
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: Průmyslová 1395, Malenovice, 763 02 Zlín

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

Zastoupena Ing. Tomášem Juříkem, předsedou představenstva

Bank. spojení: 5014504632/5500 Raiffeisenbank

E-mail: xxx

(dále jen „poskytovatel“)

a

Objednatel:

Název: **Letiště Ostrava, a.s.**

IČ: 26827719

Sídlo: č.p. 401, 742 51 Mošnov

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2764

Zastoupena: Jaromírem Radkovským, předsedou představenstva

Ing. Michalem Holubcem, místopředsedou představenstva

Bank. spojení: 2758632/0800, Česká spořitelna, a.s.

Číslo smlouvy: 24198

E-mail: xxx

E-mail pro zasílání faktur: xxx

(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 dodávaných poskytovatelem objednateli, včetně časového a věcného vymezení poskytovaných služeb, dohoda ohledně předmětu, rozsahu a ceny za tyto služby, jakož i úprava práv a povinností smluvních stran vyplývajících z této smlouvy. Samotné dodání technologií a systémů ze strany poskytovatele objednateli je upraveno v samostatné smlouvě.

II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat objednateli servisní služby a služby servisní podpory technologií a systémů, které dodal Poskytovatel dle potřeb objednatele.
2. Poskytované servisní služby a služby servisní podpory budou spočívat, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, především v: 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.
5. Způsob plnění se dělí na „Letní sezónu“ a „Zimní sezónu“. Letní sezóna je definována jako období od 1.4. do 31.10. a Zimní sezóna je definována jako období od 1.11. do 31.03.

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 především odstraňování závadného stavu zařízení dodávaného poskytovatelem (výrobky a software), kterým se rozumí stav, kdy toto zařízení nebo některá jeho část či funkce je nefunkční. Poskytování služby servisní podpory zahrnuje úpravy, změny a rozšíření ve funkcionalitě uživatelské a administrativní části zařízení dodávaného poskytovatelem v souladu s požadavky objednatele.
3. Požadavky objednatele na provedení servisu či podpory, budou vznášeny prostřednictvím helpdesku dostupného na xxx. Objednateli je k dispozici rovněž non-stop VIP hotline poskytovatele dostupný na čísle: xxx. Objednatel uvede přesnou specifikaci a popis požadované služby a přesnou adresu provozovny objednatele, kde se nachází technologie či systém, který má být předmětem servisních služeb či služeb servisní podpory. Objednatel je povinen co nejpodrobněji popsat projevy chyb, které mají být ze strany poskytovatele napraveny. Objednatel ke svému požadavku přiloží veškeré relevantní podklady, které má k řešení své záležitosti k dispozici.
4. 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 (dále jen „reakční doba“) od obdržení požadavku objednatele potvrdit přijetí ohlášení objednatele písemně (e-mailem, zápisem do helpdesku nebo telefonicky. 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 termínu dle tabulky odstavce 8. bodu III. od nahlášení požadavku.
7. Poskytovatel odstraní nahlášenou závadu nebo provede jinou službu požadovanou objednatelem zpravidla nejpozději do termínu dle tabulky odstavce 8. bodu III. od nastoupení k odstranění vady, resp. od nahlášení požadavku na servisní službu, Tato doba může být přiměřeně prodloužena, není-li objektivně možné zajistit nápravu vady či poskytnout službu v této lhůtě.
8. Tabulka termínů plnění:

Letní sezóna:	
Kritický incident:	
Reakční doba	1 hodina
Doba k nastoupení/započetí servisní činnosti	4 hodiny
Doba odstranění závady	12 hodin
Dostupnost	24/7/365
Nekritický incident:	
Reakční doba	1 hodina
Doba k nastoupení/započetí servisní činnosti	1 pracovní den
Doba odstranění závady	3 pracovní dny
Dostupnost	24/5/365
Zimní sezóna:	
Kritický incident:	
Reakční doba	2 hodiny
Doba k nastoupení/započetí servisní činnosti	1 pracovní den
Doba odstranění závady	2 pracovní dny
Dostupnost	24/7/365
Nekritický incident:	
Reakční doba	12 hodin
Doba k nastoupení/započetí servisní činnosti	2 pracovní dny
Doba odstranění závady	10 dnů
Dostupnost	24/5/365
9. V případě, že poskytovatel je v prodlení v nástupu na servisní práce dle čl. V odstavce 6 této smlouvy nebo nebude dodržena zvláštní lhůta mezi stranami dohodnutá, je objednatel oprávněn nárokovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení poskytovatele a poskytovatel se zavazuje takovou smluvní pokutu objednateli zaplatit.
10. Dohodnutá smluvní pokuta se nezapočítává na náhradu případně vzniklé škody objednateli, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši. Smluvní strany tímto výslovně vylučují aplikaci ust. § 2050 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

IV.

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování servisních služeb a služeb servisní podpory dle této smlouvy, je stanovena jako čtvrtletní paušální platba uvedená v ceníku pod označením „GOLD“. Objednatel je povinen hradit čtvrtletní paušální platbu předem na základě vystaveného daňového dokladu (faktury). Ceník rovněž obsahuje ceny náhradních dílů, které jsou poskytovatelem zpravidla k řešení servisních poruch nutné k zajištění nápravy vadného stavu. Bude-li ze strany objednatele požadováno provedení služeb, které nejsou uvedeny v ceníku, sjednají smluvní strany cenu za poskytnutí takových služeb v samostatné dohodě. Vystane-li potřeba provedení služeb, které nebyly uvedeny v objednávce, případně vystane potřeba výměny vadného dílu za náhradní, vyzoomí o tom poskytovatel objednatel bez zbytečného odkladu a smluvní strany následně vzájemně dohodnou další postup.
2. Poskytovatel je oprávněn jednostranně aktualizovat ceník nebo jej jinak měnit, avšak pouze co do části těch položek, které nespádají pod paušál „GOLD“, který má předplacen objednatel, a to vždy k 1. 5. příslušného kalendářního roku. Aktualizovanou podobu ceníku oznámí objednateli elektronickou formou s využitím e-mailu uvedeného v záhlaví této smlouvy.
3. 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).
4. 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 objednatel vyzoomovat.
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 její vystavení. Poskytovatel doručí fakturu bez zbytečného odkladu po jejím vystavení objednateli, a to elektronickou formou prostřednictvím e-mailu objednatel uvedeného v záhlaví této smlouvy.
7. Čtvrtletní paušál „GOLD“ uhradí objednatel nejpozději do 30 dnů od vystavení příslušného daňového dokladu poskytovatelem, přičemž tento daňový doklad je poskytovatel povinen doručit objednateli elektronickou formou prostřednictvím e-mailu objednatel uvedeného v záhlaví této smlouvy.
8. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem, kdy je příslušná částka uvedená na daňovém dokladu připsána na bankovní účet poskytovatel uvedený na daňovém dokladu
9. Neuhradí-li objednatel vystavenou fakturu řádně a včas, má poskytovatel nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 0,5 % denně z dlužné částky za každý byt započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do sedmi (7) dnů od vyzvání. Smluvní pokutou není dotčen nárok poskytovatel na náhradu škody.
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 odborně způsobilou osobu, avšak za poskytování služeb odpovídá tak, jako by služby poskytl sám.
2. Poskytovatel je při poskytování servisních služeb a služeb servisní podpory vázán pokyny objednatele. Poskytovatel upozorní objednatele na nevhodnost jeho pokynů. Trvá-li objednatel na provedení pokynu i přes upozornění poskytovatele na jeho nevhodnost, neodpovídá poskytovatel za žádné škody a vady, které provedení takového pokynu způsobí.
3. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby a služby servisní podpory dle svých odborných znalostí a schopností, v obvyklé kvalitě, přičemž je povinen dodržovat technologické postupy jednotlivých služeb. Poskytovatel není povinen poskytovat servisní služby nebo služby servisní podpory ohledně zařízení (výrobky a software), které objednateli sám nedodal, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Poskytovatel k úkonům uvedeným v předešlé větě není oprávněn a ani objednatel nebo koncový uživatel není oprávněn na poskytovateli takové činnosti vyžadovat.
4. Poskytovatel garantuje objednateli dostupnost náhradních dílů a spotřebního materiálu pro 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 zřizuje a udržuje v nepřetržitém provozu pro objednatele dohledové centrum, v rámci kterého bude poskytovatel pro objednatele přijímat, vyhodnocovat a zpracovávat jednotlivé požadavky objednatele, a dále rovněž bude poskytovatel nepřetržitě monitorovat objednatelem určené prostory.
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 vytykávané objednatelem. Nebude-li možné zajistit funkčnost systému či odstranit vytykávané 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 aktualizací 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 dodávaného software a hardware (zařízení), která spočívá především v:
 - a. správa připojení k lokální počítačové síti parkovacího systému;
 - b. aktualizace operačního systému;
 - c. kontrola funkčnosti operačního systému a aplikací;
 - d. správa switchů, routerů, modemů, WIFI;
 - e. dodávka spotřebního materiálu;
 - f. správa serverů;
 - g. systémová a uživatelská podpora;
 - h. kontrola systému;
 - i. vzdálená podpora, emailové konzultace;
 - j. 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, vandalismem nebo obdobnou událostí, bylo užíváno v rozporu s jeho účelem, specifikací či návodem.

10. Poskytuje-li poskytovatel služby servisní podpory či servisní služby, na které se nevztahuje paušál „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.
11. Budou-li ze strany poskytovatele prováděny preventivní prohlídky, pak je na technologie, systémy či na jiné výrobky poskytovatele, poskytována záruka v délce trvání 24 měsíců od instalace. Neobjedná-li si objednatel u poskytovatele preventivní prohlídky, platí vždy záruka sjednaná při realizaci díla.
12. 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.
13. Bude-li objednateli v rámci poskytovaných služeb plněno v podobě hmotné movité věci, přechází na objednatele vlastnické právo, jakož i nebezpečí škody na věci, okamžikem jejího předání a převzetí.
14. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli veškerou nutnou součinnost k naplnění účelu této smlouvy. Objednatel se zavazuje učinit taková vhodná opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení zařízení a software, který je předmětem poskytovaných servisních služeb. Objednatel je rovněž povinen umožnit poskytovateli a jeho pracovníkům přístup do všech prostorů, kde se nachází jím dodávané zařízení. Při servisním zásahu provozovatele v provozovně zajistí objednatel přítomnost svého pověřeného pracovníka po celou dobu vykonávání prací poskytovatelem a jeho pracovníky.
15. Objednatel se zavazuje používat veškerý instalovaný materiál a zařízení způsobem, který určil jejich výrobce nebo poskytovatel. Objednatel je rovněž povinen používat instalovaný materiál a zařízení ve vhodných prostorách a podmínkách dle technické specifikace výrobce nebo určení poskytovatele, a to především s ohledem na předepsaný rozsah provozních teplot, vlhkosti prostředí a napájecího napětí.
16. Objednatel se zavazuje a je povinen odebírat veškeré náhradní zařízení, technologie a systémy, jakož i jiné výrobky, u kterých poskytovatel poskytuje služby dle této smlouvy, výhradně od poskytovatele. V opačném případě poskytovatel neodpovídá za žádné vady způsobené na technologii, systému nebo výrobku, u kterého bylo použito náhradní zařízení či jeho část dodané třetí osobou.
17. Vznikne-li prováděním služeb poskytovatele dle této smlouvy autorské dílo ve smyslu zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, nabývá objednatel nevýhradní právo užít takové autorské právo užít obvyklým způsobem potřebným k naplnění účelu vyplývajícího z této smlouvy. Toto právo je časově neomezené. Objednatel nabývá licenci okamžikem, kdy je příslušná služba provedena. Objednatel nabývá licenci okamžikem úplné a řádné úhrady daňového dokladu za službu, kterou vzniklo autorské dílo. 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 písemně či elektronicky. V reklamaci musí být vady popsány a musí být uvedeno, jak se projevují, co způsobují a uvedena jejich četnost. Na žádost poskytovatele objednatel vadu blíže specifikuje. Dále v reklamaci objednatel uvede, jakým způsobem požaduje sjednat nápravu. Objednatel je oprávněn požadovat:
 - odstranění vady opravou, je-li vada opravitelná,
 - přiměřenou slevu ze sjednané ceny,
3. Právo objednatele vyplývající ze záruky zaniká, pokud objednatel neoznámí vady díla,
 - bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistí,
 - bez zbytečného odkladu poté, kdy je měl zjistit při vynaložení obvyklé péče při prohlídce při předání a převzetí díla,
 - bez zbytečného odkladu poté, kdy mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, nejpozději však do konce záruční doby,
 - po uplynutí záruční doby.
4. 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 nejpozději do sedmi (7) dnů po obdržení reklamace dostavit se k prověření reklamované vady a po jejím prověření písemně oznámit objednateli, zda reklamaci uznává či nikoliv. Jedná-li se však o takovou vadu, která způsobuje havarijní stav a objednatel takto vadu označil, dostaví se poskytovatel k prověření reklamované vady nejpozději do 48 hodin. Havarijním stavem se rozumí stav znemožňující funkčnost celého systému nebo jeho podstatné části dodávaného poskytovatelem. Primárně se má za to, že reklamovaná vada nepůsobí havarijní stav.
6. Lhůta pro odstranění reklamovaných vad činí patnáct (15) dnů. Ve složitých případech bude vada odstraněna ve lhůtě objektivně přiměřené k dané vadě. V případě havarijního stavu zajistí poskytovatel odstranění vady působící havarijní stav nejpozději do 72 hodin od okamžiku, kdy se poskytovatel dostavil k prověření reklamace.
7. Každá záruční oprava nebo úprava vedoucí k odstranění projevů vady bude poskytovatelem zaznamenána se stručným popisem vady, jejího projevu a provedené nápravy.
8. Poskytovatel neodpovídá za vady, 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.

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:

xxx
Tel.: xxx
E-mail: xxx

- b) za objednatele:

xxx
Tel.: xxx
E-mail: xxx

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

- a) za poskytovatele:

xxx
Tel.: xxx
E-mail: xxx

- b) za objednatele:

xxx
Tel.: xxx
E-mail: xxx

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 xxx nebo e-mail xxx. Objednateli je k dispozici rovněž non-stop hotline poskytovatele dostupný na čísle xxx. Objednatel je oprávněn užívat hotline pouze v případech, kdy objektivně není možné využít helpdesk či e-mail.

IX. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouvu lze ukončit dohodou stran, písemné výpovědi jedné ze stran nebo odstoupením od smlouvy.
3. Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit pro podstatné porušení povinnosti druhé smluvní strany. Co se považuje za podstatné porušení povinnosti, stanoví tato smlouva nebo zákon č. 89/2012 Sb., občanský

zákoník. Smluvní strany mohou dále od této smlouvy odstoupit též v případě, vstoupí-li druhá strana do likvidací, nebo pokud bude s druhou smluvní stranou zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon.

4. Smluvní strany mohou tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou dvanáct (12) měsíců. Výpovědní doba počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Objednatel je po dobu trvání výpovědní doby povinen hradit i nadále sjednaný paušál, jakož i ostatní platby dle této smlouvy.
5. Dohoda smluvních stran o ukončení této smlouvy, odstoupení od smlouvy i výpověď musí být učiněna v písemné formě.
6. Dnem, kdy nabude účinnost ukončení smlouvy, zanikají veškeré závazky poskytovatele provést jakékoliv objednané služby, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně výslovně jinak.
7. Výpověď i odstoupení od smlouvy má účinky od nyníška (*ex nunc*), přičemž smluvní strany si nejsou povinny vracet či vypořádávat již poskytnutá a spotřebovaná vzájemná plnění.

X.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které se mezi smluvními stranami nepodaří urovnat smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
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. Smluvní strany prohlašují, že byly seznámeny s povinností uveřejnit tuto smlouvu v registru smluv zřízeném Ministerstvem vnitra v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů a s tímto zveřejněním vyslovují svůj souhlas včetně zveřejnění osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
8. Uveřejnění smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. zajistí objednatel.
9. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb.
10. Tato smlouva je vyhotovena v elektronickém originálu podepsaná platnými kvalifikovanými elektronickými podpisy oprávněných zástupců smluvních stran.

Přílohy:

- 1. Ceník

- 2. Specifikace servisních služeb a služeb servisní podpory

Poskytovatel:

Ve Zlíně

Objednatel:

V Mošnově

CROSS Zlín, a.s.
Ing. Tomáš Juřík
předseda představenstva

Letiště Ostrava, a.s.
Jaromír Radkovský
předseda představenstva

Letiště Ostrava, a.s.
Ing. Michal Holubec
místopředseda představenstva

PŘÍLOHA Č. 1 – CENÍK POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Plánovaná údržba systému

Zařízení	počet	cena za 1 ks	cena celkem
Vjezdový terminál	9	1 500,-	13 500,-
Výjezdový terminál	9	1 500,-	13 500,-
Automatická závora	19	1 000,-	19 000,-
Automatická pokladna	4	2 500,-	10 000,-
LPR kamery, light terminály	20	750,-	15 000,-
Ostatní zařízení (server, aj).	1	2 000,-	2 000,-
CELKEM ZA PLÁNOVANOU ÚDRŽBU SYSTÉMU (bez dopravních nákladů)			73 000,-

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

Dopravní náklady:

Doprava CROSS Zlín – Letiště Ostrava – CROSS Zlín - (205 km x 15 Kč)	3 075,-
--	---------

Měsíční paušál za servisní služby

Měsíční paušál za servisní služby varianty GOLD	14 000,-
---	----------

Pozáruční a ostatní servis na základě objednávky:

Hodinová sazba servisního technika	970,- Kč / hod
Hodinová sazba SW specialisty	1 490,- Kč / hod
Cena za 1 km	15,- Kč / km

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.

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

Plánovaná údržba systému

- kompletní prohlídka zařízení pro zjištění mechanických či elektrických a elektronických zařízení
- čištění všech vnitřních částí zařízení (automatické závory, vjezdové a výjezdové terminály, automatické pokladny, popř. další zařízení, pokud jsou instalována)
- čištění 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

Vzdálená podpora – za podmínky dostupného vzdáleného připojení centra

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

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 Letiště Ostrava**