
Smlouva o poskytování servisních služeb a podpory „GOLD“

uzavřená 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

Sídlo: Zlín - Malenovice, Průmyslová 1395, PSČ 763 02

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

Zastoupena Ing. Tomášem Juříkem, předsedou představenstva

Bank. spojení: [REDACTED] Raiffeisenbank

E-mail: [REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“)

a

Objednatel:

Název: **Technické služby Zlín, s.r.o.**

IČ: 60711086

Sídlo: Zlín-Louky, Záhumení V 321, PSČ 763 02

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 15600

Zastoupena: Ing. Tomášem Krajíčkem, jednatelem

Bank. spojení: [REDACTED], KB, a.s.

E-mail: [REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

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

t a k t o :

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 dodaných 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 samostatných smlouvách. Tato smlouva se netýká závad a poruch, na které se vztahuje záruka poskytovatele poskytnutá na

základě samostatných smluv. Odstraňování těchto závad a poruch se řídí samostatnými smlouvami. Přehled záruk poskytnutých poskytovatelem na základě samostatných smluv je uveden v příloze č. 2.

II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat objednateli servisní služby a služby servisní podpory. Poskytovatel bude tyto služby poskytovat ve vztahu k technologiím a systémům uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Poskytované servisní služby a služby servisní podpory budou spočívat v poskytování služeb v oblasti servisu parkovacích systémů.
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 „GOLD“ 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.
2. Servisní služby zahrnují plánovanou údržbu a odstraňování závadného stavu technologií a systémů uvedených v příloze č. 2 (výrobky a software). Závadným stavem se rozumí stav, kdy tyto technologie a systémy nebo některá jejich část či funkce je nefunkční nebo se u ní projeví poruchy nebo chyby, s výjimkou nefunkčnosti, poruch nebo chyb, na které se vztahuje záruka poskytnutá poskytovatelem na základě samostatných smluv.
3. Požadavky objednatele na provedení servisu či podpory, budou vznášeny prostřednictvím helpdesku dostupného na <http://is.cross.cz/helpdesk/Prihlaseni-uzivatele.aspx>. Objednateli je k dispozici rovněž non-stop VIP hotline poskytovatele dostupná na čísle: +420 577 110 291. Objednatel může vznést požadavek pomocí helpdesk nebo hotline. V případě, že požadavek nebude vyřešen obratem, objednatel nahlásí požadavek také prostřednictvím helpdesk. Pro běh lhůt stanovených touto smlouvou je u požadavků, které nebudou vyřešeny obratem, rozhodný čas nahlášení požadavku pomocí helpdesk. 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. Plánovaná údržba je prováděna bez požadavku objednatele, dle podmínek uvedených v přílohách č. 1 a 2.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této smlouvy v pracovní dny i o víkendech (pondělí – neděle), a to kdykoliv i v době státních či ostatních svátků. Poskytované služby nejsou nijak časově limitovány a poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této smlouvy v jakoukoliv denní dobu, když to bude objednatel požadovat.
5. Poskytovatel je povinen v reakční době 2 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.

6. 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 2 hodin od nahlášení požadavku.
7. Poskytovatel odstraní nahlášenou závadu nebo provede jinou službu požadovanou objednatelem nejpozději do 24 hodin od nahlášení požadavku na servisní službu v případě kritické závady. Pokud je kritická závada nahlášena mimo pracovní den, poskytovatel odstraní závadu do konce nejbližšího pracovního dne od nahlášení požadavku. Nekritickou závadu odstraní poskytovatel do 6 pracovních dní od nahlášení požadavku na servisní službu. Tato doba může být na základě dohody stran přiměřeně prodloužena, není-li objektivně možné zajistit nápravu vady či poskytnout službu ve výše uvedených lhůtách. Kritickou závadou se rozumí závada, v jejímž důsledku není možné poskytnout službu zákazníkovi nebo není zajištěn výběr parkovného.
8. V případě, že poskytovatel je v prodlení v nástupu na servisní práce dle čl. III odstavce 6 této smlouvy nebo je v prodlení s odstraněním závad nebo provedením jiných služeb ve lhůtách stanovených v čl. III. odst. 7. této smlouvy nebo ve lhůtách dohodnutých smluvními stranami, je objednatel oprávněn nárokovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení poskytovatele a poskytovatel se zavazuje takovou smluvní pokutu objednateli zaplatit. Smluvní pokuta se nedotýká práva objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti utvrzené smluvní pokutou.

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 označení „GOLD“. Objednatel je povinen hradit čtvrtletní paušální platbu předem na základě vystaveného daňového dokladu (faktury).
2. Poskytovatel poskytuje objednateli slevu na náhradní díly a spotřební materiál ve výši 10 % z ceny bez DPH uvedené v ceníku. Sleva bude promítnuta v daňovém dokladu (faktuře).
3. 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.
4. Nárok na zaplacení ceny za služby, které nejsou kryty paušálem „GOLD“ vzniká poskytovateli řádným poskytnutím servisních služeb. Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu zálohy, přesáhne-li cena požadovaných služeb dle požadavku objednatele částku 20.000,- Kč. Záloha může být požadována do výše 50 % ceny bez DPH.
5. Cena za připojení do dohledového centra poskytovatele již je zahrnuta v ceně předplatného servisních služeb a služeb servisní podpory „Gold“.
6. 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 jejich vystavení. Poskytovatel doručí fakturu bez zbytečného odkladu po jejím vystavení objednateli, a to elektronickou formou prostřednictvím e-mailu objednatele uvedeného v záhlaví této smlouvy.
7. Čtvrtletní paušál „GOLD“ uhradí objednatel nejpozději do 14 dnů od vystavení příslušného daňového dokladu poskytovatelem, přičemž tento daňový doklad je poskytovatel povinen doručit objednateli elektronickou formou prostřednictvím e-mailu objednatele uvedeného v záhlaví této smlouvy.

8. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem, kdy je příslušná částka uvedená na daňovém dokladu připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu.
9. Neuhradí-li objednatel vystavenou fakturu řádně a včas, má poskytovatel nárok na úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Úroky jsou splatné do sedmi (7) dnů od vyzvání.
10. Je-li objednatel v prodlení s úhradou faktury delším než deset (10) kalendářních dnů, je poskytovatel oprávněn omezit nebo zcela přerušit poskytování dalších služeb až do řádného zaplacení veškerých dlužných částek.
11. 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 vědě 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 jím 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 udržuje v 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 objednatel. 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 aktualizčního serveru poskytovatele, případně na vyžádání objednatele, nebude-li aktualizace provedena automaticky. Jedná se vždy o aktualizace minoritních verzí systému.
8. Poskytovatel se dále v rámci předplatného „GOLD“ zavazuje poskytovat objednateli správu jím dodaného software a hardware (zařízení) uvedeného v příloze č. 2, která spočívá především v:

- a. aktualizace operačního systému;
- b. kontrola funkčnosti operačního systému a aplikací;
- c. správa switchů, routerů, modemů, WIFI;
- d. správa serverů;
- e. systémová a uživatelská podpora;
- f. kontrola systému;
- g. vzdálená podpora, emailové konzultace;
- h. asistenční služby při řešení závad a problémů.

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, bylo užíváno v rozporu s jeho účelem, specifikací či návodem. V případě odcizení (krádeže) či vandalismu, požáru či havárie, nebo jiné obdobné události zapříčiněné třetí osobou nebo okolnostmi vyšší moci se na poskytování služby nevztahují povinnosti a lhůty vyplývající z této smlouvy. Pro tyto případy budou podmínky poskytování služby řešeny individuálně včetně lhůty dodání a ceny.
10. Poskytuje-li poskytovatel služby servisní podpory či servisní služby, na které se nevztahuje paušál „GOLD“, 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. Podkladem pro vystavení faktury je dodací list potvrzený objednatelem nebo servisní protokol potvrzený objednatelem.
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. Poskytovatel bude informovat objednatele o této skutečnosti prostřednictvím helpdesku.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Vznikne-li prováděním služeb poskytovatele dle této smlouvy autorské dílo ve smyslu zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, nabývá objednatel nevýhradní právo užití takové autorské právo obvyklým způsobem potřebným k naplnění účelu vyplývajícího z této smlouvy. Toto právo je časově neomezené. Objednatel nabývá licenci okamžikem, kdy je příslušná služba provedena. Tato licence opravňuje objednatele k užití autorského díla výhradně pro své vnitřní potřeby, přičemž není oprávněn licenci udělovat dalším osobám, licenci prodávat, pronajímat či postupovat, využívat ke komerčním účelům.

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 (reklamací) odešle na adresu poskytovatele elektronicky na e-mailovou adresu v čl. VIII. odst. 4. 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,
 - odstranění vady výměnou dílu nebo zařízení za bezvadný, pokud je vada neopravitelná
 - přiměřenou slevu ze sjednané ceny.

Pokud objednatel v reklamaci neuvede jinak, požaduje odstranit vadu opravou, pokud je vada opravitelná nebo vyměnit vadnou technologii nebo systém za bezvadný, pokud je vada neopravitelná.
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. Reklamací 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 v reakční době 2 hodin od obdržení reklamace potvrdit objednateli její přijetí. Nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuta zvláštní lhůta k nastoupení na prověření reklamované vady, poskytovatel je povinen nejpozději do 2 hodin po obdržení reklamace dostavit se k prověření reklamované vady a po jejím prověření písemně oznámit objednateli, zda reklamaci uznává či nikoliv.
6. Lhůta pro odstranění reklamovaných vad činí šest (6) pracovních dnů od obdržení reklamace v případě nekritické vady. V případě kritické vady, tj. vada, v jejímž důsledku není možné poskytnout službu zákazníkovi nebo není zajištěn výběr parkovného, zajistí poskytovatel odstranění vady nejpozději do 24 hodin od obdržení reklamace. Pokud je kritická vada nahlášena mimo pracovní den, poskytovatel odstraní závadu do konce nejbližšího následujícího pracovního dne od obdržení reklamace. Lhůta pro odstranění vady může být na základě dohody stran přiměřeně prodloužena, není-li objektivně možné zajistit nápravu vady ve výše uvedených lhůtách.
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, jestliže tyto vady byly způsobeny použitím věcí předaných mu objednatelem v případě, že poskytovatel ani při vynaložení odborné péče vhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně upozornil a objednatel na jejich použití trval.
9. 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. Záruka se nevztahuje na vady způsobené poruchou v elektrické síti nebo

elektrickou instalací, poškození blesky, napětovou špičkou v rozvodné síti. V případě, kdy objednatel provede opravu nebo úpravu jakékoliv části dodávaných technologií, systémů či výrobků sám či neautorizovanou osobou nebo jinou osobou, ztrácí objednatel poskytnutou záruku ohledně dotčené části a případná reklamace vady ohledně této části nemůže být poskytovatelem uznána.

10. V případě, že poskytovatel je v prodlení s nástupem na prověření reklamované vady nebo je v prodlení s odstraňováním vady ve lhůtách stanovených v čl. VI. odst. 5. a 6. této smlouvy nebo ve lhůtách dohodnutých smluvními stranami, je objednatel oprávněn nárokovat smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení a poskytovatel se zavazuje takovou smluvní pokutu objednateli zaplatit. Smluvní pokuta se nedotýká práva objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinností utvrzené smluvní pokutou.

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 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:

- b) za objednatele:

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

- a) za poskytovatele:

- b) za objednatele:

Ing. Jakub Černoch

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 [REDAKCE] Objednateli je k dispozici rovněž non-stop hotline poskytovatele dostupný na čísle: [REDAKCE] 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 určitou, konkrétně 1 rok od nabytí účinnosti smlouvy.
2. Smlouva je uzavřena okamžikem jejího podpisu poslední ze smluvní stran a nabývá účinnosti dnem uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZRS).
3. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním této smlouvy prostřednictvím registru smluv dle ZRS v celém rozsahu. Zaslání smlouvy správci registru smluv k uveřejnění dle ZRS provede objednatel.
4. V případě potřeby doplnění dalších servisovaných zařízení případně služeb lze upravit Přílohu č. 1 na základě dodatku podepsaného smluvními stranami.
5. Smlouvu lze ukončit dohodou stran, písemnou výpovědí jedné ze stran nebo odstoupením od smlouvy.
6. Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit pro podstatné porušení povinností druhé smluvní strany. Co se považuje za podstatné porušení povinností, 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.
7. Objednatel může tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou tří (3) 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.
8. Dohoda smluvních stran o ukončení této smlouvy, odstoupení od smlouvy i výpověď musí být učiněna v písemné formě.
9. Výpověď i odstoupení od smlouvy má účinky od nynějška (*ex nunc*), přičemž smluvní strany si nejsou povinny vracet či vypořádávat již poskytnutá a spotřebovaná vzájemná plnění.

X.

Závěrečná ustanovení

1. Ujednání o zpracování osobních údajů:
 - a) Poskytovatel se zavazuje zajistit ochranu osobních údajů třetích osob, s nimiž přijde poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci do kontaktu v rámci plnění povinností dle této smlouvy, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
 - b) Poskytovatel bude v rámci plnění povinností dle této smlouvy zpracovávat následující osobní údaje třetích osob – parkujících zákazníků:

SPZ/RZ parkujícího vozidla,

začátek placeného parkování – datum, hodina, minuta,

konec placeného parkování – datum, hodina, minuta,

jméno,

poštovní adresa,

kontakt (tj. e-mailová adresa, telefonní číslo),

lokalita parkování,

zaplacená částka v Kč.

c) Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat pouze za účelem poskytování služeb dle této smlouvy.

d) Poskytovatel je oprávněn pouze k nahlížení na osobní údaje, k jiným zpracovatelským operacím není poskytovatel oprávněn.

e) Poskytovatel je povinen přijmout vhodná bezpečnostní opatření, která omezí nakládání s osobními údaji mimo rámec sjednaného účelu a neoprávněný přístup k těmto údajům.

2. Objednatel není oprávněn postoupit žádná práva nebo povinnosti z této smlouvy na třetí osobu bez výslovného písemného souhlasu poskytovatele.

3. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu řádně a pozorně přečetly, s jejím obsahem souhlasí a neshledávají jakékoliv důvody vylučující jim tuto smlouvu uzavřít.

4. 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.

5. 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.

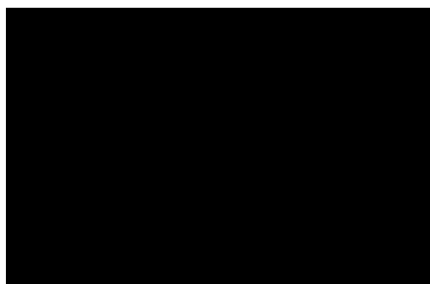
6. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze formou písemných číslovaných dodatků s podpisy obou smluvních stran.

7. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

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

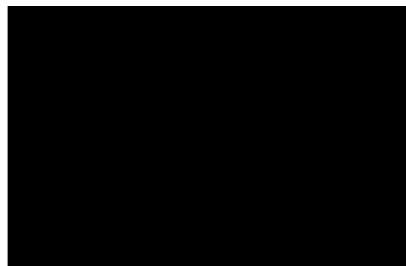
Poskytovatel:

V(e) Zlíně dne _____



Objednatel:

V(e) Zlíně dne _____



PŘÍLOHA Č. 1 – CENÍK POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Plánovaná údržba systému Březnická a pokladna PRIOR

Zařízení	počet	cena za 1 ks	cena celkem
Vjezdový terminál	1	1 100,-	1 100,-
Výjezdový terminál	1	1 100,-	1 100,-
Automatická závora	2	800,-	1 600,-
Automatická pokladna / parkomat	2	2 000,-	4 000,-
LPR kamery	2	700,-	1 400,-
Ostatní zařízení (server, senzory, aj).	1	2 000,-	2 000,-
CELKEM ZA PLÁNOVANOU ÚDRŽBU SYSTÉMU (bez dopravních nákladů)			11 200,-

Plánovaná údržba bude prováděna 4x ročně (vždy v příslušném čtvrtletí kalendářního roku).

Plánovaná údržba parkovacích automatů

Zařízení	počet	cena za 1 ks	cena celkem
Parkovací automat	21	2 000,-	42 000,-
CELKEM ZA PLÁNOVANOU ÚDRŽBU SYSTÉMU (bez dopravních nákladů)			42 000,-

Plánovaná údržba bude prováděna 2x ročně (vždy v příslušném pololetí kalendářního roku).

Dopravní náklady:

Doprava CROSS – Zlín – CROSS - (13 km x 15 Kč)	195,-/ 1 den prohlídky
--	---------------------------

Měsíční paušál za servisní služby

Měsíční paušál za servisní služby varianty GOLD	9 000,-
Měsíční paušál za provoz POS terminálů – 23 ks (330 Kč/ks)	7 590,-

Pozáruční a ostatní servis na základě objednávky:

Hodinová sazba servisního technika	970,- Kč / hod
Hodinová sazba SW specialisty	1 490,- Kč / hod

Ceny spotřebního materiálu

Termokotouč PT – 330 m	944,- Kč
Parkovací lístky – box 5000 kusů	2 451,- Kč

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

Plánovaná údržba závorového 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 mincířů 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
- aktualizace FW všech zařízení, aktualizace SW PS4

Plánovaná údržba parkomatů

- kompletní prohlídka zařízení pro zjištění mechanických či elektrických a elektronických zařízení
- čištění všech vnitřních částí zařízení
- čištění mincířů a mincových drah
- 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
- aktualizace FW

Vzdálená podpora a služby v rámci měsíčního paušálu – za podmínky dostupného vzdáleného připojení centra

- kontrola systému jako celku
- kontrola serverových služeb
- vzdálená diagnostika hlášené poruchy
- garance reakční lhůty pro poskytování technické podpory
- sleva na náhradní díly, spotřební materiál, hodinové sazby
- helpdesk a VIP hotline na technickou podporu

Účtované 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 Březnická**
- **APTL Prior**
- **Parkomaty TS Zlín**

PŘEHLED ZÁRUK POSKYTNUTÝCH NA ZÁKLADĚ SAMOSTATNÝCH SMLUV

- 18 ks parkovacích automatů dodaných na základě smlouvy č. 23/2016/Tech – po záruce
- funkcionality zadávání RZ dle dodatku č. 1 ke smlouvě č. 23/2016/Tech – 48 měsíců na nové komponenty (záruka do 6-8/2025, PA Sadová – bude doplněno dle termínu převzetí)
- 3 ks parkovacích automatů podle obj. č. 240422 – 24 měsíců od převzetí
- 1 ks APTL PRIOR podle obj. č. 240423 – 24 měsíců od převzetí
- CrossPark Březnická - 24 měsíců od převzetí