

SMLOUVA O DÍLO A POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 2586 a podle ust. § 1746 odst. 2 a
násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

(dále jen „Smlouva“)

čís. sml. Zhotovitele: 20220329001

čís. sml. Objednatele:

Smluvní strany

Objednatel: **OZO Ostrava s.r.o.**
sídlem: Ostrava, Frýdecká 680/444, PSČ 719 00
zastoupená: Ing. Karlem Beldou, jednatelem společnosti
IČO: 62300920
DIČ: CZ 62300920
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 12647
(dále jen „Objednatel“)

a

Zhotovitel: **R ALTRA spol. s r.o.**
sídlem: Čimická 819/86a, Bohnice, 182 00 Praha, Česká republika
zastoupená: Ing. Milanem Radou, jednatelem společnosti
IČO: 25676326
DIČ: CZ 25676326
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. C, vložka 60314
bank. spojení: ČSOB, a.s.
č.ú.: 195181728/0300

(dále jen „Zhotovitel“)

(dále spolu i jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

I. Preambule

Smluvní strany spolu uzavřely Smlouvu o dílo č. 942100133 na implementaci informačního systému pro logistiku svozu pro OZO Ostrava s.r.o. (dále jako „**smlouva na implementaci**“) a Zhotovitel v souladu se smlouvou na implementaci provedl implementaci vlastního řešení IS PROTANK DYNAMICS (dále jako „**IS**“).

Tato Smlouva byla zpracována v souladu s nabídkou Zhotovitele ze dne 22.12.2022 a navazuje na smlouvu na implementaci ujednáním o dodávkách a servisní podpoře koncového HW vč. doplňkových komponent s datovou integrací na IS.

Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje realizovat pro Objednatele Dílo a poskytnout Služby sjednané v této Smlouvě a Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli ve Smlouvě sjednanou cenu za předané Dílo a následně měsíčně hradit Zhotoviteli cenu za provedené Služby.

II. Předmět plnění

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje Objednateli dodat, instalovat a implementovat níže sjednané Dílo, vč. zprovoznění a provozu Díla s datovou integrací na IS, dodání uživatelské dokumentace a provedení školení a dále zavedení a provádění sjednaných Služeb servisní údržby a podpory provozu Díla.
- 2.2. **Dílo** tvoří následující plnění:

2.2.1 Dodávky, montáže a implementace hardware dodaného Zhotovitelem (dále jako „HW“) na koncová zařízení Objednatele s využitím IT technologické infrastruktury Objednatele a dále zprovoznění a provoz HW s datovou integrací na IS vč. dodání uživatelské dokumentace a provedení školení.

2.2.2 Konkrétní druhy a počty kusů HW jsou uvedeny v Čl. IV odst. 4.1 Smlouvy jako součást cenové tabulky.

(výše a dále celý odst. 2.2 jako „Dílo“)

2.3. **Služby** servisní údržby a podpory provozu Díla tvoří následující plnění:

V rámci této Smlouvy bude dále Zhotovitel, za účelem poskytnutí Služeb servisní údržby a podpory provozu Díla, poskytovat Objednateli následující plnění prostřednictvím těchto Služeb:

- Služba HelpDesk – specifikováno v Příloze č. 2 Smlouvy;
- Služba Maintenance licence SW produktu Zhotovitele v případě dodávky HW Tabletů pro řidiče svozového vozidla, která po dobu platnosti této Služby bude zajišťovat Objednateli právo na upgrade na aktuální verzi SW – vždy po jejím oficiálním uvolnění Zhotovitelem;
- Služby servisní údržby a technické podpory provozu HW – specifikováno v Příloze č. 3 Smlouvy;

V rámci této Služby dále Zhotovitel umožní nad rámec Díla, na základě objednávek Objednatele prostřednictvím Služby HelpDesk, dodávky a montáže dalšího HW dle potřeb Objednatele vč. zprovoznění na IT technologické infrastrukturu Objednatele a datové integrace na IS s následnou záruční a pozáruční provozní a servisní podporou takto dodaného HW.

(výše a dále odst. 2.3 jako „Služby“)

2.4. Nedílnou součástí této Smlouvy je Definice pojmů uvedená v Příloze č. 2 Smlouvy.

III.

Termín plnění

- Zhotovitel se zavazuje provést Dílo v termínech dle Harmonogramu realizace Díla uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- Jestliže Objednatel neplní svou povinnost poskytnout Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj z Čl. VII této Smlouvy, může Zhotovitel termín dokončení Díla nebo provedení Služby přiměřeně prodloužit.

IV.

Cena plnění a platební podmínky

- Cena za provedení Díla** v souladu s Čl. II odst. 2.2 byla stanovena dohodou smluvních stran a skládá se z níže uvedených cenových položek jednotlivých konkrétních částí a počtů HW (díličích částí Díla) dle následující cenové tabulky:

Cenová položka	Popis	Jednotková cena	Počet vozidel	Celková cena bez DPH
HW GPS	Dodávka vozidlového HW GPS pro nákladní a pracovní vozidla	██████████ Kč	1 ks	██████████ Kč
HW Montáž	Dodávka montáže HW GPS pro nákladní a pracovní vozidla / stroje	██████████ Kč	1 ks	██████████ Kč
HW GPS	Dodávka vozidlového HW GPS pro osobní a dodávková vozidla	██████████ Kč	1 ks	██████████ Kč
HW Montáž	Dodávka montáže HW GPS pro osobní a dodávková vozidla	██████████ Kč	1 ks	██████████ Kč

Poznámka k výše cenové tabulce:

- Cena je uvedena bez logistických nákladů v ceně 14 Kč / 1KM, které budou fakturovány dle skutečnosti a v těch případech, kdy Zhotovitel bude muset plnění Díla realizovat v sídle Objednatele

- Ceny jsou uvedeny bez DPH
- 4.2. **Cena za poskytování Služeb servisní údržby a podpory** provozu Díla v rozsahu dle Čl. II odst. 2.3 byla stanovena dohodou smluvních stran formou měsíčních plateb za Služby realizované vždy v daném měsíci a skládá se z následujících částí:
- a) Paušální měsíční cena;
 - b) Time & Material cena.
- 4.3. **Paušální měsíční cena** za poskytování Služeb servisní údržby a podpory provozu Díla v rozsahu dle Čl. II odst. 2.3 této Smlouvy se skládá z následujících částí:

Cenová položka	Popis	Jednotková cena	Počet vozidel	Celková cena bez DPH
Provozní náklady	Technická podpora, Helpdesk, bez SIM	■ Kč	1 ks	■ Kč

Poznámka k výše cenové tabulce:

- Paušální měsíční cena za Služby je kalkulována pro HW v počtu dle této cenové tabulky a v případě, že se v důsledku následných objednávek dle Čl. II odst. 2.3 c) rozšíří druhy HW či změní počet kusů HW, Zhotovitel pro účely fakturace vždy pro daný měsíc přepočte kalkulaci Paušální měsíční ceny za Služby tak aby odpovídala skutečnému seznamu a počtu HW, který je pro daný kalendářní měsíc evidován v IS.
 - Cena je uvedena bez logistických nákladů v ceně 14 Kč / 1KM, které budou fakturovány v těch případech, kdy Zhotovitel bude muset plnění Služeb realizovat v sídle Objednatele
 - Ceny jsou uvedeny bez DPH
- 4.4. **Time & Material cena** se pro zpoplatnění Služeb uplatní na základě objednávky Objednatele (prostřednictvím servisních požadavků zadaných s využitím služby HelpDesk), a to v níže uvedených případech:
- Nové dodávky, montáže a zprovoznění HW nad rámec Díla nebo servisní opravy vad Zhotovitelem dodaného HW které v době záruky za jakost nebyly způsobeny z prokazatelných důvodů na straně Zhotovitele a dále řešení všech servisních požadavků, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost nebo dodávky materiálu, náhradních dílů, souvisejícího zboží a prací v rámci Služby servisní a technické podpory HW dle Čl. II odst. 2.3 na základě objednávek Objednatele s termínem dodání vždy po dohodě Smluvních stran.
 - Poskytování konzultací a školení k provozu HW nad rámec Díla, tj. po zahájení ostrého provozu Díla, a to na základě objednávek Objednatele a po vzájemné dohodě Objednatele se Zhotovitelem.

Time & Material cena servisních prací za poskytování Služeb v Hlavní pracovní době 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 výrobků, materiálů a náhradních dílů (výše a dále jako „Ceník“) je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy, kde uvedené hodinové sazby pro jednotlivé činnosti a role se týkají prací v rámci **Hlavní pracovní doby**.

Hodinové sazby prací pro jednotlivé činnosti a role **mimo Hlavní pracovní dobu**:

- a) Práce mimo Hlavní pracovní dobu – všední den: +25% / 1hod.
- b) Práce mimo Hlavní pracovní dobu – víkend / svátek: +50% / 1hod.

Servisní požadavek na práce mimo Hlavní pracovní dobu může Objednatel objednat pouze po dohodě se Zhotovitelem a pouze pro práce týkající se HW.

Dopravní náklady v rámci realizace Díla nebo v rámci realizace Služeb servisní údržby a podpory HW pro případ realizace činností přímo v prostorách / provozovnách Objednatele na objednávku Objednatele budou účtovány dle skutečnosti v souladu s Ceníkem Zhotovitele.

- 4.5. Zhotovitel má právo vystavit daňový doklad (dále jen „faktura“):
- 4.5.1 **Průběžně za provedení jednotlivých dílčích částí Díla a za zbylou část Díla jako celek** v souladu s Čl. IV odst. 4.1 Smlouvy na základě Objednatelem potvrzeného Pracovního listu (dílčí části Díla v případě dodávek a montáží HW) nebo předávacího

protokolu (ostatní části Díla), a to nejpozději v termínech dle jednotlivých bodů Přílohy č. 1 – Harmonogram realizace a fakturační milníky, nebo v okamžiku, kdy byl Zhotovitel prokazatelně připraven část Díla nebo Dílo jako celek bez vad a nedodělků provést a toto nebylo možné z důvodu na straně Objednatele.

- 4.5.2 **Paušální měsíční cena Služeb za 1 měsíc** v souladu s cenovou tabulkou dle Čl. IV odst. 4.3 Smlouvy s vystavením faktury vždy k poslednímu kalendářnímu dni každého měsíce.
- 4.5.3 **Time & Material cena za poskytování Služeb** servisní údržby a podpory provozu v rozsahu dle Čl. IV odst. 4.4, a to v měsíčních intervalech s vystavením faktury vždy k poslednímu kalendářnímu dni daného měsíce ve kterém byla Zhotovitelem provedena Služba pro Objednatele.

Zhotovitel má právo vystavit a zaslat fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem, a to na e-mailovou adresu:

faktury@ozoostrava.cz

- 4.6. Splatnost faktur činí 30 dnů od data doručení faktury Objednateli.
- 4.7. Cenu za Dílo uhradí Objednatel bankovním převodem na účet Zhotovitele uvedený ve Smlouvě. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Zhotovitele.
- 4.8. 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 ustanovení § 435 občanského zákoníku). V případě, že faktura nebude odpovídající náležitosti obsahovat a splňovat, má Objednatel právo 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.
- 4.9. Ceník uvedený v Příloze č. 4 této Smlouvy bude, vždy po písemné dohodě obou Smluvních stran, aktualizován 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.
- 4.10. Smluvní strany sjednávají inflační doložku k cenám uvedeným v Ceníku v Příloze č. 4 této Smlouvy. Zhotovitel má právo jednostranně zvýšit ceny v Ceníku v Příloze č. 4 o celkovou roční míru inflace v České republice vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního Indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Takové zvýšení cen je Zhotovitel povinen Objednateli písemně oznámit formou nového Ceníku – Přílohy č. 4 s odvoláním se na tento odstavec tohoto článku Smlouvy, a to vždy nejméně 1 (jeden) kalendářní měsíc před měsícem, kdy změna cen, v důsledku splnění podmínek pro aplikaci inflační doložky Zhotovitelem, má nabýt účinnosti.
- 4.11. Smluvní strany dále sjednávají možnost navýšení cen vybraných cenových položek uvedených v Ceníku v Příloze č. 4 této Smlouvy z důvodů podstatné změny okolností, které Zhotovitel nemohl rozumně předpokládat ani ovlivnit ve smyslu § 1765 NOZ. Zhotovitel v době uzavření této Smlouvy nemohl předvídat růst cen na trhu některých vybraných cenových položek, které jsou předmětem Přílohy č. 4 této Smlouvy a které Zhotoviteli za období 2 předešlých měsíců neúměrně zvyšují náklady na plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v takovém případě uzavřou Dodatek k této Smlouvě s cílem nahradit stávající Přílohu č. 4 novou tzv. volnou Přílohou č. 4.
- 4.12. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Výše DPH bude vždy účtována v zákonné výši účinné v den uskutečnění zdanitelného plnění.

V.

Způsob plnění, předání a převzetí Díla a poskytování Služeb

- 5.1 Místem předání a převzetí Díla je sídlo Objednatele dle této Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 5.2 Jednotlivé dílčí části Díla budou postupně předávány Zhotovitelem Objednateli na základě Objednatelem potvrzeného Pracovního listu v případě dodávek HW (příp. předávacího protokolu v ostatních případech).

- 5.3 Dodávka a montáž jakéhokoliv HW dle této Smlouvy se považuje za předanou a za splněnou jeli Objednatel potvrzen Pracovní list vystavený servisním technikem Zhotovitele na základě uskutečněné dodávky a montáže HW; zejména v souladu s Přílohou č. 3 této Smlouvy.
- 5.4 Dílo jako celek bude považováno za předané tehdy, když bude nainstalováno a zprovozněno (připraveno k plnění účelu předpokládaného touto Smlouvou) na technologické infrastruktuře Objednatele v souladu s touto Smlouvou, o čemž bude Smluvními stranami sepsán Akceptační protokol.
- 5.5 Pro akceptaci Díla jako celku se vyžaduje splnění stanovených akceptačních kritérií. Akceptačním kritériem je prokázání funkčnosti vytvořeného Díla. Podmínkou k akceptaci, tj. k převzetí Díla jako celku, je výsledek akceptačních testů.
- 5.6 Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:
- (a) Za **vadu kategorie A** jsou považovány vážné vady Díla, tj. takové nedostatky funkčnosti Díla, které by mohly mít zásadní dopad na možnosti využití Díla. Vady této kategorie znemožňují práci s Dílem jako celku a jsou ohroženy provozní procesy Objednatele, které Dílo svými funkcnostmi zahrnuje
- Tato kategorie je mapována zejména na následující typový dopad:
- Více než 40 % HW celého Díla je nedostupný v IS z důvodů na straně Zhotovitele, uživatelé IS nemají z tohoto HW žádná data;
- (b) Za **vadu kategorie B** jsou považovány střední vady Díla. 10–40 % veškerého HW Díla je nedostupný v IS z důvodů na straně Zhotovitele, uživatelé IS nemají z tohoto HW žádná data.
- (c) Za **vadu kategorie C** jsou považovány nezávažné nedostatky Díla, které mají malý dopad a neohrožují základní funkce Díla, které způsobují, že některá z funkcionalit daného dílčího množství HW, menšího než 10 % HW celého Díla, není plně činná podle představ Objednatele, avšak tento stav má jen minimální dopady na provoz IS.
- 5.7 V případě, že Zhotovitel vyzve Objednatele k provedení akceptace nebo akceptačních testů, je Objednatel povinen ve lhůtě nejpozději do tří pracovních dnů od doručení návrhu na akceptaci předložit Zhotoviteli k návrhu všechny své případné připomínky, které jsou v souladu s předmětem plnění této Smlouvy, jejichž zapracování je dle Objednatele nutné k tomu, aby příslušné dílčí plnění Díla nebo plnění Díla jako celku bylo akceptováno.
- 5.8 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 nezabavuje Zhotovitele povinnosti odstranit takovéto vady ve lhůtě dohodnuté oběma Smluvními stranami v Akceptačním protokolu. V případě, že Akceptační protokol takový termín/termíny neobsahuje, zavazuje se Zhotovitel odstranit zjištěné vady nejpozději do 30 dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu.
- 5.9 Zhotovitel bude poskytovat Služby popsané v Čl. II odst. 2.3 v reaktivním režimu. V reaktivním režimu jsou Služby poskytovány na základě Servisních požadavků Objednatele vznesených prostřednictvím HelpDesku.
- 5.10 Zhotovitel poskytuje Služby v rámci definované Provozní doby podpory a s garantovanou kvalitou. Provozní doba podpory a garantovaná kvalita Služeb jsou definovány pro jednotlivé Služby v Přílohách č. 2 a 3 této Smlouvy.
- 5.11 Poskytování Služeb servisní podpory dle Čl. II odst. 2.3 zahájí Zhotovitel ke dni podpisu Akceptačního protokolu – převzetí Díla jako celku a uvedení předmětu plnění do ostrého provozu, kdy Zhotovitel zajistí řízení poskytování Služeb odpovědným servisním manažerem (dále jen „**servis manažer Zhotovitele**“), který bude komunikovat s pověřeným servis manažerem Objednatele.
- 5.12 Není-li v této Smlouvě sjednáno jinak, Služby jsou poskytovány na základě Servisních požadavků učiněných prostřednictvím HelpDesk. Zhotovitel zajistí pro všechny Servisní požadavky jejich řešení ve shodě s garantovanými parametry kvality. HelpDesk zajišťuje komunikaci o průběhu poskytování Služby směrem k pověřenému servis manažerovi Objednatele, který je současně odpovědný za komunikaci a akceptaci poskytnutých Služeb jako řešení Servisních požadavků.
- 5.13 Pro fungování HelpDesk budou vybudovány tyto komunikační kanály:
- a) Webová aplikace Objednatele přístupná pro Poskytovatele (dále jen „**Webová aplikace**“)

- b) Telefonní kontakt
 - c) E-mailový kontakt
- 5.14 Primárním komunikačním kanálem v Hlavní pracovní době je Webová aplikace. V případě její nedostupnosti je možné využít telefonní nebo e-mailový kontakt. V případě telefonického hlášení je nutné nejpozději ve lhůtě 2 pracovních dní potvrdit hlášení ve Webové aplikaci.
- 5.15 Objednatel zajistí, aby všechny hlášené servisní požadavky byly evidované a zpětně dohledatelné ve Webové aplikaci. Zhotovitel zajistí, aby informace o poskytnutých Službách byly zdokumentovány a evidovány ve Webové aplikaci.
- 5.16 Nebezpečí škody na částech Díla a Díle jako celku přechází na Objednatele dnem podpisu daného Pracovní listu, Předávacího protokolu nebo Akceptačního protokolu.
- 5.17 Zhotovitel má právo využívat k poskytování Služeb subdodavatelů. Za Služby poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů odpovídá Poskytovatel stejně, jako by tyto Služby poskytoval sám.

VI.

Odpovědnost za škodu a vady

- 6.1 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.
- 6.2 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení nebo škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost za vzniklou škodu. 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 vylučujících odpovědnost.
- 6.3 Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé Smluvní strany. V rozsahu a v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky není žádná ze Smluvních stran 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.
- 6.4 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, úder blesků, vichřice, tornáda, laviny, sněhová kalamita, a další změny okolností, které Zhotovitel 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 Zhotovitel 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.
- 6.5 Na dodaný HW poskytuje Zhotovitel záruku za jakost v délce 24 měsíců počínajíc dnem podpisu Objednatele na Pracovním listu servisního technika o uskutečněné dodávce a montáži daného HW. Na provedené ostatní části Díla poskytuje Zhotovitel záruku za jakost v délce 24 měsíců ode dne, kdy je Dílo považované za předané v souladu s článkem V odst. 5.4 Smlouvy. V této záruční době za jakost 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 záruky za jakost jsou servisní Služby, práce, opravy a dodávky zpoplatněny v souladu s Čl. IV Smlouvy – Time & Material cena.

- 6.6 Požadavek na odstranění vady Díla nebo výsledku provedené Služby předmětu plnění Smlouvy je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění vady písemně s využitím HelpDesk u pověřené osoby Zhotovitele dle Čl. VII této Smlouvy.
- 6.7 Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkčností Díla nebo výsledku Služby předmětu plnění a popisem funkčností uvedených v předmětu plnění této Smlouvy (příp. v technické specifikaci či jiném obdobném dokumentu popisujícím funkčností Díla, pokud je součástí této Smlouvy). Za vadu se nepovažuje rozpor mezi funkčností Díla nebo Služby předmětu plnění a právními předpisy České republiky, které vešly v platnost až po podpisu této Smlouvy.
- 6.8 Objednatel má právo kontrolovat dodávky plnění předmětu této Smlouvy. Zjistí-li, 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.
- 6.9 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 či s uživatelskou nebo jinou technickou dokumentací. Zhotovitel neodpovídá za vady, které byly způsobeny nevhodným užíváním Díla nebo výsledku Služby Objednatelem, neoprávněným zásahem třetí osoby či neodvratitelnými událostmi v důsledku vyšší moci dle tohoto Čl. VI Smlouvy.
- 6.10 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 Díla nebo s poskytnutím Služby Zhotovitelem dle předmětu plnění této Smlouvy 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. Maximální výše ceny škody je omezena cenou daného dílčího plnění Díla Smlouvy nebo cenou dané realizované Služby, které se případná škoda týká.

VII.

Součinnost a vzájemná komunikace

- 7.1. Objednatel se zavazuje, že po dobu provádění Díla a poskytování Služeb bude Zhotoviteli poskytovat nezbytnou součinnost k naplnění předmětu této smlouvy. Objednatel, na žádost Zhotovitele, rovněž zajistí součinnost 3. stran, bude-li to povaha Díla vyžadovat. Veškerá součinnost bude Zhotoviteli poskytnuta vždy nejpozději do 2 (dvou) pracovních dnů od jejího vyžádání. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude Zhotovitelem stanovena tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami.
- 7.2. Požadavek na součinnost Objednatele dle odst. 7.1 zašle Zhotovitel Objednateli na emailovou adresu specifikovanou v odst. 7.7 této Smlouvy.
- 7.3. Pokud Objednatel neposkytne dle odst. 7.1. této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Zhotovitel právo posunout termíny plnění stanovené v Čl. III této Smlouvy o čas, po který Zhotovitel nemohl pracovat na plnění Díla.
- 7.4. Objednatel je povinen v nezbytném rozsahu zabezpečit Zhotoviteli přístup k serverům či technologické infrastruktuře Objednatele v případě, že to povaha Díla vyžaduje.
- 7.5. Objednatel je povinen poskytovat nezbytnou součinnost v případě dodávky a montáže, popřípadě servisu koncového HW Zhotovitele, a to:
- i. Zajistit splnění následujících podmínek přistavení vozidla pro provedení dodávky a montáže na vozidle:
 - Přistavit vozidlo v místě plnění předmětu Smlouvy v dohodnutém a vzájemně potvrzeném termínu, a to do klimatizované haly, popřípadě pod přístřešek na základě vzájemné dohody tak, aby montáž koncového HW 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 v místech kde bude provedena instalace a montáž HW či servisní oprava a v takovém technickém stavu, aby mohla být montáž či servisní oprava provedena v plném rozsahu vč. možnosti ověření její správnosti;
 - Montáži či servisní opravě musí být přítomna osoba pověřená Objednatelem, která bude k dispozici po celou dobu zásahu a bude mít pověření Objednatele, aby po ukončení zásahu sama (nebo pověřením odpovědného řidiče vozidla) provedla

- kontrolní jízdu a následně aby potvrdila plnou funkčnost vozidla. Tato odpovědná osoba následně potvrdí technickému pracovníkovi Zhotovitele Pracovní list;
- Obsluha vozidla Objednatele před montáží či servisním zásahem technickému pracovníkovi Zhotovitele vozidlo předá a po servisním zásahu Zhotovitelem si vozidlo zkontroluje, ověří jeho funkčnosti a převezme zpět;
 - V případě, že vozidlo nebude přistaveno ani do 30 minut po sjednaném termínu a Objednatel nezajistí pro technického pracovníka Zhotovitele náhradní práci v souladu s touto Smlouvou, bude vystaven na tento zbytečný výjezd Pracovní list, ve kterém se uvedou okolnosti a současně bude Zhotovitel účtovat Objednateli paušální poplatek 1500 Kč bez DPH za daný zbytečný výjezd.
- ii. Poskytnout součinnost pro provedení montážních a servisních zásahů u příslušných středisek, resp. provozoven, kde budou práce probíhat tak, aby vždy byla určena odpovědná osoba Objednatele, se kterou může technický pracovník Zhotovitele řešit technické a organizační problémy a eventuálně žádat o pomoc;
- 7.6. Objednatel zodpovídá za to, že předané podklady a doklady nemají žádné faktické ani právní vady.
- 7.7. **Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami v rámci realizace dodávek Díla a poskytování Služeb** bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tímto účelem Smluvními stranami:
- Za stranu Objednatele** jsou osobami pověřenými ke komunikaci:
- Petr Koval (mob. tel.: +420 602 504 659, email: koval@ozoostrava.cz)
- Martin Payma (mob. tel.: +420 602 572 979, email: payma@ozoostrava.cz)
- Za stranu Zhotovitele** je osobou pověřenou ke komunikaci:
- Radim Svatoš (mob. tel.: +420 603 536 457, email: r.svatos@protank.cz)
- 7.8. Objednatel je zodpovědný za určení a předání seznamu osob, které budou v roli uživatelů dodaného Díla, a je dále zodpovědný za to, že se všechny tyto osoby zúčastní Zhotovitelem uskutečněného vstupního školení a že se seznámí se Zhotovitelem dodanou dokumentací a s návody k užívání Díla (každá osoba se seznámí minimálně s dokumentací, která odpovídá její roli v organizační struktuře Objednatele) a že Dílo nebude užívat osoba, která nebyla vyškolená a která se neseznámila s potřebnou dokumentací ani s návodem na užívání Díla

VIII.

Ochrana informací a zpracování osobních údajů

Ochrana informací:

- 8.1. Smluvní strany se zavazují chránit důvěrné informace druhé Smluvní strany. Za důvěrné informace jsou považovány skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související s činností Smluvní strany, 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 a veškeré dokumenty a podklady předané Smluvní stranou pro provedení předmětu plnění nebo Služby.
- 8.2. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak.
- 8.3. 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 neprospekch 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 závazáním se ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy.

Zpracování osobních údajů:

- 8.4. 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.
- 8.5. Objednatel (dále také jako „Správce“) tímto pověřuje Zhotovitele (dále také jako „Zpracovatel“) zpracováním osobních údajů demonstrativně uvedených v následujícím odstavci tohoto Čl. Smlouvy. Zpracovatel níže uvedených osobních údajů se touto Smlouvou zavazuje, za účelem uvedeným v předešlém odstavci tohoto Čl. této Smlouvy, zpracovávat osobní údaje k nimž získá přístup na základě této Smlouvy.
- 8.6. 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, demonstrativně uvedených, osobních údajů:
- jméno, příjmení a titul,
 - osobní číslo,
 - e-mailová adresa,
 - telefonní číslo,
 - registrační značka vozidla,
 - GPS poloha,
- 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**“).
- 8.7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace a osobní údaje mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 8.8. 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

- 9.1. Smluvní strany se dohodly, že jakákoliv dodatečná potřebná plnění, která by byla nad rámec této Smlouvy, mohou být řešena Zhotovitelem akceptovanou závaznou objednávkou Objednatele. Pokud Objednatel vznesе požadavek na rozšíření či připomínku k Dílu, které jsou nad rámec Díla dle této Smlouvy, mohou se obě Smluvní strany dohodnout na jejich realizaci jako vícepráce.
- 9.2. Pokud obě Smluvní strany projeví vůli dohodnout se na realizaci víceprací, pak dle vzájemné dohody
- buď Objednatel připraví na základě této Smlouvy objednávku
 - nebo Zhotovitel připraví Nabídku jako podklad pro objednávku nebo návrh Dodatku k této Smlouvě,
- přičemž v daném dokumentu bude vždy specifikován konkrétní rozsah víceprací, termín plnění a cena plnění, jakož i ostatní podmínky realizace víceprací.
- 9.3. Jednotlivé smluvní podmínky této Smlouvy jsou zavazující pro obě Smluvní strany, pokud nebude některá smluvní podmínka v příslušném dodatku či Objednávce písemně dohodnuta jinak.

X.

Autorská práva, Práva třetích osob

- 10.1. 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. Zhotovitel tímto stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k této části Díla.

- 10.2. Zhotovitel 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 na území obsluhovaném Objednatelem. Objednatel nemá právo poskytovat licence třetím osobám bez dohody se Zhotovitelem a bez písemného souhlasu od Zhotovitele. Licenční oprávnění uvedená v tomto článku této Smlouvy nabývá Objednatel po zaplacení celkové ceny Díla dle této Smlouvy a následně pak pro každý daný měsíc vždy po zaplacení měsíčního paušálu dle Čl. IV Smlouvy.
- 10.3. Pokud při realizaci plnění dle Smlouvy vznikne dílo nesoucí znaky díla autorského dle příslušného zákona, přechází na Objednatele nevýhradní oprávnění výkonu práva takové dílo užít, a to pouze pro interní účely Objednatele. Toto oprávnění však nezahrnuje další šíření takového díla třetím osobám.
- 10.4. Objednatel se zavazuje, že případné dílo dle předcházejícího odstavce tohoto článku této Smlouvy vytvořené Zhotovitelem dle této Smlouvy, ani jeho části, nebude žádnou formou rozšiřovat dalším subjektům bez předchozí dohody a výslovného písemného souhlasu Zhotovitele. V ostatním pro nakládání s Dílem nebo jeho jednotlivými částmi platí přiměřeně ustanovení § 66 autorského zákona.
- 10.5. Pokud bude předmětem plnění dle této Smlouvy dodávka SW produktů třetích stran, zajistí Zhotovitel pro Objednatele oprávnění k jejich užití ve stejném rozsahu, jak je uvedeno v odst. 2 tohoto článku Smlouvy a za podmínek uvedených v odst. 4 tohoto článku Smlouvy. V ostatním se budou podmínky užívání těchto SW produktů řídit licenčními podmínkami výrobce nebo nositele příslušných práv k těmto SW produktům.
- 10.6. Smluvní strany se zavazují při realizaci Smlouvy k dodržování a ochraně práv k duševnímu vlastnictví.
- 10.7. Zhotovitel zajistí pro Objednatele práva autorská a práva průmyslového vlastnictví vztahující se k Dílu a užití Díla dle této Smlouvy v souladu s právy k duševnímu vlastnictví. Náklady Zhotovitele s tímto postupem spojené jsou již zahrnuté v ceně dle této Smlouvy.
- 10.8. Každé užití Díla Objednatelem, které odporuje podmínkám stanoveným touto Smlouvou, vyžaduje předchozí písemný souhlas Zhotovitele. Objednatel je dále povinen předem písemně oznámit Zhotoviteli jakoukoliv změnu, která může mít vliv na změnu v rozsahu užívacích práv Objednatele k SW nebo HW dané části Díla.
- 10.9. V případě užití Díla dle této Smlouvy ze strany Objednatele způsobem odporujícím podmínkám stanoveným touto Smlouvou, stanoví Zhotovitel dle aktuálních cen a podmínek Objednateli finanční doplatek, jehož výše bude stanovena na základě rozdílu hodnot sjednaného a skutečně vykonávaného způsobu užití Díla dle této Smlouvy. Tento doplatek bude vyúčtován Objednateli, který je povinen jej uhradit.
- 10.10. Objednatel nemá právo bez předchozího výslovného písemného souhlasu Zhotovitele 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 Zhotovitelem předanou dokumentaci nebo jiné materiály rozmnožovat, pořizovat jejich vizuální dokumentaci, předávat je třetím osobám, či pro ně Dílo či části Díla rozmnožovat, dekompileovat, umožnit použití třetími osobami, nebo je užít jako předlohu při vývoji vlastního SW nebo HW nebo vytvářet na základě Díla dle 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 Díla Objednatelem v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. V případě porušení smluvní povinnosti uvedené v tomto odstavci této Smlouvy vzniká Zhotoviteli právo na náhradu vzniklé škody.
- 10.11. Objednatel nemá právo pozměnit nebo odstranit záznamy o autorském právu Díla dle této Smlouvy.

XI.

Smluvní pokuty a sankce

- 11.1 Pokud bude Zhotovitel v prodlení s termínem dokončení Díla jako celku v termínu dle této Smlouvy, a to z prokazatelných důvodů na straně Zhotovitele, má Objednatel právo účtovat

Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny za provedení Díla bez DPH, a to za každý započatý den prodlení.

- 11.2 Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné ceny je úrok z prodlení stanoven za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.
- 11.3 Všechny případné smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně. Ustanovení o všech smluvních pokutách dle této Smlouvy se nikterak nedotýkají možnosti uplatnění náhrady škody.

XII.

Ukončení Smlouvy

- 12.1 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.
- 12.2 Smlouvu lze ukončit odstoupením kterékoli ze Smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto Smlouvou opačnou Smluvní stranou dle odstavce 12.3 a 12.4 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 20 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.
- 12.3 Objednatel má právo Smlouvu ukončit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
- v případě, že Zhotovitel nemůže z důvodů událostí podle Čl. VI odst. 6.4 této Smlouvy pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
 - v případě, že Zhotovitel poruší povinnosti stanovené touto Smlouvou a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení nenapraví,
- 12.4 Zhotovitel má právo Smlouvu ukončit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
- v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle Čl. VI odst. 6.4 této Smlouvy zamezující Objednateli plnění vyžádaných součinností dle článku VII Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
 - v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením Faktury a do 30 dnů od obdržení písemného upozornění Zhotovitele takové porušení nenapraví.
- 12.5 Účinky ukončení této Smlouvy nebo ukončení Smlouvy výpovědí nejsou dotčeny:
- ustanovení článku VIII, článku X 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.
- 12.6 Smluvní strany si ujednaly, že Smlouvu lze ukončit nebo od Smlouvy lze odstoupit pouze s účinky ex nunc. Odstoupením od Smlouvy nebo ukončením Smlouvy výpovědí 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. Tímto není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody ani na smluvní sankce.

XIII.

Řešení sporů

- 13.1 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.
- 13.2 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.

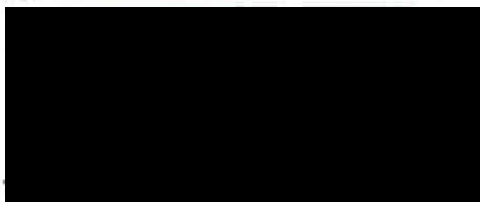
XIV.

Závěrečná ustanovení

- 14.1 Objednatel souhlasí, aby se Zhotovitel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatелеm.
- 14.2 Tato Smlouva může být měněna či doplněna pouze písemně se souhlasem obou Smluvních stran formou číslovaných dodatků.
- 14.3 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 pozbyt 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.
- 14.4 Další vztahy Smluvních stran, které tato Smlouva výslovně neupravuje, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 14.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom exempláři.
- 14.6 Tato Smlouva nabývá účinnosti i platnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- 14.7 Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
- Přílohy:
- č. 1 – Harmonogram realizace a fakturační milníky
 - č. 2 – Specifikace Služby HelpDesk a Definice pojmů
 - č. 3 – Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu HW
 - č. 4 – Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů

Smluvní strany prohlašují, že se před uzavřením této Smlouvy plně seznámily se všemi okolnostmi a veškerými technickými, kvalitativními a jinými podmínkami, že obsahu Smlouvy porozuměly, Smlouva je projevem jejich svobodné a vážné vůle, Smlouva není podepisována 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.

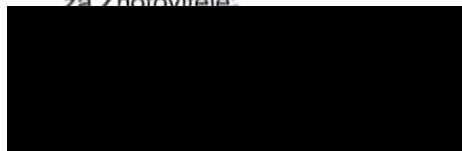
Dne: 21.7.2022



OZO Ostrava s.r.o.
Ing. Karel Belda
jednatel společnosti

Dne:

za Zhotovitele:



R ALTRA spol. s r.o.
Ing. Milan Rada
jednatel společnosti

Příloha č. 1 Smlouvy č.: 20220329001

HARMONOGRAM REALIZACE A FAKTURAČNÍ MILNÍKY

Předmět plnění Smlouvy dle Čl. II této Smlouvy bude proveden v termínech dle Čl. III této Smlouvy, a to dle následujícího harmonogramu, jehož termíny současně slouží i jako fakturační milníky pro do fakturaci případné zbylé, do té doby nefakturované, části Díla v souladu s Čl. IV:

Realizace	Termín dokončení
Dodávka a montáž HW	D + 2 měsíce

„D“ = Datum podpisu smlouvy

Příloha č. 2 Smlouvy č.: 20220329001

Specifikace služby HelpDesk

1. Služba HelpDesk a definice pojmů:

Definice pojmů této Smlouvy:

- **Servisní službou** se pro účely této Smlouvy rozumí Služby servisní údržby a technické podpory provozu Díla dodaného Zhotovitelem/Poskytovatelem v rozsahu dle Předmětu plnění této Smlouvy.
- **Poskytovatel** (v souladu s touto smlouvou **Zhotovitel** v roli **Poskytovatele** služeb).
- **Servisní požadavek (SP)** je požadavek na poskytnutí Služby podle této Smlouvy vznesený Objednatelem nebo jím pověřenou osobou (dále jen „**Oprávněný uživatel**“) prostřednictvím Služby HelpDesk. Specifikace Služby HelpDesk je uvedena v Příloze této Smlouvy.
- **Typ Servisního požadavku** je dán konkrétní Službou, jejíž poskytnutí je prostřednictvím SP požadováno. Jednotlivé Služby jsou vyjmenovány v Čl. II odst. 2.3 této Smlouvy.
- **Incident** je událost, která není součástí standardního provozu Díla a která způsobuje či může způsobit přerušení nebo omezení kvality funkcionalit jednotlivých částí provozovaného Díla.
- **Work-around (W/A)** je náhradní řešení. Incident není přímo odstraněn, ale je nalezeno náhradní řešení, jakým lze Incident obejít a minimalizovat jeho projevy a dopady. Podmínkou použití Work-around je předchozí souhlas Objednatele.
- **Response time (Reakční doba)** je doba, ve které Poskytovatel zahájí řešení Servisního požadavku.
- **Požadavek na změnu** je SP Objednatele na změnu určitého prvku – části Díla.
- **Požadavek na konzultaci** je SP Objednatele na poskytnutí informací ve vazbě na provozní stav Díla nebo jeho prvku.
- **Zahájení řešení SP** je okamžik, kdy Poskytovatel zahájil práce na analýze a řešení SP a je následně schopen podat uživateli první informaci o aktuálním stavu a věcném a časovém plánu řešení SP.
- **Dokončení řešení SP** je okamžik, kdy Poskytovatel ukončil práci na řešení SP a výstupy řešení následně dá k dispozici Objednateli.
- **Služby** – Službami se v kontextu této Smlouvy rozumí činnosti Poskytovatele vykonávané na základě Servisního požadavku či této Smlouvy, jejichž účelem je zajištění řádného provozu Díla v souladu s Čl. II odst. 2.3 této Smlouvy.
- **Provozní doba podpory** – období, kdy jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.
- **Hlavní pracovní doba** – období od 8:00 do 16:00 hodin každý pracovní den od pondělí do pátku mimo ČR uznané státní svátky.
- **Přerušení řešení SP** – čas, kdy Poskytovatel objektivně nemohl pokračovat v řešení SP z důvodu, že mu nebyla poskytnuta Poskytovatelem vyžádaná součinnost ze strany Objednatele nebo ze strany třetích stran, která je nezbytná pro poskytnutí Služby. Přerušení řešení SP je evidováno v elektronické Webové aplikaci, která je součástí HelpDesk.
- **Podmínky** jsou podmínky, jejichž vytvoření je nezbytné pro řádné poskytování Služeb. Podmínky a postup při jejich vytváření jsou popsány pro jednotlivé Služby v Přílohách č. 2 a 3 této Smlouvy.

Služba HelpDesk:

Služba HelpDesk, dále také jako „Helpdesk“, představuje jednotná kontaktní místa (SpoC – Single Point of Contact) pro pracovníky Objednatele i Poskytovatele. Veškeré Servisní požadavky týkající se poskytování servisních Služeb Poskytovatelem Objednateli, jsou zadávány a řešeny prostřednictvím Helpdesk.

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

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

2. 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 Poskytovatel 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.

3. 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 Poskytovatele na požadavcích pomocí notifikačních emailů

Operátor – Poskytovatel, resp. Zhotovitel

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

Nahlížeitel

- Má právo nahlížet na tikety
- Je informován o sledovaných událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů
- Všichni vč. Nahlížitele mají právo nastavit, zda Nahlížeitel 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

4. 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.

5. Proces životního cyklu Požadavku na změnu

1. NOVÝ

v tomto stavu si Smluvní 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 navyšování 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.

6. 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

3. 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.

7. 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 Kategorii vnímán dle charakteristiky závažnosti vzniklé chyby viz Příloha č. 3: Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW
- U POŽADAVKU NA ZMĚNU je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.
- U ŠKOLENÍ / KONZULTACÍ je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.

8. 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.

9. 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)

Pověřená osoba za stranu Zhotovitele: Marcel Čmelík

Pověřená osoba za stranu Objednatele: Petr Koval

Příloha č. 3 Smlouvy č.: 20220329001

Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu HW

Realizace služeb servisní údržby, opravy a technické podpory provozu HW na základě zjištěné vady z důvodů na straně Zhotovitele probíhá na základě servisních požadavků zadaných Objednatel s využitím Služby HelpDesk a v souladu s reakční dobou a dobou vyřešení servisního požadavku (SLA) dle níže uvedených pravidel.

Realizace dodávky a montáže nového HW probíhá na základě dohody Smluvních stran zadané Objednatel do objednávky s využitím Služby HelpDesk a posouzené a potvrzené Zhotovitelem a vyřešení objednávky probíhá obsahově i termínově dle dohodnuté objednávky. Objednávka je následně pro potřeby popisu a provedení této Služby považována za servisní požadavek.

1. Předmět Služby

Předmětem poskytované Služby je řešení servisních požadavků na **dodávky, údržbu, opravy a technickou podporu provozu HW**. V případě zjištěné vady z důvodů prokazatelně na straně Zhotovitele jde o Službu s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení na straně Zhotovitele.

Služba, na základě servisních požadavků Objednatele prostřednictvím HelpDesk, zahrnuje řešení různých událostí / incidentů (výše a dále jako „**incident**“), jež dle prvotního posouzení Objednatele způsobují nefunkčnost HW dodaného Zhotovitelem.

Služba nezahrnuje řešení incidentů, jež nebyly přímo způsobeny vadou HW. Bude-li Objednatel na základě objednávky požadováno odstranění takového incidentu, který nebude způsoben vadou samotného HW, pak bude takový servisní zásah zpoplatněn v souladu s čl. IV Smlouvy.

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

Služba má následující fáze:

- a) Spuštění služby nahlášením incidentu Objednatel domluveným komunikačním kanálem.
- b) Reakce Zhotovitele – dá najevo, že přijal zprávu a zahajuje práci na odstraňování incidentu
- c) Vyřešení incidentu, jeho odstraněním nebo nalezením Work-aroundu (jakýsi bypass, časově ohraničené obejití 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, v případě potřeby, kontaktuje zadavatele požadavku Objednatele a společně dohodnou 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, pokud to je prakticky možné, v co nejkratším termínu, nejpozději však v rámci sjednané doby pro ukončení servisního požadavku dle této přílohy.
- d) V případě incidentu HW, pokud musí být servisní požadavek řešen zásahem např. 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 potvrzení vyplněný **Elektronický pracovní list** (výše a dále jako „**Pracovní list**“).

Princip Elektronického pracovního listu Zhotovitele – Pracovní list:

- Objednatel zadá svůj servisní požadavek v souladu se Službou HelpDesk.
- Po provedení montáže / servisu bude servisním technikem Zhotovitele vyhotoven na tabletu Pracovní list v elektronické podobě s využitím tabletové aplikace Zhotovitele. Pracovní list bude na místě montáže / servisu předán s tabletem k posouzení odpovědné osobě Objednatele, která jej schválí nebo sdělí výhrady nebo nesouhlas s obsahem Pracovního listu. Případné výhrady / připomínky zapíše servisní technik Zhotovitele do Pracovního listu, a to včetně jména schvalující odpovědné osoby Objednatele.
- Pracovní list je v systému bez fyzického podpisu odpovědné osoby Objednatele, ale obsahuje přesné vyjádření Objednatele k převzetí / schválení Pracovního listu.

- Druhým kontrolním bodem v rámci procesu potvrzení Pracovního listu Objednatel je následná PDF verze Pracovního listu, která druhý pracovní den je pod názvem Pracovní list – vyúčtování přenesena Zhotovitelem do HelpDesku, kde má Objednatel možnost finálně potvrdit/schválit či ještě připomínkovat Pracovní list, který po potvrzení/schválení Objednatel slouží Zhotoviteli jako podklad pro fakturaci.

Objednatel podpisem této Smlouvy souhlasí s použitím Pracovního listu a s jeho výše popsaným potvrzovacím/schvalovacím procesem.

2. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost Objednatele

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

2.1 Pro oblast podpory provozu HW:

- V případě koncových HW zařízení na vozidlech je Objednatel povinen zajistit splnění následujících podmínek přistavení vozidla / stroje pro provedení dodávky a montáže či servisu:
 - Přistavit vozidlo v místě plnění předmětu Smlouvy v dohodnutém a vzájemně potvrzeném termínu dle HelpDesk, a to pokud možno do kryté haly. K dispozici dostupné sociální zařízení;
 - Přistavené vozidlo musí být v kabině čisté, resp. uklizené tak aby měl servisní technik přístup k potřebným technickým prvkům (elektro, pojistky apod.) a v takovém technickém stavu, aby mohla být montáž či servisní oprava provedena v plném rozsahu
- Ve všech případech pro různá HW zařízení musí být při montáži či servisní opravě přítomen Objednatel pověřený odpovědný pracovník Objednatele (v mimořádně odůvodněných případech alespoň na jejím začátku a na konci), se kterým může technický pracovník Zhotovitele řešit funkčnost, technické a organizační problémy a eventuálně žádat o součinnost a dále musí být přítomna obsluha daného vozidla / stroje či zodpovědný pracovník Objednatele, který bude k dispozici po celou dobu zásahu.

Před zahájením montáže či servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele technickému pracovníkovi Zhotovitele vždy předá vozidlo / stroj či jiné zařízení na kterém je namontován daný HW a po ukončení servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele dané zařízení převezme zpět a potvrdí Pracovní list v procesu popsaném výše v odst. 1 textu „Základní předpoklady a postup servisního zásahu“ dle této Přílohy.

V případě řešení již existujících nestandardních zapojení na vozidle či nástavbě zajistí Objednatel součinnost 3. stran (výrobce, dodavatele či dovozce) za účelem zajištění technického řešení. Objednatel v takovém případě včas zajistí jejich součinnost a poskytne servisnímu pracovníkovi Zhotovitele kontakty na tyto 3. strany jejichž součinnost Objednatel předem zajistil.

V případě nutnosti porušit plombu tachografu je nutné, aby Objednatel zajistil opětovné plombování. Na takovýto případ bude Objednatel vždy upozorněn prostřednictvím Pracovního listu vystaveného technickým pracovníkem Zhotovitele.

Po ukončení servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele provede kontrolu (kontrolní jízdu vozidlem atd. vše dle potřeb pracovníka Objednatele k tomu, aby mohl schválit servisní zásah) a následně musí potvrdit plnou funkčnost vozidla či jiného zařízení na kterém je daný HW namontován. Odpovědný pracovník Objednatele pro Servisní službu následně potvrdí technickému pracovníkovi Zhotovitele Pracovní list.

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.

V případě, že Objednatel neposkytne požadovanou součinnost dle Čl. VII této Smlouvy nebo v případě kdy nebudou Objednatel splněny výše uvedené podmínky dle této Přílohy této Smlouvy nutné pro zahájení a vlastní servisní zásah na vozidle / stroji či jiném zařízení dle servisního požadavku nebo vozidlo / stroj či jiné zařízení nebude přistaveno 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 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.

3. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby je v Hlavní pracovní době.

4. Kategorizace Incidentů

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

5. Klíčové parametry Služby

Nedohodnou-li se Smluvní strany v konkrétních případech jinak, pak v případě zjištěné vady z prokazatelných důvodů pna straně Zhotovitele 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.

5.1 Sjednané termíny plnění týkající se servisních požadavků na odstranění vady **HW**:

Sjednané termíny plnění týkající se HW:

1. **Reakční doba** na přijatý požadavek: do 8 hodin (počítáno v Hlavní pracovní době).
2. **Maximální doba řešení** požadavku: do 5 následujících pracovních dní (není-li dohodnuto jinak).

5.2 Další parametry Služby pro **HW**:

Do doby reakce a 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 HW vozidla či jiného zařízení;
 - Provedení předepsané kontroly monitorovací telemetrické jednotky na vozidle řidičem 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 odsouhlasen Objednatelem. 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.

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 Objednatel předloží odpovídající a zcela konkrétní a průkazné podklady jako důkaz o neplnění kvality Služby z důvodů prokazatelně na straně Zhotovitele. Odpovědný zástupce Zhotovitele neprodleně pojedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem Objednatele. V případě oprávněnosti žádosti Objednatele, dohodnou tyto 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 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 listů.

V rámci zde popsané Služby jsou metodou Time & Material zpoplatněny incidenty v souladu s Čl. IV Smlouvy.

Příloha č. 4 Smlouvy č.: 20220329001

Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů

Cenová položka	Detail výpočtu	Jednotková cena
1. RFID čtečka na svozové vozidlo	Dodávka RFID čtečky HDX pro čtení plechových a plastových nádob	██████████ Kč
2. RFID čtečka - montáž	RFID čtečka – montáž na svozové vozidlo technologie HDX	██████████ Kč
3. BT čtečka na nákladní vozidlo	Dodávka BT čtečky pro čtení VOK	██████████ Kč
4. Montáž BT čtečky	Montáž BT čtečka na nákladní vozidlo	██████████ Kč
5. Tablet pro řidiče svozového vozidla	Dodávka Tabletů s OS Android vč. příslušenství (držák, napájení)	██████████ Kč
6. Identifikace řidiče ve vozidle	Dodávka RFID čtečky pro identifikaci řidiče ve vozidle	██████████ Kč
7. BT TAG na VOK	Dodávka BT TAGu na VOK bez montáže	██████████ Kč
8. RFID TAG na plastovou nádobu	Dodávka RFID TAGu HDX 134,2 kHz na plastovou bez montáže	██████████ Kč
9. RFID TAG na plechovou nádobu	Dodávka BT TAGu na VOK bez montáže	██████████ Kč
10. Provoz HW Tablet	Technická podpora, Helpdesk a provoz SW	██████████ Kč vozidlo a měsíc
11. Kamerový systém na vozidlo	Dodávka a montáž kamerového systému v provedení jedna kamera, 4G vozidlový router	██████████ Kč
12. Kapacitní hladinová sonda	Dodávka kapacitní hladinové sondy vč. montáže	██████████ Kč
13. Kapacitní hladinová sonda	Připojení stávající sondy	██████████ Kč
14. Přepínač jízd (2 polohový)	Dodávka přepínače u osobních vozidel – soukromá / služební	██████████ Kč
15. CAN snifer	Neinvazivní připojení na vozidlovou sběrnici	██████████ Kč
16. Digitální tachograf - připojení	Zapojení DT při montáži GPS	██████████ Kč
17. Digitální tachograf - připojení	Zapojení DT samostatně	██████████ Kč
18. Digitální tachograf	Provozní poplatek za stahování DDD souborů	██████████ Kč vozidlo a měsíc
19. Drobný montážní materiál	Neúčtuje se u nové montáže	██████████ Kč

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.

