

STANDARDNÍ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Verze 241014

společnosti **PANORIS s.r.o.**

založené v souladu s právním řádem České republiky

IČO: 27820050, DIČ: CZ27820050

se sídlem na adrese Zadní 424/13, Bohunice, 625 00 Brno

(„**Dodavatel**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Dodavatel vytvořil řešení pro pořizování záznamů sportovních zápasů a jejich analýzu. Tyto podmínky se vztahují na nákup Hardwaru, poskytování Softwaru nebo Webové služby a služeb Dodavatele. Technická specifikace pro Software a Hardware je k dispozici na adrese: <http://www.panoris.com/download/technicalspecification.pdf> (dále jen „**Technická specifikace**“).
- 1.2 Předmětem a účelem plnění je dodávka řešení pro zaznamenávání a analyzování sportovních zápasů a poskytování souvisejících služeb Dodavatele Zákazníkovi.
- 1.3 Pro účely těchto podmínek:
 - a. „**Prodloužená platnost**“ znamená obnovená účinnost Smlouvy po uplynutí Původní platnosti podle článku 10 těchto podmínek.
 - b. „**Zálohová platba**“ je první část platby uvedené v Nabídce, která bude vyfakturována Dodavatelem a uhrazena Zákazníkem Dodavateli po uzavření Smlouvy.
 - c. „**Smlouva**“ je smlouva uzavřená mezi Dodavatelem a Zákazníkem podle článku 2 těchto podmínek.
 - d. „**Zákazník**“ je obchodní společnost nebo nezávislý podnikatel, který má zájem o zakoupení Hardwaru a/nebo poskytnutí Softwaru a/nebo Webové služby a Služeb Dodavatele.
 - e. „**Datum dodání a uvedení do provozu**“ je datum dodání Produktu specifikovaného v Nabídce a jeho uvedení do provozu. Datum dodání a uvedení do provozu je stanoveno na dobu minimálně 4 týdny a maximálně 8 týdnů od přijetí Zálohové platby od Zákazníka Dodavatelem po splnění nezbytných povinností Zákazníka uvedených v Nabídce a odstavci 3.3.
 - f. „**Hardware**“ je hardware vhodný k provozu Softwaru. Hardware je podrobněji specifikován v Nabídce a Technické specifikaci.
 - g. „**Původní platnost**“ je první období trvání Smlouvy.
 - h. „**Dlouhodobá Smlouva**“ je Smlouva uzavřená na dobu delší než 1 rok, tj. na dobu Původní platnosti a Prodloužené platnosti.
 - i. „**Smluvní strany**“ je společné označení pro Dodavatele a Zákazníka jako smluvních stran.
 - j. „**Místo dodání**“ je místo dodání Hardwaru určené Zákazníkem a uvedené v Nabídce.
 - k. „**Ceník**“ je Ceník dalšího plnění Dodavatele, které není zahrnuto v Nabídce. Platný Ceník je k dispozici na adrese: www.panoris.com/download/pricelist_Panoris.pdf.
 - l. „**Produkt**“ je společné označení pro Hardware a/nebo Software a/nebo Webovou službu, v závislosti na předmětu plnění sjednaném ve Smlouvě. Jednotlivá ustanovení těchto podmínek se na vztahují na Hardware, Software nebo Webovou službu podle kontextu.
 - m. „**Nabídka**“ má význam uvedený níže v těchto podmínkách.
 - n. „**Služby**“ jsou veškeré služby poskytované Dodavatelem Zákazníkovi za úplat, jak je popsáno v příloze č. 1 (Servisní smlouva), pokud je uzavřena, například služby podpory, údržby a odstraňování poruch.

- o. „**Krátkodobá Smlouva**“ je Smlouva uzavřená na dobu Původní platnosti v trvání nejvýše 1 roku.
 - p. „**Software**“ je řešení pro pořizování záznamů sportovních zápasů a jejich analýzu vytvořené Dodavatelem. Vlastnosti Softwaru a podmínky nezbytné pro jeho správnou funkčnost jsou uvedeny v Nabídce a Technické specifikaci. Software se dodává spolu s doplňkovými službami uvedenými v příloze č. 1 (Servisní smlouva).
 - q. „**Webová služba**“ je uživatelské rozhraní implementované ve formě Webové stránky nebo mobilní aplikace, v němž se lze pohybovat s využitím běžného prohlížeče nebo příslušné mobilní aplikace.
- 1.4 Následující příloha tvoří nedílnou součást těchto podmínek:
Příloha č. 1 (Servisní smlouva)

2. NABÍDKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1 Na základě zájmu Zákazníka Dodavatel připraví **Nabídku** na Produkt. Tato Nabídka bude obsahovat minimálně následující informace: (i) identifikace Dodavatele a Zákazníka; (ii) číslo cenové Nabídky; (iii) Produkt, množství a rozsah; (iv) cena a platební podmínky; (v) Datum dodání a uvedení do provozu, Místo dodání; (vi) doba platnosti Nabídky a (vii) informace o uplatnění těchto podmínek. Nabídka bude předložena v písemné formě a zaslána Zákazníkovi e-mailem.
- 2.2 Přijetí Nabídky s výhradami nebo novými požadavky ze strany Zákazníka nebude v žádném případě považováno za uzavření Smlouvy. V takovém případě Dodavatel připraví novou Nabídku.
- 2.3 **Smlouva je uzavřena** v okamžiku, kdy Dodavatel potvrdí Zákazníkovi přijetí Nabídky bez jakýchkoliv výhrad. Podpisem Nabídky Zákazník potvrdí, že se seznámil s těmito podmínkami, a poskytne výslovný souhlas s právy a povinnostmi uvedenými v Nabídce a těchto podmínkách.
- 2.4 Dodavatel má výhradní právo Nabídku v době její platnosti zrušit z jakéhokoliv důvodu až do okamžiku, kdy Dodavatel potvrdí Zákazníkovi přijetí Nabídky.

3. MÍSTO A ČAS PLNĚNÍ

- 3.1 **Hardware bude dodán** na Místo dodání k Datu dodání a uvedení do provozu.
- 3.2 Není-li výslovně sjednáno jinak, veškeré plnění podle Smlouvy s výjimkou dodání Hardwaru bude probíhat z kanceláří Dodavatele nebo z jiných lokalit určených Dodavatelem prostřednictvím vzdálené správy systémů Zákazníka.
- 3.3 **Zákazník splní před uvedením Softwaru do provozu nezbytné povinnosti** uvedené v odstavci 9.2 a v Nabídce a ohlásí Dodavateli poskytnutí součinnosti před uvedením do provozu nejpozději 2 (dva) týdny před Datem dodání a uvedení do provozu.
- 3.4 **Dodavatel uvede Software do provozu**, jakmile to bude možné, nejpozději však do Data dodání a uvedení do provozu. Pokud Zákazník do Data dodání a uvedení do provozu nesplní svou povinnost podle odstavce 3.3, bude plnění Dodavatele podle Smlouvy považováno za uskutečněné a Dodavateli vznikne právo na úhradu podle článku 8.

4. PŘEVOD VLASTNICTVÍ (HARDWARE)

- 4.1 V případě, že předmětem plnění sjednaným podle Smlouvy je Hardware, přechází vlastnictví Hardwaru na Zákazníka v okamžiku, kdy je Dodavateli uhrazena cena v plné výši. Před převedením vlastnictví je Zákazník oprávněn Hardware

využívat výhradně za účelem uvedení do provozu v rámci převzetí Hardware.

- 4.2 Náklady na přepravu Hardwaru na Místo dodání nese Zákazník, není-li v Nabídce stanoveno jinak. Dopravce vybírá Dodavatel.
- 4.3 Pokud má Zákazník zájem o částečnou dodávku Hardwaru nebo dodávku před Datem dodání a uvedení do provozu, náklady na přepravu nese Zákazník (dále jen „**Dodatečné přepravní náklady**“).
- 4.4 Riziko přechází na Zákazníka předáním Hardwaru v Místě dodání. Dodavatel zajistí odpovídající pojištění přepravovaného Hardwaru ve prospěch Zákazníka. Dodavatel nese náklady na toto pojištění.
- 4.5 Výhradní odpovědnost za veškeré příslušné celní procesy a uhrazení souvisejících nákladů (DPH, dovozní daně) nese Zákazník.

5. UDĚLENÍ LICENCE (SOFTWARE)

- 5.1 V případě, že předmětem plnění sjednaným podle Smlouvy je Software, uděluje Dodavatel tímto Zákazníkovi k užívání Softwaru licenci v souladu s podmínkami Smlouvy (dále jen „**Licence**“).
- 5.2 Licence je udělena ode dne převzetí Softwaru uvedeného do provozu, ledaže bude mezi Smluvními stranami dohodnuto datum pozdější. Před datem převzetí Softwaru uvedeného do provozu je Zákazník oprávněn Software používat výhradně za účelem jeho uvedení do provozu v rámci převzetí Software.
- 5.3 Licence se uděluje na dobu Původní platnosti a dobu Prodloužené platnosti.
- 5.4 Licence Zákazníka opravňuje k užívání Softwaru za účelem zaznamenávání a analyzování sportovních zápasů v souladu s podmínkami Smlouvy na jednom fyzickém místě s využitím jedné sady Hardwaru.
- 5.5 Licence se poskytuje jako nevýhradní, bez možnosti udělení sublicence a je nepřevoditelná.
- 5.6 Zákazník není oprávněn autorské dílo nijak upravovat ani měnit, s výjimkou takových úprav a změn, které nelze vyloučit podle platných právních předpisů.
- 5.7 V žádném případě Zákazník nesmí provádět zpětnou analýzu Softwaru, Software rozebírat ani jinak usilovat o získání nebo odvození zdrojového kódu, základních myšlenek nebo algoritmů Softwaru.

6. PRÁVO NA UŽÍVÁNÍ (WEBOVÁ SLUŽBA)

- 6.1 V případě, že předmětem plnění sjednaným podle Smlouvy je Webová služba, zajistí Dodavatel přístup k Webové službě a udělí Zákazníkovi právo na užívání Webové služby za účelem Smlouvy (dále jen „**Právo na užívání**“).

7. PŘEVZETÍ (HARDWARE A SOFTWARE)

- 7.1 Smluvní strany se zavazují výsledek kontroly při převzetí zaznamenat do **Předávacího protokolu**.
- 7.2 Software uvedený do provozu bude Zákazníkem převzat i v případě, že budou při převzetí identifikovány závady, a to za předpokladu, že tyto závady nebrání v základním užívání Softwaru k účelu popsanému v odstavci 5.4. Dodavatel bezodkladně zahájí řešení závad uvedených v Předávacím protokolu.
- 7.3 Zákazník není povinen převzít Software uvedený do provozu v případě, že závady identifikované v průběhu procesu převzetí brání i v základním užívání Softwaru k účelu popsanému v odstavci 5.4. Dodavatel bezodkladně zahájí řešení závad uvedených v Předávacím protokolu a následně předá Software za účelem opakování procesu převzetí.

- 7.4 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení tohoto článku bude Software uvedený do provozu považován za řádně předaný a převzatý Zákazníkem v případě, že:

- 7.4.1 Zákazník před převzetím Software použil nebo umožnil jeho užití třetí osobou způsobem jiným, než za účelem jeho převzetí;
- 7.4.2 Zákazník před převzetím jakýmkoliv způsobem zasáhl do Softwaru bez předchozího souhlasu Dodavatele s konkrétním zásahem;
- 7.4.3 Zákazník se neúčastnil převzetí nebo nepodepsal Předávací protokol do 5 (pěti) pracovních dní od okamžiku, kdy byl Dodavatelem informován o připravenosti Softwaru k převzetí;
- 7.4.4 Zákazník uvedl do běžného provozu jakoukoliv součást Softwaru poskytovaného podle Smlouvy.

8. PLATBA

8.1 HARDWARE, SOFTWARE A SLUŽBY

- 8.1.1 Cena za plnění za dobu **Původní platnosti** bude fakturována a uhrazena v následujících splátkách:
 - a. **Zálohová platba** uvedená v Nabídce bude vyfakturována Dodavatelem a uhrazena Zákazníkem Dodavateli po uzavření Smlouvy. Dodavatel není povinen poskytnout plnění podle Smlouvy, dokud nebude Dodavateli tato platba uhrazena, v takovém případě budou všechny lhůty pro plnění ze strany Dodavatele o odpovídající dobu prodlouženy.
 - b. **Zbývajících část ceny** Dodavatel vyfakturuje a Zákazník Dodavateli uhradí po převzetí Softwaru uvedeného do provozu. Tato platba bude zahrnovat platbu za dodaný Hardware, obhlídku místa instalace, uvedení do provozu, další náklady uvedené v Nabídce a související náklady a poplatky za plnění v období označeném jako Původní platnost po odečtení zálohové platby uhrazené podle předchozího odstavce.
- 8.1.2 Cena za plnění v době **Prodloužené platnosti** (dále jen „**Následná platba**“) bude hrazena ročně na základě faktur vydaných Dodavatelem. V případě Krátkodobé Smlouvy bude Následná platba odpovídat poslední vyšší platby za plnění stanovené na dobu Prodloužené platnosti, ledaže Dodavatel sdělí Zákazníkovi nejpozději v den doručení faktury Zákazníkovi změnu této ceny.
- 8.1.3 V případě, že Zákazník uhradí cenu na další období Prodloužené platnosti před obdržением faktury vystavené Dodavatelem, vystaví Dodavatel Zákazníkovi zálohovou fakturu. To však nebrání Dodavateli změnit cenu plnění na období, na které byla tato platba přijata. Odmítne-li Zákazník novou výši ceny plnění, je oprávněn žádat Dodavatele o vrácení jím uhrazené platby, na níž byla vystavena zálohová faktura.

8.2 WEBOVÁ SLUŽBA

- 8.2.1 Cena za plnění bude hrazena ročně na základě vydaných faktur.
- 8.3 Veškeré platby budou prováděny bankovním převodem na účet Dodavatele uvedený na faktuře. Splatnost všech faktur je 14 (čtrnáct) dní od data vystavení.
- 8.4 Pokud budou na faktuře chybět jakékoliv údaje vyžadované příslušnými právními předpisy, o nichž byl Dodavatel předem informován nebo bude faktura obsahovat nesprávné údaje, může Zákazník fakturu Dodavateli vrátit do pěti (5) dní od přijetí, přičemž současně Dodavatele informuje o chybějících nebo nesprávných údajích. V takovém případě se splatnost faktury odkládá. Nová doba splatnosti začne běžet v den doručení opravené faktury. Pokud Zákazník fakturu vrátí, přestože byla vystavena řádně a obsahuje veškeré požadované údaje, nedojde k odložení splatnosti a v případě,

že Zákazník do původního data splatnosti fakturu neuhradí, dostává se do prodlení s platbou.

- 8.5 Cena případných dalších plnění poskytovaných Dodavatelem, která nejsou uvedena v Nabídce, se řídí Ceníkem.
- 8.6 Dodavatel je oprávněn každoročně jednostranně upravit, počínaje dnem 1. 1. kalendářního roku bezprostředně následujícího po uzavření Smlouvy, Smlouvou individuálně sjednané ceny za plnění v závislosti na vývoji inflace v ČR. Tímto způsobem je Dodavatel oprávněn ceny za plnění zvýšit výhradně o průměrnou míru inflace v ČR, vyjádřenou procentním přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, zjištěnou a vyhlášenou Českým statistickým úřadem (dále ČSÚ) za předchozí kalendářní rok. Dodavatel se zavazuje Zákazníka informovat písemnou formou (vč. využití prostředků elektronické komunikace na dálku) o tomto navýšení včetně zaslání sdělení ČSÚ o inflačním růstu bez odkladu poté, kdy ČSÚ oficiálně tyto statické údaje vyhlásí. Takové navýšení ceny za plnění je vůči Zákazníkovi automaticky účinné od okamžiku doručení této informace Zákazníkovi ze strany Dodavatele.

9. SOUČINNOST

- 9.1 Zákazník je povinen poskytovat Dodavateli potřebnou součinnost. V případě, že je Zákazník v prodlení s poskytováním součinnosti, nedostává se Dodavatel do prodlení s plněním svých vlastních povinností a všechny lhůty pro plnění ze strany Dodavatele se odpovídajícím způsobem prodlouží.
- 9.2 **Součinnost při uvádění do provozu (HARDWARE).** Zákazník je povinen poskytovat Dodavateli součinnost a učinit ve spolupráci s Dodavatelem následující kroky během jeho návštěv na místě:

9.2.1 Požadavky na instalaci:

- Umístění kamery v úrovni středové čáry v co největší možné výšce a vzdálenosti, v minimální vzdálenosti 4 metry od postranní čáry a 5 metrů nad ní. Stabilní upevnění v pozici odolné vůči vibracím. Obvykle se upevňuje pod střešku tribuny nebo na sloupu.
- Každá kamera musí zabírat polovinu hřiště včetně středové čáry. V zorném poli kamery nesmí být žádné překážky.
- Obě kamery musí být umístěny co nejbližší k sobě.
- Prostor pro upevnění kamer musí být stabilní a odolný vůči vibracím.
- Kabely UTP kat. 6 (ne delší než 90 metrů).
- 2x propojení UTP kabely se switchem s napájením PoE (802.3at) (třída 4) pro zapojení dvou kamer UHD a počítače. To znamená kabeláž od kamer k PoE switchi a kabeláž od PoE switche k pracovní stanici PC.
- Umístění pracovní stanice PC a monitoru s vyhrazeným prostorem na práci.
- 2x zásuvky k zapojení pracovní stanice PC a monitoru.
- LAN vyhrazená pro kamery a pracovní stanici PC s internetovým připojením. Kamery a pracovní stanice se záznamovým Softwarem musí být napojeny přímo na jeden ethernetový switch (1 Gbps). Během nahrávání nelze přes tento switch provádět přenos žádných dalších dat. Podrobný popis je uveden v Technické specifikaci.
- Pracovní stanice PC musí být přístupná přes internet prostřednictvím vzdálené plochy (Teamviewer, min. verze 13).

9.2.2 Příprava před instalací Zákazníkem:

- Poskytne kontaktní údaje osoby odpovědné za instalaci na stadionu nebo sportovišti.

- Určí umístění pracovní stanice PC s monitorem, která bude přístupná pro odpovědnou osobu z klubu, jež bude mít oprávnění stahovat zaznamenaná data a ovládat záznamový systém.
- Zajistí PoE switch (802.3at) (třída 4) k propojení kamer s pracovní stanicí PC a napájení.
- Připraví vhodnou konstrukci pro upevnění kamer na předem určené místo. Konkrétní pokyny k instalaci předá odpovědná osoba na základě ohlédky místa instalace nebo rozhodnutí Zákazníka. Pozice pro instalaci musí být odsouhlasena Dodavatelem.
- Nainstaluje 2x UTP kabely kat. 6 od PoE switche do místa instalace kamer, aby bylo možné každou kameru připojit zvlášť jedním kabelem.
- Kontaktuje Dodavatele s informací, že příprava je hotová a dohodne se s ním na termínu instalace a uvedení do provozu.

9.2.3 Proces instalace:

- Příprava před instalací musí být provedena kompletně.
- Čáry na hřišti musí být viditelné.
- Pokud není konstrukce určená k instalaci přístupná jiným způsobem, musí být k dispozici zvedací plošina.
- Zákazník je zodpovědný za instalaci, montáž a zapojení dodaného hardware a kamer.
- Kamery budou nainstalovány na předem určené místo, správně umístěny a zafixovány technikem Zákazníka.
- Zákazník během instalace a uvádění systému do provozu zajišťuje instalaci a technickou podporu.
- Pracovní stanice PC s monitorem bude nainstalována na předem určené místo a připojena k vyhrazené LAN s kamerami a k internetu.
- Provede se kalibrace celého systému a následně bude systém uveden do provozu.
- Odpovědná osoba bude proškolená v používání systému.
- Předání systému a podpis Předávacího protokolu.

9.3 Součinnost při odstraňování závad (HARDWARE NEBO SOFTWARE).

Zákazník je v případě potřeby povinen spolupracovat s Dodavatelem a podniknout následující kroky:

- Pravidelně kontrolovat infrastrukturu, která se používá pro Hardware a/nebo Software (viz bod 9.2.1 těchto Podmínek), a zajišťovat její údržbu a servis.
- Zajistit vzdálený přístup přes internet ke všem počítačům vybaveným dodaným.
- Umožnit Dodavateli využití zaznamenaných dat.
- Zajistit správnou orientaci kamery podle doporučení Dodavatele.
- Zajistit výměnu kamery (odmontování a namontování nové kamery), správné nastavení orientace a provedení pravidelného čištění.
- Zajistit viditelnost čar na hřišti pro správnou kalibraci systému.

10. PLATNOST A PRODLOUŽENÍ SMLOUVY

10.1 Smlouva se uzavírá na dobu od data účinnosti Smlouvy:

- 10.1.1 do konce Původní platnosti (Krátkodobá Smlouva). V případě, že Zákazník uhradí Následnou platbu na základě faktury vydané Dodavatelem, bude Smlouva prodloužena na dobu jednoho dalšího roku od data konce Původní platnosti (Prodloužená platnost). Pokud byla Následná platba uhrzena teprve po skončení Původní platnosti (Prodloužená platnost),

bude Smlouva prodloužena ode dne následujícího po dni uplynutí Původní platnosti (Prodloužené platnosti) a Zákazník není oprávněn k žádné kompenzaci, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Smlouva se může prodlužovat opakovaně bez omezení. V případě, že Dodavatel před uplynutím platnosti Smlouvy oznámí Zákazníkovi, že o prodloužení Smlouvy nemá zájem, zaniká Smlouva k datu konce Původní platnosti nebo Prodloužené platnosti.

- 10.1.2 v případě, že se Smluvní strany dohodly na trvání Smlouvy na dobu delší než na dobu Původní platnosti (Dlouhodobá Smlouva), trvá Smlouva po stanovenou dobu, tj. po dobu Původní platnosti i Prodloužené platnosti. Cena sjednaná v Dlouhodobé smlouvě nemůže být změněna postupem dle bodu 8.1.2 těchto Podmínek. Smlouvu není možné prodloužit a je třeba uzavřít Smlouvu novou.

11. VADY A ZÁRUKA

- 11.1 Instalace **Softwaru** se považuje za vadnou v případě, že funkce Softwaru neodpovídají údajům uvedeným v Technické specifikaci.

11.2 Za závadu Softwaru se nepovažuje následující:

- 11.2.1 porucha Softwaru kvůli podmínkám, za nichž není funkčnost podle Technické specifikace zaručena;
- 11.2.2 porucha způsobená hardwarem jiným než Hardwarem dodaným Dodavatelem;
- 11.2.3 porucha vzniklá z důvodů na straně Zákazníka nebo třetí osoby, včetně případů, kdy Zákazník provádí údržbu Softwaru způsobem jiným než dohodnutým, nepoužije všechny patche dodané Dodavatelem, pokračuje v užívání Softwaru bez ohledu na závadu, ačkoliv Dodavatel Zákazníka informoval o nutnosti pozastavit užívání Softwaru, nebo Zákazník provádí jakékoliv zásahy do Softwaru bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele;
- 11.2.4 jakákoliv forma poruchy, poškození nebo zhoršení funkce způsobená vnějšími vlivy, nad nimiž Dodavatel nemá kontrolu, například počasím, ovlivňujícími hardware bez ohledu na jeho původ.

- 11.3 Dodavatel poskytuje záruku vztahující se na Software po dobu Původní platnosti a Prodloužené platnosti.

- 11.4 **Hardware** je vadný v případě, že neodpovídá údajům uvedeným v Technické specifikaci.

11.5 Za závadu Hardwaru se nepovažuje následující:

- 11.5.1 porucha způsobená hardwarem jiným než Hardwarem dodaným Dodavatelem;
- 11.5.2 porucha vzniklá z důvodů na straně Zákazníka nebo třetí osoby, včetně případů, kdy Zákazník provádí údržbu Hardwaru způsobem jiným než dohodnutým, nepoužije všechny patche dodané Dodavatelem, pokračuje v užívání Hardwaru bez ohledu na závadu, ačkoliv Dodavatel Zákazníka informoval o nutnosti pozastavit užívání Hardwaru nebo Zákazník provádí jakékoliv zásahy do Hardwaru bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele;
- 11.5.3 jakákoliv forma poruchy, poškození nebo zhoršení funkce způsobená vnějšími vlivy, nad nimiž Dodavatel nemá kontrolu, například počasím.

- 11.6 Dodavatel poskytuje záruku vztahující se na Hardware po dobu dvou let.

- 11.7 Zákazník je povinen vadný Hardware předat k odstranění vady na své náklady Dodavateli, a to jeho doručením do sídla Dodavatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Je-li vada vyhodnocena Dodavatelem jako vada, na níž se vztahuje

záruka, je Dodavatel povinen po odstranění vady Hardware předat na své náklady Zákazníkovi, v opačném případě nese tyto náklady Zákazník.

- 11.8 Záruční doba počíná běžet od Data dodání a uvedení do provozu.

- 11.9 Zákazník je povinen závadu **ohlásit** Dodavateli. Dodavatel přijímá hlášení o závadě od kontaktních osob uvedených v Nabídce.

- 11.10 Dodavatel **přijímá hlášení o závadách** v pracovní dny (pondělí–pátek) od 10:00 do 16:00 SELČ, a to e-mailem na adrese: support@panoris.com nebo telefonicky na čísle: +420774725152 nebo jakýmkoli jiným způsobem, na kterém se strany dohodnou..

- 11.11 Dodavatel vyhodnotí, zda se na závadu vztahuje záruka podle Smlouvy nebo ne a o výsledku tohoto vyhodnocení bude Zákazníka informovat. V případě sporu mezi Smluvními stranami ohledně tohoto vyhodnocení se Smluvní strany nejprve pokusí spor vyřešit smírnou cestou prostřednictvím jednání pověřených zástupců. Pokud spor nebude vyřešen do 30 (třiceti) dnů ode dne, kdy byla poprvé napadnuta podstata vyhodnocení, má každá ze Smluvních stran právo přizvat nezávislého odborníka z oboru kybernetiky a oboru informační technologie ze seznamu znalců vedeného Ministerstvem spravedlnosti České republiky nebo jiného nezávislého odborníka, na kterém se Smluvní strany dohodnou. Tento odborník s konečnou platností rozhodne, zda se na ohlášenou závadu záruka vztahuje či nikoliv. Smluvní strana, jejíž tvrzení bylo v rozporu s konečným rozhodnutím odborníka, ponese náklady na toto odborné vyhodnocení.

- 11.12 Pokud je ohlášená **závada vyhodnocena jako závada, na níž se záruka vztahuje**, bude se řešit v režimu bezplatného odstranění závady v rámci záruky.

- 11.13 Pokud je **závada vyhodnocena jako závada, na níž se záruka nevztahuje**, Dodavatel bude záležitost řešit podle pravidel uvedených v příloze č. 1 (Servisní smlouva), pokud je uzavřena, jinak se Smluvní strany mohou dohodnout na doplňkové servisní službě za cenu doplňkové podpory podle Ceníku Dodavatele.

- 11.14 Při reakci na závady a jejich řešení Dodavatel garantuje následující parametry:

Parametry služby		
Název	Jednotka	Garantovaná hodnota
Reakční doba*	Pracovní dny	max. 2
Doba pro vyřešení**	Pracovní dny	max. 20

*doba od okamžiku ohlášení Zákazníkem do okamžiku první reakce Dodavatele e-mailem nebo telefonické reakce na ohlášení.

** doba od okamžiku ohlášení Zákazníkem do okamžiku ohlášení vyřešení závady, na kterou se vztahuje záruka.

- 11.15 Na základě ohlášení závady Dodavatel dle svého uvážení Zákazníkovi poskytne:

- 11.15.1 za vadnou část zdarma novou část bez závady, a to v přiměřené době, pokud závadu nelze odstranit;
- 11.15.2 bezplatné odstranění závady, pokud závadu lze odstranit;
- 11.15.3 přiměřenou slevu z ceny plnění v době Původní platnosti;
- 11.15.4 přiměřenou slevu z ceny plnění v době Prodloužené platnosti.

- 11.16 Dodavatel je povinen závadu, na kterou se vztahuje záruka, odstranit pouze v případě, že Zákazník Dodavateli poskytne součinnost nezbytnou k odstranění závady, zejm. podle odstavce 9.3 těchto podmínek a podle pokynů Dodavatele.

11.17 Zákazník si může objednat zpoplatněnou servisní podporu. Podmínky pro závady, na které se záruka nevztahuje, jsou uvedeny v příloze č. 1 (Servisní smlouva), byla-li uzavřena.

12. ODPOVĚDNOST

12.1 Žádná ze Smluvních stran nenese odpovědnost za škodu vzniklou z důvodu nesprávné nebo jinak chybné specifikace, kterou obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran nenese odpovědnost za škodu ani není v prodlení, pokud taková škoda a/nebo prodlení vznikne v důsledku nesplnění povinností druhé Smluvní strany nebo v důsledku okolností, které odpovědnost vylučují.

12.2 Okolnosti vylučující odpovědnost jsou události, které některé ze Smluvních stran brání v provádění práce, jsou mimo její kontrolu a nastaly bez jejího přičinění nebo pochybení a které nebylo možné rozumně předvídat ani jim zabránit přiměřenými opatřeními, zejména zásahy vyšší moci nebo veřejného nepřítele, občanská válka, povstání nebo nepokoje, válečné konflikty, vládní zásahy, teroristické činy, požáry, záplavy bouře, výbuchy, zemětřesení nebo nehody, neobvykle nepříznivé povětrnostní podmínky, epidemie nebo omezení v podobě karantény, stávky nebo pracovní problémy způsobující zastavení, zpomalení nebo přerušení provozu, výpadky nebo kolísání dodávek elektřiny, tepla, světla, klimatizačního nebo telekomunikačního zařízení a jiné podobné události, či jakékoliv události popsané výše, které brání subdodavateli některé ze Smluvních stran v plnění jeho povinností podle subdodavatelské Smlouvy.

12.3 Nastanou-li okolnosti vylučující odpovědnost, bude Dodavatel zbaven svých povinností podle těchto podmínek a doba plnění povinností Dodavatele, u nichž došlo ke zpoždění, bude prodloužena o dobu odpovídající zpoždění vzniklému z těchto důvodů.

12.4 Obě Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o okolnostech vylučujících odpovědnost, které znemožňují plnění Smlouvy. Smluvní strany vynaloží veškeré možné úsilí k tomu, aby odvrátily a překonaly okolnosti vylučující odpovědnost.

12.5 Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že jejich souhrnná vzájemná odpovědnost podle Smlouvy v žádném případě nepřekročí

12.5.1 cenu plnění v době Původní platnosti uhrazenou podle Smlouvy a stanovenou v Nabídce;

12.5.2 cenu plnění v době Prodloužené platnosti uhrazenou podle Smlouvy a stanovenou v Nabídce.

13. SMLUVNÍ POKUTY

13.1 Dodavatel je oprávněn uplatnit Smluvní pokutu ve výši 0,02 % z ceny plnění podle Smlouvy stanovené v Nabídce za každý započatý den prodlení, pokud je Zákazník v prodlení s:

13.1.1 úhradou ceny podle článku 8, nebo

13.1.2 poskytnutím součinnosti nebo informováním o poskytnuté součinnosti podle odstavce 3.3.

13.2 Každá ze Smluvních stran je oprávněna uplatnit smluvní pokutu ve výši 5 000 EUR za každý jednotlivý případ porušení povinností plynoucích ze Smlouvy v souvislosti s důvěrnými informacemi podle článku 15.

13.3 Úhrada Smluvní pokuty nemá vliv na nárok na náhradu škody. Ustanovení o smluvní pokutě zůstávají v platnosti i po skončení platnosti Smlouvy, a to i v případě odstoupení od Smlouvy.

14. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ZRUŠENÍ SMLOUVY

14.1 Zákazník může odstoupit od Smlouvy v případě, že je Dodavatel v prodlení po dobu delší než třicet (30) dní od Data

dodání a uvedení do provozu uvedeného v Nabídce a Dodavatel svoji povinnost nesplní ani do třiceti (30) dní od doručení písemné žádosti Zákazníka o nápravu prodlení.

14.2 Dodavatel může odstoupit od Smlouvy v případě, že je Zákazník v prodlení s:

14.2.1 jakoukoliv platbou po dobu delší než 30 dní od data splatnosti nebo

14.2.2 poskytnutím součinnosti nebo s ohlášením poskytnutí součinnosti podle odstavce 3.3, jestliže od doručení písemné žádosti Dodavatele o nápravu tohoto prodlení uplynulo více než třicet (30) dní.

14.3 Odstoupením od Smlouvy není dotčeno plnění Dodavatele, které bylo, mělo nebo mohlo být řádně předáno před účinností tohoto odstoupení. Dále odstoupení od Smlouvy nemá vliv na právo Dodavatele na úhradu ceny za plnění podle Smlouvy ani úhradu případných smluvních pokut.

14.4 Oznámí-li Dodavatel v průběhu trvání Smlouvy ukončení poskytování některých Produktů, které jsou předmětem Smlouvy, zaniká Smlouva v rozsahu těchto Produktů uplynutím 6 kalendářních měsíců ode dne oznámení ukončení poskytování Produktů Zákazníkovi. Dojde-li k uplynutí platnosti Smlouvy před tímto datem, zaniká Smlouva ke dni uplynutí platnosti Smlouvy, ledaže se Smluvní strany dohodnou jinak. Zákazník je oprávněn do 1 měsíce od doručení uvedeného oznámení sdělit Dodavateli, že nemá zájem na dalším poskytování zbývajících Produktů dle Smlouvy a z toho důvodu Smlouvu vypovědět. V takovém případě zaniká Smlouva v celém rozsahu ke dni, k němuž měla zaniknout v rozsahu Produktů, jejichž poskytování bylo ukončeno.

14.5 Bude-li mít Zákazník zájem na užívání Produktu i poté, co má dojít k ukončení poskytování takového Produktu dle čl. 14.4 těchto podmínek, mohou se Smluvní strany dohodnout na dalším poskytování Produktu ve stavu, v jakém se nachází ke dni ukončení poskytování Produktu. V takovém případě je Produkt poskytován bez záruky dle čl. 11 podmínek a bez jakékoli podpory dle Servisní smlouvy.

14.6 Zrušením a zánikem Smlouvy nejsou dotčena ujednání upravující ochranu informací, rozhodné právo a řešení sporů ani vlastnické právo k Hardware.

15. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

15.1 Není-li uvedeno jinak, Smluvní strany jsou povinny zachovávat v tajnosti veškeré důvěrné informace, které získaly, způsobem obvyklým pro takové informace.

15.2 Smluvní strany uloží povinnost mlčenlivosti také svým zaměstnancům, zástupcům a spolupracujícím třetím osobám, pokud jsou jim tyto informace zpřístupněny.

15.3 Právo užívat, zpřístupňovat a sdělovat důvěrné informace je každé ze Smluvních stran uděleno pouze za podmínek a v rozsahu nezbytném k zajištění řádného uplatnění práv a výkonu povinností plynoucích ze Smlouvy.

15.4 Bez ohledu na to, v jaké formě jsou informace zaznamenány, patří mezi důvěrné informace všechny informace, které jako takové označí jedna ze Smluvních stran, pokud se vztahují ke Smlouvě a jejímu plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran a informace o cenách), ke Smluvním stranám (zejména obchodní tajemství, informace o činnosti Smluvních stran, o jejich struktuře, zisku/ztrátě, know-how) a také informace, na které se vztahují zvláštní postupy utajení v souladu s právními předpisy (zejména tajné informace, osobní údaje, bankovní tajemství).

15.5 Smluvní strany dále sjednávají, že za důvěrné se považují následující informace:

15.5.1 Seznam důvěrných informací:

- a. informace o technické specifikaci softwarového produktu PANORIS. Zákazník nesmí softwarový produkt PANORIS ani žádnou jeho část nijak upravovat, zpětně analyzovat ani rozebírat;
 - b. Nabídka;
 - c. veškerá vzájemná komunikace včetně e-mailů a příloh.
- 15.6 Pokud dojde ke zpřístupnění důvěrných informací bez řádného oprávnění, Smluvní strana, která tyto důvěrné informace měla k dispozici na základě Smlouvy, musí neprodleně informovat druhou Smluvní stranu a vynaložit veškeré úsilí k tomu, aby tyto informace nebyly zpřístupněny nepovolaným osobám.
- 15.7 Informace, které se staly veřejně dostupné, nebudou za žádných okolností považovány za důvěrné, ledaže se tyto informace staly veřejně dostupnými v důsledku porušení povinnosti chránit důvěrné informace. Mezi důvěrné informace dále nepatří informace získané nezávisle na Smlouvě nebo druhé Smluvní straně, pokud to Smluvní strana, která takové informace získala, může prokázat. Mezi důvěrné informace nepatří ani informace sdělené třetí osobou, která tyto informace získala jinak než porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 15.8 Žádné ustanovení Smlouvy nebrání Dodavateli zpřístupnit nebo využít technické znalosti, schopnosti nebo zkušenosti obecné povahy, které Dodavatel získal při plnění této Smlouvy.
- 15.9 Dodavatel je oprávněn používat jméno a značku (logo) Zákazníka (bez úprav) a místo a rozsah plnění podle Smlouvy jako referenční materiál pro účely prodeje Produktů a služeb Dodavatele během platnosti Smlouvy.

16. OSOBNÍ ÚDAJE A OCHRANA SOUKROMÍ

16.1 S ohledem na skutečnost, že Dodavatel poskytuje Zákazníkovi úložný prostor pro účely uchovávání dat prostřednictvím Softwaru, bere Zákazník na vědomí, že ve vztahu k osobním údajům, které ukládá na servery Dodavatele, je Zákazník považován za správce osobních údajů a Dodavatel za zpracovatele osobních údajů. Smluvní strany jsou povinny zacházet s osobními údaji uvedenými v předcházející větě tohoto odstavce v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, zejména v souladu s Nařízením 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR).

16.2 Smlouva o zpracování osobních údajů. Uzavřením Smlouvy se zároveň uzavírá Smlouva o zpracování osobních údajů podle článku 28 GDPR, s následujícím obsahem:

Předmět zpracování: Předmětem zpracování jsou osobní údaje, které Zákazník ukládá na servery Dodavatele v souladu s pravidly uvedenými v těchto podmínkách.

Doba zpracování: Dodavatel zpracovává osobní údaje po dobu trvání platnosti Smlouvy. Po uplynutí 30 dnů od konce platnosti Smlouvy vymaže Dodavatel veškeré údaje Zákazníka uložené na serverech Dodavatele a na ostatních datových nosičích ke dni ukončení platnosti Smlouvy.

Povaha a účel zpracování: Účelem zpracování je plnění povinností podle Smlouvy, zejména poskytnutí úložného prostoru pro účely ukládání dat Zákazníka prostřednictvím Softwaru.

Druh zpracovávaných osobních údajů: Jméno, příjmení, telefon, e-mail, videozáznam osoby atd. Dodavatel nezpracovává osobní údaje týkající se rozsudků v trestněprávních věcech a trestných činů. Dodavatel

nezpracovává žádné osobní údaje zvláštní kategorie podle čl. 9 GDPR, s výjimkou údajů uvedených výše.

Kategorie subjektů údajů, jejichž osobní údaje se zpracovávají: (a) uživatelé Webové služby, (b) osoby, které budou zachyceny na záznamu v souvislosti se sportovním zápasem.

Povinnosti Dodavatele jako zpracovatele osobních údajů: Dodavatel se zavazuje:

- a. zpracovávat osobní údaje výhradně podle doložených pokynů Zákazníka;
- b. zajistit, aby oprávněné osoby Dodavatele, které přicházejí do kontaktu s osobními údaji, byly vázány mlčenlivostí;
- c. přijmout vhodná technická a organizační bezpečnostní opatření s cílem zajistit úroveň bezpečnosti odpovídající danému riziku. Při stanovování odpovídající úrovně zabezpečení bude Dodavatel brát v potaz primárně rizika plynoucí ze zpracování, zejména náhodné nebo nezákonné zničení, ztrátu, změnu, neoprávněné zpřístupnění převedených, uložených nebo jinak zpracovaných osobních údajů nebo neoprávněný přístup k těmto údajům;
- d. zohlednit povahu zpracování a poskytovat součinnost Zákazníkovi prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění povinností Zákazníka reagovat na žádosti o uplatnění práv subjektů údajů stanovených v kapitole III GDPR (Práva subjektu osobních údajů);
- e. poskytovat Zákazníkovi součinnost při zajišťování plnění povinností plynoucích z článků 32 až 36 GDPR (Zabezpečení osobních údajů), a to při zohlednění povahy zpracování informací, jež má Dodavatel k dispozici;
- f. bez zbytečného odkladu ohlásit Zákazníkovi každý případ narušení bezpečnosti osobních údajů;
- g. poskytnout Zákazníkovi veškeré informace potřebné k prokázání toho, že výše uvedené povinnosti byly splněny a umožnit Zákazníkovi kontrolu splnění uvedených povinností. V případě kontroly se Dodavatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi potřebnou součinnost.

Další zpracovatelé: Zákazník uděluje Dodavateli souhlas se zapojením dalších zpracovatelů do zpracování osobních údajů, které Zákazník ukládá na servery Dodavatele. Dodavatel je povinen Zákazníka informovat o veškerých zamýšlených změnách vztahujících se k přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich výměně a dát Zákazníkovi příležitost vyjádřit námitky ve vztahu k takovým změnám. Seznam zpracovatelů je uveden na adrese http://www.panoris.com/download/personal_data_protection.pdf.

17. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 17.1 Smluvní strany spolu budou komunikovat výhradně prostřednictvím svých pověřených zástupců s využitím kontaktních údajů uvedených v Nabídce. Každá ze Smluvních stran může písemně změnit nebo určit další kontaktní osobu nebo změnit její kontaktní údaje.
- 17.2 Veškerá oznámení Smluvním stranám, která se vztahují ke Smlouvě nebo jsou Smlouvou vyžadována, musejí být písemná. Oznámení, které se žádným způsobem nedotýká účinnosti Smlouvy, platby smluvní pokuty a/nebo náhrady škody, může být doručeno také e-mailem. Všechna ostatní oznámení musí být druhé Smluvní straně doručena osobně, doporučenou poštou, na adresu příslušné Smluvní strany uvedenou v Nabídce nebo jinou předem oznámenou adresu.
- 17.3 Oznámení bude považováno za doručené třetí (3.) den po jeho prokazatelném odeslání.

17.4 Smluvní strana je povinna oznámit druhé Smluvní straně případnou změnu adresy nejpozději do tří (3) dnů.

18. AUTORSKÁ PRÁVA

18.1 Je sjednáno, že Zákazník má veškerá práva k videozáznamům pořízeným podle Smlouvy. Zejména pak má výhradní, převoditelné a – z hlediska času, místa a obsahu – neomezené právo je upravovat, kopírovat, předávat, přenášet, zpracovávat, procházet a stahovat z databáze. Tato práva přetrvávají i po skončení platnosti Smlouvy. Dodavatel nemá k videozáznamům žádná práva, s výjimkou práva použít videa za účelem plnění povinností dle Smlouvy a rovněž k řádné správě a zlepšování systému k analyzování videa poskytovaného na základě Smlouvy. Zejména Dodavatel nesmí upravovat, zveřejňovat ani zpřístupňovat videa, ať už úplatně nebo bezúplatně, jako celek nebo částečně, třetím osobám bez svolení Zákazníka, s výjimkou anonymizovaných sekvencí videozáznamů, které mohou být využity k marketingovým účelům i bez souhlasu Zákazníka.

18.2 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany prohlašují, že pokud bude výsledkem činnosti prováděné na základě Smlouvy Dodavatelem pro Zákazníka nová funkce Softwaru, nový Software nebo jiné autorské dílo, bude za výhradního vlastníka a správce autorských práv k tomuto výsledku považován Dodavatel.

19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

19.1 Smlouva se řídí právním řádem České republiky s vyloučením Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží.

19.2 Dodavatel je oprávněn tyto podmínky jednostranně změnit v přiměřené míře. Dodavatel je povinen o skutečnosti, že tyto podmínky byly změněny, informovat Zákazníka e-mailem

zaslaným na jeho e-mailovou adresu nejpozději 15 dní před datem účinnosti nové verze těchto podmínek. Zákazník má právo změny těchto podmínek odmítnout zasláním výpovědi formou dopisu nebo e-mailu na adresu Dodavatele; platnost Smlouvy skončí na konci příslušného období platnosti (buď Původní platnosti nebo Prodloužené platnosti) a do konce období platnosti se Dodavatel zavazuje uplatňovat ve vztahu k Zákazníkovi podmínky původní. Pokud Zákazník změny podmínek, o nichž byl řádně informován, neodmítne, smluvní vztah se bude řídit novou verzí podmínek ve znění oznámeném Zákazníkovi.

19.3 Veškeré spory související se Smlouvou nebo nároky plynoucí ze Smlouvy včetně sporů ohledně její platnosti, porušení, ukončení nebo zrušení, budou rozhodovány podle řádu rozhodčího soudu při Hospodářské komoře a Agrární komoře České republiky jedním nebo třemi rozhodci jmenovanými v souladu s uvedeným řádem.

19.4 Veškerá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy přejdou na právní nástupce Smluvních stran za předpokladu, že to povaha těchto práv a povinností předem nevylučuje. Zákazník nepostoupí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.

19.5 Pokud se některé ujednání Smlouvy ukáže být neplatné nebo nevymahatelné nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným po uzavření Smlouvy, tato neplatnost nebo nevymahatelnost nepovede k neplatnosti nebo nevymahatelnosti zbývajících ujednání Smlouvy, pokud ustanovení příslušných právních předpisů neurčí jinak. Za takových okolností se Smluvní strany zavazují neplatné nebo nevymahatelné ujednání nahradit platným a vymahatelným ujednáním, které svým obsahem co možná nejvíce odpovídá účelu neplatného nebo nevymahatelného ujednání.

SERVISNÍ SMLOUVA

společnosti **PANORIS s.r.o.**

založené v souladu s právním řádem České republiky

IČO: 27820050, DIČ: CZ27820050

se sídlem na adrese Zadní 424/13, Bohunice, 625 00 Brno

(„**Dodavatel**“)

1. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

- 1.1 Tato servisní smlouva (dále jen „**SLA**“) tvoří nedílnou součást podmínek, je-li uzavřena.
- 1.2 Pro účely této SLA:
 - a. „**Závada**“ je závada podle článku 11 podmínek.
 - b. „**Incident**“ je každý případ nefunkčnosti Produktu ohlášený Dodavateli.
 - c. „**Provozní doba**“ je doba uvedená v odstavci 4.1 této SLA, během níž jsou poskytovány Služby.
 - d. „**Doba vyřešení**“ je doba od okamžiku ohlášení Zákazníkem do okamžiku ohlášení vyřešení incidentu.
 - e. „**Reakční doba**“ je doba od okamžiku ohlášení Zákazníkem do okamžiku první reakce Dodavatele na ohlášení provedené e-mailem nebo telefonicky.
 - f. „**Doba platnosti**“ je aktuální Původní platnost nebo Prodloužená platnost.
- 1.3 Definice ostatních termínů užívaných v textu jsou uvedeny ve standardních podmínkách.

2. SLUŽBY

- 2.1 Dodavatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat následující služby:
 - 2.1.1 odstraňování závad (článek 5);
 - 2.1.2 standardní podpora (článek 6);
 - 2.1.3 údržba (článek 7); (dále jednotlivě také „**Služba**“ nebo společně „**Služby**“).
- 2.2 Služby budou poskytovány během Doby platnosti.

3. HLÁŠENÍ INCIDENTŮ

- 3.1 Dodavatel přijímá hlášení Incidentů od kontaktních osob uvedených v Předávacím protokolu.
- 3.2 Dodavatel přijímá **hlášení Incidentů** v provozní době e-mailem zaslaným na adresu: support@panoris.com nebo telefonicky na číslo: +420774725152 nebo jakýmkoli jiným způsobem, na kterém se strany dohodnou..
- 3.3 Dodavatel vyhodnotí, zda **Incident je Závadou či nikoliv** (nebo jestli je Incident nepodstatný), a o výsledku vyhodnocení bude Zákazníka informovat.
- 3.4 V případě sporu mezi Smluvními stranami ohledně toho, zda Incident je nebo byl Závadou či nikoliv (nebo jestli je Incident nepodstatný), se Smluvní strany nejprve pokusí spor vyřešit smírnou cestou prostřednictvím jednání pověřených zástupců. Pokud spor nebude vyřešen do 30 (třiceti) dnů ode dne, kdy byla poprvé zpochybněna podstata Incidentu, má každá ze Smluvních stran právo přizvat nezávislého odborníka z oboru kybernetiky a oboru informační technologie ze seznamu znalců vedeného Ministerstvem spravedlnosti České republiky nebo jiného nezávislého odborníka, na kterém se Smluvní strany dohodnou. Tento odborník s konečnou platností rozhodne, zda Incident je Závadou či nikoliv. Smluvní strana, jejíž tvrzení bylo v rozporu s konečným rozhodnutím odborníka, ponese náklady na toto odborné vyhodnocení.

4. REAKCE NA INCIDENT A ŘEŠENÍ

- 4.1 Při reakci na Incidenty a jejich řešení Dodavatel garantuje následující parametry:

Provozní doba	Pracovní dny (pondělí – pátek) 9.00 – 17.00 SELČ	
Parametry Služby		
Název	Jednotka	Garantovaná hodnota
Reakční doba	Hodina	max. 8
Doba vyřešení	Den	max. 5

- 4.2 Doba vyřešení běží pouze během Provozní doby. Doba vyřešení není garantovaná u **nepodstatných Incidentů**, které nemají vážný dopad na používání Produktu pro účel podle Smlouvy. Takový Incident bude vyřešen při vynaložení maximálního úsilí.
- 4.3 Pokud dojde k překročení garantované hodnoty více než třikrát v jednom měsíci ve vztahu k jednomu individuálně určenému Produktu, má Zákazník právo vznést nárok na poskytnutí takového Produktu na jeden (1) měsíc zdarma po uplynutí Doby platnosti.
- 4.4 Dodavatel je povinen Incident vyřešit pouze v případě, že Zákazník Dodavateli poskytne **součinnost** nezbytnou k vyřešení incidentu podle odstavce 9.3 standardních smluvních podmínek a pokynů Dodavatele.

5. ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD

- 5.1 Pokud je Incident vyhodnocen podle odstavce 3.3 této SLA jako Závada, bude se řešit v režimu Služby odstranění Závady podle standardních smluvních podmínek.
- 5.2 V rámci služby odstranění Závady Dodavatel odstraní Závady zdarma v rámci záruky.

6. STANDARDNÍ PODPORA

- 6.1 Pokud Incident není Závadou, bude se řešit v režimu Služby Standardní podpory.
- 6.2 Standardní podpora zahrnutá v ceně plnění po Dobu platnosti Smlouvy se vztahuje na maximální počet 5 Incidentů s maximálním trváním v délce 5 hodin pro každý individuálně určený Produkt Panoris Recorder nebo Panoris Pen Premium za dobu Původní platnosti a za každý další rok období Prodloužené platnosti a tyto Incidenty bude Dodavatel řešit vzdáleně, pokud není jinak stanoveno v Nabídce.
- 6.3 Při dosažení maximálního počtu Incidentů zahrnutého ve Službě Standardní podpory nebudou další Incidenty, které nebudou vyhodnoceny jako Závady, řešeny v rámci Standardní podpory. Dodavatel je oprávněn Zákazníkovi za řešení Incidentu účtovat cenu podle platného Ceníku.

7. ÚDRŽBA

- 7.1 V rámci Služby údržby má Zákazník právo na přístup ke všem novým verzím, aktualizacím a patchům Softwaru nebo Webové služby, které Dodavatel uvolňuje svým Zákazníkům. Tyto nové verze, aktualizace a patche jsou považovány za součást Softwaru nebo Webové služby a vztahuje se na ně Licence podle článku 5 podmínek nebo Právo na užívání podle článku 6 podmínek včetně omezení a dalších podmínek.

8. DOPLŇKOVÁ PODPORA

- 8.1 Služby Doplnkové podpory zahrnují Incidenty a služby, které nejsou součástí Standardní podpory. Služby Doplnkové podpory nejsou zahrnuty v ceně plnění za Dobu platnosti.
- 8.2 Rozsah a cena jednotlivých služeb Doplnkové podpory jsou uvedeny v Ceníku. Služby Doplnkové podpory lze objednat formou

oznámení podle článku 17 standardních smluvních podmínek.
Objednávka Doplnkové podpory je závazná.