

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku
v platném znění (dále jen „**Smlouva**“)

1 SMLUVNÍ STRANY

Galileo Corporation s.r.o.

se sídlem Březenecká 4808, 430 04 Chomutov

IČO: 25448714, DIČ: CZ25448714

zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 18789

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s. 309353621/0300

zastoupená: Dušan Procházka, MBA, jednatel

(dále v textu smlouvy jen jako „Zhotovitel“)

a

Město Přestice

se sídlem Masarykovo nám. 107, 33401 Přestice

IČO: 00257125

zastoupená: Mgr. Tomáš Chmelík, starosta

(dále v textu smlouvy jen jako „Objednatel“)

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem smlouvy je **poskytování servisních služeb** k Produktu Galileo Smart Kiosek podle smlouvy **KSD-1389-10-2025** (dále jen „Servis“) ve variantě **ÚROVEŇ SLUŽEB Rozšířená** dle článku 3 smlouvy.
- 2.2 Servis je poskytován v tomto rozsahu:
 - 2.2.1 Kompletní servis HW
 - 2.2.2 Pravidelná aktualizace SW
 - 2.2.3 SLA + Monitoring a vzdálený přístup (softwarová ochrana) - Jedná se o nepřetržité 24/7 sledování připojení internetu a elektřiny a činnosti SW/HW elektronické úřední desky.
- 2.3 Předmětem servisní činnosti dle této Smlouvy **není** servis hardwaru a softwaru jiných Poskytovatelů, servis síťové infrastruktury (jak pasivní části sítě, např. kabeláž, tak aktivních síťových prvků), připojení k síti Internet či k jiným sítím, služba archivace dat nebo jejich ukládání na externí média (záložní disky apod.).

3 ÚROVEŇ SLUŽEB

Typ smlouvy Objednatele		
SLA+ monitoring	Rozšířená	Komplexní
Kontaktní a servisní doba	8:00-16:00	0:00 - 24:00
Forma nahlášení události	webový formulář, e-mail, telefon	webový formulář, e-mail, telefon
Reakční doba	ihned	ihned
Monitoring	24/7	24/7
Garance		
Maximální doba vyřešení incidentu – vzdálená podpora	1 PD	1 PD
Maximální doba vyřešení incidentu – servisní návštěva	3 PD	1 PD
Účtování km	v ceně	v ceně
Účtování práce / hodina	v ceně	v ceně
Držení náhradních dílů Zhotovitelem	ANO	ANO
Cena		
Měsíc	990 Kč	2 250 Kč

4 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 4.1 Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, budou následující pojmy, které jsou uvedeny velkými počátečními písmeny, mít dále uvedený význam:
- 4.1.1 **„Produkt“** – venkovní kiosek s výrobním číslem a elektronická úřední deska dodaná Zhotovitelem Objednateli na základě zvláštní smlouvy.
- 4.1.2 **„Incident“** - jakékoliv neplánované přerušení, omezení nebo snížení kvality Dodávky. Příčinou Incidentu může být Vada Produktu – a to jak Vada SW, tak HW částí. Vyřešením Incidentu může být vedle odstranění Vad rovněž samotná lokalizace Incidentu, která nepředstavuje Vadu ani vadné plnění.
- 4.1.3 **„Lokalizace Incidentu“** - odhalení příčiny, která způsobila Incident.
- 4.1.4 **„Vada“** - selhání funkčnosti Produktu nebo rozpor Produktu s jeho zadáním, jeho dokumentací nebo platnou právní úpravou.
- 4.1.5 **„Servis“** – řešení Incidentů, které Objednatel nahlásí na základě Smlouvy na Helpdesk Zhotovitele dle podmínek Smlouvy a úrovně zvolených služeb.
- 4.1.6 **„Helpdesk“** - kontaktní místo Zhotovitele pro hlášení Incidentů, dotazů a požadavků Objednatele. Konkrétně se jedná o Webový formulář, E-mail:  nebo Telefon .
- 4.1.7 **„Úroveň služeb“** nebo **„SLA + monitoring“** – garantovaná úroveň servisních služeb, které má Zhotovitel poskytovat a dodržovat pro své Produkty. Detailní popis úrovně služeb je popsán v čl. 3 Smlouvy „Úroveň služeb“ dle typu varianta **„Rozšířená“** nebo **„Komplexní“**.

- 4.1.8 **„Profylaxe HW“** – preventivní prohlídka a kontrola Produktu s požadavkem na předcházení nechtěným událostem. Zhotovitel kompletně zkontroluje venkovní kiosk a jeho funkčnost, vyčistí vnitřní prostor kiosku a jeho příslušenství stlačeným vzduchem, vymění prachové filtry, provede preventivní kontrolu a funkční zkoušku příslušenství. Profylaxe je prováděna 1x ročně on-site, tj. v sídle Objednatele, kde je Produkt nainstalován a je fakturovaná samostatně.
- 4.1.9 **„Vzdálený přístup“** - Objednatel umožňuje Zhotoviteli vzdálený přístup na spravovaný systém v nezbytném rozsahu. Tento přístup je typicky realizován pomocí komerčního nástroje třetí strany SW TeamViewer.
- 4.1.10 **„Pracovní den“** nebo též **„PD“** – jedná se o každý pracovní den, s výjimkou sobot, nedělí a státem uznaných svátků v České republice.
- 4.1.11 **„Základní servisní doba“** – pracovní doba v Pracovní dny mezi 8:00 – 16:00 hod.
- 4.1.12 **„Reakční doba“** – doba od okamžiku nahlášení Incidentu do počátku jeho odstraňování.
- 4.1.13 **„Náhradní řešení“** - řešení, které umožní Incident dočasně obejít opatřeními na straně Objednatele či Zhotovitele. Náhradního řešení může být dosaženo provedením takových opatření (systémových, organizačních), která umožní dočasně snížit úroveň incidentu.
- 4.1.14 **„Servisní a reklamační protokol“** - písemná zpráva, kterou Zhotovitel informuje Objednatele ohledně stavu poskytování, resp. vyřešení Servisu dle Smlouvy.
- 4.1.15 **„On-site“** – na místě, tedy v místě instalace Produktu.

5 POSKYTOVÁNÍ SERVISU

- 5.1 Zhotovitel poskytuje servis na základě nahlášení Incidentu Objednatelem přes Helpdesk Zhotovitele. Jiný způsob hlášení Incidentů není dle Smlouvy možný. Objednatel konkrétně popíše Incident, projev Vady, její dopad na funkčnost Produktu, možnou příčinu vzniku, popis činnosti, která projevu Vady předcházela a informaci, zda se pokusil Vadu sám odstranit, případně jakým způsobem. Rovněž vždy uvede výrobní číslo zařízení, u kterého se Incident vyskytl.
- 5.2 Okamžikem řádného nahlášení Incidentu začíná Zhotoviteli běžet Reakční doba.
- 5.3 Servis poskytuje Zhotovitel primárně vzdáleně, v případě potřeby on-site. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Zhotovitele u Objednatele, o čemž rozhoduje Zhotovitel.
- 5.4 V případě vyžádání fyzické přítomnosti Zhotovitel může Objednateli zpoplatnit servisní zásah dle cen uvedených v ceníku servisních služeb, pakliže se nejedná o záruční opravu.
- 5.5 Vzdálený přístup je poskytován trvale po dobu trvání Smlouvy nebo na vyžádání pro konkrétní servisní zásah. Zhotovitel má k dispozici pouze taková přístupová oprávnění, která jsou nezbytná pro plnění servisního zásahu. Zhotovitel se zavazuje, že vzdálený přístup je realizován pouze z takových technických prostředků, které budou v aktualizovaném stavu, s antivirovým softwarem a je volen takový způsob realizace servisního zásahu, který nebude znamenat zvýšené riziko pro systémy Objednatele.
- 5.6 Při jakémkoliv placeném servisním zásahu obdrží Objednatel emailem předběžnou cenovou kalkulaci (cestovné, práce, komponenty), která se následně konkretizuje a odsouhlasí po provedení servisního zásahu.
- 5.7 Po provedení fyzického servisního zásahu obdrží Objednatel Servisní a reklamační protokol s popisem odstranění závady a vypsáním komponentů, které byly při opravě použity.

- 5.8 Servis je považován za dokončený, pokud je předvedena opětovná funkčnost a způsobilost sloužit svému účelu, což stvrzuje Objednatel podpisem Servisního a reklamačního protokolu.
- 5.9 Incidentsy zapříčiněné skrytou Vadou SW nebo zaviněné Zhotovitelem budou po dobu trvání záruky vyřešeny bezplatně.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Celková cena servisu je tvořena položkami níže.

Položka	Částka v Kč	Četnost
Servisní poplatek ROZŠÍŘENÝ	990,-	měsíčně
Software – licence Úřední deska	590,-	měsíčně
Pravidelná profylaxe dle bodu 7.2 smlouvy Basic	3500,-	ročně

- 6.2 Veškeré ceny ve Smlouvě jsou uvedené jako ceny bez DPH. K nim bude vždy připočtena zákonná sazba DPH aktuálně platná v okamžiku vystavení faktury.
- 6.3 Zhotovitel vystaví fakturu na měsíční poplatky vždy za aktuální měsíc a doručí ji Objednateli. Splatnost faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 6.4 Cena servisních prací nad rámec servisního poplatku bude vypočítaná vždy dle rozsahu objednaných a provedených prací na základě cenové kalkulace odsouhlasené Objednatelem a bude fakturovaná zpětně po provedení servisu.
- 6.5 Daňové doklady vystavené Zhotovitelem budou obsahovat všechny zákonem požadované údaje a údaje vyplývající z této smlouvy.

7 ZÁRUKA ZA JAKOST A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1 Zhotovitel poskytne na Servis záruku za jakost podle § 2113 občanského zákoníku v délce **24 měsíců**.
- 7.2 Pro zachování platné záruky se Objednatel zavazuje alespoň 1x ročně objednat u Zhotovitele provedení PROFYLAXE, což je preventivní prohlídka a kontrola Produktu s požadavkem na předcházení rizikovým událostem. Tato služba je poskytovaná ve verzi Basic, kde se km účtují samostatně nebo ve verzi rozšířené, kde jsou km v ceně zahrnuté, zpoplatněna je dle platného ceníku.
- 7.3 Objednatel je povinen reklamovat zjevné Vady a nedostatky v úrovni servisních služeb a prací bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 7.4 Smluvní strana, které bylo znemožněno plnit své závazky v důsledku vyšší moci dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, neodpovídá za škody z nich vzniklé. Smluvní strana postižená vyšší mocí oznámí písemně bez zbytečného odkladu, druhé smluvní straně zásah této vyšší moci s uvedením jejich pravděpodobné doby trvání. V opačném případě ztratí tato strana právo se na vyšší moc odvolávat. Po dobu trvání vyšší moci se pozastavují všechny lhůty plnění pro danou smluvní stranu.
- 7.5 Zhotovitel se zavazuje, že jeho servisní oddělení bude fungovat minimálně 5 let od účinnosti smlouvy. V případě zrušení nebo zániku servisního střediska Zhotovitele v době trvání Smlouvy, je Zhotovitel povinen smluvně zajistit pro Objednatele servisní služby u jiného Zhotovitele za stejných podmínek, ve stejném rozsahu a ve stejné kvalitě.

7.6 Reklamacce, odstranění vad:

- 7.6.1 V průběhu záruční doby je Zhotovitel povinen na vlastní náklady neprodleně odstranit veškeré vady.
- 7.6.2 Reklamaci vady, zjištěné po převzetí, hlásí Objednatel na Helpdesk Zhotovitele, s popisem vady, jejího projevu a charakteru. Zjištění vady je Objednatel povinen oznámit Zhotoviteli bez zbytečného odkladu.
- 7.6.3 Po oznámení vady Objednatel provede Zhotovitel bez zbytečného odkladu prvotní zjištění příčiny vady a navrhne následný postup na její odstranění, vč. předpokládaného termínu odstranění.
- 7.6.4 Za účelem posouzení oprávněnosti reklamacce a stanovení postupu odstranění vady je Objednatel povinen umožnit pracovníkům Zhotovitele vzdálený nebo fyzický přístup k Produktu.
- 7.6.5 Bude-li Objednatel požadovat provedení opravy i v případě neoprávněné reklamacce, uhradí Objednatel náklady spojené s opravou, kterou provede servisní oddělení Zhotovitele dle platného ceníku, a to včetně nákladů na dopravu.
- 7.6.6 Záruční servis poskytuje a provádí přímo Zhotovitel.

7.7 Výjimky ze záruky:

- 7.7.1 Zhotovitel neodpovídá za vady, vzniklé v důsledku nedodržení předaných pokynů k obsluze a údržbě a tato skutečnost bude v rámci reklamačního řízení prokázána.

7.8 Zánik záruky:

- 7.8.1 Objednatel ztrácí práva z poskytnuté záruky za jakost, jestliže bez souhlasu Zhotovitele budou provedeny jakékoliv nevratné změny nebo úpravy.
- 7.8.2 Záruka zaniká uplynutím záruční doby poskytnuté Zhotovitelem dle článku **Error! Reference source not found.** Smlouvy

8 SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 8.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat, poskytovat si veškeré informace včas a poskytovat si součinnost potřebnou pro řádné plnění svých závazků, vyplývajících ze Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 8.2 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat zejména při lokalizaci Vady a její příčiny, zejména v případě potřeby opětovného nasimulování vadného stavu, zajištění zálohy a obnovy aktuálních dat, vytvoření simulačních dat apod., a dále při testování provedených úprav.
- 8.3 Smluvní strany se zavazují vzájemně komunikovat prostřednictvím standardních komunikačních kanálů. Smluvní strany jsou navzájem povinny si neprodleně sdělit jakoukoli změnu ve svých kontaktních osobách a kontaktních údajích.
- 8.4 Objednatel je povinen, na základě požadavku Zhotovitele, zajistit aktivní účast svého pověřeného zástupce znalého IT infrastruktury pro nutnou součinnost k provedení servisního zásahu.

9 VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

- 9.1 **Podmínky.** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou aktuálně účinné všeobecné obchodní podmínky Zhotovitele (dále jen „**Podmínky**“), které jsou dostupné na adrese <https://www.igalileo.cz/obchodni-podminky/>, a jejichž znění v době uzavření této Smlouvy je přílohou této Smlouvy. Uzavřením Smlouvy Objednatel vyjadřuje svůj bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami.
- 9.2 **Úpravy Smlouvy.** Zhotovitel má právo změnit Smlouvu v rozsahu a v souladu s pravidly stanovenými v Podmínkách.

10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.2 Smlouvu je možné vypovědět bez udání důvodů, nejdříve však po uplynutí záruční doby Produktu, s výpovědní dobou 6 měsíců, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 10.3 Objednatel bere na vědomí, že v souladu s ustanovením § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, je Zhotovitel, jako právnická osoba podílející se na dodávkách zboží nebo služeb hrazených z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
- 10.4 **Stejnopisy.** Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Stran obdrží jeden. Stejnopisy mohou být nahrazeny digitální verzí dokumentu.
- 10.5 **Účinnost.** Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Účinná se stává dodáním Produktu dle Smlouvy o dílo specifikované v bodě 2.1. této smlouvy.

V Chomutově dne 9. 10. 2025

V dne



.....
Zhotovitel

.....
Objednatel

Účinné od 01. 11. 2024

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) jsou součástí Smlouvy, kterou zákazník (dále jen „**Zákazník**“) uzavírá se společností Galileo Corporation s.r.o., se sídlem Březenecká 4808, 430 04 Chomutov, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, sp. zn. C 18789, IČO: 25448714 (dále jen „**Poskytovatel**“). Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka vyplývající z právních vztahů mezi nimi v souvislosti s poskytováním Produktů.
- 1.2 Smlouva.** Smlouva mezi Zákazníkem a Poskytovatelem se skládá z následujících částí a uplatní se v následujícím pořadí přednosti:
- smlouva o poskytování konkrétního Produktu, kterou uzavírá Zákazník s Poskytovatelem a která zejména vymezuje rozsah poskytovaného Produktu a jeho cenu.
 - tyto Podmínky
- 1.3 Definice.** Pojmy uvozené ve Smlouvě velkým písmenem mají význam, který je jim přiřazen v čl. 2 těchto Podmínek.

2 DEFINICE

- 2.1** Níže uvedené pojmy, jsou-li použity v těchto Podmínkách či v jiné části Smlouvy uzavírané mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, které jsou uvozeny velkým písmenem, mají následující význam:

„**Aplikace**“ znamená softwarovou aplikaci, která je poskytována jako součást Produktu Zákazníkovi a která je v takovém případě blíže vymezena ve Smlouvě.

„**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.

„**Duševní vlastnictví**“ znamená jakékoli a veškeré duševní vlastnictví náležející Poskytovateli v souvislosti s Produktem (a/nebo konkrétní Aplikací) a zahrnuje mimo jiné jakákoli práva k průmyslovému nebo duševnímu vlastnictví po celém světě, mj. autorské právo (včetně autorského práva budoucího), patenty, ochranné známky, obchodní firmy, obchodní názvy, domény, webové stránky, obsah webových stránek, design, rysy, grafiky, výtvarné předlohy, obchodní značky, loga, know-how, nápady, vynálezy, vylepšení, systémy, metody, plány, modely, postupy, manuály, strategie, řešení, technická data, vzorce, databáze, obchodní tajemství, počítačový software, zdrojové kódy, objektové kódy, dispozice obvodů, ať už existují či nikoli, a zahrnují veškerá budoucí práva, registrovaná, neregistrovaná nebo registrovatelná dle zákona.

„**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Podmínky**“ jsou tyto všeobecné obchodní podmínky.

„**Produkt**“ znamená produkt a služby blíže vymezené ve Smlouvě, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi.

„**Předpisy ochrany osobních údajů**“ znamená platné zákony a předpisy České republiky a Evropské unie týkající se zpracování osobních údajů, vč. 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), platné od 25. 5. 2018 a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

„**Strana**“ znamená Poskytovatele a/nebo Zákazníka, společně jako „**Strany**“.

„**Smlouva**“ znamená úplné ujednání o poskytování Produktů mezi Zákazníkem a Poskytovatelem sjednaných podle ustanovení Občanského zákoníku, jehož nedílnou součástí jsou tyto Podmínky.

„**Update**“ znamená záplatu (opravný program), vylepšení, novou verzi nebo jiné pozměnění Aplikace, obvykle s cílem vylepšit funkčnost Aplikace či Produktu jako celku.

„**Upgrade**“ znamená úpravu Produktu, která primárně poskytuje prodloužení, pozměnění, vylepšení nebo dodatečnou funkčnost Aplikace v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, a to včetně případných úprav, které reflektují legislativní změny dopadající na užívání Produktu.

„**Vyšší moc**“ znamená jakýkoliv zásah vyšší moci, požáru, povodní, větru, dále nepokoje, válku, dopad terorismu, zásah orgánu veřejné moci, včetně rozhodnutí a zákonných či podzákonných opatření, embargo nebo jakákoliv další událost, kterou zároveň (a) Strana nemůže ovlivnit ani kontrolovat, (b) znemožňuje Straně plnění povinností dle Smlouvy, (c) nevznikla v důsledku porušení povinností dle Podmínek, a (d) které nebylo možné v rozumné a očekávatelné míře předcházet.

„**Zákon o registru smluv**“ znamená zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

3 CENA A PLATBY

- 3.1 Předplatné za Produkty.** Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli cenu za poskytované Produkty ve sjednané výši a za podmínek dle Smlouvy. Pokud není stanoveno jinak, Produkt je poskytován na bázi předplatného a ceny jsou placeny vždy předem na sjednané fakturační období.
- 3.2 Cena za Produkt.** Ceny za Produkt jsou zpravidla stanoveny ve formě pravidelného poplatku. Cena za Produkt může rovněž zahrnovat jednorázový poplatek a/nebo jiné poplatky dle dohody Stran.
- 3.3 Fakturační období.** Pokud není stanoveno jinak, Poskytovatel vystaví Zákazníkovi fakturu za poskytovaný Produkt předem na začátku zúčtovacího období. Pokud je vyúčtování poskytováno zpětně, Poskytovatel vystaví fakturu spolu s vyúčtováním obsahujícím cenu a případně přehled poskytnutých služeb v průběhu zúčtovacího období. Faktury budou vystavovány a doručovány Zákazníkovi elektronicky.
- 3.4 Předchozí období.** Poskytovatel je oprávněn ve vyúčtování vyúčtovat i cenu za Produkty poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích vyúčtování.
- 3.5 DPH.** Veškeré ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (DPH), k nim bude vždy připočtena zákonná sazba DPH aktuálně platná v okamžiku vystavení faktury.
- 3.6 Splatnost.** Cenu na základě vystavené faktury je Zákazník povinen uhradit na bankovní účet Poskytovatele v termínu splatnosti příslušné faktury, která bude zpravidla čtrnáct (14) dní od doručení faktury Zákazníkovi.
- 3.7 Prodlení s úhradou.** V případě, že Zákazník neuhradí fakturu do třiceti (30) dní od data splatnosti, je Poskytovatel oprávněn provést jakékoliv z následujících opatření, případně všechna tato opatření, a to až do úplného zaplacení: (i) účtovat úroky z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky denně, (ii) pozastavit poskytování Produktu v souladu s čl. 12 níže.

Účinné od 01. 11. 2024

4 VZNIK A ZÁVAZNOST SMLOUVY

- 4.1 Aktuální Podmínky.** Uzavřením Smlouvy Zákazník vyjadřuje svůj souhlas s těmito Podmínkami. Aktuální znění Podmínek je dostupné na <https://www.igalileo.cz/obchodni-podminky/> a tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 4.2 Oprávnění uzavřít Smlouvu.** Uzavřením Smlouvy Zákazník prohlašuje, že je oprávněn Smlouvu uzavřít, zejména, že získal veškeré nezbytné souhlasy k uzavření této Smlouvy.
- 4.3 Účinnost Smlouvy.** Pokud se smluvní Strany nedohodnou jinak nebo pokud není stanovena pozdější účinnost, Smlouva vzniká a stává se platnou a účinnou okamžikem podpisu poslední z obou smluvních Stran.
- 4.4 Registr smluv.** V případě, že Smlouva podléhá zveřejnění podle Zákona o registru smluv, Zákazník je povinen toto zveřejnění zajistit. V takovém případě nabývá Smlouva účinnosti okamžikem zveřejnění v registru smluv dle platných právních předpisů.
- 4.5 Okamžik zahájení poskytování Produktu.** Poskytování Produktu je zahájeno dnem jeho faktického zpřístupnění Produktu Zákazníkovi ze strany Poskytovatele, ke kterému může dojít po dni účinnosti Smlouvy (např. v závislosti na implementaci konkrétního Produktu a/nebo v závislosti na proškolení zaměstnanců Zákazníka). Od tohoto dne vzniká Zákazníkovi povinnost hradit cenu Produktu a Poskytovateli vzniká povinnost poskytovat Produkt dle Smlouvy.

5 TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 5.1 Doba trvání Smlouvy.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 5.2 Výpověď Smlouvy.** Každá ze smluvních Stran je oprávněna vypovědět Smlouvu s šesti (6) měsíční výpovědní dobou, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní Straně.

6 TECHNICKÁ PODPORA

- 6.1 Technická podpora.** Poskytovatel poskytuje technickou podporu pro řešení technických potíží spojených s Produkty způsobem uvedeným na webových stránkách Poskytovatele <https://www.igalileo.cz/kontakty/technicka-podpora/>. Poskytování technické podpory může být zpoplatněno podle aktuálního ceníku Poskytovatele.

7 DOSTUPNOST (SLA)

- 7.1 Garantovaná dostupnost Produktu (SLA).** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Produkt s 99,45% dostupností počítanou vždy za daný kalendářní měsíc.
- 7.2 Dostupnost Produktu – výjimky z SLA.** Aniž by tím Poskytovateli vznikla jakákoliv odpovědnost a bez ohledu na garantovanou dostupnost v čl. 7.1 výše, Produkt může být nedostupný:
- 7.2.1** z důvodu plánované údržby nebo úpravy, a to především za účelem ochrany bezpečnosti a integrity Produktu; pokud to bude přiměřeně možné, Poskytovatel takové pozastavení předem oznámí,
- 7.2.2** z důvodů událostmi mimo kontrolu Poskytovatele, zejména pak vyšší mocí, objektivní faktickou nemožností plnění nebo nedostupnými službami poskytovanými třetími stranami (zejména dostupností internetového připojení).
- 7.3 Následky nesplnění SLA.** V případě, že Produkt nebude dostupný v souladu s čl. 7.1 a zároveň se nebude jednat o nedostupnost

stanovenou v čl. 7.2 výše, vzniká Klientovi právo na poskytnutí slevy z vyúčtování na další příslušné zúčtovací období odpovídající míře nedostupnosti Produktu v daném kalendářním měsíci. Maximální výše slevy, která Klientovi může za daný kalendářní měsíc vzniknout, odpovídá 100 % měsíčního poplatku za Produkt.

8 OSOBNÍ ÚDAJE

- 8.1 Zpracovatelská smlouva.** V případě, že v rámci Produktu Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka a Poskytovatel v takovém případě vystupuje jako zpracovatel osobních údajů Zákazníka, uplatní se ujednání smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřenou mezi Stranami.
- 8.2 Soulad s předpisy o ochraně osobních údajů.** Každá ze Stran je zodpovědná za vlastní soulad s Předpisy ochrany osobních údajů. Zákazník je povinen zajistit pro sebe i vůči Poskytovateli veškerou nezbytnou dokumentaci, splnění informační či jiné povinnosti v souladu s Předpisy ochrany osobních údajů tak, aby Poskytovatel byl v plné míře oprávněn zpracovávat a shromažďovat případně předané osobní údaje pro poskytování Produktů.
- 8.3 Ochrana osobních údajů.** V případě, že dojde k předání osobních údajů dle čl. 8.2, Poskytovatel se zavazuje takto poskytnuté osobní údaje zpracovávat pouze na základě pokynů Zákazníka, a to po dobu nezbytnou k poskytování Produktu. Jakmile nebudou osobní údaje potřebné k poskytnutí příslušného Produktu, Poskytovatel je bez zbytečného odkladu vymaže ze svých systémů. Poskytovatel se dále zavazuje chránit tyto osobní údaje dle běžných technologických standardů, a to v míře odpovídající povaze Produktů, dále Poskytovatel zajistí, že osoby oprávněné tyto osobní údaje zpracovávat, budou vázány mlčenlivostí v nezbytném rozsahu. Poskytovatel se zároveň zavazuje být Zákazníkovi v rozsahu nezbytném pro plnění Produktů nápomocen při plnění požadavků Předpisů ochrany osobních údajů, zejména jej bez zbytečného odkladu upozornit na jakékoliv narušení zabezpečení osobních údajů. V případě žádosti Zákazníka Poskytovatel zároveň umožní kontrolu nakládání s osobními údaji Zákazníka, případně mu na náklady Zákazníka umožní provedení auditu nezávislým třetím auditorem.

9 ZMĚNY SMLOUVY

- 9.1 Změny Smlouvy.** Svýmžkou změn dle tohoto článku 9 budou jakékoliv dodatky této Smlouvy uzavírány mezi Stranami v písemné podobě.
- 9.2 Změna Smlouvy ze strany Poskytovatele.** Poskytovatel je oprávněn Smlouvu v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, nebo doplňovat zejména v případě (i) změny právních předpisů, (ii) zavedení nových produktů, služeb či technologií, (iii) úpravy cen - každoročně maximálně o průměrnou roční míru inflace, (iv) způsobů účtování, (v) na základě rozhodnutí příslušných dozorových orgánů či na základě soudního rozhodnutí.
- 9.3 Oznámení změny.** Poskytovatel je povinen Zákazníka o změnách Smlouvy informovat písemným oznámením zaslaným Zákazníkovi (pro tyto účely se písemným oznámením rozumí rovněž datová schránka či email), a to nejméně šest (6) měsíců před nabytím účinnosti těchto změn.
- 9.4 Účinnost změn.** V případě, že Zákazník nedoručí výpověď Smlouvy v souladu s čl. 9.5 níže, změny Smlouvy nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti k datu určenému Poskytovatelem jako datum účinnosti změny Smlouvy. V případě, že nebude stanoveno jinak, změna Smlouvy nabude účinnosti šest (6) měsíců od oznámení takové změny.

Účinné od 01. 11. 2024

9.5 Nesouhlas se změnou. Pokud Zákazník se změnami nesouhlasí, je oprávněn změny odmítnout a vypovědět Smlouvu písemným oznámením, které Poskytovatelí doručí nejpozději do jednoho (1) měsíce před nabytím účinnosti změn. Smlouva v takovém případě zanikne ke dni účinnosti změny dle čl. 9.4 výše. Pokud Zákazník Poskytovatelí v uvedené lhůtě oznámení nedoručí, platí, že Zákazník se změnami souhlasí.

9.6 Formální změny Podmínek. Úpravu obsahu Podmínek, kterou se nemění obsah závazku, je Poskytovatel oprávněn provést jednostranně bez souhlasu Zákazníka. S ohledem na povahu a rozsah takové úpravy Poskytovatelí takové opatření Zákazníkovi oznámí vhodným způsobem. Tyto změny mohou nabyt okamžité účinnosti a nezakládají právo Zákazníka ukončit Smlouvu.

10 POSKYTOVÁNÍ PRODUKTU

10.1 Poskytování Produktu. Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi Produkt a Zákazník se zavazuje uhradit Poskytovatelí cenu za poskytnutý Produkt, a to vše v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou.

10.2 Úpravy podmínek poskytování Produktů. Technická specifikace Produktu může být kdykoliv z technologických či komerčních důvodů jednostranně upravena či změněna Poskytovatelem. Aktuální specifikaci i podmínky najde Zákazník v sekci Produktové listy.

11 UŽÍVÁNÍ PRODUKTU ZÁKAZNÍKEM

11.1 Obsah Produktu. Součástí Produktu není obsah v něm zobrazovaný. Veškerá práva k obsahu a jeho částem, vč. autorských práv, náleží Zákazníkovi a Poskytovatel za něj nenese žádnou odpovědnost. Poskytovatel si však vyhrazuje právo smazat jakýkoliv závadný obsah, který by představoval překážku poskytování Produktu.

11.2 Předání obsahu. Poskytovatel může předávat obsah webu Zákazníka (v režimu „Otevřených dat“) na další informační portály, pro lepší zajištění komunikace s uživateli.

11.3 Součinnost. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovatelí nezbytnou součinnost při plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy. Zákazník je povinen zajistit spolupráci příslušných zaměstnanců Zákazníka či osob spjatých se Zákazníkem pro účely poskytování Produktů Poskytovatelem.

11.4 Odpovědnost Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy Zákazník nebude plnit řádně a včas své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Poskytovatelí nenese odpovědnost za poskytované Produkty.

11.5 Zkušební využívání Produktů. V případě, že Poskytovatelí poskytne Produkt nebo jakoukoli část Produktu zdarma (v rámci zkušební, pilotní nebo jiné akce), Zákazník se zdrží vytěžování dat nebo jiného nadměrného využívání Produktu nad rámec toho, co je povoleno bezplatným poskytnutím Produktu (a jak bylo inzerováno u tohoto bezplatného Produktu v době příslušné akce). Poskytovatelí si vyhrazuje právo omezit aktivitu Zákazníka v jakémkoli bezplatném Produktu z jakéhokoliv důvodu a bez předchozího upozornění.

12 PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ PRODUKTU

12.1 Pozastavení poskytování Produktu. Aniž by tím byla dotčena ostatní práva či nápravné prostředky dle Smlouvy a/nebo právních předpisů, Poskytovatelí je oprávněn (zcela nebo částečně) kdykoliv pozastavit poskytování Produktu, a to zejména z následujících důvodů: (i) v případě používání Produktů Zákazníkem způsobem, které nejsou v souladu se Smlouvou, pokud na to byl Zákazník písemně upozorněn a

takové porušení nezhojil ani v poskytnuté třicetidenní (30) lhůtě k nápravě; (ii) v případě prodlení s platbou za Produkty po dobu delší než třicet (30) dnů; (iii) v případě používání Produktu způsobem, který závažným způsobem ovlivňuje jeho stabilitu nebo bezpečnost; (iv) v případě jakéhokoliv podvodného či nezákonného používání Produktu; anebo (v) v případě žádosti a/nebo nařízení orgánu činného v trestním řízení, soudního orgánu nebo jiného státního či regulačního úřadu.

12.2 Doba trvání pozastavení. Poskytovatelí omezí veškerá pozastavení na minimum, a pokud to bude přiměřeně možné, pozastavení Zákazníkovi předem oznámí. Poskytovatelí je v každém případě oprávněn poskytování Produktu přerušit až do odstranění závadného stavu ze strany Zákazníka a/nebo odpadnutí objektivní překážky.

12.3 Následky pozastavení. V případě jakéhokoliv takového pozastavení nenese Poskytovatelí odpovědnost za jakoukoliv újmu, která může mít za následek dané pozastavení nebo z něj může vzniknout. Pozastavení bude mít za následek zesplatnění veškerých částek dlužných Klientem Poskytovatelí dle Smlouvy, ať již vyfakturovaných nebo zatím vyfakturovaných. Přerušování poskytování Produktu dle tohoto čl. 12 není považováno za porušení povinností Poskytovatele.

13 PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

13.1 Licence k Duševnímu vlastnictví Poskytovatele. Pokud v rámci plnění dle Smlouvy Poskytovatelí poskytne Zákazníkovi takový předmět plnění, který naplňuje znaky autorského díla ve smyslu Autorského zákoníku, veškerá práva k takovému předmětu plnění zůstávají a náleží Poskytovatelí. Pokud je to nezbytné pro užívání Produktu, Poskytovatelí uděluje Zákazníkovi nevýhradní, celosvětovou licenci na dobu trvání Smlouvy v rozsahu nezbytném k užívání Produktu dle této Smlouvy. Cena za udělení licence je součástí ceny za poskytování Produktů dle Smlouvy. Zákazník není oprávněn licenci poskytnout třetí osobě ani ji zcela nebo zčásti postoupit ani udělit podlicenci.

13.2 Ochrana Duševního vlastnictví Poskytovatele. Zákazník se zavazuje chránit a žádným způsobem nenarušovat práva k Duševnímu vlastnictví Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatelí zajistil Zákazníkovi k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení závazků tohoto článku Podmínek je podstatným porušením Smlouvy.

13.3 Povinnosti Zákazníka při užívání Produktu

13.3.1 Zákaz narušení Produktu. Zákazník se zdrží jakékoliv činnosti, která by narušovala nebo rušila Produkt (nebo servery a sítě, které jsou k Produktu připojeny).

13.3.2 Zakázané nakládání s Produktem. Zákazník nesmí Produkt reprodukovat, kopírovat, provádět reverse engineering (zpětná analýza) nebo ho dále prodávat za jakýmkoli účelem. Používání Produktu v rozporu s tímto čl. 13.3 Podmínek bude považováno za podstatné porušení těchto Podmínek a Poskytovatelí má právo ukončit Smlouvu; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

13.3.3 Zákaz zneužívání Produktu. Zákazník se zdrží jakékoliv činnosti, která by mohla znamenat zneužití Produktů nebo která by směřovala k obcházení podmínek Produktů nebo jeho částí.

14 ODPOVĚDNOST

14.1 Odpovědnost Poskytovatele. Poskytovatelí odpovídá za škodu a nemajetkovou újmu v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „OZ“).

14.2 Rada. Veškeré konzultace se Zákazníky, ani poskytovaná technická podpora produktů není považována za radu ve smyslu § 2950 OZ.

Účinné od 01. 11. 2024

15 VYŠŠÍ MOC

- 15.1 Oznámení Vyšší moci.** V případě, že některou ze Stran ovlivní událost Vyšší moci, oznámí tato Strana neprodleně tuto skutečnost, její povahu a rozsah druhé Straně.
- 15.2 Odpovědnost z důvodu Vyšší moci.** Žádná ze Stran neodpovídá druhé Straně z důvodu zpoždění s plněním nebo neplnění jakéhokoliv ze svých závazků plynoucích ze Smlouvy do takové míry, v jaké toto zpoždění nebo neplnění bylo způsobeno zásahem Vyšší moci, o němž Strana řádně informovala druhou Stranu, a termín plnění takového závazku bude přiměřeně prodloužen.
- 15.3 Ukončení Smlouvy.** V případě, že takový zásah Vyšší moci přetrvává po nepřetržitou dobu delší než jeden (1) měsíc, Strany v dobré víře zahájí jednání za účelem zmírnění jeho vlivu nebo nalezení alternativního řešení, které bude spravedlivé a přiměřené. Pokud takové alternativní řešení nebude nalezeno nejpozději sto dvacet (120) kalendářních dní po dni, kdy zásah Vyšší moci nastal, může být dotčená Smlouva ukončena tou Stranou, která nebyla postižena Vyšší mocí, s účinností po doručení písemné výpovědi Vyšší mocí postižené Straně. Takové ukončení Smlouvy neovlivní práva Stran související s jakýmkoliv porušením, k němuž došlo během zásahu Vyšší moci nebo před ukončením příslušné Smlouvy.

16 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1 Reference Zákazníka.** Poskytovatel je oprávněn při nabídce svých Produktů uvádět označení Zákazníka jako reference na vlastní Produkty, a to včetně uvádění referencí v propagačních materiálech či jiných veřejně dostupných forem.
- 16.2 Hromadné emaily.** Poskytovatel je v rámci své činnosti oprávněn na základě navázaného obchodního vztahu svým Zákazníkům zasílat hromadné emaily s informačním nebo obchodním obsahem.
- 16.3 Rozhodné právo.** Smlouva a právní vztahy z ní vzniklé a s ní související se řídí právním řádem České republiky. Veškeré případné spory vzniklé a související se Smlouvou budou rozhodovány příslušným soudem České republiky.
- 16.4 Vzdání se práv.** V případě, že některá ze Stran nebude vynucovat dodržení jakéhokoliv ustanovení Smlouvy, ať už trvale nebo dočasně, nebude takové jednání této Strany za žádných okolností vykládáno jako vzdání se tohoto práva této Strany.
- 16.5 Oddělitelnost.** V případě, že některé z ustanovení Smlouvy bude prohlášeno nebo považováno za neplatné nebo nezávazné z jakéhokoliv důvodu, jeho neplatnost neovlivní platnost ani závaznost ostatních ustanovení Smlouvy, pokud neplatnost příslušné části zásadně nezmění předmět plnění dle Smlouvy. V takovém případě Strany souhlasí, že nahradí zrušené ustanovení jiným, odpovídajícím ustanovením tak, aby práva a povinnosti Stran nebyly zásadně změněny.

17 ÚČINNOST

Tyto Podmínky jsou účinné od 01. 11. 2024.