

Smlouva o poskytování servisních služeb

č. Payment4U: 20220628MR01SLA

č. smlouvy Města Znojma: 0026/2023

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

SMLUVNÍ STRANY

Poskytovatel:

| Obchodní jméno | Payment4U, a.s. |
|---------------------|---|
| Sídlo | Fričova 1662/4, Praha 2 Vinohrady, 120 00 |
| IČO | 05256666 |
| DIČ | CZ05256666 |
| Statutární zástupce | Zdeněk Vacek, předseda představenstva |

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 21741
dále jen „poskytovatel“

Objednatel:

| Obchodní jméno | Město Znojmo |
|---------------------|-----------------------------------|
| Sídlo | Obroková 1/12, Znojmo, PSČ 669 02 |
| IČO | 00293881 |
| DIČ | CZ 00293881 |
| Statutární zástupce | Ing. Ivana Solařová, starostka |

Dále jen „objednatel“

Společně též jako „smluvní strany“

I. Úvodní ustanovení

- 1.1** Na základě smlouvy na dodání 1ks Automatického platebního kiosku – terminálu ze dne 6.12.2017, uzavřené mezi smluvními stranami této smlouvy provedl poskytovatel pro objednatele dílo spočívající v dodávce Platebního Automatu města, určeného k výběru správních poplatků.
- 1.2** Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu za účelem zajištění funkčnosti a provozuschopnosti Platebního Automatu a dohledové Webové Centrály PA (Platební Automat), v zájmu splnění všech požadavků kladených na uvedené dostupnost a funkčnost obou systémů, dle platných právních předpisů a technických norem a dle požadavků objednatele.

II. Předmět smlouvy

- 2.1** „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“ na základě separátní smlouvy mezi objednatelem a poskytovatelem, za podmínek dohodnutých v této smlouvě a objednatel se zavazuje uhradit za poskytnutý servis vybavení sjednanou cenu. Vybavení, kterého se servis týká, je specifikováno v příloze této smlouvy.

III. Obsah, způsob a lhůty plnění

- 3.1** Servis vybavení je poskytován na vybavení uvedené v příloze této smlouvy v servisních časech a postupem popsaným 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.

- 3.2** „Objednatel“ má nárok vyžádat si i dodatkové výkony. Za dodatkové výkony 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, užitím výrobcem zařízení neautorizovaného spotřebního a opotřebitelného materiálu a dílů, (dále jen závady způsobené „objednatелеm“ či jinou třetí stranou);
- b) dodatkové servisní výkony, které jsou provedeny na žádost objednatele po dohodě stran mimo běžnou pracovní dobu servisu a nad rámec dohodnutých reakčních dob pro servisní plnění.

Tyto dodatkové výkony se řídí vždy dohodou obou stran, kterou si obě strany potvrdí e-mailem, a to v rozsahu reakční doby i ceny za tyto výkony. Tyto dodatkové výkony se neřídí pravidly SLA v příloze, ale pouze dohodou obou stran viz výše a nejsou zahrnuty v ceně služeb uvedené v příloze, přičemž podmínkou jejich poskytnutí je to, že se smluvní strany dohodnou na ceně za dodatkové výkony.

- 3.3** 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 způsobem dle přílohy. Definice a podmínky pro hlášení dle přílohy jsou specifikovány následovně:

Požadavek na servisní zásah musí obsahovat označení zařízení, popis závady a popis činnosti, při níž se závada projevila. Pokud je popis neúplný nebo zcela nedostatečný, je poskytovatel oprávněn vyžádat si další informace; v takovém případě počíná reakční doba běžet až po dodání doplňujících informací.

IV. Postup při provádění servisních zásahů

- 4.1** „Poskytovatel“ je povinen oznámit „objednateli“ zahájení servisního zásahu na e-mailovou adresu: frantisek.prochazka@muznojmo.cz či telefonicky. Dokončení servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen oznámit „objednateli“ neprodleně tak, aby měl „objednatel“ možnost výsledky servisního zásahu překontrolovat a otestovat funkčnost vybavení.
- 4.2** „Objednatel“ je po oznámení o dokončení servisního zásahu povinen bezodkladně překontrolovat provedení servisního zásahu a otestovat funkčnost vybavení. Následně „objednatel“ buď (i) potvrdí písemně či telefonicky provedení servisního zásahu a odsouhlasí dobu trvání servisního zásahu, nebo (ii) písemně oznámí vady provedeného servisního zásahu s označením vad zásahu, případně uvede námítky k době trvání servisního zásahu. Nebude-li písemné potvrzení či oznámení dle předchozí věty provedeno do 24 hodin od doby doručení oznámení dle odst. 3.1., zanikají práva objednatele z vadného plnění, s čímž objednatel výslovně souhlasí.
- 4.3** Objednatel je povinen zajistit poskytovateli veškerou součinnost, tj. zejména nerušený přístup k zařízení a přiměřený pracovní prostor a podmínky pro servisní techniku poskytovatele. V případě neposkytnutí součinnosti se průtahy v servisní činnosti vzniklé v důsledku neposkytnutí součinnosti nepovažují za prodlení na straně poskytovatele. V případě koordinace prací na zařízení s více dodavateli je objednatel povinen zajistit poskytovateli součinnost i třetích stran, bude-li servisní zásah probíhat v součinnosti s dalšími subjekty.

V. Cena a fakturační podmínky

- 5.1** Cena za provedení činností „poskytovatele“ dle této smlouvy je sjednána dle SLA specifikace nadstandardního servisního zajištění a je uvedena v příloze, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 5.2** „Poskytovatel“ je oprávněn vystavit fakturu za provedení servisních zásahů dle této smlouvy měsíčně, vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce. Faktury mají splatnost 14 kalendářních dnů ode dne jejich vystavení „objednateli“.

VI. Záruka

- 6.1** Na výsledky provedených servisních zásahů dle této smlouvy poskytuje „poskytovatel“ záruku v trvání 6 kalendářních měsíců ode dne provedení servisního zásahu a „poskytovatel“ výslovně prohlašuje, že po tuto dobu bude bezplatně odstraňovat záruční vady servisních zásahů.

VII. Doba trvání smlouvy a možnosti jejího ukončení

- 7.1** Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Tuto smlouvu je „objednatel“ oprávněn kdykoliv vypovědět s výpovědní dobou 3 měsíců a „poskytovatel“ je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 3 měsíců, pokud se strany smlouvy nedohodnou jinak, nebo pokud nebude konec výpovědní doby na základě jiného ujednání smluvních stran. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

- 7.2** 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 doby.

- 7.3** „Objednatel“ i „poskytovatel“ může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení „poskytovateli“ v případě, že :

- a) „poskytovatel“ či „objednatel“ poruší jakoukoliv svoji smluvní povinnost dle této smlouvy a neodstraní takové porušení ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení upozornění objednatele či poskytovatele o porušení smluvní povinnosti;
- b) „poskytovatel“ či „objednatel“ se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy.

7.4 Odstoupením, nebo výpovědí od této smlouvy 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 porušením této smlouvy a nárok na zaplacení smluvní pokuty dle této smlouvy, které vznikly před účinností odstoupení nebo výpovědi.

VIII. Odpovědnost za škodu

8.1 Smluvní strana, která poruší povinnost vyplývající z této smlouvy, odpovídá za škody, které v důsledku tohoto porušení vznikly druhé smluvní straně. Nahrazuje se však pouze skutečná škoda, a to pouze škoda, jež nepřevyšuje škodu, kterou v době uzavírání smlouvy povinná strana jako důsledek svého možného porušení smluvních povinností předpokládala nebo kterou bylo možno předvídat s přihlédnutím ke skutečným, jež povinná strana v uvedené době znala nebo při obvyklé péči znát měla. Poskytovatel neodpovídá za škodu, ke které došlo poškozením či ztrátou datových nosičů, dat a programů při provádění servisních služeb, ušlý zisk nebo náhradu za odstavení zařízení z důvodu provádění servisního zásahu či jakokoli nemajetkovou újmu.

8.2 Smluvní strany se dohodly, že celkový rozsah povinnosti poskytovatele nahradit újmu objednateli, a to včetně smluvních pokut, je omezen do výše 100% ceny předmětného servisního zásahu, a to za veškeré škodné události z něj plynoucí v jejich souhrnu. Výše sjednané omezení se nepoužije na náhradu škody způsobenou úmyslně či z hrubé nedbalosti poskytovatele či jeho zaměstnanců.

IX. Sankce

9.1 Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta pro případ porušení povinností poskytovatele na provedení servisního zásahu v termínu stanoveném touto smlouvou činí 500 Kč za každý jednotlivý incident až do výše měsíčního paušálu.

9.2 V případě, že prodlení objednatele s úhradou ceny za provedení činností poskytovatele nebo její části přesáhne dobu 30 dní, je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování servisních služeb dle této smlouvy, a to až do doby uhrazení dlužné faktury. V takovém případě poskytovatel není v prodlení s plněním povinností dle této smlouvy. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny za provedení činností poskytovatele má poskytovatel dále právo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 0,1 % dlužné částky za každý, byť jen započatý, den prodlení s úhradou.

9.3 Smluvní pokuty jsou splatné do 14 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení. 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.

X. Zvláštní ujednání

- 10.1** 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 souhlasu druhé smluvní strany.
- 10.2** „Poskytovatel“ i „Objednatel“ má v případě změny jakéhokoliv kontaktního údaje pro doručování jakékoliv komunikace dle této smlouvy povinnost oznámit takovou změnu předem.

XI. Závěrečná ujednání

- 11.1** Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“).
- 11.2** Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.
- 11.3** Tuto smlouvu je možno měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 11.4** Smluvní strany jsou povinny spory vzniklé na základě této smlouvy řešit nejprve vzájemnou dohodou. Pakliže se nepodaří dosáhnout vzájemné dohody do deseti pracovních dnů od notifikace sporných vztahů některou ze stran, bude spory vzniklé z této smlouvy rozhodovat věcně a místně příslušný soud.
- 11.5** Objednatel bere na vědomí, že přebírá na sebe nebezpečí změny okolností dle ustanovení § 1765 odst. 2 NOZ. Smluvní strany se dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 1798 – 1801 NOZ.
- 11.6** Jakákoliv písemnost bude považována za doručenu:
- je-li doručováno osobním předáním písemnosti, v okamžiku, kdy zástupce adresáta (druhé strany) písemně potvrdí převzetí písemnosti, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta písemně odmítl zásilku převzít;
 - je-li doručováno e-mailem, v okamžiku, kdy byl e-mail odeslán na e-mallovou adresu druhé strany, přičemž pokud byl e-mail odeslán mimo pracovní den anebo po 18.00 hod. pracovního dne, bude se za okamžik doručení e-mailu považovat 8.00 hod. následujícího pracovního dne, není-li v této smlouvě uvedeno jinak;
 - je-li doručováno prostřednictvím pošty či kurýrní služby, v okamžiku, kdy zástupce druhé strany písemně převzal zásilku, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta písemně odmítl zásilku převzít.
- 11.7** Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 11.8** Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich svobodné a vážné vůli a prohlašují, že nebyla uzavřena v tísní, pod nátlakem či za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují oprávnění zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.
- 11.9** Uzavření této smlouvy schválila Rada města Znojma usnesením č. 10/2023 ze dne 9. 1. 2023, bodem č. 306.

Město Znojmo
Ing. Ivana Solařová, starostka

Payment4U, a.s.
Zdeněk Vacek, předseda představenstva

Příloha ke smlouvě o poskytování servisních služeb číslo 20220628MR01SLA

Seznam PA (Platebních automatů) – bude doplněno po předání automatu v předávacím protokolu

| Pořadové číslo PA | Sériové číslo PA |
|-------------------|------------------|
| 1 | P4U-201804-24 |
| | |
| | |
| | |

Adresa umístění: Městský úřad Znojmo, Pražská 2486/59, 669 02, Znojmo 2

SLA služby - (ceny jsou uvedeny pro 1 lokalitu viz „seznam PA“ výše za 1 měsíc):

- 1) Servisní zajištění PA do doby uvedené v SLA podmínkách tj. doba opravy v místě instalace (SLA servisní zajištění HW 48H)

| | | | |
|-------------------------------|---|----------------|----------|
| SLA servisní zajištění HW 48H | SLA nadstandardní servisní zajištění s opravou HW do 48Hodín po dobu záruky / doba opravy HW do 48H od nahlášení závady / SW online monitoring, diagnostika chyb, úpravy, upgrade atp. / měsíční paušál | měsíční platba | 2 900 Kč |
|-------------------------------|---|----------------|----------|

- 2) Zajištění hostingu, dostupnosti a kompatibility správy Webové Centrály pro správu PA = 750 Kč/1měsíc

Veškeré mimozáruční a pozáruční opravy jsou hrazené:

- Km do místa opravy = 20 Kč bez DPH /1km za výjezd do místa instalace
- Čas strávený na cestě = 350 Kč bez DPH/1hod
- Práce technika = 850 Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Práce programátora = 1350 Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Materiál na opravu, nebo výměnu / dle ceníku výrobce po předchozím schválení objednatelem

Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH