatele (prostřednictvím servisních požadavků zadaných s využitím služby HelpDesk), a to v níže uvedených případech:
- Řešení servisních požadavků na odstraňování vad týkajících se IS dle odst. 3.1 Čl. II Smlouvy, které v době záruky za jakost nebyly způsobeny vadou IS a dále řešení všech servisních požadavků, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost
 - Realizace změn v IS nad rámec Díla, a to na základě požadavku Objednatele, posouzení reálnosti požadavku Zhotovitelem a po vzájemné dohodě Objednatele se Zhotovitelem na základě objednávky
 - Poskytování konzultací a školení k provozu IS nad rámec Díla, tj. po zahájení ostrého provozu Díla, a to na základě objednávek Objednatele a po vzájemné dohodě Objednatele se Zhotovitelem
 - Servisní opravy nebo dodávky a montáž nových HW řídicích jednotek automatizovaného výdeje PHM nad rámec Díla, dodávky materiálu, náhradních dílů, souvisejícího zboží a prací v rámci Služby servisní a technické podpory HW na základě objednávek Objednatele, které jsou realizovány nad rámec záruky za jakost nebo v době pozáruční, tj. po ukončení záruky za jakost

Time & Material cena za poskytování Služeb se stanoví jako součin doby skutečného trvání poskytování zpoplatněných Služeb v daném měsíci (vykázaných na Objednatelem schválených časových pracovních výkazech nebo vykázaných a Objednatelem potvrzených ve službě HelpDesk), a hodinových cen servisních prací, které jsou pro jednotlivé činnosti součástí Ceníku.

Time & Material Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW (výše a dále jako „Ceník“) je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy.

Dopravní náklady nad rámec Díla v případě, že realizace činností proběhne přímo v prostorách / provozovnách Objednatele na objednávku Objednatele, budou účtovány dle skutečnosti v souladu s Ceníkem Zhotovitele.

5. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu:
- Měsíčně – paušální měsíční cena** celkem v souladu s cenovou tabulkou v Čl. IV. odst. 3, počínajíc měsícem, kdy bylo předání Díla Objednatelem akceptováno, a to v pravidelných měsíčních termínech s vystavením faktury vždy k poslednímu dni daného měsíce.
 - Průběžně** vždy za dodávku, montáž a zprovoznění HW ČS – Řídicí jednotky automatizovaného výdeje PHM dodávaných průběžně:
 - v rámci realizace Díla na základě Objednatelem potvrzených Pracovních / Servisních listů
 - nebo zcela nových HW ČS – Řídicí jednotky automatizovaného výdeje PHM nad rámec Díla v souladu s Čl. II., odst. 3.2 bod d) této Smlouvy v cenách dle Čl. IV., resp. dle Ceníku a s dopravou,a to vždy v měsíci kdy byla uskutečněna dodávka, montáž a zprovoznění HW, s vystavením faktury průběžně v měsíci, ale nejpozději vždy k poslednímu dni daného kalendářního měsíce.
 - Za poskytování Služeb** servisní údržby a podpory HW v Time & Material cenách v případech uvedených v Čl. IV. odst. 4. této Smlouvy, a to vždy v měsíci kdy byla Služba provedena a s vystavením faktury vždy nejpozději k poslednímu dni daného kalendářního měsíce. Celková cena Služby se vždy vypočte v souladu s Ceníkem.
6. Splatnost faktur činí 30 dní.
7. **Zhotovitel má právo vystavit a zaslat fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem, a to na e-mailovou adresu Objednatele: susvs@susvs.cz**
8. Veškeré faktury vystavené Zhotovitelem v souladu s touto Smlouvou budou Objednatelem uhrazeny bankovním převodem na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Zhotovitele.
9. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a údaje dle § 435 občanského zákoníku). V případě, že faktura nebude odpovídající náležitosti splňovat, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění či úpravě, aniž by se tak dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od opětovného zaslání náležitě doplněné či opravené faktury.
10. Ceník uvedený v Příloze č. 4 této Smlouvy bude, vždy po písemné dohodě obou Smluvních stran, Zhotovitelem aktualizován formou Dodatku této Smlouvy v případě změny některé zde uvedené cenové kalkulace HW, a to např. z důvodu průběžného technologického vývoje nových generací HW, jejich příslušenství, komponent a náhradních dílů jednotlivými výrobci a z toho plynoucí (ne)dostupnosti již používaného HW a jeho náhradních dílů, materiálů a komponent.
11. „Smluvní strany sjednávají **inflační doložku** k cenám uvedeným v článku IV. a v Příloze č. 4 Smlouvy. Zhotovitel je oprávněn jednostranně zvýšit ceny v článku IV. a v Ceníku v Příloze č. 4 Smlouvy o míru inflace procentuálně **vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen** vyjadřujícího procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců vyhlášenou Českým statistickým úřadem (dále jako „index“), a to **pokud je index roven nebo vyšší než 2 %** (dvě procenta), a to vždy s platností zvýšených cen k 1. dni měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém bude Českým statistickým

úřadem tento index vyhlášen (dále jako „účinnost“). Takové zvýšení cen je Zhotovitel povinen Objednateli písemně oznámit formou zpracování dodatku Smlouvy s odvoláním se na tento odstavec tohoto článku Smlouvy, a to vždy s odesláním dodatku Objednateli v elektronické podobě s elektronickým podpisem nejpozději 5 (pět) dní před dnem kdy změna cen, v důsledku splnění podmínek pro aplikaci inflační doložky, má nabýt účinnosti. Objednatel je povinen takový dodatek Smlouvy podepsat bez zbytečného prodlení vždy nejpozději v termínu tak aby bylo možné v souladu s tímto odstavcem Smlouvy dodržet výše uvedenou účinnost.

V.

Způsob plnění, předání a převzetí Díla nebo Služby

1. Dodávka a montáž HW dle bodu 1 b) Čl. II se považuje za splněnou jeli Objednatel podepsán Pracovní / Servisní list vystavený servisním technikem Zhotovitele.
2. Dílo jako celek bude považováno za splněné a předané Objednateli do ostrého provozu tehdy, když bude nainstalováno a zprovozněno na serveru Zhotovitele a Dílo bude Objednatel schváleno na základě akceptačního protokolu.
3. Pro akceptaci Díla se vyžaduje splnění stanovených akceptačních kritérií. Akceptačním kritériem je prokázání funkčnosti Díla v porovnání s popisem funkcností Díla uvedeného v Nabídce.
4. Podmínkou k akceptaci, tj. k převzetí Díla jako celku, je výsledek akceptačních testů, kdy při akceptaci nebude zjištěna žádná vada kategorie A a bude zjištěno maximálně 5 vad kategorie B.
5. Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:
 - a) Za **vadu kategorie A** jsou považovány vážné vady Díla, tj. takové nedostatky funkčnosti Díla, které mohou mít zásadní dopad na možnosti využití Díla. Vady této kategorie mohou způsobit ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody. V důsledku existence těchto vad je znemožněna práce s Dílem jako celku a jsou ohroženy provozní procesy Objednatele, které Dílo svými funkcnostmi zahrnuje.
Typové dopady:
 - Kompletní výpadek IS, uživatelé se nemohou přihlásit do systému (systém je nedostupný z důvodů na straně Zhotovitele nebo nemá k dispozici data);
 - V IS není možné provádět žádné úkony, a to ani v úrovni prohlížení dat;
 - b) Za **vadu kategorie B** jsou považovány středně závažné vady Díla, které nejsou vadou kategorie A. Tyto vady mohou způsobit nežádoucí ohrožení běžného provozu Objednatele a případně mu způsobit závažné dopady v provozních procesech. Případně mohou tyto vady způsobit Objednateli nežádoucí finanční nebo jiné škody. Předmět Díla však i přes výskyt těchto vad zůstane použitelný ve svých základních funkcích
 - c) Za **vadu kategorie C** jsou považovány nezávažné vady Díla, které mají malý dopad a způsobují, že některá z funkcí Díla není plně činná podle představ Objednatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na běžný provoz Díla.
6. V případě, že Zhotovitel vyzve Objednatele písemně (prostřednictvím HelpDesk příp. e-mail) k provedení akceptace nebo akceptačních testů, je Objednatel povinen ve lhůtě do 3 pracovních dnů od doručení návrhu na akceptaci předložit Zhotoviteli k návrhu všechny své případné připomínky, jejichž zpracování je nutné k tomu, aby dílní plnění Díla nebo plnění Díla jako celku bylo akceptováno.
7. V případě, že při akceptaci nebude mít Dílo žádnou vadu, Zhotovitel sepíše Akceptační protokol a Objednatel jej podpisem schválí. V případě, že při akceptaci nebude mít Dílo žádnou vadu kategorie A a bude mít maximálně 5 vad kategorie B, Zhotovitel sepíše Akceptační protokol „s výhradou“ s uvedením termínů pro odstranění zjištěných vad kategorie B a Objednatel jej podpisem schválí. To však nezabývá Zhotovitele povinností odstranit takovéto vady ve lhůtě dohodnuté oběma Smluvními stranami, uvedené v Akceptačním protokolu. V případě, že Akceptační protokol takový termín neobsahuje, zavazuje se Zhotovitel odstranit zjištěné vady nejpozději do 30 dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu.
8. Poskytování Služeb v souladu s odst. 3. Čl. II Smlouvy zahájí Zhotovitel následující den po akceptaci Díla jako celku Objednatel.
9. Zhotovitel bude poskytovat Služby popsané v Čl. II odst. 3. této Smlouvy na základě „**Servisních požadavků**“ vznesených prostřednictvím Služby HelpDesk, a to v souladu s popisem těchto Služeb v Přílohách č. 2 a 3 této Smlouvy.
10. Pro fungování HelpDesk budou vybudovány tyto komunikační kanály:
 - a) Webová aplikace HelpDesk Zhotovitele přístupná pro Objednatele (dále jen „**Webová aplikace**“);
 - b) Telefonní kontakt pro komunikaci se Zhotovitelem;
 - c) E-mailový kontakt pro komunikaci se Zhotovitelem
11. Primárním komunikačním kanálem v Hlavní pracovní době pro nahlášení Servisního požadavku je Webová aplikace. V případě její nedostupnosti je možné mimořádně využít telefonní nebo e-mailový kontakt. V případě telefonního nebo e-mailového nahlášení Servisního požadavku Objednatel je povinen nejpozději ve lhůtě maximálně 2 pracovních dnů dodatečně zapsat a tím potvrdit Servisní požadavek ve Webové aplikaci. V případě, že Objednatel nezapíše servisní požadavek do Webové aplikace, Zhotovitel nemůže zaručit provedení požadované Služby.

12. Objednatel zajistí, aby všechny hlášené servisní požadavky byly evidované a tím i zpětně dohledatelné ve Webové aplikaci. Zhotovitel zajistí, aby informace o poskytnutých Službách byly zdokumentovány a evidovány ve Webové aplikaci.
13. Nebezpečí škody na částech Díla a Dílu jako celku přechází na Objednatele dnem podpisu daného předávacího nebo akceptačního protokolu nebo Pracovního / Servisního listu.
14. Zhotovitel je oprávněn využívat k poskytování Služeb subdodavatelů. Za Služby poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů odpovídá Zhotovitel stejně, jako by tyto Služby poskytoval sám.

VI.

Odpovědnost za škodu a vady

1. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou Smluvní strany povinny zejména respektovat vzájemná zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této Smlouvy.
2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení nebo škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost za vzniklou škodu ve smyslu OZ. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k této situaci došlo v důsledku prodlení s plněním závazku druhé Smluvní strany. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost. Každá ze Smluvních stran je povinna bez zbytečného odkladu upozornit druhou Smluvní stranu na vznik okolností vylučující odpovědnost.
3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit druhé Smluvní straně jakékoli nepřímé, nahodilé a následné škody spočívající například v nedosažení očekávaného zisku, ztráty smluv, dat, provozního času nebo ztráty užívání jakéhokoliv zařízení nebo procesu nebo v nedosažení předpokládaných výsledků v provozu obchodního závodu a nesplnění podnikatelských záměrů.
4. Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoli ze svých smluvních závazků podle Smlouvy v důsledku vyšší moci, tj. v případě, že ve splnění povinnosti ze smlouvy jedné ze smluvních stran dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Smluvní strany, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, zejména epidemie, pandemie, teroristický útok, válka, revoluce, odborové stávky, požáry, výbuchy, zemětřesení, povodně, údery blesků, vichřice, tornáda, laviny, sněhová kalamita, a další změny okolností, které Poskytovatel či Objednatel nemohli předvídat před uzavřením této Smlouvy vč. překážek způsobených vyšší moci které již mohly být známy nebo již existovaly v době uzavření této Smlouvy, ale které se významně a nepředvídatelně zhoršily až po uzavření této Smlouvy, jejichž činnost má vliv na plnění této Smlouvy a které i při vynaložení odborné péče nebylo možno odvrátit. Platební závazky vzniklé před výskytem takové události nebudou prominuty. Při výskytu takové události Smluvní strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, písemně informuje druhou Smluvní stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění. Jestliže vznikne z titulu vyšší moci okolnost, v důsledku které nemůže Poskytovatel pokračovat v plnění Smlouvy, budou dohodou obou Smluvních stran upraveny podmínky, resp. termíny plnění Smlouvy a následných smluv a objednávek na základě této Smlouvy uzavřených.
5. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost na IS v délce 12 měsíců počínajíc dnem akceptace Díla a dále záruku za jakost na HW na dobu 24 měsíců počínajíc dnem podpisu Objednatele na Pracovním / Servisním listu servisního technika o uskutečněné dodávce a montáži HW. V této záruční době jsou servisní opravy vad, na základě Servisních požadavků Objednatele zadaných do HelpDesk, provedeny zdarma pokud se závada vyskytne z důvodů prokazatelně na straně Zhotovitele. V ostatních případech a v době po uplynutí záruční doby, jsou servisní práce a opravy zpoplatněny v souladu s odst. 4 Čl. IV Smlouvy a dle Ceníku.
6. Požadavek na odstranění vady Díla nebo výsledku provedené Služby předmětu plnění je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění vady písemně s využitím HelpDesk u pověřené osoby Zhotovitele dle Čl. VII. této Smlouvy.
7. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkčností Díla nebo výsledku Služby předmětu plnění a popisem funkčností uvedených v Nabídce. Za vadu se nepovažuje rozpor mezi funkčností Díla nebo Služby předmětu plnění a právními předpisy České republiky, které vešly v platnost až po akceptaci zahájení služby předmětu plnění.
8. Objednatel má právo kontrolovat dodávky plnění předmětu této Smlouvy. Zjistí-li Objednatel, že Zhotovitel provádí plnění předmětu smlouvy v rozporu se smluvními závazky uzavřenými dle této Smlouvy, má právo dožadovat se písemně toho, aby Zhotovitel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a postupoval při realizaci plnění řádným způsobem. Ve svém požadavku na odstranění vady je Objednatel povinen předložit zcela jasné, průkazné a konkrétní námitky identifikující dané vadné plnění.
9. Zhotovitel neodpovídá za vady v případě, že dodaný předmět plnění byl užíván na jiných než Zhotovitelem odsouhlasených zařízeních nebo nebyl užíván v souladu s provedeným školením. Zhotovitel neodpovídá za vady, které byly způsobeny nevhodným užíváním Díla nebo výsledku Služby Objednatelem, neoprávněným zásahem třetí osoby či neodvratitelnými událostmi.

10. Zhotovitel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Objednateli způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, a to pouze v té výši, která je prokazatelně v přímé příčinné souvislosti s realizací předmětu plnění Smlouvy Zhotovitelem a pokud příčina škody je z prokazatelných důvodů na straně Zhotovitele a pokud Objednatel na své straně a bez zbytečného odkladu využil všech svých dostupných prostředků a možností pro eliminaci možných příčin či následků škod.
11. Smluvní strany prohlašují, že rozsah odpovědnosti každé ze Smluvních stran za škodu (materiální újmu), kterou způsobí druhé Smluvní straně porušením svých povinností z této Smlouvy a dále rozsah odpovědnosti Smluvních stran za nemateriální újmu, kterou způsobí druhé Smluvní straně porušením svých povinností uvedených v Čl. VIII Ochrana informací a osobních údajů této Smlouvy, je omezen na celkovou částku v maximální výši paušální měsíční odměny dle odst. 3 Čl. IV Smlouvy. To se však nevztahuje na odpovědnost Smluvní strany, která způsobila nemateriální újmu porušením svých povinností uvedených v Čl. X Autorská práva, práva třetích osob a Čl. VIII Ochrana informací a osobních údajů dle této Smlouvy nebo na odpovědnost Smluvní strany, která způsobila škodu či nemateriální újmu úmyslně nebo v důsledku hrubé nedbalosti.
12. Poskytovatel neručí za žádnou škodu ani újmu Objednateli vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb v případě prodloužení Objednatele se zaplacením paušální měsíční odměny.

VII.

Součinnost a vzájemná komunikace

1. Objednatel se zavazuje, že po dobu provádění Díla či po dobu realizace dané Služby bude Zhotoviteli poskytovat součinnost spočívající zejména v předávání vyžádaných podkladů, doplňujících údajů, zpřesnění podkladů, vyjádřeních a stanovisek Objednatele, přítomnosti a součinnosti při předávání Díla na daném provozu, při akceptaci Díla jako celku nebo při předávání výsledků realizované Služby, jejichž potřeba vznikne v průběhu plnění této smlouvy. Tato součinnost bude Zhotoviteli poskytnuta vždy nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího vyžádání prostřednictvím služby HelpDesk, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude stanovena a odsouhlasena oběma smluvními stranami tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami, a to v případě, že ji nelze poskytnout do dvou pracovních dnů.
2. Požadavek na součinnost Objednatele dle tohoto Čl. VII odst. 1 této Smlouvy zašle Zhotovitel Objednateli prostřednictvím služby HelpDesk nebo na emailovou adresu osoby Objednatele pověřené ke komunikaci dle tohoto Čl. VII. této Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj mj. z Čl. VII této Smlouvy. V opačném případě, např. v důsledku marného výjezdu na realizaci Díla či realizaci dané Služby, si Zhotovitel vyhrazuje právo fakturovat vícenásobně např. za dopravu a strávený čas v hodinách při přepravě a na místě u Objednatele. Pokud Objednatel nebude schopen takovou součinnost včas poskytnout, je povinen neprodleně písemně informovat Zhotovitele prostřednictvím služby HelpDesk a Smluvní strany se dohodnou na přiměřeném prodloužení doby ukončení příslušné části Harmonogramu plnění uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy nebo doby ukončení dané Služby.
4. Objednatel je povinen zabezpečit Zhotoviteli, v případě potřeby, přístup k technickým prostředkům Objednatele, s kterými souvisí dodávka, implementace a provoz IS nebo HW dle této Smlouvy. Za tímto účelem se Zhotovitel a Objednatel vždy dohodnou o vhodném místě, kde bude provedena montáž Díla nebo provedení Služby. Zhotovitel za tímto účelem vždy zašle Objednateli požadavek na součinnost a Objednatel vždy zajistí podmínky pro realizaci Díla nebo Služby dle článku VII této smlouvy, minimálně v rozsahu dle požadavků Zhotovitele uvedených v odst. 8 tohoto článku VII. a připraví příslušná umístění na provozu pro daný den a čas na dohodnuté místo spolu s určením odpovědné osoby za Objednatele, která bude na místě zodpovídat za převzetí realizované části Díla nebo realizované Služby na daném provozu, přičemž převzetí stvrdí podpisem Pracovního / Servisního listu předloženého technickým pracovníkem Zhotovitele
5. Objednatel zodpovídá za to, že předané podklady a doklady nemají žádné faktické ani právní vady.
6. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tím účelem Smluvními stranami:

Za stranu Objednatele jsou osobami pověřenými ke komunikaci:

Za stranu Zhotovitele je osobou pověřenou ke komunikaci:

7. Objednatel je zodpovědný za určení osob zaměstnanců a ostatních osob 3. stran, které budou uživateli dodaného Díla, a je dále zodpovědný za to, že se tyto osoby zúčastní Zhotovitelem uskutečněného školení a že se seznámí se Zhotovitelem dodanou dokumentací a s návody k užívání Díla (každá osoba se seznámí s dokumentací, která odpovídá její roli v organizační struktuře Objednatele) a že Dílo nebude užívat osoba, která se neseznámila s potřebnou dokumentací ani s návodem na užívání Díla.
8. Objednatel zajistí minimálně následující podmínky pro každé místo realizace Díla, pro realizaci každé jednotlivé ČS a pro realizaci Díla jako celku:
 - Objednatel zajistí:

- dostupnost HW technologické infrastruktury Objednatele (zejména stávající ČS/bencalor – výdejní stojan a související zařízení a systémy),
- přípravu pro umístění terminálu AVP a kamery ,
- elektrickou revizi před uvedením do provozu,
- Dostupnost LAN sítě v místě čerpací stanice (UTP kabel). Minimální (alespoň 20%) množství PHM v nádrži v den instalace terminálů
- Dostupnost jednotlivých vozidel a strojů v místě plnění pro montáž TAGu na hrdlo nádrže

VIII.

Ochrana informací a osobních údajů

Ochrana informací:

1. Smluvní strany se zavazují chránit obchodní tajemství a důvěrné informace druhé Smluvní strany ve smyslu § 1730 OZ. Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce Smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení, veškeré skutečnosti obchodní, technické, ekonomické, právní a výrobní povahy, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle Smluvní strany utajeny, zejména informace, které jako důvěrné příslušná Smluvní strana jakýmkoliv způsobem označila a dále veškeré dokumenty, podklady a informace předané na obchodních, pracovních či technických jednáních Objednateli Poskytovatelem za účelem poskytnutí Služby.
2. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak.
3. Smluvní strany se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany nebudou důvěrné informace sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na plnění této Smlouvy spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch druhé Smluvní strany či k poškození jejího dobrého jména nebo pověsti. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí. Za třetí osoby se ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele nepovažují externí subdodavatelé Objednatele spolupracující s Objednatelem v přímé souvislosti a v souladu s předmětem plnění této Smlouvy, kterým mohou být takové důvěrné informace poskytnuty pouze oproti podpisu dohody o mlčenlivosti mezi Objednatelem a takovým subdodavatelem, a to zavázáním se ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy.

Zpracování osobních údajů:

4. Smluvní strany mají právo zpracovávat všechny osobní údaje potřebné pro plnění této Smlouvy a společně se zavazují přijmout potřebná opatření k ochraně osobních údajů v souladu se zák. č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů, v aktuálním znění a dále zejména v souladu s Čl. 28 odst. 3) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jako „Nařízení“) a dále v souladu s ustanoveními této Smlouvy.
5. Objednatel (dále také jako „**Správce**“) tímto pověřuje Poskytovatele (dále také jako „**Zpracovatel**“) zpracováním osobních údajů demonstrativně uvedených v následujícím odstavci tohoto článku Smlouvy. Zpracovatel níže uvedených osobních údajů se touto Smlouvou zavazuje, za účelem uvedeným v předešlém odstavci tohoto článku této Smlouvy, zpracovávat osobní údaje k nimž získá přístup na základě této Smlouvy.
6. Osobní údaje jsou pro Správce zpracovávány Zpracovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této Smlouvy, tj. zejména může docházet k zpracování následujících osobních údajů:
 - a) jméno, příjmení a titul,
 - b) osobní číslo,
 - c) e-mailová adresa,
 - d) telefonní číslo,
 - e) registrační značka vozidla,
 - f) GPS poloha,
 - g) obrázek nebo videozáznam z kamery ČS

Osobními údaji, v souladu s odst. 1) Čl. 4 Nařízení, se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat (výše a dále jako „**osobní údaje**“).

7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace a osobní údaje mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.

- Ustanovení tohoto článku Smlouvy o ochraně informací a zpracování osobních údajů není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu, a to po dobu 3 let od ukončení této Smlouvy.

IX.

Změnové řízení v průběhu a po ukončení realizace předmětu Smlouvy

- Pokud Objednatel vznesе požadavek či připomínku k Dílu, která je v rozporu s původní finální nabídkou a jejím popisem funkčností nebo s jiným dokumentem který popisuje zadání a předmět této Smlouvy a popis funkčností výsledného Díla (např. Projektová specifikace, Technická specifikace apod.), případně v ní není obsažena, mohou se Smluvní strany dohodnout na jejich realizaci jako vícepráce.
- Pokud obě Smluvní strany projeví vůli dohodnout se na realizaci víceprací, pak dle vzájemné dohody
 - Objednatel připraví, na základě této Smlouvy či dle smluv následných, objednávku výše uvedených víceprací; nebo
 - Zhotovitel připraví nabídku na provedení víceprací jako podklad pro objednávku nebo návrh dodatku k této Smlouvě či k smlouvám uzavřených následně na základě této Smlouvy, přičemž v daném dokumentu bude vždy specifikován konkrétní rozsah víceprací, termín plnění a cena plnění, jakož i ostatní podmínky realizace víceprací.
- Jednotlivé smluvní podmínky této Smlouvy jsou zavazující pro obě Smluvní strany i v případě realizace víceprací dle tohoto článku této Smlouvy či smluv uzavřených následně na základě této Smlouvy, pokud nebudou některé smluvní podmínky písemně dohodnuty jinak.

X.

Autorská práva, Práva třetích osob

- Software část Díla, resp. počítačový program a databáze jako součást Díla dle této Smlouvy (výše a dále také jako „**SW**“) je autorským dílem dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů České republiky (dále jen „**autorský zákon**“). Dílo je v této souvislosti provedeno v jazyce českém. Poskytovatel tímto stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k této části Díla.
- Poskytovatel touto Smlouvou uděluje Objednateli (dále též jako „**Nabyvatel licence**“) nevýlučné, nepřenositelné užívací právo k programovému vybavení, které je součástí dodávek v rámci této Smlouvy. Licence se poskytne Objednateli jako nevýhradní, časově omezená na dobu platnosti této Smlouvy, územně omezená v souladu s organizačním členěním Objednatele, pro užití v neomezeném počtu uživatelů Objednatele, za účelem SW podpory provozních činností Objednatele v souladu s touto Smlouvou, a to pro interní potřeby Objednatele pro které je Dílo určeno v rámci organizačního členění Objednatele a v souladu s potřebami své podnikatelské činnosti v oblasti sběru a svozu odpadu na území obsluhovaném Objednatelem. Objednatel nemá právo poskytovat licence třetím osobám bez dohody s Poskytovatelem a bez písemného souhlasu od Poskytovatele. Licenční oprávnění uvedená v tomto článku této Smlouvy nabývá Objednatel podpisem Smlouvy pro první 2 měsíce provozu IS a Služeb a následně pak pro každý další daný měsíc vždy po zaplacení paušální měsíční odměny za předešlý měsíc dle Čl. IV Smlouvy.
- Poskytovatel zajistí pro Objednatele práva autorská a práva průmyslového vlastnictví vztahující se k předmětu plnění této Smlouvy v souladu s právy k duševnímu vlastnictví. Náklady Poskytovatele s tímto postupem spojené a s umožněním užívání licence Objednatelem jsou již zahrnuty v ceně dle této Smlouvy.
- Smluvní strany se zavazují při realizaci Smlouvy k dodržování a ochraně práv k duševnímu vlastnictví.
- Pokud při realizaci plnění dle Smlouvy vznikne dílo nesoucí znaky díla autorského dle příslušného zákona, přechází na Objednatele nevýhradní oprávnění výkonu práva takové dílo užívat, a to pouze pro interní účely Objednatele. Toto oprávnění však nezahrnuje další šíření takového díla třetím osobám.
- Objednatel se zavazuje, že případné dílo dle předcházejícího odstavce tohoto článku této Smlouvy vytvořené Poskytovatelem dle této Smlouvy, ani jeho části, nebude žádnou formou rozšiřovat 3. stranám bez předchozí dohody a výslovného písemného souhlasu Zhotovitele. V ostatním pro nakládání s Dílem nebo jeho jednotlivými částmi platí přiměřeně ustanovení § 66 autorského zákona.
- Každé možné užití předmětu plnění Smlouvy Objednatelem, které by odporovalo podmínkám stanoveným touto Smlouvou, vyžaduje v předstihu 1 měsíce předchozí písemný souhlas Poskytovatele, přičemž Poskytovatel nemá povinnost písemný souhlas udělit. Objednatel je dále povinen předem písemně oznámit Poskytovateli jakoukoliv změnu, která může mít vliv na změnu v rozsahu užívacích práv Objednatele k SW nebo HW dané části předmětu plnění Smlouvy.
- V případě užití SW dle této Smlouvy ze strany Objednatele způsobem odporujícím podmínkám stanoveným touto Smlouvou bez výše uvedeného písemného souhlasu Poskytovatele, stanoví Poskytovatel dle aktuálních cen a podmínek Objednateli finanční doplatek, jehož výše bude stanovena na základě rozdílu hodnot sjednaného a skutečně vykonávaného způsobu užití SW dle

této Smlouvy. Tento doplatek bude vyúčtován Objednateli, který je povinen jej ve lhůtě splatnosti dle daného daňového dokladu Poskytovatele uhradit.

9. Objednatel nemá právo bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele jakýmkoliv způsobem zasahovat do HW, SW či jeho zdrojového kódu nebo do jakékoli předané dokumentace a do předaných materiálů dle této Smlouvy. Objednatel dále nemá právo HW, SW či jeho zdrojový programový kód nebo jakoukoli Poskytovatelem předanou dokumentaci nebo jiné materiály rozmnožovat, pořizovat jejich vizuální dokumentaci, předávat je třetím osobám, či pro ně předmět plnění Smlouvy nebo jeho části rozmnožovat, dekompileovat, umožnit použití třetími osobami, nebo je užít jako předlohu při vývoji vlastního SW nebo HW nebo vytvářet na základě této Smlouvy jakákoliv díla nová. Za rozmnožování SW či dokumentace je rovněž považováno jejich kopírování na pevný disk nebo na jiný přenosný nosič dat, jakož i kopírování papírových podkladů s výjimkou pořizování kopií uživatelských návodů nutných k užívání předmětu plnění Smlouvy Objednatel v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
10. V případě porušení smluvní povinnosti uvedené v tomto článku této Smlouvy vzniká Poskytovateli právo na náhradu majetkovou škody a nemajetkové újmy.
11. Objednatel nemá právo pozměnit nebo odstranit záznamy či informace o autorském právu na předmětech plnění dle této Smlouvy.

XI.

Smluvní pokuty a sankce

1. Pokud bude Zhotovitel v prodlení s termínem dokončení Díla jako celku v termínu dle Čl. III této Smlouvy, a to z prokazatelných důvodů na straně Zhotovitele, bude Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z ceny příslušné nedodané části Díla dle této Smlouvy, a to za každý započatý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné ceny je smluvní úrok z prodlení stanoven za každý, byť i započatý den prodlení ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky.
3. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

XII.

Odstoupení od Smlouvy

1. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v trvání 6 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
2. Smlouvu lze ukončit odstoupením kterékoli ze Smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto Smlouvou opačnou Smluvní stranou dle odstavce 3 resp. odstavce 4 tohoto článku této Smlouvy. Z důvodu nepodstatného porušení povinností lze Smlouvu ukončit pouze v případě, pokud opačná Smluvní strana, která Smlouvu porušila, přes písemné upozornění oprávněné Smluvní strany na porušení Smlouvy nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě k nápravě, která jí byla poskytnuta a která nebude kratší než 30 dní. V případě odstoupení/ukončení odstoupující Smluvní strana doručí oznámení o odstoupení/ukončení v písemné podobě druhé Smluvní straně. Odstoupení/ukončení Smlouvy bude účinné ode dne následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení/ukončení Smlouvy.
3. Objednatel má právo Smlouvu ukončit odstoupením od Smlouvy z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
 - a) v případě, že Zhotovitel nemůže z důvodů událostí podle Čl. VI. odst. 4 této Smlouvy pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
 - b) v případě, že Zhotovitel poruší Smlouvou podstatným způsobem dle ust. § 2002 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, a to z prokazatelných důvodů na straně Zhotovitele, a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení nenapraví.
4. Zhotovitel má právo Smlouvu ukončit odstoupením od Smlouvy z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
 - a) v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle Čl. VI. odst. 4 této Smlouvy zamezující Zhotoviteli plnění vyžádaných součinností dle článku III. Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
 - b) v případě, že Objednatel poruší Smlouvou podstatným způsobem dle ust. § 2002 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, a to z prokazatelných důvodů na straně Objednatele, a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Zhotovitele takové porušení nenapraví,
 - c) v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením faktury vystavené Zhotovitelem v souladu s touto Smlouvou a ani do 10 dnů od obdržení písemného upozornění Objednatel takové porušení nenapraví. Zhotovitel je zároveň oprávněn neprodleně ukončit poskytování všech Služeb dle této Smlouvy, a to od prvního dne prodlení Objednatele s úhradou faktury. Zhotovitel v takovém případě neručí za žádnou škodu ani újmu vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb.
5. Účinky ukončení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nejsou dotčeny:
 - ustanovení článku VIII., článku X., článku XII. a článku XIII. této Smlouvy;
 - nároky na smluvní pokuty a sankce, které vznikly před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;

- nároky na náhradu škody, která vznikla z řízení před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
 - nároky na náhradu všech nákladů, které Zhotovitel účelně vynaložil do okamžiku odstoupení od Smlouvy nebo do okamžiku ukončení Smlouvy výpovědí;
 - jakékoliv úhrady ceny za již poskytnutá plnění v souladu s předmětem plnění této Smlouvy.
6. Smluvní strany si ujednaly, že odstoupením od Smlouvy nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je druhá Smluvní strana povinna splnit své závazky vážící se na plnění realizované ke dni odstoupení od Smlouvy.

XIII. Řešení sporů

1. V případě sporu vyplývajícího z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní se Smluvní strany zavazují vyvinout maximální úsilí k vyřešení takového sporu smírnou cestou.
2. Pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak, všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, které není možné řešit smírnou cestou podle odst. 1 tohoto článku Smlouvy, budou řešeny před obecným soudem příslušným dle platných právních předpisů.

XIV. Další ustanovení

1. Objednatel souhlasí, aby se Zhotovitel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.
2. Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě, pokud nejsou označeny jako „DPH“ nebo „včetně DPH“, se rozumí bez případné daně z přidané hodnoty nebo jiné obdobné daně, ať už je tuto daň povinen uplatnit a odvést Zhotovitel nebo Objednatel.
3. Případné změny v označení či zastoupení Smluvních stran je povinna Smluvní strana, u které změna nastala, písemně oznámit a doložit prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně. Jakékoliv další změny nebo doplňky této Smlouvy jsou platné a účinné pouze formou chronologicky vzestupně číslovaných písemných oboustranně potvrzených dodatků.
4. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou neupravená se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v aktuálním znění.
5. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této Smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této Smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s právními předpisy), vyvinou Smluvní strany veškeré úsilí, aby došlo k dohodě o právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části Smlouvy, jež pozbyla platnosti.
6. Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé Smluvní strany, a že uskuteční veškerá právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci transakcí upravených touto Smlouvou. Závazek součinnosti se vztahuje pouze na taková právní jednání, která přispějí či mají přispět k dosažení účelu této Smlouvy.
7. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
8. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech (1x pro Objednatele a 1x pro Zhotovitele).
9. Tato Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami.
10. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
 - č. 1 – Harmonogram realizace
 - č. 2 – Specifikace Služby HelpDesk
 - č. 3 – Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW
 - č. 4 – Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW
11. Smluvní strany prohlašují, že obsahu této Smlouvy porozuměly, Smlouva je projevem jejich svobodné a vážné vůle, nikoli v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, Smlouva je uzavřena v předepsané formě a Smluvní strany s ní souhlasí. Na důkaz svého souhlasu se Smlouvou Smluvní strany Smlouvu níže podepisují.

Ve Valašském Meziříčí dne:

V Praze dne:

HARMONOGRAM REALIZACE

Předmět plnění této Smlouvy bude proveden v termínech dle následujícího harmonogramu:

Předmět plnění	Termín
Předání Díla jako celku	do 8mi týdnů od podpisu Smlouvy za předpokladu, že Objednatel zajistí podmínky dle Čl. VII Smlouvy
Zahájení poskytování Služeb	dnem akceptace Díla

Specifikace služby HelpDesk

1. Helpdesk

Služba HelpDesk představuje jednotné kontaktní místo (SpoC – Single Point of Contact) pro pracovníky Objednatele i Zhotovitele. Služba prostřednictvím webové aplikace Zhotovitele slouží k zajištění komunikace mezi Objednatelem a Zhotovitelem k vyžádání servisní podpory prostřednictvím servisních požadavků týkající se IS nebo HW.

Součástí Helpdesk je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- a) <http://helpdesk.protank-dynamics.cz/>
- b) E-mail
- c) Telefon

1. Postup při využití Helpdesk:

- a) Primárním komunikačním kanálem pro Helpdesk v Hlavní pracovní době je Elektronická aplikace Helpdesk u Objednatele.
- b) Teprve v případě, kdy nelze v Hlavní pracovní době použít Elektronickou aplikaci, probíhá komunikace (hlášení Servisního požadavku, žádost o součinnost nebo potvrzení Dokončení řešení SP) e-mailem nebo telefonicky.
- c) Servisní požadavek lze zadat do Elektronické aplikace i mimo Hlavní pracovní dobu, Response time i doba pro vyřešení u takového Servisního požadavku však začínají běžet až od začátku příští Hlavní pracovní doby.
- d) Prostřednictvím Elektronické aplikace může také Zhotovitel žádat Objednatele o součinnost a po vyřešení SP o potvrzení Dokončení řešení SP. SP nelze vyhodnotit jako řádně splněný, dokud vyřešení SP nepotvrdí objednatel.
- e) Helpdesk bude funkční nejpozději k datu účinnosti smlouvy.

2. Role v helpdesku / Práva a notifikace

Objednatel – zákazník

- Má právo zadávat požadavky do helpdesku
- Má právo zrušit požadavky zadané do helpdesku
- Je informován o všech událostech Zhotovitele na požadavcích pomocí notifikačních emailů

Operátor – Poskytovatel, resp. Zhotovitel

- Má právo zpracovávat požadavky zadané Objednatelem
- Je informován o všech událostech na požadavcích Objednatele pomocí notifikačních emailů

Nahlížeč

- Má právo nahlížet na tikety
- Je informován o sledovaných událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů
- Všichni vč. Nahlížeče mají právo nastavit, zda Nahlížeč bude daný požadavek moci sledovat a tudíž být informován. Sledování se nastavuje v Novém úkolu pomocí funkce Sledování výběrem dané osoby nebo v Detailu tiketu ve spodním menu pomocí popisku „Sledovat“.

Typy servisního požadavku

Zákazník má možnost zvolit o jaký typ servisního požadavku se jedná. Tikety v helpdesku se rozdělují na:

- Incident
- Požadavek na změnu
- Školení a konzultace

3. Proces životního cyklu Incidentu

1. NOVÝ

V tomto stavu si strana určuje, zda s požadavkem souhlasí nebo nesouhlasí

Zákazník zadá požadavek

Zhotovitel v kolonce „Stav P/O“ určí, zda se jedná o požadavek oprávněný – PŘIJATO nebo neoprávněný – ODMÍTNUTO. Zhotovitel do textového pole Poznámka napíše důvod odmítnutí

Incident se může změnit v Požadavek na změnu (před provedením Zhotovitel sdělí důvody změny a společně si je se Zákazníkem odsouhlasí)

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

2. VE VÝVOJI

Zhotovitel zadá požadavek do vývoje

Požadavek se zadal do vývoje a pracuje se na jeho vyřešení – zde Zhotovitel doplní Cílovou verzi – tedy kdy je očekáváno, že by mohl být požadavek nasazen.

3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

Při řešení požadavku vznikla překážka, která potřebuje součinnost Zákazníka (doplňující informace, součinnost apod.)

4. VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek je za Zhotovitele vyřešen = opraven a nasazen a čeká se na ověření Zákazníkem – Pokud není ze zadání jednoznačný postup kontroly, Zhotovitel na vyžádání doplní.

5. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a pro zjištěné nedostatky vrácen Zhotoviteli zpět k dořešení. Zhotovitel jakmile požadavek vyřeší, navrací tiket ke kontrole zpět do stavu Vyřešeno / K ověření.

6. UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a akceptován. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku po akceptaci musí založit nový požadavek.

4. Proces životního cyklu Požadavku na změnu

1. NOVÝ

v tomto stavu si strana určuje, zda s požadavkem souhlasí nebo nesouhlasí.

Zákazník zadá požadavek

Zhotovitel vyspecifikuje funkcionalitu a určí pracnost (doplní pracnost v hodinách do kolonky „Odhadovaná doba“)

Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere buď PŘIJATO tzn. že souhlasí se specifikací a pracností nebo ODMÍTNUTO, tzn. že nesouhlasí se specifikací nebo pracností. V případě že Zákazník nesouhlasí, do textového pole Poznámka musí napsat důvod odmítnutí. V případě přijatého požadavku Zákazník doplní do kolonky „Objednávka“ číslo objednávky, která bude i s ohledem k termínu nasazení pokrývat daný požadavek na změnu.

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

2. VE VÝVOJI

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek se zadal do vývoje a pracuje se na jeho vyřešení – zde Zhotovitel doplní Cílovou verzi – tedy termín, kdy je očekáváno, že by mohl být požadavek nasazen.

3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

Při řešení požadavku vznikla překážka, která potřebuje součinnost Zákazníka (doplňující informace, součinnost apod.)

4. VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek je za Zhotovitele vyřešen = vyvinut/upraven a nasazen a čeká se na ověření Zákazníkem – Pokud není ze zadání jednoznačný postup kontroly, Zhotovitel na vyžádání doplní.

5. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a pro zjištěné nedostatky vrácen Zhotoviteli zpět k dořešení. Zhotovitel jakmile požadavek vyřeší, navrací tiket ke kontrole zpět do stavu Vyřešeno / K ověření.

V případě Požadavku na změnu, pokud nebude domluveno jinak, se pokračuje v práci dále bez navýšování pracnosti.

6. AKCEPTOVÁNO / UZAVŘENO

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a akceptován. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku po akceptaci musí založit nový požadavek.

5. Proces životního cyklu Školení / konzultace

1. POŽADOVÁNO

Zákazník zadá požadavek na školení / položí dotaz

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

2. NABÍDNUTO / PŘIJATO

Zhotovitel předloží nabídku školení s termínem konání / zareaguje na dotaz. V případě školení Zhotovitel vyplní do kolonky parametry nabídky (Termín / Cena / Rozsah).

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

1. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem předložen k úpravě parametrů nabídky školení nebo k dořešení

4. UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

Zákazník posune požadavek

Zákazník s nabídkou školení souhlasí / je s odpovědí Zhotovitele spokojen. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

6. Kategorie požadavku

V helpdesku jsou Kategorie evidovány pod označením Priority, a jsou označeny A, B, C. Logika v zadávání kategorií je dle typu požadavku různá.

- U INCIDENTŮ je výběr kategorií vnímán dle charakteristiky závažnosti vzniklé chyby viz Příloha č. 3: Specifikace Služby Řešení Incidentů (Incident Management)
- U POŽADAVKU NA ZMĚNU je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.
- U ŠKOLENÍ / KONZULTACÍ je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.

7. Metodika zadávání do helpdesku

Do již zadaného tiketu nelze přidávat další práci, byť se přímo nebo nepřímo tiketu týká. Tiket by se stal nepřehledným a dodělavky by se následně mnohonásobně časově protahovaly.

Pokud se vyskytne jiná chyba byť v rámci stejné problematiky v tiketu, Zákazník založí nový tiket a ten s tímto spojí pomocí funkce „Související úkoly“ v detailu tiketu. Stačí poklepat na tlačítko „Přidat“ a vybrat v rozbalovacím seznamu položku „Související“ a doplnit ID souvisejícího tiketu.

Pokud je požadavek příliš komplexní, nabízí se možnost založit v tiketu podřazené tikety pomocí funkce „Podúkol“ v detailu tiketu. Stačí poklepat na tlačítko „Přidat“ a založí se nový podřazený tiket. Pomocí funkce „Související“ lze vytvořit vazbu tiketu Incident a tiketu Problem.

Stav UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

Stav UZAVŘENO/AKCEPTOVÁNO zadává pouze zákazník.

8. Metodika řešení sporných situací

Pokud při testování a reklamaci požadované funkčnosti Zákazník zjistí, že nedomyslel řešení anebo je potřeba dalších úprav, domluvené navýšení lze po odsouhlasení pokrýt další objednávkou, která bude řešena v rámci nového tiketu. Pro případ, kdy Zhotovitel i Zákazník společně nedomysleli další dopady a je nutné provést další úpravy – třeba i v jiných částech aplikace- , aby požadavek byl splněn bez chyb, je založen na každou takovou úpravu nový tiket jako související a postup s odsouhlasením a objednávkou bude stejný.

Pokud se stane, že se tiket tzv. zacyklí tzn., že si strany přehazují tiket ze stavu VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ do stavu ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ a naopak, je potřeba toto řešit eskalací tiketu na pověřené osoby a vyřešit situaci jiným komunikačním kanálem (telefon, osobní schůzka)

Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW

1. Předmět Služby

Předmětem poskytované Služby je řešení servisních požadavků na **dobavy, údržbu, opravy a technickou podporu provozu IS a HW** s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení na straně Zhotovitele.

Služba, na základě servisních požadavků Objednatele prostřednictvím HelpDesk, zahrnuje řešení různých událostí / incidentů (dále jako „**incident**“), jež dle prvotního posouzení Objednatele způsobují nefunkčnost některé dílčí části IS nebo nefunkčnost HW. Služba nezahrnuje řešení incidentů, jež nebyly přímo způsobeny vadou IS.

Cílem Služby je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu IS / HW a minimalizace důsledků výpadků IS / HW v provozním prostředí na provozní činnosti Objednatele či zákazníka Objednatele.

Služba má následující fáze:

- a) Spuštění služby nahlášením incidentu Objednatelem domluveným komunikačním kanálem.
- b) Reakce Zhotovitele – dá najevo, že přijal zprávu a zahajuje práci na odstraňování incidentu
- c) Vyřešení incidentu, jeho odstranění nebo nalezením Work-aroundu – jakýsi bypass, časově ohraničené obejítí vzniklého problému, zavedením náhradního řešení.

Základní předpoklady a postup servisního zásahu na základě servisního požadavku v HelpDesk:

- a) Servisní požadavek musí obsahovat veškeré potřebné informace, zejména detailní popis závady a kontaktní informace. Objednatel, s cílem snížit náklady na obou Smluvních stranách v případě incidentu HW (zvláště dopravní náklady), zaeviduje v HelpDesk servisní požadavek pro daný den jako celek, pokud možno bez zbytečného rozložení požadavků do více dnů.
- b) Zhotovitel se zavazuje kontaktovat zadavatele požadavku Objednavatele a dohodnout další postup. V případě incidentu HW, pokud to servisní požadavek vyžaduje nebo umožňuje, bude dohodnut společný termín servisního zásahu v případě servisního požadavku na více HW zařízení s cílem optimalizovat náklady na obou smluvních stranách.
- c) Zhotovitel se zavazuje, že servisní požadavek bude vyřešen v co nejkratším termínu, nejpozději však v rámci sjednané doby pro ukončení servisního požadavku.
- d) V případě incidentu HW, pokud musí být servisní požadavek řešen:
 - zásahem na místě ČS stojanu PHM: Objednatel zajistí podmínky pro servisní zásah dle dohody se Zhotovitelem
 - zásahem na vozidle: Objednatel přistaví vozidlo/ stroj na dohodnuté místo v dohodnutý čas v souladu s níže uvedenou součinností Objednatele.
- e) Po provedení servisního zásahu je Objednatel Zhotovitelem bezodkladně informován o ukončení servisního zásahu a je informován o jeho výsledku. Objednateli je rovněž předán ke kontrole a podpisu vyplněný Pracovní / Servisní list.

Objednatel je povinen poskytovat další nezbytnou součinnost:

- a) V případě HW systémů telemetrických jednotek ProTank na vozidlech je Objednatel povinen zajistit splnění následujících podmínek přistavení vozidla/stroje pro provedení dobavy a montáže či servisu telemetrické vozidlové jednotky:
 - Přistavit vozidlo v místě plnění předmětu Smlouvy v dohodnutém a vzájemně potvrzeném termínu dle HelpDesk, a to do klimatizované haly, popřípadě pod vhodný přístřešek na základě dohody tak, aby montáž vozidlových telemetrických jednotek proběhla v krytých prostorách při teplotách nad 15°C. K dispozici musí být prostředky pro základní zámečnické a svářečské práce;
 - Přistavené vozidlo musí být čisté a v takovém technickém stavu, aby mohla být montáž či servisní oprava provedena v plném rozsahu;
- b) Ve všech případech pro různá HW zařízení musí být při montáži či servisní opravě přítomen odpovědný pracovník Objednatele se kterým může technický pracovník Zhotovitele řešit technické a organizační problémy a eventuálně žádat o součinnost a dále musí být přítomna obsluha daného vozidla/stroje či zodpovědný pracovník Objednatele pro daný ČS stojan PHM, který bude k dispozici po celou dobu zásahu.

Před zahájením montáže či servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele technickému pracovníkovi Zhotovitele vždy předá vozidlo / stroj, ČS či jiné zařízení na kterém je namontován daný HW a po ukončení servisního zásahu dané zařízení převezme zpět.

Po ukončení servisního zásahu pracovník Objednatele provede kontrolu (kontrolní jízdu vozidlem, kontrolní čerpání PHM atd.) a následně musí potvrdit plnou funkčnost vozidla, ČS či jiného zařízení na kterém je daný HW namontován. Odpovědný pracovník Objednatele pro Servisní službu následně potvrdí technickému pracovníkovi Zhotovitele Pracovní / Servisní list.

V případě, že Objednatel neposkytne požadovanou součinnost dle Čl. VII této Smlouvy nebo nebudou Objednatel splněny výše uvedené podmínky dle této Přílohy nutné pro zahájení a vlastní servisní zásah na vozidle / stroji, ČS PHM či jiném zařízení dle servisního požadavku a vozidlo / stroj nebude přistaveno či ČS PHM a jiné zařízení nebude připraveno k řádnému servisnímu zásahu ani do 30 minut po stanoveném termínu a Objednatel nezajistí pro Servisního technika Zhotovitele náhradní práci týkající se předmětu plnění této Smlouvy, bude vystaven na tento zbytečný výjezd Pracovní / Servisní list, ve kterém se uvedou okolnosti a současně bude Zhotovitel účtovat Objednateli kromě dopravy také paušální poplatek 1500 Kč bez DPH za daný zbytečný výjezd.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby je v Hlavní pracovní době.

3. Kategorizace Incidentů

Incidenty servisních požadavků na IS se dělí dle úrovně dopadu a naléhavosti do kategorií A, B, C. Jednotlivé kategorie jsou vysvětleny v Čl. V této Smlouvy.

4. Klíčové parametry Služby

Nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétních případech jinak, garantuje Zhotovitel maximální dobu reakce a dobu řešení Incidentu na své straně v nejkratších možných termínech s ohledem na povahu Incidentu a jeho dopad na činnost Objednatele, nejpozději však v níže uvedených termínech od nahlášení Incidentu.

4.1 Sjednané termíny plnění týkající se servisních požadavků na IS:

Reakční doba

Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na řešení Incidentů dle jejich kategorií a to v následujících termínech od nahlášení Incidentu:

- Incidenty kategorie A – nejpozději do 6 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie B – nejpozději do 12 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C – nejpozději do konce násl. prac. dne v Hlavní pracovní době.

Maximální doba řešení

Zhotovitel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně:

- Incidenty kategorie A – do konce následujícího prac. dne v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie B – do 15 prac. dnů v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C – v příští verzi SW aplikace. V případně nahlášení incidentu méně než 10 pracovních dnů před plánovaným uvolněním nové verze aplikace, až v další následné verzi aplikace, a to v Hlavní pracovní době.

4.2 Sjednané termíny plnění týkající se servisních požadavků na HW:

Sjednané termíny plnění týkající se HW:

1. **Reakční doba** na přijatý požadavek: do 24 hodin (počítáno v pracovní době).
2. **Maximální doba řešení** požadavku: do 4 následujících pracovních dní (není-li dohodnuto jinak).

4.3 Společné parametry Služby pro IS i HW:

Do doby řešení Incidentu se nezapočítává doba, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím oprávněně vyžádané součinnosti Zhotoviteli, a doba, po kterou bylo poskytování Služby se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeno.

V průběhu řešení/odstraňování Incidentu je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se v souladu s touto smlouvou zavazuje zajistit podmínky pro řádné poskytování Služby.

K přerušení řešení dojde v těchto typových případech:

- a) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře telekomunikačního operátora – poskytovatele služby mobilní intranet. V takovém případě je servisní požadavek předán poskytovateli této služby na základě pověření Objednatele.
- b) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře Objednatele nebo v HW a SW infrastruktuře provozované vlastními kapacitami Objednatele. V takovém případě je servisní požadavek předán k řešení Objednateli.
- c) Je vyžádána součinnost Objednatele týkající se řešení servisního požadavku jako je např.:
 - Postup vedoucí k zopakování chyby v IS nebo na ČS PHM;
 - Provedení předepsané kontroly monitorovací telemetrické jednotky na vozidle řidičem nebo u ČS PHM odpovědným pracovníkem Objednatele;
 - Formulace projevů vady v SW části IS;

- Žádost Objednateli o schválení použití work-aroundu, tj. náhradního řešení.
- d) V ostatních případech, kdy přerušení řešení odsouhlasí Objednatel na základě požadavku Zhotovitele.

Zhotovitel garantuje vyřešení/odstranění Incidentu nejpozději v rámci stanovené maximální doby řešení Incidentu. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jednorázovým odstraněním jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-aroundu) Objednateli v případě, že byl tento předem odsouhlasen Objednatel. Nalezení a předání náhradního řešení (work-aroundu) Objednateli nezbavuje Zhotovitele povinnosti odstranit/vyřešit Incident aby nemuselo být použito náhradní řešení. Incident je možné uzavřít v případě, že příčina Incidentu je mimo IS.

5. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost Objednatele

Mimo obecných podmínek součinnosti, vymezených ve Smlouvě, Objednatel pro poskytování Služby zajistí a poskytne následující podmínky a součinnost:

- v případě, že systém či jeho část je implementován na technologické infrastruktuře Objednatele, umožní Objednatel zřízení vzdálených přístupů pro pracovníky Zhotovitele do provozního prostředí IS, které budou dostatečné pro řešení Incidentů;
- na žádost Zhotovitele zajistí nezbytný přístup pro pracovníky Zhotovitele na pracoviště Objednatele a do provozu IS;
- na žádost Zhotovitele umožní vytvoření odpovídajících pracovních podmínek pro činnosti, které bude Zhotovitel dle této smlouvy provádět na pracovištích Objednatele;
- na žádost Zhotovitele umožní konzultace s oprávněnými uživateli Objednatele a správci IS, zejména s reportérem Incidentu;
- na žádost Zhotovitele zajistí součinnost 3. stran, poskytovatelů / autorů spolupracujících systémů na poskytování podpory datových rozhraní;
- na žádost Zhotovitele zajistí součinnost poskytovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů;
- na žádost Zhotovitele zajistí doplnění požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních servisních požadavků;
- na žádost Zhotovitele zajistí na své straně řešení Incidentů vzniklých mimo IS a majících dopady do provozu IS.

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Objednatele, které Zhotoviteli objektivně neumožňují řádně poskytovat Službu, je Zhotovitel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně Objednatele.

6. Kontrola kvality Služby

Pokud Objednatel dojde k názoru, že kvalita Služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce Zhotovitele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce Zhotovitele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem Objednatele. V případě oprávněnosti žádosti Objednatele, dohodnou tito zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů (pokud se smluvní strany nedohodnou jinak) a dále dohodnou opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

7. Cena Služby (Pricing and charging)

Služba je poskytována v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí. Cena Služby za jeden kalendářní měsíc je složena ze dvou částí: Pevné části a pohyblivé části.

Pevná část (měsíční paušál) je zahrnuta v paušální měsíční ceně za komplex poskytovaných Služeb. Celková paušální měsíční cena za komplex poskytovaných Služeb je stanovena v Čl. IV, této smlouvy.

Pohyblivá část (Time & Material) je stanovena na základě času reálně odpracovaného na činnostech, které jsou v rámci Služby zpoplatněny metodou Time & Material. Stanovení pohyblivé části ceny je určeno metodou Time & Material na základě Objednatelům potvrzených Pracovních / Servisních listů.

V rámci Služby Řešení Incidentů jsou metodou Time & Material zpoplatněny incidenty, které v době záruky za jakost byly objednány a nebyly způsobeny vadou IS a dále řešení všech incidentů, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost.

Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW

I. Ceník HW a ceník prací v **Hlavní pracovní době**:

- a. Ceny přídatné moduly a náhradní díly
 - Modem 4G pro AVP 41
 - Vstupní modul pro připojení výdejněho stojanu
 - Náhradní klávesnice
 - RFID čtečka karet zaměstnanců
 - Hlavní deska řídicího terminálu
 - Externí displej

- b. Ceny PROTANK PHM (technologie AVP)
 - Externí kamera k AVP
 - Čtečka na tankovací pistoli
 - Náhradní baterie do čtečky na pistoli (pár)
 - Anténa GSM
 - RFID TAG
 - Montáž RFID TAG
 - Bezpečnostní síto do hrdla nádrže

- c. Ceník základních servisních prací.
 - Práce technika na čerpací stanici:
 - Provedení školení a konzultací:
 - Provedení servisu SW (změny a úpravy SW/IS, které nebyly způsobeny vadou IS):
 - Kilometrovné:

Výše jsou uvedeny nejčastěji používané HW komponenty pro servisní opravy, ale nelze postihnout celý sortiment, a proto v průběhu poskytování servisních služeb dle této Smlouvy může Zhotovitel použít i jiné HW komponenty. V takovém případě bude Objednatel vždy seznámen s náklady na servisní opravu a náklady budou fakturovány vždy dle skutečnosti.

II. Ceník prací **mimo Hlavní pracovní dobu**:

- a) Práce mimo standardní pracovní dobu – všední den:
- b) Práce mimo standardní pracovní dobu – víkend / svátek: