

**Smlouva o poskytování servisních služeb**  
Dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Číslo smlouvy: 8222021010

Smluvní strany:

Poskytovatel

<b>Obchodní jméno</b>	<b>Dileris a.s.</b>
Sídlo	Novoveská 1262/95, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory a Hulváky
IČO	26828677
DIČ	CZ26828677
Statutární zástupce	██████████ člen představenstva ██████████, člen představenstva
	Registrovaná u Obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 3309

Dále jen „poskytovatel“

a


Objednatel

<b>Obchodní jméno</b>	<b>Město Šlapanice</b>
Sídlo	Masarykovo náměstí 100/7, 664 51 Šlapanice
IČO	00282651
DIČ	CZ00282651
Statutární zástupce	Mgr. Michaelou Trněnou, starostka města

Dále jen „objednatel“

Společně též jako „smluvní strany“

MěÚ Šlapanice  
Masarykovo náměstí 100/7  
Doručeno: 24.06.2021 11:52:17  
**ČJ. SLP-KS/51108-21/**  
listy: 1  
přílohy: 1



mas-1vpe-1306153

## I. Předmět smlouvy

- I.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje, že bude provádět servis vybavení (dále také jako „servisní zásahy“), a to hardwarového zařízení a s ním souvisejícího softwarového vybavení dodaného poskytovatelem objednateli za podmínek dohodnutých v této smlouvě a objednatel se zavazuje uhradit za poskytnutý servis vybavení sjednanou cenu. Vybavení, kterého se servis týká, je podrobně specifikováno v Příloze č. 1 této smlouvy.

## II. Obsah, způsob a lhůty plnění

- II.1 Servis vybavení je poskytován na vybavení zahrnutém do Přílohy č. 1 této smlouvy v servisních časech 8-17h v pracovních dnech a postupem popsáným v tomto článku a zahrnuje zejména:

- a) vyhledání a odstraňování záručních/pozáručních/mimozáručních vad vybavení, které vznikly bez přičinění třetí osoby běžným provozem vybavení;
- b) řešení a odstranění havarijních situací;
- c) řešení a odstranění nestandardních provozních stavů;
- d) dodávání náhradních dílů v rámci poskytnutých servisních výkonů;
- e) telefonické a osobní konzultace.

- II.2 Objednatel má nárok vyžádat si dodatkové úkony. Dodatkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 3. Za dodatkové úkony se považují např.:

- a) lokalizace a odstranění poruch nebo škod, které vznikly neodbornou obsluhou nebo jinými důvody nezaviněnými společností poskytovatele, např. tekutiny a cizí předměty, zlomené nebo poškozené kabely, mechanicky poškozené kryty a ovládací prvky, užití výrobcem zařízení neautorizovaného spotřebního a opotřebitelného materiálu a dílů, nedodržení technických a provozních podmínek a parametrů prostředí předepsaných výrobcem pro provoz vybavení, např. vlhkost, prašnost, teplota, a další (dále jen „závady způsobené objednatelem“);
- b) dodatkové servisní úkony, které jsou provedeny na žádost objednatele po dohodě stran mimo běžnou pracovní dobu servisu a nad rámec dohodnutých reakčních dob pro servisní plnění.

- II.3 Smluvní strany se výslovně dohodly, že objednatel bude oznamovat poskytovateli potřebu servisních zásahů a poskytovatel je povinen reagovat na takováto oznámení o potřebě servisních zásahů následujícím způsobem:

- a) V pracovní dny v době od 8.00 hodin do 17.00 hodin nahlásí objednatel potřebu servisního zásahu e-mailem na adresu [servicedesk@dileris.cz](mailto:servicedesk@dileris.cz) nebo na telefonní číslo (+420) 848 133 135 s tím, že telefonicky nahlášený požadavek na servisní zásah je objednatel povinen následně nejpozději do 2 hodin od telefonického nahlášení požadavku potvrdit e-mailem na výše uvedenou e-mailovou adresu. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je poskytovatel povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: [REDACTED] bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od jeho obdržení.
- b) V pracovní dny v době od 17.00 hodin do 8.00 hodin a ve dnech pracovního volna a pracovního klidu nahlásí objednatel potřebu servisního zásahu s uvedením jeho priority dle odst. II.3 písm. c) tohoto článku e-mailem na adresu [servicedesk@dileris.cz](mailto:servicedesk@dileris.cz). V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je poskytovatel povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: [REDACTED] bez zbytečného odkladu v nejbližší možný termín ve výše uvedené pracovní době, informovat objednatele nejpozději do 48 hodin od jeho obdržení o zahájení a postupu servisního zásahu.
- c) Požadavek na servisní zásah musí obsahovat:

- **Kontaktní osoba:**
- **Telefon:**
- **E-mail:**
- **Adresa pobočky:**
- **Typ zařízení:**
- **Sériové číslo:**
- **Popis poruchy:**

Poskytovatel oprávněn vyžádat si další informace, které objednatel v rámci svých uživatelských možností doplní; v takovém případě počíná reakční doba běžet až po dodání doplňujících informací. Poskytovatel se zároveň zavazuje informovat objednatele o neúplnosti či nedostatečnosti popisu závady nejpozději do 3 hodin od jejího oznámení objednatelem. V případě, objednatel není schopen požadované informace doplnit oznámí tento stav oznámit poskytovateli v pracovní době do 3 hodin od doručení požadavku.

- II.4** Poskytovatel se zavazuje zahájit a ukončit řešení servisních zásahů ve lhůtách stanovených na základě SLA specifikace (Service Level Agreement, zkratka SLA - dohoda o úrovni poskytovaných služeb).

### **III. Postup při provádění servisních zásahů**

- III.1** Dokončení servisního zásahu je poskytovatel povinen oznámit objednateli neprodleně tak, aby měl objednatel možnost výsledek servisního zásahu překontrolovat a otestovat funkčnost vybavení.
- III.2** Poskytovatel je po dokončení servisního zásahu povinen předvést funkčnost zařízení a předat objednateli opravené zařízení a objednatel je povinen bezodkladně překontrolovat provedení servisního zásahu a otestovat funkčnost vybavení v součinnosti s poskytovatelem. Následně objednatel buď (i) potvrdí písemně provedení servisního zásahu a odsouhlasí dobu trvání servisního zásahu, nebo (ii) písemně oznámí vady provedeného servisního zásahu s detailním označením vad zásahu, případně uvede námitky k době trvání servisního zásahu. Nebude-li písemné potvrzení či oznámení dle předchozí věty provedeno do 3 pracovních dnů ode dne doručení oznámení o dokončení servisního zásahu dle odst. III.1, má se za to, že výsledek servisního zásahu včetně doby jeho trvání byl přijat bez výhrad. Potvrzení může být provedeno e-mailovou cestou.
- III.3** Objednatel je povinen zajistit poskytovateli veškerou součinnost, tj. zejména nerušený přístup k zařízení, parkovací místo, přiměřený pracovní prostor a podmínky pro servisní technika poskytovatele. V případě neposkytnutí součinnosti se průtahy v servisní činnosti vzniklé v důsledku neposkytnutí součinnosti nepovažují za prodlení na straně poskytovatele.

### **IV. Cena a fakturační podmínky**

- IV.1** Cena za provedení činností poskytovatele dle odst. II.1 této smlouvy je sjednána dle SLA specifikace nadstandardního servisního zajištění/1PA, tak jak je uvedeno v Příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- IV.2** Cena za provedení dodatkových úkonů uvedených v odst. II.2 této smlouvy bude určena jako součet provedených servisních úkonů, které jsou i s jejich sazbou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
- IV.3** Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za provedení servisních zásahů dle této smlouvy měsíčně, vždy k poslednímu dni měsíce, ve kterém jsou servisní zásahy provedeny. Faktury mají splatnost 14 kalendářních dnů ode dne jejich prokazatelného doručení objednateli. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platné legislativy (zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném a účinném znění). Uhrazením faktury se rozumí den odeslání fakturované částky z účtu objednatele na účet poskytovatele uvedený ve faktuře.

## V. Záruka

- V.1** Na výsledky provedených servisních zásahů dle této smlouvy poskytuje poskytovatel záruku v trvání 3 měsíců ode dne provedení servisního zásahu a výslovně prohlašuje, že po tuto dobu bude bezplatně odstraňovat záruční vady servisních zásahů.

## VI. Trvání smlouvy a její ukončení

- VI.1** Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- VI.2** Tuto smlouvu je objednatel oprávněn kdykoliv vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíců a poskytovatel je také oprávněn tuto smlouvu kdykoli vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíců, pokud se strany smlouvy nedohodnou jinak, nebo pokud nebude konec výpovědní lhůty stanoven na základě jiného ujednání smluvních stran. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- VI.3** V případě vypovězení této smlouvy se poskytovatel zavazuje provést a dokončit veškeré požadavky objednatele na servisní zásahy dle této smlouvy, které byly poskytovateli doručeny nejpozději v poslední den výpovědní lhůty.
- VI.4** Objednatel může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení poskytovateli v případě, že :
- poskytovatel poruší jakoukoliv svoji smluvní povinnost dle této smlouvy a neodstraní či nenapraví takové porušení ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení upozornění objednatele na porušení smluvní povinnosti;
  - poskytovatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy;
  - poskytovatel nezahájí servisní zásah ani v době rovnající se pětinásobku lhůty stanovené v čl. II odst. II.4 této smlouvy.
- VI.5** Poskytovatel může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení objednateli v případě, že :
- objednatel je v prodlení s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem v souladu s touto smlouvou delším než 45 dní;
  - objednatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy;
- VI.6** Odstoupením od této smlouvy nebo její výpovědí nejsou dotčena ustanovení smlouvy, která vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení účinnosti smlouvy. Smluvní strany výslovně ujednávají, že odstoupením od této smlouvy nebo její výpovědí není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody vzniklý v důsledku porušení této smlouvy ani nárok na zaplacení smluvní pokuty dle této smlouvy, které vznikly před účinností odstoupení nebo výpovědi

## VII. Odpovědnost za škodu

- VII.1** Smluvní strana, která poruší povinnost vyplývající z této smlouvy, odpovídá za škody, které v důsledku tohoto porušení vznikly druhé smluvní straně.

## VIII. Sankce

- VIII.1 Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta pro případ porušení povinností poskytovatele na provedení servisního zásahu v termínu stanoveném touto smlouvou činí 1000,-Kč za každé jednotlivé porušení, až do výše měsíčního paušálu.
- VIII.2 V případě, že prodlení objednatele s úhradou ceny za provedení řádně vyfakturovaných činností poskytovatele nebo její částí přesáhne dobu 30 dní, je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování servisních služeb dle této smlouvy, a to až do doby uhrazení dlužné částky. V takovém případě poskytovatel není v prodlení s plněním povinností dle této smlouvy.
- VIII.3 Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta může být uplatňována v případě prodlení objednatele s úhradením jakékoliv faktury řádně vystavené poskytovatelem v souvislosti s touto smlouvou o více jak 25 dní a činí 0,5 % z dlužné částky za každý následující den prodlení, maximálně do výše odpovídající měsíčnímu paušálu.
- VIII.4 Smluvní pokuty jsou splatné do 21 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení druhé smluvní straně obsahující řádné odůvodnění, za co je smluvní pokuta požadována. Nárokem na smluvní pokutu není dotčen nárok na náhradu škody. Zaplacení smluvní pokuty nemá za následek zánik závazku, na jehož porušení se smluvní pokuta vztahuje.

## IX. Zvláštní ujednání

- IX.1 Smluvní strany výslovně ujednaly, že smluvní strany nejsou oprávněny započíst jakékoliv své vzájemné pohledávky dle této smlouvy bez předchozí písemné dohody.
- IX.2 Smluvní strany výslovně ujednaly, že poskytovatel ani objednatel není oprávněn postoupit jakékoliv své nároky dle této smlouvy na třetí osoby či je zatížit právem ve prospěch třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- IX.3 Poskytovatel i objednatel mají v případě změny jakéhokoliv kontaktního údaje pro doručování jakékoliv komunikace dle této smlouvy povinnost oznámit takovou změnu nejméně 5 pracovních dní předem e-mailem druhé smluvní straně a není-li to možné ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po povinné smluvní straně spravedlivě požadovat, pak bez zbytečného odkladu.

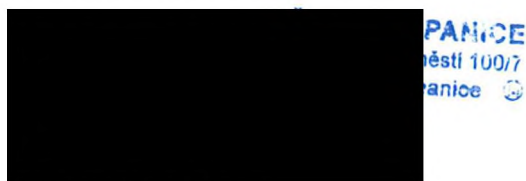
## X. Závěrečná ustanovení

- X.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- X.2 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že všechny údaje uvedené ve smlouvě, včetně osobních údajů, budou zveřejněny v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejnění těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Město Šlapanice zašle smlouvu správci registru smluv k uveřejnění.
- X.3 Tuto smlouvu je možno měnit či doplňovat pouze písemnými vztupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- X.4 Smluvní strany jsou povinny spory vzniklé na základě této smlouvy řešit nejprve vzájemnou dohodou a smírnou cestou. Pakliže se nepodaří dosáhnout vzájemné dohody do deseti pracovních dnů od notifikace sporných vztahů některou ze smluvních stran, bude spory vzniklé z této smlouvy rozhodovat věcně a místně příslušný český soud určený podle sídla objednatele.
- X.5 Jakákoliv písemnost bude považována za doručenou:
  - a) je-li doručováno osobním předáním písemnosti, tak v okamžiku, kdy zástupce adresáta (druhé smluvní strany) písemně potvrdí převzetí písemnosti, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta

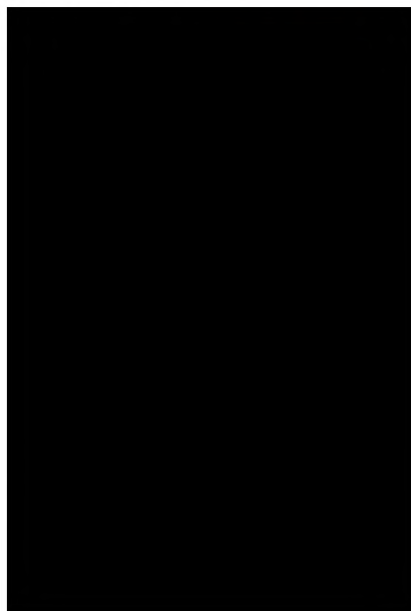
- písemně odmítl zásilku převzít;
- b) je-li doručováno e-mailem, tak v okamžiku, kdy byl e-mail odeslán na e-mailovou adresu druhé smluvní strany, přičemž pokud byl e-mail odeslán mimo pracovní den anebo po 17.00 hod. pracovního dne, bude se za okamžik doručení e-mailu považovat 8.00 hod. nejbližší následujícího pracovního dne, není-li v této smlouvě uvedeno jinak;
- c) je-li doručováno prostřednictvím pošty či kurýrní služby, tak v okamžiku, kdy zástupce druhé smluvní strany písemně převzal zásilku, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta (druhé smluvní strany) písemně odmítl zásilku převzít.
- X.6** Jakákoli platba uskutečněná na základě této smlouvy, včetně popisu stran transakce, částky, data uskutečnění apod. může proběhnout z transparentního účtu objednatele, tedy může být zveřejněna prostřednictvím internetu.“
- X.7** Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.
- X.8** Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich svobodné a vážné vůli a prohlašují, že nebyla uzavřena v tísni, pod nátlakem či za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
- X.9** Doložka podle § 41 zákona č. 128/2000 Sb, o obcích, v platném znění:  
Tato Smlouva byla schválena na 82. schůzi Rady města Šlapanice konané dne 5.5.2021.

Ve Šlapanicích, dne 10-06-2021

V Ostravě, dne 22.6.2021



Starostka města



Přílohy:

- Příloha č. 1 - Seznam PA (Platebních automatů)
- Příloha č. 2 - Specifikace servisního pokrytí (SLA SW online + SLA HW 48H on site)
- Příloha č. 3 - Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony



## Příloha 1 ke smlouvě

Seznam PA (Platebních automatů)

Pořadové číslo PA	Sériové číslo PA
I.	P4U-2021-0202 (PA01 – Opuštěná Brno)
II.	P4U-2021-0203 (PA02 – Masarykovo náměstí Šlapanice)

## Příloha 2 ke smlouvě

Specifikace servisního pokrytí

**SLA SW Online/SLA HW 48H on site**

- SW dohled, update SW, servis a dohledávání incidentů, servis
- HW garantovaná oprava HW do max. 48 hodin od nahlášení závady
- **Cena za poskytnuté servisní zajištění SLA**

Položka	Popis	
Servis SLA na 36 měsíců pro 2 zařízení	Servisní zajištění SLA 48H – oprava v místě do 48 hodin od nahlášení incidentu, měsíční paušál 1500,-Kč/zařízení bez DPH. Sleva na druhé zařízení 50%. $((1500+750) \times 36) = 81000$	81000,- bez DPH

SLA SW On-line / Servisní SW dohled zahrnuje monitoring závad, specifikaci a diagnostiku kritických chyb u PA  
SLA HW 48H / oprava HW do 48 hodin od nahlášení závady

## Příloha 3 ke smlouvě

Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony

Veškeré mimozáruční a pozáruční opravy jsou hrazené:

- Km do místa opravy = 15,-Kč bez DPH /1km za výjezd
- Čas strávený na cestě = 350,-Kč bez DPH/1hod
- Práce technika = 750,-Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Práce programátora = 1200,-Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Materiál na opravu nebo výměnu = dle ceníku výrobce po předchozím schválení objednatelem.