

## SMLOUVA O SERVISNÍCH SLUŽBÁCH

**Poskytovatel:** **SONET, společnost s. r. o.**  
sídlo společnosti: Lužická 2093/ 9, 616 00 Brno  
IČO: 15527107  
DIČ: CZ15527107  
zapsán: Obchodní rejstřík Krajského soudu v Brně,  
oddíl Sro, spisová značka C540  
v zastoupení: **Jan Uher**, na základě plné moci

a

**Objednatel:** **Město Trutnov**  
sídlo společnosti: Slovanské náměstí 165, 541 16 Trutnov  
IČO: 00278360  
DIČ: CZ00278360  
zapsán:  
zastoupen: Ing. Radkem Hojným, vedoucím Odboru majetku města

**v tomto dohodnutém znění:**

### **Článek 1** **Výklad pojmů**

**Bezobslužný platební terminál** – je platební terminál v kombinaci – čtečka magnetických a čipových karet s případnou možností platby contactless a NFC technologie

**Platební aplikace** – je SW aplikace, která definuje parametry zpracování karetních transakcí odpovídající mezinárodní karetní společnosti a Autorizačnímu centru.

**Aplikační programové vybavení POS terminálů** – tvoří obslužné masky, grafické a textové obrazovky a konfigurační soubor řídicí logickou posloupnost těchto masek a obrazovek pro jednotlivé typy transakcí.

**Běžné užití zařízení** – je postup použití zařízení v souladu s dokumentací k zařízení případně v souladu s instrukcemi servisního technická, předávaných osobně nebo prostřednictvím telefonu (mailu).

**Dokumentace** – jsou manuály, příručky, servisní katalogy ale i další materiály, které jsou příslušenstvím k zařízení.

**Nahlášení závady** je prokazatelný okamžik nahlášení závady Objednatelem, teda: datum a čas odeslání nahlášení v souladu s postupem pro nahlášení vady, uvedeným v příloze č. 4 k této smlouvě.

**Neoprávněný servisní výjezd** je servisní výjezd na místě, kde je zařízení instalované, který byl požadován v rámci paušálních služeb, při kterém technik Poskytovatele dospěl k závěru, že se na něj podmínky paušální služby (dle přílohy č. 1 této smlouvy) nevztahují a Objednatel nebo Obchodník nepřistoupí na objednávku servisního zásahu. Za neoprávněný servisní zásah se taky považuje servisní zásah na místě, při kterém se zjistí, že vada má příčinu mimo zařízení, příčinu na straně Objednatele nebo na straně Obchodníka, nebo když se vada při servisním zásahu na místě neprojeví ani diagnostikou zařízení nebo když Objednatel neposkytne součinnost po dobu přesahující 4 (čtyři) hodiny.

**Obchodník** je smluvní partner Objednatele, u kterého je instalováno zařízení.

**Popis služeb** je písemný dokument, který popisuje způsob a podmínky za jakých budou služby poskytovány a je obsažen v příloze č. 1 této smlouvy.

**Servisní centrum** je oddělení poskytovatele, které zajišťuje nahlášení, vyřešení, evidenci servisních zásahů a komunikaci k poskytování služeb.

**Servisní zásah** znamená jeden konkrétní případ poskytnutí služeb za účelem odstranění vady, resp. Vyřešení požadavku Objednatele.

**Služby** jsou servisní práce, servisní zásahy a další činnosti, konané poskytovatelem za účelem řádného fungování zařízení Objednatele.

**Software** znamená počítačový program, který je speciálně vytvořen poskytovatelem pro Objednatele na základě této smlouvy.

**Ukončení servisního zásahu** je prokazatelné ukončení servisního zásahu Poskytovatelem, a to formou potvrzení servisního protokolu, kterého vzor je uveden v příloze č. 4 této smlouvy. Při servisním zásahu na místě musí být servisní protokol potvrzen Objednatelem.

**Začátek servisního zásahu** je pro servisní zásah na místě okamžik, kdy se poskytovatel dostaví na místo instalace zařízení u Objednatele nebo u Obchodníka, za účelem opravy vady.

**Zařízení** znamená hardware, software, příslušenství a další materiály, na které se vztahuje poskytování služby podle přílohy č. 1 k této smlouvě

**Vada (porucha, havárie)** je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi zařízení nebo jejich částí a vlastnostmi, které jsou stanovené v dokumentaci, funkční specifikace nebo v jiném dokumentu, případně jiná chyba zařízení, která je označena Objednatelem.

**Zjištění vady** znamená zjištění vady na zařízení Objednatelem nebo Obchodníkem.

**Doplňkové služby** znamenají služby nad rámec této smlouvy a týkají se zejména realizací nadstandardních instalací nebo změny Aplikačního programového vybavení. Doplnkové služby budou předmětem samostatné objednávky vystavené Objednatelem a schválené Poskytovatelem.

## **Článek 2 Předmět smlouvy**

- 2.1 Poskytovatel je autorizovaný distributor **bezobslužných platebních terminálů** a poskytuje servisní, související a doplňkové služby.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je zabezpečení servisní podpory a souvisejících služeb pro zařízení **POS terminálů** (dále jenom jako „zařízení“), které objednatel nabyl do svého vlastnictví na základě osobitě smlouvy uzavřené s poskytovatelem nebo na základě objednávky od poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat objednateli služby specifikované v této smlouvě a její příloze č. 1 na zařízeních objednatel. Objednatel se zavazuje za takové plnění poskytovatelem a služby poskytovatele zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu a poskytnout poskytovateli součinnost dle této smlouvy.
- 2.3 Rozsah služeb poskytovaných poskytovatelem může být určen a rozšířen jen po vzájemné úmluvě a souhlasu obou smluvních stran, a to formou vzestupně číslovaného a datovaného dodatku k této smlouvě.

## **Článek 3 Práva a povinnosti smluvních stran**

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby osoby, které vykonávají na straně poskytovatele v souvislosti s touto smlouvou jakoukoliv činnost v prostorách objednatel nebo obchodníka nebo se jiným způsobem zúčastňují na poskytování služeb, budou respektovat všechny pravidla a nařízení týkající se chování se v prostorách objednatel a obchodníka, se kterými bude poskytovatel obeznámen. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 k této smlouvě.

Poskytovatel se zavazuje každé přijaté nahlášení vady potvrdit objednateli e-mailem na e-mailovou adresu, ze které bylo hlášení doručeno nebo na adresu oznámenou objednatelem dle článku 7 odst. 4 této smlouvy a dále jej řešit v souladu s postupem zpracování servisního požadavku, uvedeném v příloze č. 3 k této smlouvě. Poskytovatel se zavazuje, že pravidelnou údržbu bude vykonávat s ohledem na provoz objednatele tak, aby co nejméně ohrozil jeho fungování.

3.2 Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli řádně a načas cenu služeb a zabezpečit součinnost pro vykonání servisního zásahu v místě instalace dle této smlouvy, především se zavazuje zabezpečit:

- a) fyzický přístup k terminálům a klíčům od nich,
- b) přístup k přívodu elektrické energie do terminálů tak, aby mohl být tento přívod v případě potřeby odpojen,
- c) dostupnost elektrické sítě pro připojení zařízení poskytovatele (notebook apod.),
- d) v případě instalace exteriérového zařízení vytápěný vnitřní prostor s potřebným osvětlením (min. 300 luxů) a přívodem elektrické energie (230 V/min. 2000 W), kde by bylo možné v případě potřeby přemístit zařízení za účelem vykonání servisu,
- e) dostupnost odpovědného pracovníka objednatele nebo obchodníka za účelem domluvení způsobu a postupu opravy, schválení případného neoprávněného servisního zásahu, potvrzení servisního listu apod.

3.3 Místem plnění služeb jsou místa instalací zařízení dle přílohy č. 4 k této smlouvě.

#### **Článek 4 Cena služeb a platební podmínky**

4.1 Cena služeb je uvedena v příloze č. 2 k této smlouvě **Ceník služeb poskytovatele**, přičemž vždy platí cena dle aktuálního ceníku poskytovatele, platného v den potvrzení objednávky. Smluvní strany se dohodly, že Ceník služeb uvedený v Příloze č. 2 je platný a účinný pro období od uzavření smlouvy o servisních službách do 31. prosince 2018. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 30. listopadu 2018 předložit objednateli nový Ceník služeb pro období následující. V případě souhlasu objednatele s předloženým Ceníkem služeb uzavřou poskytovatel a objednatel dodatek k této smlouvě o servisních službách, kterým dojde ke změně Přílohy č. 2. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že v případě, že poskytovatel Ceník služeb pro následující období nepředloží objednateli nejpozději do 30. 11. 2018, prodlužuje se doba platnosti a účinnosti Ceníku služeb tvořícího Přílohu č. 2 ke dni uzavření této smlouvy o servisních službách, a to až do doby předložení Ceníku služeb nového a uzavření dodatku ke smlouvě, kterým bude Ceník služeb změněn. Cenu je možné měnit pouze v případech a způsobem dohodnutým v této smlouvě. Smluvní strany berou na vědomí, že ceny v ceníku jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (DPH) a poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli k těmto cenám DPH v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Ke dni uzavření této smlouvy je sazba DPH ve výši 21 %.

4.2 Cena služeb je splatná na základě daňového dokladu (faktury), vystaveného poskytovatelem. Za poskytování paušálních služeb bude vystavena jedna faktura jednou měsíčně a to nejpozději poslední den příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byly paušální služby poskytovány. Neoprávněné servisní zásahy a čekání na součinnost objednatele budou fakturovány samostatně dle přílohy č. 1 k této smlouvě. Daňové doklady musí obsahovat náležitosti dle ustanovení příslušných všeobecně závazných předpisů platných na území České republiky. Jestli nebude daňový doklad včetně příloh obsahovat touto smlouvou dohodnuté náležitosti, má objednatel právo daňový doklad vrátit ve lhůtě splatnosti faktury dle této smlouvy za účelem opravy a doplnění faktury. V takovém případě se daňový doklad považuje za nedoručený objednateli. Ode dne doručení opravného daňového dokladu objednateli začíná plynout nová lhůta splatnosti. Poskytovatel přiloží k vystaveným daňovým dokladům kopie příslušných servisních listů podepsaných objednatelem. Splatnost vystavených daňových dokladů je dohodnuta na 21 (slovem: dvacet jedna) dnů ode dne jejich vystavení.

- 4.3 Jednotlivé platby se objednatel zavazuje uhradit bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, uvedený na příslušném daňovém dokladu. Platba se považuje za zrealizovanou dnem, kdy byla příslušná částka připsána na účet poskytovatele. Adresa pro fakturaci je shodná s adresou objednatele, uvedenou v záhlaví této smlouvy anebo je možné fakturu poslat elektronicky na adresu: podatelna@trutnov.cz a v kopii na adresu: majerova.zuzana@trutnov.cz.
- 4.4 Na základě výslovné dohody smluvních stran v případě prodlení objednatele s úhradou faktury nebo její části, se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení. Na základě výslovné dohody smluvních stran v případě prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb (s výjimkou případů tzv. vyšší moci nebo neposkytnutí součinnosti ze strany objednatele), se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **1000,- Kč** (slovem: **tisíc Korun českých**) za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 4.5 Na základě výslovné dohody smluvních stran v případě prodlení objednatele s úhradou faktury nebo její části o více než 60 (slovem: šedesát) kalendářních dnů, je poskytovatel oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy. Pro odstoupení od smlouvy platí ustanovení článku 9 odst. 9.4 této smlouvy.
- 4.6 Pokud ke dni platby nebude mít Poskytovatel zveřejněný bankovní účet na webových stránkách u svého správce daně, Poskytovatel souhlasí s tím, aby objednatel převedl daň (DPH) přímo na účet jeho správce daně a tímto způsobem mu uhradil část ceny představující daň (DPH).
- 4.7 Pokud bude Poskytovatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění uvedeného na faktuře zveřejněn na webových stránkách správce daně jako nespolehlivý plátcce, souhlasí Poskytovatel s tím, aby Objednatel převedl daň (DPH) přímo na účet jeho správce daně a tímto způsobem mu uhradil část ceny představující daň (DPH).

## **Článek 5 Vyšší moc**

Pokud vzniknou okolnosti, které mají povahu vyšší moci a znemožní plnění smluvních povinností poskytovatele, má poskytovatel na základě výslovné dohody smluvních stran právo přiměřeně prodloužit lhůtu na provedení servisního zásahu a poskytnutí služeb dle této smlouvy. Vyšší mocí se rozumí mimořádné okolnosti zabraňující plnění povinností, vyplývajících ze smlouvy a vzniklých až po uzavření smlouvy, které nemohly být příslušnými smluvními stranami předvídatelné ani odvrátitelné a také jakákoliv překážka, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele jako povinné osoby a brání mu v splnění jeho povinností vůči objednavateli, pokud není možné rozumně předpokládat, že by poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal (např. válečný stav, občanské nepokoje, požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření). Objednavateli v případech podle tohoto článku smlouvy nevzniká žádný nárok vůči poskytovateli. V případě, že překážky vyšší moci nastanou, povinná smluvní strana se zavazuje bez odkladu informovat druhou smluvní stranu o povaze, začátku a konci události vyšší moci, která brání splnění povinností podle této smlouvy. Termín plnění se v tomto případě prodlužuje o dobu trvání vyšší moci.

## **Článek 6 Odpovědnost za škodu**

- 6.1 Každá ze smluvních stran odpovídá za škodu prokazatelně způsobenou druhé smluvní straně porušením nebo opomenutím některé povinnosti podle této smlouvy a zavazuje se nahradit druhé smluvní straně prokazatelně způsobenou škodu v plné výši, přičemž se nahrazuje skutečná škoda i ušlý zisk. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí na předcházení škodám a na minimalizaci vzniklých škod.

6.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které řádně obdržela od druhé smluvní strany v případě, že na nesprávnost takového zadání druhou stranu písemně upozornila před vznikem způsobené škody. Žádná ze smluvních není odpovědná za prodlení způsobené opožděním s plněním závazků druhé smluvní strany nebo s neposkytnutím součinnosti druhou smluvní stranou.

## **Článek 7**

### **Objednávky, součinnost, doručování písemností, vzájemná komunikace a ostatní ujednání**

7.1 Objednatel bude vystavovat písemné objednávky servisního zásahu na služby poskytované nad rámec paušálního poplatku, které poskytuje poskytovatel na základě této smlouvy. Objednávka se považuje za přijatou potvrzením ze strany poskytovatele.

7.2 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si všechny informace, potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o všech skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

7.3 Smluvní strany jsou povinny plnit si svoje závazky, vyplývající z této smlouvy, tak, aby nedocházelo k zpoždění s plněním jednotlivých termínů a k prodlení splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

7.4 Jakákoliv komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních orgánů smluvních stran. Smluvní strany pověřují následující kontaktní osoby ve vztahu k této smlouvě:

#### **Za poskytovatele:**

Servisní síť: Milan Brodský ([brodsky@sonet.cz](mailto:brodsky@sonet.cz)); 543 423 557

Obchod a smluvní vztahy: Lenka Pokorná Bukalová ([bukalova@sonet.cz](mailto:bukalova@sonet.cz))

#### **Za objednatele**

Servisní síť: Zuzana Majerová ([majerova.zuzana@trutnov.cz](mailto:majerova.zuzana@trutnov.cz)); 499 803 294

Obchod a smluvní vztahy: Zuzana Majerová ([majerova.zuzana@trutnov.cz](mailto:majerova.zuzana@trutnov.cz)); 499 803 294

7.5 Smluvní strany se dohodly, že všechna oznámení a písemnosti, které má podle této smlouvy doručit některá ze smluvních stran, budou doručovány adresátovi poštou na adresu sídla adresáta uvedenou v obchodním rejstříku faxem, elektronickou poštou nebo osobním doručením. Na písemnosti týkající se ukončení smlouvy nebo na jakékoliv výzvy se vyžaduje doporučená zásilka s doručenkou. V případě, že adresát zásilku doručovanou poštou nebo osobně doručovanou zásilku odmítne převzít nebo zásilku doručovanou poštou pošta vrátí odesilateli jako nevyžádanou v odběrní lhůtě, nebo jako nedoručitelnou z jakéhokoli důvodu (adresát neznámý apod.), považuje se zásilka za doručenu v den jej odeslání, resp. v den jej doručování (v případě odepření převzetí zásilky adresátem). Písemnost doručovaná faxem se považuje za doručenu přijetím potvrzení o doručení faxové zprávy, písemnost doručovaná elektronickou poštou se považuje za doručenu přijetím potvrzení o doručení resp. přečtení elektronické pošty.

7.6 Jelikož tato smlouva ukládá povinnost doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 7.0 nebo vyšší na dohodném médiu.

7.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy nebo identifikačních údajů (změna sídla, změna statutárního zástupce) budou o této změně druhou smluvní stranu bezodkladně písemně informovat.

7.8 Žádná práva z této smlouvy nemůžou být postoupena jednou smluvní stranou bez předcházejícího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou případu přechodu práv a povinností z této smlouvy na právního nástupce některé ze smluvních stran.

## **Článek 8 Záruka na opravu**

8.1 Poskytovatel poskytuje záruku na opravu příslušné části zařízení po dobu 6 (slovy: šesti) měsíců od ukončení servisního zásahu. Záruka může být uznána jen v případě, že na opraveném zařízení nebo jeho části, nebudou provedeny žádné dodatečné úpravy nebo opravy ze strany objednatele, obchodníka nebo třetích stran. Opravami nebo úpravami se rozumí zásahy, které nespádají do kategorie běžného používání zařízení a které nespádají do záruky poskytnuté na základě smlouvy o nabytí zařízení do vlastnictví objednatele.

8.2 Na vady opravy zařízení se vztahují ustanovení občanského zákoníku, avšak poskytovatel je povinen převzaté náhradní díly a spotřební materiál zkontrolovat a upozornit objednatele na jeho vady, které je možné při vynaložení odborné péče zjistit.

## **Článek 9 Trvání a ukončení smlouvy**

9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

9.2 Kterákoli ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 3 (slovy: tři) měsíce. Výpověď musí být vždy písemná, výpovědní doba začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Poskytovatel je v případě zániku smlouvy na základě výpovědi smlouvy kterékoli ze smluvních stran oprávněn fakturovat objednateli cenu už poskytnutých služeb, realizovaných do dne doručení výpovědi a v případě poskytnutí služeb v průběhu plynutí výpovědní doby i služeb realizovaných až do zániku smlouvy (uplynutí výpovědní doby), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

9.3 Platnost této smlouvy je možné ukončit písemnou dohodou smluvních stran k dohodnutému dni.

9.4 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy z důvodů uvedených v jiných článcích této smlouvy a také tehdy, když se poskytování služeb podle této smlouvy stane nemožným z důvodů na straně objednatele nebo obchodníka nebo když dojde k podstatnému porušení smluvní povinnosti ze strany objednatele, zejména pokud se objednatel dostane do prodlení s úhradou jakékoliv platby podle této smlouvy nebo do prodlení s poskytnutím součinnosti poskytovateli a vyprší dodatečná lhůta /ne kratší než 5 (slovy: pět) kalendářních dní/, které poskytovatel poskytl objednateli na základě písemné výzvy. Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy, pokud dojde k podstatnému porušení smluvní povinnosti ze strany poskytovatele, zejména když se poskytovatel dostane do prodlení s poskytnutím služeb podle této smlouvy (s výjimkou případů tzv. vyšší moci nebo neposkytnutím součinnosti ze strany objednatele) a vyprší dodatečná lhůta /ne kratší než 5 (slovy: pět) kalendářních dní/, kterou objednatel poskytl poskytovateli na základě písemné výzvy. Objednatel i poskytovatel jsou oprávněni odstoupit od smlouvy, pokud nedojde ve lhůtě 15 dnů od předložení návrhu k uzavření dodatku, kterým bude upraven Ceník služeb na další období. Odstoupení od smlouvy musí být v písemné formě prokazatelně doručeno druhé smluvní straně, na doručení výzvy se vztahuje ustanovení článku 7 odst. 5 této smlouvy. Odstoupení je účinné dnem následujícím po obdržení písemného odstoupení od smlouvy a tímto dnem smlouva zaniká. Nárok poskytovatele na náhradu škody vůči objednateli, nebo opačně, není tímto dotčen.

9.5 Smlouva zaniká také zánikem poskytovatele nebo objednatele jako právnické osoby bez právního zástupce.

## **Článek 10 Společné a závěrečné ustanovení**

10.1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Pokud smlouva není podepsána v jeden den, nabývá platnosti dnem, kdy ji podepsala smluvní strana jako druhá v pořadí.

10.2 Přílohy tvoří součást této smlouvy, v případě rozporu mezi ustanoveními vlastního textu této smlouvy a kteroukoli z příloh k této smlouvě, mají přednost ustanovení vlastního textu této smlouvy.

Přílohy k této smlouvě jsou:

**Příloha č. 1: Popis služeb**

**Příloha č. 2: Ceník služeb**

**Příloha č. 3: Postup zpracování nahlášení vady, servisní požadavky**

**Příloha č. 4: Servisní formulář (vzor)**

**Příloha č. 5: Plná moc**

10.3 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran. Neexistují žádné jiné písemné nebo ústní dohody s obdobným obsahem než tato smlouva. Všechny dosavadní dohody, ústní i písemné, týkající se jednání o této smlouvě mezi smluvními stranami ztrácí dnem účinnosti této smlouvy platnost a jsou plně nahrazeny touto smlouvou.

10.4 Jestliže se jakékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným nebo neuskutečnitelným, zbytek smlouvy tím nebude dotčen a všechna ostatní ustanovení smlouvy zůstávají platná, účinná a proveditelná v rozsahu stanoveném zákonem. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatná, neúčinná nebo neuskutečnitelná ustanovení novými ustanoveními, které budou svým smyslem a významem co nejvíce podobná ustanovením, které se stali neplatnými, neúčinnými nebo neuskutečnitelnými.

10.5 Smlouvu je možné měnit jen dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu vztupně číslovaných a datovaných dodatků k této smlouvě, jinak jsou všechny tzv. změny absolutně neplatné.

10.6 Tato smlouva se řídí výlučně hmotným právem platným v České republice. Smluvní strany se navzájem dohodly, v případě jakýchkoliv sporů, vzniklých z této smlouvy tyto spory přednostně řešit vzájemným jednáním. Jestliže se spory, které vzniknou z této smlouvy, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou smluvních stran, tyto spory budou projednány a rozhodnuty všeobecnými soudy České republiky.

10.7 Tato smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smlouvu zašle k uveřejnění správci registru město Trutnov bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že smlouva neobsahuje obchodní tajemství.

10.8 Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních s platností originálu, přičemž poskytovatel i objednatel obdrží každý po jednom vyhotovení smlouvy.

10.9 Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu pozorně přečetly a že je jim text smlouvy plně srozumitelný, jeho význam zřejmý a jasný a že smlouva je projevem jejich svobodné vůle a nebyla uzavřena pod nátlakem, ani v tísní a ani za jakýchkoliv nevýhodných podmínek, což potvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Brně, dne .....

**Poskytovatel:**

---

Jan Uher  
na základě plné moci

V Trutnově, dne .....

**Objednatel:**

---

Ing. Radek Hojný  
vedoucí Odboru majetku města

## **Přílohy ke smlouvě:**

### **Příloha č. 1: Popis servisních služeb**

#### **Služby poskytované v rámci paušálního poplatku**

Služby poskytované v rámci paušálního poplatku zahrnují následující služby a činnosti Poskytovatele a vztahují se na zařízení, specifikované v příloze č. 4 k této smlouvě:

- ✓ *SW licence a SW maintenance – udržování SW aplikace v souladu s karetními asociacemi a host systémem banky.*
- ✓ *Odstranění závady do 24 hodin od nahlášení servisního problému, přičemž do této lhůty se nezapočtou státní svátky (CZ + SK), sobota, neděle, případně jiné dny pracovního klidu.*
- ✓ *Klíčování platebních terminálů – šifrování komunikace mezi terminálem a host systémem banky.*
- ✓ *Dopravní náklady*

Servisní služby, které nejsou zahrnuté v paušálním poplatku a kterých cenu uhradí Objednatel Poskytovatele dle ceníku Poskytovatele, platného v čase vystavení objednávky, který bude součástí smlouvy jako Příloha č. 2.:

- ✓ *Upgrade systému, nastavba a jiné služby na základě speciální objednávky Objednatele*
- ✓ *Neoprávněný servisní zásah*

#### **Neoprávněný servisní zásah**

Neoprávněný servisní zásah je vymezen ve smlouvě. V tomto případě, budou účtovány následující položky dle ceníku služeb.

- ✓ *práce servisního technika (techniků) na diagnostice zařízení*
- ✓ *cesta z místa lokalizace technika na místo instalace zařízení a zpět.*

## Příloha č. 2: Ceník služeb Poskytovatele

Položka	Cena	Popis
<b>Jednorázové náklady</b>		
Instalace bezobslužného platebního terminálu (včetně přípravy POS terminálu + km) – jedná se o výjezd servisního technika na místo instalace		
Instalace	1.600,- Kč	za ks
Instalace platebního terminálu zahrnuje: komunikaci s bankou, nahrání aplikace, bezpečných klíčů (dle vybrané banky zákazníkem), instalaci POS terminálu na místě u zákazníka, nebo dle dohody. Poplatek dále zahrnuje účast technika SONET na místě ve výši 2 hodiny. Pokud dojde k prodlevě způsobené nepřipraveností instalačního místa, je klientovi účtována sazba 500,- Kč/hodina.		
Aktualizace SW platebního terminálu (aktualizace SW v důsledcích požadavků zákazníka) – výjezd servisního technika	2.500,- Kč	výjezd servisního technika, nahrání + nakličování nového POS terminálu a výměna na místě
Příprava platebního terminálu – bez výjezdu servisního technika na místo instalace (terminál bude zaslán zákazníkovi přepravní službou)	800,- Kč	za ks
<b>Pravidelné náklady *</b>		
Servis POS terminálů a SW licence (zákazník není proškolený a nedrží zásobu terminálů)	330,- Kč	POS terminál/ měsíc
<b>Mimořádné náklady</b>		
Výjezd servisního technika – na základě objednávky zákazníka	1.500,- Kč	výjezd technika
Marný výjezd servisního technika - fakturuje se v případě, že technik dorazí na provozovnu, která není technicky připravena, nebo byl nahlášen neoprávněný servisní výjezd anebo poruchou způsobenou vlivem 3. strany	2.500,- Kč	výjezd technika
kilometrovné	12,- Kč	za 1 km

\* Předmětem pravidelného poplatku je SW licence a maintenance. Tyto položky v sobě zahrnují udržování platební aplikace v souladu s požadavky karetních asociací MasterCard a Visa a dále v souladu s požadavky autorizačního hostu vybraného bankovního ústavu.

Servisní paušál zahrnuje:

- Terminal management
- Klíčování platebních terminálů
- Network management
- Servis platebního terminálu v pracovních dnech na místě do 48 hodin od objednání
- Údržba platební aplikace dle požadavků asociací a vybraného host systému banky
- SW licence
- Záruka na HW 24 měsíců

### **Příloha č. 3: Postup zpracování nahlášení vady**

#### **Nahlášení vady**

1. Objednatel prověří nutnost servisního zásahu restartem (fyzické vypnutí a zapnutí) zařízení
2. Objednatel nahlásí vadu na servisní centrum Poskytovatele telefonicky a následně mailem

#### **Začátek servisního zásahu**

1. Servisní centrum poskytovatele potvrdí nahlášení vady e-mailem nebo telefonicky
2. Servisní centrum Poskytovatele stanoví způsob řešení požadavku a požadavku na poskytnutí součinnosti (předpokládaná doba příjezdu technika, specifické požadavky apod.) a seznámí Objednatele s tímto postupem telefonicky nebo mailem

#### **Průběh servisního zásahu**

1. Technik na místě udělá základní diagnostiku a určí typ vady a v případě nutnosti, provede výměnu zařízení
2. Servisní centrum Poskytovatele seznámí Objednatele o případném neoprávněném servisním zásahu anebo o předpokládaném čase potřebném na odstranění vady (mailem nebo telefonicky).
3. Servisní centrum poskytovatele mailem nebo telefonicky seznámí Objednatele o vyřešení servisního zásahu.

#### **Ukončení servisního zásahu**

1. Je prokazatelné ukončení servisního zásahu Poskytovatelem, a to formou potvrzení servisního listu, kterého vzor je uveden v příloze č. 4 této smlouvy. Při servisním zásahu na místě musí být servisní protokol potvrzen Objednatelem.

#### **Kontakty**

Objednávky záručního a pozáručního servisu je možné uskutečnit:

- Telefonicky na čísle: 543 423 553 (pondělí – neděle 9:00-23:00 )
- Mailem: [helpdesk@sonet.cz](mailto:helpdesk@sonet.cz)
- Objednávky budou realizované v režimu D+24, kde, D znamená den přijetí objednávky do 16:00 hodin a následná oprava do příštího pracovního dne.

*Pro Slovenskou pobočku:*

- Telefonicky na čísle: 421 249 202 089, +421 948 699 447 (pondělí – neděle 9:00-23:00 )
- Mailem: [helpdesk@sonet.cz](mailto:helpdesk@sonet.cz)
- Objednávky budou realizované v režimu D+24, kde, D znamená den přijetí objednávky do 16:00 hodin a následná oprava do příštího pracovního dne.

