SERVISNÍ SMLOUVA

Galileo Corporation s.r.o.
se sídlem Březenecká 4808, 430 04 Chomutov
IČO: 25448714
DIČ: CZ25448714
zastoupená Dušanem Procházkou, jednatelem společnosti
(dále jen „pronajímatel")

a

Město Moravský Krumlov
se sídlem nám. Klášterní 125, 672 01 Moravský Krumlov
IČO: 00293199
DIČ: CZ00293199
Zastoupení: Mgr. Tomáš Třetina, starosta
(dále jen „nájemce")

uzavírají mezi s sebou ve smyslu ustanovení § 1746 a násl., z. č. 89/20012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník"), tuto smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „**Smlouva**")

Článek I. - Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je **poskytování servisních služeb** k venkovnímu kiosku a elektronické úřední desce dodaná pronajímatelem nájemci (dále jen „Dodávka") ve sjednaném rozsahu, ve zvýhodněných lhůtách, sazbách a úrovni uvedené dále ve Smlouvě a jejích Přílohách.
2. Rozsah a úroveň servisních služeb (dále jen **„Servis"**) **je poskytován následovně:**
   - Běžný servis HW a SW
   - Profylaxe HW
   - Maintenance SW
   - Vzdálený přístup
3. Předmětem servisní činnosti dle této Smlouvy **není** servis hardwaru a softwaru jiných pronajímatelů než pronajímatele, 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.).
4. Detailní specifikace Servisu je vedle Smlouvy dále upravena v příloze Smlouvy „Úroveň služeb", která tvoří její nedílnou součást.

Článek II. - Vymezení základních pojmů smlouvy

Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, budou následující pojmy, které jsou uvedeny velkými počátečními písmeny, mít dále uvedený význam:
„**Dodávka**" – venkovní kiosek s výrobním číslem a elektronická úřední deska dodaná pronajímatelem nájemci na základě zvláštní smlouvy.

„Incident" - jakékoliv neplánované přerušení, omezení nebo snížení kvality Dodávky. Příčinou Incidentu může být Vada Dodávky – 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.
„Lokalizace Incidentu" - odhalení příčiny, která způsobila Incident.
„**Vada**" - selhání funkčnosti Dodávky nebo rozpor Dodávky s jeho zadáním, jeho dokumentací nebo platnou právní úpravou.
„Servis" – řešení Incidentů, které nájemce nahlásí na základě Smlouvy na Helpdesk pronajímatele dle podmínek Smlouvy a úrovně zvolených služeb.
Helpdesk" - kontaktní místo pronajímatele pro hlášení Incidentů, dotazů a požadavků nájemce. Konkrétně se jedná o Webový formulář, E-mail nebo Telefon.
„**Úroveň služeb**" – garantovaná úroveň servisních služeb, které má pronajímatel poskytovat a dodržovat pro své Dodávky. Detailní popis úrovně služeb je popsán v příloze „Úroveň služeb" dle typu varianta „Economy", „Normal" nebo „Profi".
„Profylaxe HW" – preventivní prohlídka a kontrola dodaného zařízení s požadavkem na předcházení nechtěným událostem.
„Maintenance SW" - proaktivní modifikace a pravidelný Update SW produktu podle požadavků platné legislativy.
„Vzdálený přístup" - Nájemce umožňuje pronajímateli vzdálený přístup na spravovaný systém v nezbytném rozsahu. Tento přístup je typicky realizován pomocí komerčního nástroje třetí strany SW TeamViewer.
„**Pracovní den**" nebo též „**PD**" – jedná se o každý pracovní den, s výjimkou sobot, nedělí a státem uznaných svátků v České republice.
„Základní servisní doba" – pracovní doba v Pracovní dny mezi 8:00 – 16:00 hod.
„Reakční doba" – doba od okamžiku nahlášení Incidentu do počátku jeho odstraňování.
„Náhradní řešení" - řešení, které umožní Incident dočasně obejít opatřeními na straně nájemce či pronajímatele. Náhradního řešení může být dosaženo provedením takových opatření (systémových, organizačních), která umožní dočasně snížit úroveň incidentu.
„**Servisní zpráva**" - písemná zprávu, kterou pronajímatel informuje nájemce ohledně stavu poskytování, resp. vyřešení Servisu dle Smlouvy.
„On-site" – na místě, tedy v místě instalace Dodávky.

Článek III. - Poskytování Servisu

1. Pronajímatel poskytuje servis na základě nahlášení Incidentu přes Helpdesk pronajímatele. Jiný způsob hlášení Incidentů není dle Smlouvy možný. Nájemce konkrétně popíše Incident, projev Vady, její dopad na funkčnost Dodávky, 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.
2. V případě, že Vad je více a nelze je řešit zároveň (souběh Vad), je Nájemce oprávněn určit pořadí jejich odstraňování. Pokud je dle odůvodněné analýzy pronajímatele nutné postupovat při odstraňování Vad v jiném pořadí, může pronajímatel požadavek Nájemce odmítnout.
3. Veškerá komunikace ohledně Servisu probíhá výhradně přes Helpdesk. Po nahlášení na Helpdesk bude Nájemci odeslána potvrzovací zpráva o přijetí oznámení. Na Helpdesku také probíhá komunikace smluvních stran ohledně doplnění informací týkajících se jednotlivých Incidentů a je zde zaznamenáván průběh odstraňování Vad.
4. Okamžikem řádného nahlášení Incidentu začíná pronajímateli běžet Reakční doba.
5. Servis je poskytován primárně vzdáleně nebo on-site a to Pronajímatelem nebo jeho subpronajímateli. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Pronajímatele u Nájemce, o čemž rozhoduje Pronajímatel. V případě vyžádání fyzické přítomnosti

6. Pronajímatel může Nájemci zpoplatnit servisní zásah dle cen uvedených v ceníku servisních služeb, pakliže se nejedná o záruční opravu.
7. Vzdálený přístup je poskytován trvale po dobu trvání Smlouvy nebo na vyžádání pro konkrétní servisní zásah. Pronajímatel má k dispozici pouze taková přístupová oprávnění, která jsou nezbytná pro plnění servisního zásahu. Pronajímatel 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 Nájemce.
8. O vyřešení každého Servisu bude Nájemce informován Servisní zprávou s popisem provedené práce a výsledku zásahu.
9. Nájemce je povinen provést do 5-ti pracovních dnů po servisu akceptační testy, tedy otestovat vyřešení Incidentu.
10. Servis je považován za akceptovaný, jestliže je řádně předaný, případně 5. dnem od provedení servisu, pokud v této době Nájemce neohlásí Pronajímateli žádné vady provedení.

Článek IV. - Profylaxe a Maintenance

1. U Profylaxe HW se Pronajímatel zavazuje kompletně zkontrolovat venkovní kiosek a jeho funkčnost, vyčistit vnitřní prostor kiosku a jeho příslušenství stlačeným vzduchem, vyměnit prachové filtry, provést preventivní kontrolu a funkční zkoušku příslušenství. Profylaxe je prováděna 1x ročně on-site, tj. v sídle Nájemce, kde je Dodávka nainstalovaná.
2. Maintenance SW se rozumí proaktivní modifikace a pravidelný Update SW po jeho předání za účelem opravy chyb, zlepšení výkonnosti nebo dalších atributů, případně přizpůsobení změněnému prostředí. Maintenance provádí Pronajímatel minimálně 1x ročně, a to vzdáleným přístupem.
3. Termín provedení Profylaxe a Maintenance oznamuje Pronajímatel Nájemci vhodným způsobem nejméně 7 dní předem. Po provedení Maintenance SW oznámí Pronajímatel Nájemci důležité změny SW.

Článek V. - Cena a platební podmínky

1. Ceny Servisu jsou uvedeny v příloze Smlouvy „Úroveň služeb".
2. Cena běžného servisu je tvořena takto:
   - Cena fixní dle zvoleného Typu služby, (viz příloha „Úroveň služeb"). Tato cena bude fakturována společně s pronájmem vybraného zařízení a to za zvolené fakturační období jednoho kalendářního měsíce (dále jen „fakturační období").
   - Cena vypočítaná z ceníku sazeb (viz příloha Smlouvy „Úroveň služeb") dle rozsahu objednaného a provedeného Servisu. Tato cena bude fakturovaná měsíčně zpětně vždy po provedení Servisu.
3. Incidenty zapříčiněné skrytou Vadou SW nebo zaviněné Pronajímatelem budou po dobu trvání záruky vyřešeny bezplatně.
4. Změny cen servisu musí být řešeny písemným dodatkem ke Smlouvě odsouhlaseným a podepsaným oběma Smluvními stranami.
5. Částky uvedené ve Smlouvě a jejích přílohách neobsahují DPH. DPH bude připočteno vždy v aktuální výši dle platné právní úpravy.
6. Splatnost faktur je vždy 14 dní od doručení Nájemci.

Článek VI. - Záruky a odpovědnost za škodu

1. Nájemce je povinen reklamovat zjevné Vady a nedostatky v úrovni servisních služeb a prací bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
2. Smluvní strany si výslovně sjednávají, že se nebude uplatňovat ustanovení § 2952 občanského zákoníku. Strany se dohodly na tom, že se bude hradit pouze skutečná škoda, nikoliv ušlý zisk nebo jakékoli jiné nepřímé škody.
3. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
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.

Článek VII. - Součinnost a vzájemná komunikace

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 a jejích příloh. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
2. Nájemce Pronajímateli umožní nebo zajistí, za účelem provádění Servisu, přístup do objektů, v nichž má být Servis prováděn.
3. Smluvní strany se zavazují vzájemně komunikovat prostřednictvím svých oprávněných a pověřených osob uvedených v příloze „úroveň služeb". Smluvní strany jsou navzájem povinny si neprodleně sdělit jakoukoli změnu ve svých kontaktních osobách a kontaktních údajích.
4. 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.
5. Nájemce je povinen, na základě požadavku Pronajímatele, zajistit aktivní účast svého pověřeného zástupce znalého IT infrastruktury pro nutnou součinnost k provedení servisního zásahu. Nájemce je dále povinen dodat a zprovoznit všechny prostředky softwarové i technické povahy tak, aby umožnil Pronajímateli řádné a včasné plnění.
6. Nájemce je povinen poskytovat Pronajímateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění dle této Smlouvy. V opačném případě není Pronajímatel odpovědný za prodlení a lhůty a termíny se posouvají o dobu, po kterou nemůže Pronajímatel plnit své závazky z důvodu neposkytnutí této součinnosti.

Článek VIII. - Přechodná ustanovení

1. Pronajímatel prohlašuje, že byl informován o tom, že Nájemce je povinným subjektem ve smyslu § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Smlouva, ke které se vztahuje povinnost uveřejnit ji v registru smluv, je platná ode dne podpisu jejími stranami a účinná ode dne jejího zveřejnění v registru smluv. Pro tento případ se Smluvní strany dohodly, že správci registru smluv zašle smlouvu k uveřejnění Nájemce, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne uzavření této smlouvy.
2. Pronajímatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů,

osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s dodávkou služeb hrazených z veřejných výdajů.

3. Pronajímatel bere na vědomí úmysl a cíl Nájemce vytvářet transparentní majetkoprávní poměry a poskytovat otevřené informace o jeho nakládání s obecním majetkem směrem k veřejnosti.

Článek IX. - Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu je možné vypovědět bez udání důvodů, nejdříve však po uplynutí jednoho roku od nabytí její účinnosti, s výpovědní dobou 3 měsíce, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
2. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v aktuálním znění. Smlouvu je možné měnit pouze formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
3. Pokud některé ustanovení Smlouvy bude shledáno jako neúčinné nebo nevynutitelné, Smlouva bude posuzována jako celek s cílem zachovat původní záměr stran s tím, že neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením platným, jež je obsahem a účelem původnímu ujednání nejbližší.
4. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvní stran a účinná ode dne jejího zveřejnění v registru smluv. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá Smluvní strana obdrží jeden stejnopis.
5. Obě smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí, že tato Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou vůli a že nebyla uzavřena pod nátlakem, ani za jiných jednostranně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své podpisy.
6. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří Příloha č. 1 – Úroveň služeb

V Chomutově dne 24.3.2023

V Moravském Krumlově dne

[redacted]

Příloha č. 1 - Úroveň služeb

Galileo Corporation s.r.o.
se sídlem Březenecká 4808, 430 04 Chomutov
IČO: 25448714
DIČ: CZ25448714
zastoupená Dušanem Procházkou, jednatelem společnosti
(dále jen „pronajímatel")

a

Město Moravský Krumlov
se sídlem nám. Klášterní 125, 672 01 Moravský Krumlov
IČO: 00293199
DIČ: CZ00293199
Zastoupení: Mgr. Tomáš Třetina, starosta
(dále jen „nájemce")

Objednatel sjednává službu ve variantě:

Název služby:	Profi + cloud
Typ kiosku:	43Z
Počet zařízení:	1 ks
Výrobní číslo:	

Umístění servisovaných zařízení:

Adresa instalace:	Město Moravský Krumlov nám. Klášterní 125, 672 01 Moravský Krumlov

Kontaktní údaje Helpdesk:

[redacted]

Oprávněné a pověřené osoby pro řešení servisních událostí:

Za dodavatele:	Za objednatele:
[redacted]	

Typy a úroveň servisních služeb

SERVISNÍ SMLOUVY	Typ smlouvy zákazníka
Služba	**Profi**
Kontaktní a servisní doba	pracovní dny 7:00 - 18:00
Forma nahlášení události	webový formulář, e-mail, telefon
Reakční doba	ihned
Monitoring	24/7
Garance	
Maximální doba vyřešení incidentu – vzdálená podpora	1 PD
Maximální doba vyřešení incidentu – servisní návštěva	3 PD
Držení náhradních dílů dodavatelem	ANO
Bonus	
Měsíční podpora v ceně smlouvy	v ceně

[redacted]

V Chomutově dne 24.3.2023

V Moravském Krumlově dne 27. 03. 2023

[redacted]

MĚSTO MORAVSKÝ KRUMLOV

Schvalovací doložka

„Smlouva o nájmu s následným odkupem“
se subjektem: GALILEO CORPORATION s.r.o.,
Březenecká 4808, 430 04 Chomutov, IČO 25448714
ve věci pořízení elektronické úřední desky v celkové pořizovací ceně 313 912 Kč bez DPH, a to formou splátek dobu 24 měsíců
a „Servisní smlouva“ s téže firmou,
a pověřuje starostu města podpisem smluv

Tato smlouva byla projednána a schválena na 3. zasedání Zastupitelstva města konané dne 20. 2. 2023 nadpoloviční většinou hlasů všech členů Zastupitelstva města Moravský Krumlov.

[redacted]