

Smlouva o dílo č.: SE_A_41/24
o softwarové podpoře, údržbě a servisu odbavovacího systému AX500, výrobce
AXESS AG

Níže uvedené smluvní strany

TermoReal s.r.o.

se sídlem U Teplárny 1300, 50901 Nová Paka

zastoupená panem Jaroslavem Gottsteinem

IČO: 25961004 DIČ: CZ25961004

Bankovní spojení:

č. účtu:

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové

na straně jedné jako objednatel (dále jen „**objednatel**“)

a

ASTER, s.r.o.

se sídlem Denisova 504, Jičín

zastoupená panem Ing. Václavem Dlouhým, jednatelem společnosti

IČO: 15055353 DIČ: CZ15055353

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., Jičín

č. účtu: 92 844-541/0100

společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 348

na straně druhé jako zhotovitel (dále jen „**zhotovitel**“)

též nazývány společně smluvní strany (dále jen „**smluvní strany**“), uzavírají na základě ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, a vzájemného konsensu o všech níže uvedených ustanoveních, tuto

servisní smlouvu o dílo (dále jen „servisní smlouva“):

Článek I.
Účel smlouvy

1 Účelem této servisní smlouvy je upravení vzájemného vztahu mezi smluvními stranami při zajištění softwarové podpory, údržby, reportovací služby a servisní činnosti odbavovacího systému objednatele - softwaru AX 600 a jednotlivých zařízení odbavovacího systému (dále jen „**program**“ či „**zařízení**“), který je blíže specifikován v Příloze č. 2 této servisní smlouvy a jenž byl objednateli dodán zhotovitelem na základě samostatných smluv.

Článek II.

Předmět, termíny a způsob provádění díla (činnosti)

1 Zhotovitel se zavazuje provádět za podmínek sjednaných touto servisní smlouvou na zařízení specifikovaných v čl. I. odst. 1. této servisní smlouvy, která jsou ve vlastnictví objednatele a na nichž je nainstalován program zhotovitele, za podmínek sjednaných touto servisní smlouvou, následující činnosti:

a) softwarovou podporu a údržbu programu

Služby podpory a údržby zahrnují poskytnutí softwaru nebo doplňků k programu objednatele. Zhotovitel vydává v rámci podpory releases (nové verze) svých softwarových programů.

Tyto služby podpory a údržby budou bez zbytečného odkladu po jejich vydání poskytovány zhotovitelem objednateli, a to v závislosti na uvolnění pro potřeby zákazníků výrobcem systému.

b) servisní činnost programu či zařízení

Servisní činnost se zhotovitel zavazuje provádět po celou dobu trvání této servisní smlouvy včetně sobot, nedělí a státem uznaných svátků, přičemž se zavazuje zahájit servisní zásah v provozovně objednatele či online v závislosti na charakteru chyby nejpozději do 12 hodin od nahlášení chyby, jedná-li se o havarijní stav, jinak do 48 hodin od nahlášení chyby. Základním komunikačním nástrojem pro provádění servisní činnosti je **HELPDESK systém** zhotovitele. Zde se zapisují vzniklé chyby při provozu systému AX600. Tímto se nahrazuje dříve používaná mailová komunikace. V systému jsou evidovány důležité poruchové události. Jsou zadávány zodpovědnými pracovníky při provádění servisní činnosti včetně komunikace při řešení chyb nebo neobvyklých provozních událostech. Pracovníci objednatele budou poučeni o obsluze systému.

V případě, že se jedná o havarijní stav, zavazuje se zhotovitel nahlášenou chybu odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin od nahlášení. Není-li z objektivních důvodů možné nahlášenou chybu ani při vynaložení veškeré péče a součinnosti ze strany zhotovitele, kterou lze po něm požadovat, odstranit ve lhůtě dle předchozí věty, zavazuje se zhotovitel informovat neprodleně objednatele o tom, že chybu ve lhůtě do 48 hodin od jejího nahlášení neodstraní. V takovém případě je zhotovitel povinen vynaložit veškerou možnou součinnost a péči, kterou lze po něm požadovat, a odstranit chybu v co nejkratší možné době.

V případě, že se nejedná o havarijní stav, zavazuje se zhotovitel nahlášenou chybu odstranit nejpozději do 7 dnů od jejího nahlášení, pokud bude chyba odstranitelná prostřednictvím dálkového přístupu, jinak ve lhůtě 14 dnů od jejího nahlášení. Pokud bude povaha chyby z objektivních příčin taková, že lhůta 7, resp. 14 dnů bude objektivně nedostačující, zavazuje se zhotovitel odstranit chybu bez zbytečného odkladu po uplynutí lhůty 7, resp. 14 dnů. O tom je povinen neprodleně objednatel informovat.

Smluvní strany rozumí havarijním stavem takovou chybu programu či zařízení, jejímž důsledkem je stav, kdy objednatel nebude schopen řádným způsobem program či zařízení využívat a v důsledku tohoto stavu mu bude podstatným způsobem ztíženo poskytování služeb jeho cílovým klientům.

Objednatel uvede spolu s nahlášením chyby skutečnost, zda chyba je/bude příčinou havarijního stavu. V případě, že zhotovitel z objektivních důvodů nespochybní tuto skutečnost, platí, že se jedná o havarijní stav. V případě, že zhotovitel po nahlášení chyby bude mít z objektivních důvodů pochybnost o tom, zda se jedná v daném konkrétním případě o havarijní stav, je povinen neprodleně kontaktovat **telefonicky a zápisem do HELPDESK** objednatele a sdělit mu, z jakých objektivních důvodů nepovažuje stav zapříčiněný chybou za havarijní. V takovém případě se smluvní strany zavazují věc urychleně, nejpozději do 6 hodin od nahlášení chyby objednatelem, projednat a dosáhnout dohody o tom, zda se jedná či nejedná o havarijní stav. Pokud dohody nebude dosaženo, má se za to, že zhotovitel je povinen odstranit chybu ve lhůtách, jako by se jednalo o havarijní stav s tím, že o čas, kdy se smluvní strany nebyly schopny dohodnout na definici stavu se lhůty prodlužují.

Servisní činnost bude prováděna zhotovitelem v rozsahu a obsahu podle charakteru chyby. Odstranění chyby je provedeno řádným předáním výsledku činnosti zhotovitele objednateli. Zhotovitel je povinen po řádném odstranění chyby předat objednateli výsledek své činnosti, tedy **prostřednictvím HELPDESKu** informovat objednatele o odstranění chyby, a objednatel je povinen řádně provedený výsledek činnosti zhotovitele převzít, tedy prověřit a potvrdit, že byla chyba odstraněna. **Toto potvrzení provede změnou statusu servisní události v HELPDESK na CLOSE (UZAVŘENO)**. Pokud objednatel do 24 hodin od podání informace zhotovitelem o odstranění chyby tuto opravu nezpochybní, považuje se odstranění chyby za potvrzené. Předpokladem předání a převzetí výsledku činnosti zhotovitele je skutečnost, že program či zařízení je po odstranění chyby způsobilý plnit své funkce a má předepsané, jinak obvyklé vlastnosti.

Chybu nahlásí zhotoviteli pověřený zaměstnanec objednatele **zápisem do systému HELPDESK**, v případě havarijního stavu též telefonicky na telefon uvedený v Příloze č.1 této servisní smlouvy **a zápisem o vzniku chyby do systému HELPDESK** zhotovitele, a to bezodkladně po jejím výskytu. Okamžikem nahlášení **chyby je zápis do systému HELPDESK zhotovitele**.

Pověřenými zaměstnanci objednatele dle věty předchozí

Jiří Petr

tel: +420 602 188 835

email: info@bazennovapaka.cz

Případnou změnu pověřeného zaměstnance je objednatel povinen oznámit jednateli zhotovitele prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu dlouhy@aster-jc.cz. V rámci servisní činnosti zajišťuje zhotovitel též dodávky náhradních dílů a opravy konstrukčních celků zařízení objednatele mimo provozovnu objednatele a v případě potřeby též expresní dopravu nefunkčních dílů z provozovny objednatele k výrobcí a zpět, pokud není možné provedení opravy v servisním středisku zhotovitele. Cena servisních činností a náhradních dílů se řídí aktuálním ceníkem zhotovitele. Zhotovitel může tento ceník průběžně aktualizovat, pro účely této smlouvy je rozhodující poslední ceník zaslaný objednateli na e-mailovou adresu jeho pověřeného zaměstnance.

Zhotovitel je povinen do 24 hod. od zjištění, že se jedná o opravu dle předchozího odstavce, která nemůže být provedena v provozovně objednatele, předložit objednateli cenovou kalkulaci nákladů opravy a dopravy náhradních dílů v písemné podobě a stanovit závazný termín opravy. Pokud tak z objektivních důvodů není zhotovitel schopen učinit je povinen o této skutečnosti objednatele neprodleně informovat.

Na základě tohoto rozpočtu objednatel učiní závaznou písemnou objednávku opravy.

- Pokud bude Objednatel požadovat, aby zhotovitel provedl činnost nebo dodal část zařízení nad rámec servisní činnosti popsané v tomto článku II.odst. 1 písmb) této servisní smlouvy (dále jen „**vícepráce**“) a zhotovitel bude ochoten tyto vícepráce provést, je zhotovitel povinen předložit objednateli cenovou kalkulaci víceprací, je-li tato objednatelům požadována. Pokud povaha víceprací, zejména složitost požadavku, či nutnost součinnosti 3. strany, bude tato skutečnost zhotovitelem neprodleně oznámena a navržen konkrétní postup pro takový případ. Na základě tohoto rozpočtu objednatel učiní závaznou písemnou objednávku víceprací.

c) hotline, konzultační činnost

Zhotovitel se zavazuje provozovat prostřednictvím e-mailu či telefonu denně, včetně dnů pracovního klidu a státem uznaných svátků, v době od 8.30 hod do 17.00 hod konzultační činnost pro objednatele. Kontaktní čísla a adresy jsou uvedeny v Příloze č.1 této servisní smlouvy.

Konzultační činnost zahrnuje poradenství prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty.

V rámci konzultační činnosti přijímá zhotovitel též požadavky objednatele na rozšíření, technickou podporu nebo odstranění chyb programů, které mohou vyplynout z jejich užívání objednatelem. Bude zapsáno do Helpdesk.

d) úpravy v pokladním systému, změny, přidáváním aktualizací

Úpravami pokladního systému jsou myšleny především práce spojené se zavedením funkcí a produktů v rámci stávajícího programového vybavení, které pro pracovníky objednatele zodpovídající za provoz systému jsou nové nebo vyžadující hlubší znalosti systému, než které jsou obsahem manuálu a součástí úvodních i průběžných školení.

Změnami ve smyslu tohoto bodu se rozumí zejména instalace nových verzí a revizí, tak jak je pro své zákazníky uvolňuje výrobce systému.

Při plnění předmětu smlouvy se zhotovitel zavazuje postupovat řádně, na odborné úrovni, kterou lze od zhotovitele spravedlivě požadovat, a v souladu s pokyny či technickými podmínkami výrobce, stanovenými pro program.

Pokud je v této servisní smlouvě stanoveno, že zhotovitel je povinen splnit servisní smlouvou stanovenou povinnost ve lhůtě vyjádřené slovem „**neprodleně**“, platí, že zhotovitel je povinen při plnění takové povinnosti postupovat tak, aby tuto svou povinnost splnil v objektivně co nejkratší možné lhůtě. Zhotovitel je pro takový případ povinen vynaložit veškerou možnou součinnost a péči, kterou lze po něm požadovat a kterou vyžaduje nutnost co nerychlejšího odstranění chyby nahlášené objednatelem.

e) provoz datové centrály a služeb souvisejících

Pokud objednatel hradí i poplatek za službu umístění programu a uživatelských dat systému na datovém centru Axess ag, má zajištěno uchování a přístup ke kompletním datům systému po celou dobu chodu systému.

Na vyžádání bude za úplatu vygenerován backup dat objednatele.

f) transakční poplatky

Za zpracování online rezervací prostřednictvím služby WTP (Web Ticketing Programme) jsou účtovány poplatky. Společnost Axess si prostřednictvím zhotovitele účtuje **poplatek za každou prodanou vstupenku online** (prodej a storno). Poplatky za transakce jsou účtovány za transakce prostřednictvím webového obchodu Axess (pokud ho objednatel využívá) a transakce prostřednictvím rozhraní Axess, jako je DCI4WTP, DCI4Ticket Management apod. **Transakční poplatky se vypočítávají a fakturují objednateli vždy 1. března kalendářního roku.**

Aktuálně platný ceník obdrží objednatel vždy v co nejkratší době od jeho vydání společností Axess.

Článek III. Definice a odstranění chyb

1 Za chybu vyžadující řešení se považuje chování programu či zařízení vykazující reprodukovatelné odlišnosti od toho, jaké je popsáno v platném znění dokumentace/popisu výkonu (dále jen „**chyba**“). Dokumentace byla dodána při předání systému do provozu, nebo aktualizována v průběhu užívání systému, jak je vydávána výrobcem systému.

2 Rozpoznané chyby řeší zhotovitel bez zbytečného odkladu, servisní zásah v provozovně objednatele či online provede nejpozději v reakčních časech sjednaných touto servisní smlouvou v jejím článku II. odst. 1 písm. b). Tuto povinnost zhotovitel nemá, brání-li odstranění chyby nedostatky na straně objednatele, které tento přes výzvu zhotovitele neodstraní. Odstranění chyby se realizuje pomocí aktualizace softwaru, bugfixem nebo přiměřeným náhradním řešením dle charakteru chyby.

Nahlášení chyby je třeba učinit vždy písemně a detailně do **servisního systému HELPDESK**. Zápis provádí pracovník objednatele, který je v této smlouvě v článku II. uveden jako zodpovědná osoba. Dle povahy chyby realizuje zhotovitel opravu chyby buď dálkově prostřednictvím internetu či přímo v provozovně objednatele.

Článek IV. Touto servisní smlouvou nepokryté služby

1 Úplata sjednaná článkem V. odst. 1 této servisní smlouvy nezahrnuje následující služby:

- Náklady na cestu a cestovní čas pracovníků zhotovitele, pověřených provedením práce (dále společně jen „**cestovní náklady**“). Výše cestovních nákladů činí **15,- Kč/km**. Změna sazby dle věty předchozí může být provedena samostatným číslovaným dodatkem k této servisní smlouvě, podepsaným oběma smluvními stranami.
- Výkony, podmíněné změnami provozního systému či hardwaru a/nebo změnami vzájemně programově závislých software programů a propojení (interface), které nejsou předmětem této servisní smlouvy.
- Individuální přizpůsobení programů nebo přeprogramování.
- Změny programů, podmíněné změnami zákonných ustanovení, pokud tyto změny zákonných ustanovení vyžadují změnu logiky programu.
- Odstranění softwarových chyb či technických závad, prokazatelně vzniklých neodbornou manipulací, údržbou či opomenutím předepsaných opatření, jako např. zajištění dat, nedostatečná údržba (např. tiskárny jízdenek), potažmo softwarových chyb prokazatelně vzniklých zásahem zaměstnanců objednatele, kteří byli řádně proškoleni ze strany zhotovitele.
- Konverze dat, obnovení datových souborů (např. instalace nového serveru) a aktivace/ konfigurace datového SOAP interface.
- práce patřící k činnostem objednatele v rámci provozování programu, jako jsou úpravy ceníku, definice standardních reportů, změna start-up konfigurace v případě úprav na straně klienta, atd. Jedná se o činnosti, na které jsou pracovníci objednatele proškoleni.

2 Provedení výkonů dle článku IV., odst. 1 této servisní smlouvy bude předcházet cenová kalkulace zpracovaná zhotovitelem, na základě níž objednatel učiní písemnou objednávku této služby. Poskytnutí služby dle věty předchozí bude vyúčtováno objednateli samostatnou fakturou, vystavenou zhotovitelem po provedení této služby se splatností 15 dní. Zhotovitel se zavazuje objednateli fakturu doručit na adresu uvedenou v záhlaví této servisní smlouvy nejpozději třetí den po jejím vystavení. Hodinové sazby pro účely těchto prací jsou v **Příloze č.3**.

3 Objednatel není oprávněn bez předchozího souhlasu zhotovitele provádět změny v programech či užívat programy v rozporu s určeným účelem.

Článek V. Úplata a splatnost úplaty

1 Za činnost zhotovitele sjednanou servisní smlouvou v rozsahu čl. II. servisní smlouvy včetně poplatku za užívání SW náleží zhotoviteli úplata **dle aktuálně platného ceníku společnosti Axess ag** za 12 měsíců vyplývající z ujednání této servisní smlouvy (dále jen „**úplata**“) a to **s účinností od viz. příloha č.2**. K úplatě dle věty předchozí bude připočtena sazba DPH v zákonné výši.

Výše úplaty za období 12 měsíců bude vždy vyčíslena dle **aktuálně platného ceníku** v době vystavení daňového dokladu. Ceník pro nové období bude společností Axess ag vydáván vždy na počátku účtovaného období. Objednatel je oprávněn si aktuální ceník vyžádat.

Položky vstupující do vyúčtování dle této servisní smlouvy jsou obsahem Přílohy č.2. Pokud dojde **k trvalé změně** počtu položek uvedených v **Příloze č.2**, které jsou předmětem této servisní smlouvy, musí být o této skutečnosti zhotovitel písemně informován. **Změna bude promítnuta do vyúčtování následujícího smluvního období, tedy od 1.3. po datu oznámení.**

Úplata může být fakturována v českých korunách, a to kurzem nákup-Komerční Banka a.s. platným ke dni vystavení faktury.

V úplatě jsou zahrnuty veškeré zhotovitelem na základě servisní smlouvy poskytované služby, včetně poplatků za SW údržbu a technickou podporu, vyjma úkonů a činností uvedených v článku IV. servisní smlouvy, které budou na základě písemné závazné objednávky objednatele účtovány na základě samostatné faktury zvlášť. V případě, že se kurz nákup-Komerční Banka a.s. platný ke dni vystavení faktury změní ke dni úhrady úplaty o více jak 5 %, může být v poměru takové procentuální změny provedeno kurzové vyrovnání.

2 Úplata stanovená článkem V. odst. 1 tohoto dodatku bude zúčtována na základě daňového dokladu - faktury zhotovitele, obsahující veškeré, platnými předpisy požadované, náležitosti, **jednorázově, a to vždy předem nebo do 10 dnů po obdržení platného ceníku společnosti Axess ag** na období 12 měsíců, které je počítáno **od 1.3. do 28.2.** Úplata bude hrazena na základě řádně vystavené faktury zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje řádně vystavenou fakturu se splatností 14 dnů objednateli doručit vždy do pěti dnů od vystavení. Všechny poplatky a daně budou započítány v souladu s aktuálně platnými zákonnými ustanoveními.

3 Nedodržení termínů splatnosti jednotlivých faktur, zhotovitele opravňuje k pozastavení realizovaných výkonů. Při opožděné úhradě úplaty splatné na základě řádně vystavené faktury je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši

0,025% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

4 Objednatel je oprávněn pozastavit platby kvůli neúplnosti celkové dodávky, nárokům ze záruky nebo reklamaci, a to v rozsahu, který odpovídá případnému prodlení zhotovitele s řádným splněním jeho povinností dle servisní smlouvy. V takovém případě nenastává prodlení objednatele dle článku V. odst. 3 servisní smlouvy.

Článek VI.

Spolupůsobení a povinnosti objednatele

1 Objednatel se zavazuje:

a) při užívání programu a zařízení uvedených v čl. I. odst. 1 této servisní smlouvy postupovat v souladu s návody a instrukcemi zhotovitele, které mu zhotovitel předal ke dni podpisu této servisní smlouvy či na základě písemného předávacího protokolu v průběhu jejího trvání,

b) usilovat o řešení chyby ve spolupráci se zhotovitelem a poskytnout mu potřebnou součinnost, zejména umožnit vstup zaměstnanců zhotovitele do provozovny objednatele, poskytnout těmto pracovníkům informace o povaze a výskytu chyby,

c) zajistit, aby program a zařízení uvedená v čl. I. odst. 1 této servisní smlouvy nebyla užívána neoprávněnými osobami a dbát při jejich užívání pokynů zhotovitele,

d) bezodkladně instalovat všechny zhotovitelem poskytnuté ServicePacks a Hotfixes,

e) obstarat provoz a údržbu provozních prostředků, telefonních linek, přístupů k internetu a hardware, potřebným pro provoz programu a zařízení uvedených v čl. I odst. 1 této servisní smlouvy,

f) zajistit obsluhu programu a zařízení uvedených v čl. I odst. 1 této servisní smlouvy dostatečně kvalifikovaným a školeným personálem. Školení personálu objednatele pro užívání programu a zařízení uvedených v čl. I odst. 1 této servisní smlouvy provádí v rozsahu zaškolení odpovědných pracovníků zhotovitel. Toto zaškolení zhotovitel provádí povinně před prvním spuštěním do ostrého provozu po instalaci systému a dále dle potřeby, zejména při vydávání nových verzí programů. Úplata za 1. školení je zahrnuta v ceně systému dle kupní smlouvy. Místo a čas této služby určuje po dohodě smluvních stran zhotovitel.

g) nevyužívat zařízení a SW k jinému, než zhotovitelem určenému účelu. Např. ke stahování mailů, surfování po internetu atd.

V případě potřeby je zhotovitel povinen provést další školení na žádost objednatele. Toto školení je hrazeno zhotoviteli dle platného ceníku.

V případě pochybnosti zhotovitele o dostatečné kvalifikaci či schopnosti personálu objednatele upozorní zhotovitel písemně na tuto skutečnost objednatele, který je povinen neprodleně uskutečnit opatření k nápravě.

Článek VII.

Kvalita prací a záruka za vadné plnění

1 Zhotovitel se zavazuje provádět práce dle této smlouvy řádně a v kvalitě odpovídající účelu této servisní smlouvy, platným právním předpisům a příslušným technickým normám či technickým podmínkám výrobce.

2 Zhotovitel odpovídá za vady způsobené neodborným zásahem nebo činností prováděnou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, technickými normami nebo technickými podmínkami výrobce ve smyslu předcházejícího odstavce tohoto článku.

3 Reklamací jakékoliv vady je objednatel povinen provést písemně dle předchozích ujednání minimálně zápisem do HELPDESKU a alespoň v základních rysech popsat, v čem vada (vadná práce) spočívá nebo jak se projevuje.

4 Zhotovitel poskytuje objednateli záruku za jakost na veškeré náhradní díly, které se staly v souvislosti s provedenými opravami součástí zařízení, a dále na samotný výsledek odstranění chyby na programů či zařízení či jiné činnosti dle článku II. odst. 1 této servisní smlouvy, který se považuje za dílo ve smyslu § 2586 a násl. občanského zákoníku. Na jednotlivá díla dle článku II. odst. 1 této servisní smlouvy poskytuje zhotovitel záruku v délce trvání šesti měsíců, pokud dodavatel použitých náhradních dílů neposkytne zhotoviteli delší záruční období. Pak je záruční doba prodloužena na lhůtu stejné délky, o tom je zhotovitel povinen objednatel bezodkladně písemně informovat.

5 Běh záruční doby počíná vždy dnem, kdy bude potvrzeno mezi objednatelem a zhotovitelem předání a převzetí díla ve smyslu článku II. této servisní smlouvy a podmínkou počátku běhu záruční doby je obnovení plné funkčnosti zařízení.

6 Záruka se nevztahuje na zhotovitelem objektivně prokázané poruchy na zařízení

- a) způsobené neodbornou manipulací objednatele,
- b) nedbalostí proškolené obsluhy,
- c) mechanickým poškozením způsobeným objednatelem,
- d) přepětím v elektrické síti,
- e) vyšší mocí.

Článek VIII.

Odpovědnost za škodu

1 Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu způsobenou svou činností či vzniklou v důsledku porušení svého smluvního závazku v rozsahu stanoveném zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění. Veškeré činnosti dle této servisní smlouvy budou zhotovitelem prováděny s maximální možnou péčí, spolehlivostí a dostupností.

2 Objednatel odpovídá zhotoviteli za škodu vzniklou zbytečným servisním zásahem nebo jinou činností či náklady, které budou zapříčiněny neplněním povinností na straně objednatele, např. nepřesnými či neúplnými informacemi o povaze závady, atd.

Článek IX.

Ochrana dat a osobních údajů, utajení

1 Data, která mají povahu obchodního tajemství, která jeden z účastníků této servisní smlouvy dostane k dispozici nebo ke kterým získá přístup díky výkonu práv či plnění povinností dle této servisní smlouvy, je třeba vůči třetím stranám držet v tajnosti a nakládat s takovými daty v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

2 Smluvní strany prohlašují, že budou jednat v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů v záležitostech spojených s touto smlouvou. Jakékoliv zpracování osobních údajů bude činěno pouze po dobu trvání této smlouvy a pro účely poskytování plnění dle této smlouvy. Při zpracování osobních údajů se smluvní strany zavazují, že (i) zpracují údaje pouze v souladu s písemnými pokyny druhé smluvní strany, (ii) ujistí se, že veškerý personál, který má přístup k osobním údajům, je vázán vhodnými dohodami o mlčenlivosti; (iii) zajistí a budou udržovat technické a organizační prostředky, aby předcházely úniku osobních údajů, a kdyby přesto k úniku údajů došlo, upozorní bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu, že k takovému úniku došlo, a bezodkladně vyvinou veškerou snahu, aby nedošlo k dalšímu unikání dat; (iv) zajistí veškerou potřebnou asistenci pro zajištění souladu s předpisy upravujícími ochranu osobních údajů (včetně poskytování údajů, odpovědi na dotazy subjektu údajů a orgánů veřejné moci, umožnění auditu); (v) na pokyn druhé smluvní strany vymažou a vrátí veškerá osobní data, stejně tak učiní po ukončení této smlouvy; (vi) neuzavřou žádnou dohodu s třetí osobou ve věcech zpracování osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a i v takovém případě zůstávají plně odpovědní za veškeré případné třetí osoby; a (vii) nepřivedou osobní údaje z jednoho státu do státu jiného bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. V tomto odstavci se rozumí (i) „předpisy upravující ochranu osobních údajů“ všechny zákony, právní předpisy, pravidla a nařízení, včetně národních předpisů, které implementují právní předpisy související s ochranou soukromí a ochranou osobních údajů; a (ii) „subjekt údajů“, „osobní údaj“, „únik údajů“ a „zpracování“ bude vykládáno v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů EU č. 2016/679.

3 Pokud má objednatel nebo v budoucnu bude mít svůj server včetně SW a osobních dat provozován na datovém centru výrobce systému AXESS sg, Salzburg, potom podpisem této servisní smlouvy dává objednatel souhlas s uložením a správou jeho osobních dat na HW prostřednictvím 3. strany (Axess ag).

4 Smluvní strana, jež tento závazek nedodrží, odpovídá druhé smluvní straně za škodu tím způsobenou.

Článek X.

Společná a závěrečná ujednání

1 Změny anebo doplňky této servisní smlouvy předpokládají dohodu smluvních stran, a to písemnou formou číslovaného dodatku této servisní smlouvy, jinak jsou neplatné.

2 Platnost této servisní smlouvy je stanovena na dobu neurčitou.

3 Servisní smlouvu lze jednostranně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta potom činí 1 měsíc, počítáno od 1.dne měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

4 Servisní smlouvu dále lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran ke dni smluvními stranami určenému či její písemnou výpovědí z důvodů stanovených v této

servisní smlouvě. Zhotovitel je oprávněn vypovědět tuto servisní smlouvu, jestliže je objednatel po dobu více jak 30 dní v prodlení s úhradou úplaty na základě faktury vystavené v souladu s článkem V. odst. 2 této servisní smlouvy. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi objednateli.

5 Objednatel je oprávněn tuto servisní smlouvu vypovědět ve výpovědní době činící 14 dnů, porušuje-li zhotovitel i přes předchozí výzvu objednatele a poskytnutí přiměřené dodatečné lhůty své povinnosti stanovené touto servisní smlouvou, zejména neodstraní-li opětovně chybu ve lhůtách touto servisní smlouvou sjednaných či neposkytuje-li objednateli služby sjednané článkem II. této servisní smlouvy v odpovídající kvalitě. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi zhotoviteli.

6 Pokud není v této servisní smlouvě ujednáno jinak, platí příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

7 Je-li nebo stane-li se některé ujednání této servisní smlouvy neplatné, zůstávají ostatní ujednání nedotčena. Namísto neplatného ujednání se smluvní strany zavazují přijmout takové ujednání, které svým obsahem a účelem bude nejlépe odpovídat ujednání neplatnému.

8 Všechny spory vznikající z této servisní smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány před věcně a místně příslušným soudem. Tato servisní smlouva má 10 stran, byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom si ponechá každá ze smluvních stran.

9 Jestliže již existuje mezi oběma stranami smluvní vztah, jehož předmět je totožný s touto smlouvou, platí mezi smluvními stranami toto ujednání – tato smlouva nahrazuje veškerá ujednání existující smlouvy včetně jejich dodatků.

V Jičíně dne 1.9.2024

TermoReal s.r.o.

zaps. v OR u KS HK oddíl C, vložka 17636
Jaroslav Gottstein - jednatel

.....
Objednatel

.....
Zhotovitel

Příloha č.1

Seznam telefonních čísel a mailových adres pro plnění smlouvy

TECHNICKÁ PODPORA, HOTLINE

Primární kontakt:

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

DODÁVKY NÁHRADNÍCH DÍLŮ, VÍCEPRACÍ

[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

ŠKOLENÍ

[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha č.2

Projekt č.: 2311-21505 s účinností od 1.9.2024

9900638	DCS BASIC	1187,04		
9900195	DCS CLIENT	121,83		3
9900637	DCS MEDIUM E-COM	2300,98		
9900593	POS PROGRAM BASIC	945,48		1
9900595	POS PROGRAM PICK-UP BOX	304,89		
9900596	POC PROGRAM ACCESS CONTROL	304,89		2
9900283	POC PROGRAM LANE MONITOR	120,48		2
9900598	POC PROGRAM HANDHELD	356,30		
9900530	ORACLE DATABASE SE2 SUPPORT	1807,51		
9900604	POS PROGRAM TK600/TVM	660,94		
9900338	DCI4CRM	36,57		
9900209	WTP B2B SERVICE	36,57		
9900210	WTP B2C SERVICE	36,57		
9900211	DCI4WTP	36,57		
9900648	POS PROGRAM TICKET FRAME	500,59		
9900539	HANDHELD MOBILE DEVICE MANAG.	120,48		
9900571	INSIGHT.APP SERVICE	1295,44		
9900599	WAREHOUSE	4745,75		
9900727	ORACLE DB ENTERPRISE SUPPORT TIER 1	21,38		3
9900717	DCS ECO	663,21		1

Ceny jsou uvedeny v měně EUR

DCS ECO:

Služba datového centra, roční poplatek za poskytnutí kompletního prostředí Axess DATACENTER (Axess provozuje DC lokality v Rakousku, Japonsku a USA), speciálně navržené pro vysoký výkon a spolehlivost při využívání aplikací e-commerce, rozsah služeb: včetně pravidelné aktualizace použité hardwarové komponenty, včetně softwarových licencí: OS, VMware, (není součástí: Oracle DB licence), max. 10 klientů;

ORACLE DB ENTERPRISE SUPPORT TIER 1:

Oracle Database ENTERPRISE Edition – roční licence na aktualizaci softwaru a podpora pro POS (pokladna), POS F&B, POS AX-Coding, POC (čtečka), Handheld (POS a POC), TVM / TK600, TF600, Pick Up Box, Resort Cube (na ARC) a WEB-Store, od 1 do 5 klientů;

DCS CLIENT:

Další roční klientská licence DCS pro každé zařízení (POS-pokladna, POC-čtečka, TVM, KIOSK, FRAME, HANDHELD, Pick Up Box a Resort Cube);

POS PROGRAM BASIC:

POS (Point Of Sale - Místo prodeje) - pokladní program, výpočet tarifu podle definice typu vstupenky a osoby, manipulace s POS zařízeními jako např. (dotykový) monitor, klávesnice, tiskárna účtenek, čtečka čárových kódů, zákaznický displej, ovladač pro tiskárny karet, pokladní sestava, kódování čárových/qrcode kódů a RFID karet (ISO14443 / ISO15693), až pro 4 tiskárny lístků, správa zákaznických dat pro registraci zákazníků a firem vč. adresy a osobních dat (včetně funkce správy skříňky a pronájmu), roční klientská licence na každou POS;

POC PROGRAM ACCESS CONTROL:

POC (Point Of Control - Místo kontroly a odbavení) - program turniketu, řízení přístupu, transakční záznamy, signalizace, kontrola zablokovaných vstupenek nebo typů osob, roční klientská licence na POC (na čtečku) a na Smart LOCK;

POC PROGRAM LANE MONITOR:

Program POC Lane Control Monitor - pro sledování informací o vstupenkách na místě kontroly, údaje o typu vstupu a osoby, jako jsou ID fotografií zobrazovaných na monitoru, detailní informace o průchodu, základní počítadlo průchodů, funkce ručního dálkového ovládání pro turniket, roční klientská licence na POC (na čtečku);

Příloha č.3 – Ceny prací nad rámec smlouvy (článek IV.)

Instalace systému či komponent	750,- Kč/hod
Servisní práce u zákazníka	750,- Kč/hod
Servisní práce v ASTER	650,- Kč/hod
SW práce - Analytické a programátorské práce	1250,- Kč/hod
Školení	1000,- Kč/hod
Parametrizace/Administrace systému	1050,- Kč/hod
Analytické a progr. práce AXESS	1498,- EUR/MD (PN 9900299)