

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. A § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění (dále jen „**Smlouva**“)

1 SMLUVNÍ STRANY

Město Trutnov

se sídlem Slovanské náměstí 165, 541 01 Trutnov

IČO: 00278360, DIČ: CZ00278360

jednající: Ing. ach. Michal Rosa, starosta města

(dále v textu smlouvy jen jako „Zákazník“)

a

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

jednající: Dušan Procházka, MBA, jednatel

(dále v textu smlouvy jen jako „Poskytovatel“)

2 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 2.1 Předmětem smlouvy je **poskytování servisních služeb** ve variantě **Rozšířený** (bod 3) k **1 ks venkovní elektronické úřední desky Galileo Kiosek 43** (dále jen „Servis“) pořízené na základě cenové poptávky ze dne 22.05.2023 (dále jen „Předmět“) ve sjednaném rozsahu, ve zvýhodněných lhůtách, sazbách a úrovni uvedené dále ve Smlouvě
- 2.2 Rozsah a úroveň servisních služeb **Servisu je poskytován následovně:**
 - 2.2.1 Běžný servis HW a SW
 - 2.2.2 Vzdálený přístup
- 2.3 Předmětem servisní činnosti dle této Smlouvy **není** servis hardwaru a softwaru jiných pronajímatelů než Poskytovatele, 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.).
- 2.4 Detailní specifikace Servisu je upravena v bodě 3 Smlouvy „Úroveň služeb“.

3 ÚROVEŇ SLUŽEB

| Typ smlouvy zákazníka viz 2.1 | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| SLA+ monitoring | Základní | Rozšířený | Komplexní |
| Kontaktní a servisní doba | 8:00-16:00 | 8:00-16:00 | 0:00 - 24:00 |
| Forma nahlášení události | webový formulář, e-mail, telefon | webový formulář, e-mail, telefon | webový formulář, e-mail, telefon |
| Reakční doba | ihned | ihned | ihned |
| Monitoring | .24/7 | .24/7 | .24/7 |
| Garance | | | |
| Maximální doba vyřešení incidentu – vzdálená podpora | 1 PD | 1 PD | 1 PD |
| Maximální doba vyřešení incidentu – servisní návštěva | 5 PD | 3 PD | 1 PD |
| Účtování km | 10,- Kč/ km | v ceně | v ceně |
| Účtování práce / hodina | 890,- Kč | v ceně | v ceně |
| Držení náhradních dílů dodavatelem | ANO | ANO | ANO |
| Cena bez DPH | | | |
| Měsíc | 850 Kč | 1 290 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 kiosk s výrobním číslem a elektronická úřední deska dodaná Poskytovatelem Zákazníkovi 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 Zákazník nahlásí na základě Smlouvy na Helpdesk Poskytovatele dle podmínek Smlouvy a úrovně zvolených služeb.
- 4.1.6 „**Helpdesk**“ - kontaktní místo Poskytovatele pro hlášení Incidentů, dotazů a požadavků Zákazníka. Konkrétně se jedná o Webový formulář, E-mail nebo Telefon.

- 4.1.7 „**Úroveň služeb**“ nebo „**SLA + monitoring**“ – garantovaná úroveň servisních služeb, které má Poskytovatel poskytovat a dodržovat pro své Produkty. Detailní popis úrovně služeb je popsán v části Smlouvy „Úroveň služeb“ dle typu varianta „**Základní**“, „**Rozšířený**“ nebo „**Komplexní**“.
- 4.1.8 „**Profylaxe HW**“ – preventivní prohlídka a kontrola Produktu s požadavkem na předcházení nechtěným událostem. Poskytovatel kompletně zkontroluje venkovní kiosky 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 Zákazníka, kde je Produkt nainstalován a je fakturována zvlášť.
- 4.1.9 „**Vzdálený přístup**“ - Zákazník umožňuje Poskytovateli 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 Zákazníka či Poskytovatele. Náhradního řešení může být dosaženo provedením takových opatření (systémových, organizačních), která umožní dočasně snížit úroveň incidentu.
- 4.1.14 „**Servisní zpráva**“ - písemná zpráva, kterou Poskytovatel informuje Zákazníka 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 Poskytovatel poskytuje servis na základě nahlášení Incidentu Zákazníkem přes Helpdesk Poskytovatele (Telefon: + 420 [REDACTED], Email: [REDACTED]@igalileo.cz). Jiný způsob hlášení Incidentů není dle Smlouvy možný. Zákazník 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 Poskytovateli běžet Reakční doba.
- 5.3 Servis je poskytován primárně vzdáleně nebo on-site a to Poskytovatelem. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Poskytovatele u Zákazníka, o čemž rozhoduje Poskytovatel.
- 5.4 Vzdálený přístup je poskytován trvale po dobu trvání Smlouvy nebo na vyžádání pro konkrétní servisní zásah. Poskytovatel má k dispozici pouze taková přístupová oprávnění, která jsou nezbytná pro plnění servisního zásahu. Poskytovatel 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 Zákazníka.
- 5.5 O vyřešení každého Servisu bude Zákazník informován Servisní zprávou s popisem provedené práce a výsledku zásahu.
- 5.6 Servis je považován za akceptovaný, jestliže je řádně předaný, případně 5. dnem od provedení servisu, pokud v této době Zákazník neohlásí Poskytovateli žádné vady provedení.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Ceny Servisu jsou uvedeny v bodě 3 Smlouvy nazvaném „Úroveň služeb“.
- 6.2 Cena běžného servisu je tvořena takto:
- 6.2.1 **Cena dle zvoleného Typu služby**, (viz bod 2.1) 1 290,00 Kč bez DPH měsíčně.
- 6.3 Incidentsy zapříčiněné skrytou Vadou SW nebo zaviněné Poskytovatelem budou po dobu trvání záruky vyřešeny bezplatně.
- 6.4 Poskytovatel vystaví vždy měsíc dopředu fakturu za servisní služby na nadcházející (budoucí) měsíc a doručí ji Zákazníkovi.
- 6.5 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem musí obsahovat všechny podstatné náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a dle občanského zákoníku, vše ve znění pozdějších předpisů.
- 6.6 Nebude-li faktura obsahovat náležitosti uvedené v této smlouvě nebo bude-li obsahovat nesprávné cenové údaje, je Zákazník povinen ji bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu, a to před uplynutím splatnosti faktury. Poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu s tím, že oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová lhůta splatnosti, a to ode dne prokazatelného doručení nové faktury Zákazníkovi.
- 6.7 Částky uvedené ve Smlouvě neobsahují DPH. DPH bude připočteno vždy v aktuální výši dle platné právní úpravy.
- 6.8 Splatnost faktur je vždy 21 dní od doručení Zákazníkovi.

7 ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1 Zákazník je povinen reklamovat zjevné Vady a nedostatky v úrovni servisních služeb a prací bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 7.2 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.
- 7.3 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 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.

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 a jejích příloh. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 8.2 Zákazník Poskytovateli umožní nebo zajistí, za účelem provádění Servisu, přístup do objektů, v nichž má být Servis prováděn.

- 8.3 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.
- 8.4 Zákazník je povinen, na základě požadavku Poskytovatele, zajistit aktivní účast svého pověřeného zástupce znalého IT infrastruktury pro nutnou součinnost k provedení servisního zásahu. Zákazník je dále povinen dodat a zprovoznit všechny prostředky softwarové i technické povahy tak, aby umožnil Poskytovateli řádné a včasné plnění.
- 8.5 Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění dle této Smlouvy. V opačném případě není Poskytovatel odpovědný za prodloužení a lhůty a termíny se posouvají o dobu, po kterou nemůže Poskytovatel plnit své závazky z důvodu neposkytnutí této součinnosti.

9 PŘECHODNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Poskytovatel prohlašuje, že byl informován o tom, že Zákazník 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 Zákazník, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne uzavření této smlouvy.
- 9.2 Poskytovatel 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.
- 9.3 Poskytovatel bere na vědomí úmysl a cíl Zákazníka vytvářet transparentní majetkoprávní poměry a poskytovat otevřené informace o jeho nakládání s obecním majetkem směrem k veřejnosti.

10 SOUČÁST SMLOUVY

- 10.1 **Podmínky.** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou aktuálně účinné všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele (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 Zákazník vyjadřuje svůj bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami.
- 10.2 **Úpravy Smlouvy.** Poskytovatel má právo změnit Smlouvu v rozsahu a v souladu s pravidly stanovenými v Podmínkách.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou.
- 11.2 **Úplná dohoda.** Smlouva představuje úplnou dohodu mezi Stranami ohledně poskytování Produktu a nahrazuje jakékoliv předchozí písemné nebo ústní dohody či smlouvy uzavřené mezi Stranami ohledně tohoto předmětu Smlouvy.

- 11.3 Smlouvu je možné vypovědět bez udání důvodů, nejdříve však po uplynutí záruky, s výpovědní dobou 3 měsíce, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 11.4 Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v aktuálním znění. Smlouvu je možné měnit pouze formou uzavření nové Smlouvy podepsané oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 11.5 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.
- 11.6 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu po dvou výtiscích pro každou smluvní stran.
- 11.7 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.
- 11.8 Tato smlouva se uzavírá v souladu s organizačním opatřením č. 5/2022 „Zadávání veřejných zakázek“, které bylo schváleno dne 21.12.2022 usnesením Rady města Trutnova č. RM_2022-1496/25. Uzavření této smlouvy schválila Porada vedení města Trutnova na své schůzi konané dne 21.06.2023, č. usnesení PV_2023-159/13.

Příloha: Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele

V Trutnově, dne2023

V Chomutově, dne 2023

.....
Ing. arch. Michal Rosa,
starosta města
Zákazník

.....
Dušan Procházka,
jednatel společnosti
Poskytovatel

Účinné od 01.02.2022

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:

- a. smlouva o poskytování konkrétního Produktu, kterou uzavírá Zákazník s Poskytovatelem a která zejména vymezuje rozsah poskytovaného Produktu a jeho cenu.
- b. tyto Podmínky (tj. tyto všeobecné obchodní 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 (zpravidla poskytovanou formou Software as a Service), která je poskytována jako součást Produktu Zákazníkovi a která je v takovém případě blíže vymezena ve Smlouvě.

„**Autorský zákoník**“ 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) 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 podle ustanovení § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku, jejíž 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 předem vždy na dané zúčtovací období.

3.2 **Cena za Produkt.** Ceny za Produkt jsou zpravidla stanoveny ve formě pravidelného poplatku hrazeného v intervalech stanovených ve Smlouvě. 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 a jiné poplatky.** Veškeré poplatky jsou uvedeny bez jakékoliv příslušné daně z přidané hodnoty (DPH) a jakýchkoliv daní, odvodů nebo jakýchkoliv obdobných poplatků, které mají být hrazeny Zákazníkem Poskytovateli (v případě DPH poté, co Zákazník obdrží příslušný daňový doklad).

3.6 **Splatnost.** Cenu na základě vystavené faktury je Zákazník povinen uhradit na bankovní účet Poskytovatele v termínu

Účinné od 01.02.2022

splatnosti příslušné faktury, která bude vždy 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 (včetně úroků): (i) účtovat úroky z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky denně, (ii) účtovat přiměřené administrativní náklady a (iii) pozastavit poskytování Produktu v souladu s čl. 12 níže.

3.8 Zákaz započtení. Žádná ze Stran nemá právo na vzájemné započtení ani jiná obdobná práva ohledně (i) jakýchkoliv částek obdržených dle Smlouvy nebo (ii) jakýchkoliv jiných částek nárokových po druhé Straně z titulu Smlouvy, jakékoliv jiné dohody či jiných právních skutečností mezi Stranami.

4 VZNIK A ZÁVAZNOST SMLOUVY

4.1 Aktuální Podmínky. Uzavřením Smlouvy Zákazník vyjadřuje svůj souhlas s těmito Podmínkami. Aktuální znění Podmínek je dostupné na [odkaz na internetové stránky] 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 si Strany nedohodnou jinak nebo pokud není stanovena pozdější účinnost dle čl. 4.4 níže, Smlouva vzniká a stává se účinnou a závaznou okamžikem podpisu oběma Stranami. V tento moment se tyto Podmínky stávají nedílnou součástí Smlouvy, a to vždy v jejich aktuálním znění.

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. Zákazník není oprávněn Smlouvu zveřejnit v registru smluv, pokud mu taková povinnost výslovně nevyplyvá ze zákona.

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 nadále 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 Stran je oprávněna vypovědět Smlouvu s šesti (6) měsíční výpovědní dobou, a to i bez určení důvodu. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena druhé Straně.

6 TECHNICKÁ PODPORA A KOMUNIKACE STRAN

6.1 Technická podpora a infolinka. Zákazník může pro komunikaci s Poskytovatelem využívat infolinku. Poskytovatel k Produktu zároveň poskytuje technickou podporu pro řešení technických potíží spojených s Produktem, a to dle podmínek dostupných <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% dostupností počítané 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, úpravy a/nebo technické poruchy, 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 či službami poskytovanými třetími stranami (zejména dostupností internetového připojení).

Bez ohledu na takové negativní vlivy na Produkt, které mohou vést k tomu, že Produkt nebude dostupný, neponese Poskytovatel za takové události a s tím související vlivy odpovědnost a veškeré platby budou i nadále splatné Klientem bez jakékoliv náhrady ze strany Poskytovatele.

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.

7.4 Výhradní nároky. Nároky dle čl. 7.3 jsou výlučným a jediným nápravným prostředkem Klienta ohledně potíží s výkonem či dostupností Produktu dle Smlouvy.

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 případně poskytnuté osobní údaje zpracovávat pouze na základě pokynů Zákazníka, a to po dobu nezbytnou k poskytování Produktů. 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. V případě, že dojde k takovému zpracování osobních údajů, 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

Účinné od 01.02.2022

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. S výjimkou 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, včetně těchto Podmínek v přiměřeném rozsahu (a to včetně ceny za poskytování Produktu) jednostranně měnit, doplňovat či rušit. Poskytovatel je oprávněn takovou změnu provést zejména v případě (i) změny právních předpisů, (ii) zavedení nových produktů, služeb či technologií, (iii) úpravy cen (včetně cen stanovených dohodou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem) a způsobů účtování či (iv) na základě rozhodnutí příslušných dozorových orgánů či na základě soudního rozhodnutí. Změny se tak mohou týkat zejména (a) podmínek poskytování příslušného Produktu (pokud se nejedná o technické změny, které podléhají režimu čl. 9.6 níže), (b) ceny za Produkt, či (c) způsobu plateb a fakturace, (d) rozsahu práv a povinností mezi Stranami.

9.3 Oznámení změny. Poskytovatel je povinen Zákazníka o změnách Smlouvy (včetně změny těchto Podmínek) informovat písemným oznámením zasláným 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 a/nebo Podmínek nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti k datu určeném Poskytovatelem jako datum účinnosti změny Smlouvy, případně Podmínek. V případě, že nebude stanoveno jinak, změna Smlouvy (resp. Podmínek) nabude účinnosti šest (6) měsíců od oznámení takové změny.

9.5 Nesouhlas se změnou. Pokud Zákazník se změnami Podmínek nesouhlasí, je oprávněn změny odmítnout a vypovědět Smlouvu písemným oznámením, které Poskytovateli 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 Poskytovateli v uvedené lhůtě oznámení nedoručí, platí, že Zákazník se změnami souhlasí.

9.6 Formální a technické změny. Úpravu obsahu Podmínek, kterou se nemění obsah závazku (a to včetně úpravy technické specifikace Produktu), je Poskytovatel oprávněn provést jednostranně bez souhlasu Zákazníka. S ohledem na povahu a rozsah takové úpravy pak Poskytovatel takové opatření případně Zákazníkovi oznámí vhodným způsobem. Tyto změny mohou nabýt okamžitě 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 Poskytovateli 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 upravena či změněna. Poskytovatel si vyhrazuje právo tuto specifikaci jednostranně změnit, zejména pak technickou specifikaci, a to v souladu s faktickým stavem určeným technologickým vývojem.

11 UŽÍVÁNÍ PRODUKTU ZÁKAZNÍKEM

11.1 Záruky poskytovaného Produktu. K Produktům poskytovaným ve formě „software jako služba“ (tzv. Software as a Service, SaaS), nedává Poskytovatel nad rámec záruk v těchto Podmínkách žádné další záruky (včetně záruk ohledně způsobu užití, kompatibility nebo kvality).

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

11.3 Součinnost. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli 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, Poskytovatel nenesе odpovědnost za poskytované Produkty.

11.5 Zkušební využívání Produktů. V případě, že Poskytovatel 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). Poskytovatel 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, Poskytovatel je oprávněn (zcela nebo částečně) kdykoliv pozastavit poskytování Produktu, a to zejména z následujících důvodů: (i) v případě používání Produktů Klientem způsobem, které nejsou v souladu se Smlouvou, pokud na to byl Klient písemně upozorněn a takové porušení nezhodil 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; a/nebo (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. Poskytovatel omezí veškerá pozastavení na minimum, a pokud to bude přiměřeně možné, pozastavení Klientovi předem oznámí. Poskytovatel je v každém případě oprávněn poskytování Produktu přerušit až do odstranění závadného stavu ze strany Klienta a/nebo odpadnutí objektivní překážky.

12.3 Následky pozastavení. V případě jakéhokoliv takového pozastavení nenesе Poskytovatel 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 Poskytovateli dle Smlouvy,

Účinné od 01.02.2022

ať již vyfakturovaných nebo zatím nevyfakturovaných. Přerušení 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 Poskytovatel poskytne Zákazníkovi takový předmět plnění, který naplňuje znaky autorského díla ve smyslu Autorského zákoníku, veškerá práva k takovému předmětu plnění zůstávají a náleží Poskytovateli. Pokud je to nezbytné pro užívání Produktu, Poskytovatel 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 Poskytovatel 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, prodávat, provádět reverse engineering, obchodovat jej 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 Poskytovatel 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 OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

14.1 Odpovědnost Poskytovatele. Poskytovatel není v žádném případě odpovědný za nemajetkovou újmu. Poskytovatel rovněž Zákazníkovi neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu na výnosech, omezení výroby, ztrátu obchodních příležitostí, ztrátu spočívající ve snížení hodnoty, újmu na dobrém jménu, ztrátu spočívající v promeškaném času, ztrátu spočívající v přerušení činnosti, za sankci udělenou Zákazníkovi nebo jakoukoli další nepřímou či následovnou újmu nárokovanou Zákazníkem v souvislosti s poskytováním Produktů dle Smlouvy a vyplývající z: (i) používání či nemožnosti používat Produkty, (ii) neúplné nebo nesprávné informace nebo rady dané za odměnu v souvislosti s poskytováním Produktů, (iii) jakékoliv další souvislosti s Produkty.

14.2 Výše odpovědnosti. Celková a souhrnná odpovědnost Poskytovatele, která by mohla Zákazníkovi vzniknout v souvislosti se Smlouvou, nepřekročí cenu uhrazenou nebo splatnou Zákazníkem za Produkty poskytnuté Poskytovatelem během dvanácti (12) měsíců bezprostředně předcházejících vzniku škody.

14.3 Škoda způsobená úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Omezení podle tohoto článku 12 neomezuje povinnost Stran nahradit újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

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 moci postižené Straně. Takové ukončení Smlouvy neovlivní práva Stran související s jakýmkoli porušením, k němuž došlo během zásahu Vyšší moci nebo před ukončením příslušné Smlouvy.

16 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1 Reference Zákazníka. Bez ohledu na ujednání o mlčenlivosti je Poskytovatel v každém případě oprávněn při nabídce svých Produktů uvádět označení Zákazníka jako reference na vlastní Produkty, a to včetně uvádění referencí v propagačních materiálech či jiným veřejně dostupným způsobem.

16.2 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.

16.3 Postoupení. Zákazník není oprávněn práva a/nebo povinnosti ze Smlouvy (popř. celou Smlouvou) postoupit nebo převést na třetí osobu bez písemného souhlasu Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Zákazníkem i celou Smlouvu třetí osobě; Zákazník není oprávněn namítat takové postoupení Smlouvy.

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 01.02.2022.