

SERVISNÍ SMLOUVA

smluvní strany:

Ki-Wi Digital s.r.o.

se sídlem Lidická 25, 602 00 Brno
IČ 27816451
DIČ CZ27816451
Zapsána v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 92606
Bankovní spojení 43-1259600237/0100
Zastoupená BA Petrem Adamíkem, jednatelem
na straně jedné jako „Zhotovitel“

a

Městský úřad Litvínov

se sídlem nám. Míru 11, 436 01 Litvínov
IČO 00266027
DIČ CZ00266027
Bankovní spojení 19-0000921491/0100
Zastoupená Bc. Jan Uher, vedoucí odboru systémového řízení
na straně druhé jako „Objednatel“

(Dodavatel a Objednatel společně rovněž jako „Smluvní strany“)

uzavírají mezi sebou ve smyslu ustanovení § 2586 a násl., z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“), tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“).

1. Vymezení základních pojmů

Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, budou následující pojmy, které jsou uvedeny velkými počátečními písmeny, mít dále uvedený význam:

„**Servis**“ – řešení Incidentů, které Objednatel nahlásí na základě Smlouvy na Helpdesk Dodavatele dle podmínek Smlouvy a úrovně služeb, byla-li zvolena.

„**Úroveň služeb**“ - garantované Parametry servisních služeb, které má Dodavatel poskytovat a dodržovat pro své Dodávky. Detailní popis úrovně služeb je popsán v příloze č. 2 „Úroveň služeb běžného servisu HW a SW“. V případě, že Parametr služeb zvolen není, platí základní ceníkové sazby a lhůty nabídnuté dle možností Dodavatele.

„**Parametr služby**“ – stanovení úrovně poskytovaného běžného servisu HW a SW servisu jako „ECO“, „PROFI“ nebo „VIP“

„**Maintenance**“ - proaktivní modifikace SW produktu.

„**Profylaxe**“ - kontrola HW části Dodávky a obnova její funkčnosti.

„**Vzdálená správa**“ – napojení Dodávky na serverový SW produkt KIWI Server umožňující vzdálené řízení Dodávky, jak v části HW, tak i SW. Neplatí v případě uzavření samostatné licenční smlouvy s definovaným přístupem do SW produktu KIWI Server.

„**Dodávka**“ – plnění dodané Dodavatelem Objednateli, a to HW nebo SW anebo jejich kombinace. Každá Dodávka má svůj jedinečný identifikátor (kombinace čísel a písmen) označovaný jako ID zařízení.

„**Pracovní den**“ nebo též „**BD**“ - každý pracovní den vyjma sobot, nedělí a státem uznaných svátků v České republice.

„**Základní doba služeb**“ – pracovní doba v Pracovní dny mezi 8:00 – 16:00 hod.

„**Reakční doba**“ – doba od okamžiku nahlášení Incidentu do počátku jeho odstraňování. Reakční doba se nepočítá do doby vyřešení incidentu ani do doby servisního zásahu v místě.

„**Incident**“ - jakékoliv neplánované přerušení nebo omezení nebo snížení kvality provozu Dodávky. Příčinou Incidentu může být Vada Dodávky – a to jak Vada SW, tak HW částí. O kategorii Incidentu, resp. Vady, rozhoduje po jejím prozkoumání Dodavatel a jsou kategorizovány v příloze č. 2 „Úroveň služeb běžného servisu HW a SW“.

„**Vada**“ - selhání funkčnosti Dodávky nebo rozpor Dodávky s jeho zadáním, jeho dokumentací nebo platnou právní úpravou.

„**Lokalizace Incidentu**“ - odhalení příčiny, která způsobila Incident.

„**Náhradní řešení**“ - řešení, které umožní Incident dočasně obejít opatřeními na straně Objednatele či Dodavatele. Náhradního řešení může být dosaženo provedením takových opatření (systémových, organizačních), která umožní snížit kategorii problému z A na B, respektive z B na C.

„**Helpdesk**“ - kontaktní místo Dodavatele pro hlášení Incidentů, dotazů a požadavků Objednatele. Objednatel se na Helpdesk obrací emailem.

„**Změnové služby**“ - implementování změny nebo poskytnutí jiných služeb týkající se dodaného SW na základě žádosti Objednatele.

„**Standardní software**“ - software, který je standardně nabízen Dodavatelem či třetími stranami a jehož využití není omezeno na Objednatele. V rámci plnění Smlouvy je využíván Standardní software, jehož užívání se bude řídit standardními licenčními podmínkami příslušných výrobců.

„**Servisní zpráva**“ - písemná zprávu, kterou Dodavatel informuje Objednatele ohledně stavu poskytování, resp. vyřešení Servisu dle Smlouvy.

2. Předmět Smlouvy

2.1 Smlouvou se Dodavatel zavazuje poskytovat Objednateli Servis pro vyřešení Incidentů u Dodávek ve zvýhodněných lhůtách, sazbách, rozsahu a úrovni uvedené dále ve Smlouvě a jejích přílohách a Objednatel se za poskytnutý Servis zavazuje Dodavateli platit dohodnutou cenu.

2.2 Rozsah a úroveň služeb dle této Smlouvy je poskytován následovně:

- Servis HW a SW,
- ProfylaxeHW,
- Maintenance SW,
- Vzdálená správa.

2.3 Vyřešením Incidentu může být, za podmínek dále ve Smlouvě uvedených, vedle odstranění Vad SW rovněž samotná lokalizaci Incidentu, která nepředstavuje Vadu SW ani vadné plnění.

2.4 Předmětem servisní činnosti dle Smlouvy není servis hardwaru jiných dodavatelů než Dodavatele (odpovědnost za vady a záruka za jakost se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými výrobci či distributory, popř. záručními podmínkami), servis softwaru jiných dodavatelů než Dodavatele, servis síťové infrastruktury (jak pasivní části sítě –např. kabeláž, tak aktivní síťové prvky), služba připojení k síti Internet či k jiným sítím, služba archivace dat nebo jejich ukládání na externí média (záložní disky apod.).

2.5 Detailní specifikace Servisu je vedle Smlouvy dále upravena v příloze č. 2 Smlouvy „Úroveň služeb běžného servisu HW a SW“, která tvoří její nedílnou součást.

3. Provádění Servisu, řešení Incidentů

3.1 Servis poskytuje Dodavatel na základě nahlášení Incidentu emailem (pro území CZ a SK) na adrese dle odst. 7.2 Smlouvy. Jiný způsob hlášení Incidentů není dle Smlouvy možný. Objednatel popíše Incident, projev Vady a její dopad na funkčnost, možnou příčinu vzniku, popis činnosti, která projevu Vady předcházela a informaci, zda se pokusil Vadu sám odstranit a jakým způsobem, a rovněž uvede ID zařízení, u kterého se Incident vyskytl.

3.2 Objednatel může při nahlášení Incidentu stanovit jeho kategorii (A, B nebo C). Pokud ji nestanoví, má se za to, že Incident je nahlášen jako kategorie C. Dodavatel může kategorii překvalifikovat. Změna kvalifikace bude Objednateli oznámena na Helpdesku.

3.3 V případě, že Vad je více a nelze je řešit zároveň (souběh Vad), je Objednatel povinen určit pořadí jejich odstraňování. Pokud je dle odůvodněné analýzy Dodavatele (se zohledněním potřeb Objednatele)

nezbytné jiné pořadí, může jej Dodavatel odmítnout a provést odstranění Vad v jiném pořadí; o tom se zavazuje předem Objednatele informovat.

- 3.4 Odpovědnost za vznik Incidentu stanovuje po analýze Incidentu Dodavatel a předkládá k odsouhlasení Objednateli.
- 3.5 Veškeré komunikace v rámci řešení Incidentů probíhá výhradně přes Helpdesk. Po nahlášení na Helpdesk bude Objednateli odeslána potvrzovací zpráva o přijetí oznámení. Na Helpdesku probíhá komunikace Smluvních stran pro doplnění všech potřebných informací týkající se Incidentu a je zde zaznamenáván průběh odstraňování Vad. Po doplnění všech relevantních informací je Incident řádně nahlášen.
- 3.6 Okamžikem řádného nahlášení Incidentu začíná Dodavateli běžet Reakční doba.
- 3.7 Servis je poskytován primárně vzdáleně popř. on-site. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Dodavatele u Objednatele, o čemž rozhoduje Dodavatel, nebo tato nebude přímo vyžádána Objednatelem. V případě vyžádání fyzické přítomnosti Dodavatele bude tato zpoplatněna dle cen uvedených v ceníku sazeb. Po provedení servisního zásahu on-site, bude vždy vyhotovena Servisní zpráva s popisem práce a tato bude potvrzena Dodavatelem a Objednatelem.
- 3.8 Objednatel zajišťuje Dodavateli vzdálený přístup na spravovaný systém. Tento přístup je typicky realizován pomocí:
- A. povolení připojení spravovaného systému k servisním nástrojům Dodavatele (SSH, VNC – povolení seznamu IP adres)
 - B. využití VPN pro připojení do sítě klienta za účelem správy systému (standardní VPN nebo alternativu typu ZeroTier)
 - C. komerčního nástroje třetích stran (např. TeamViewer, AnyDesk, FastViewer, Lync, Teams)
 - D. proprietárního řešení Objednatele (nutné předat příslušné návody na připojení)

Vzdálený přístup je poskytován trvale po dobu trvání Smlouvy nebo na vyžádání pro konkrétní servisní zásah. Ověřovací údaje pro vzdálený přístup budou předány na začátku smluvního vztahu anebo servisního zásahu prostřednictvím Helpdesku. Dodavatel má k dispozici pouze taková přístupová oprávnění, která jsou nezbytná pro plnění servisního zásahu. Dodavatel se zavazuje, že vzdálený přístup je realizován pouze z takových technických prostředků, které budou v aktualizovaném stavu, s antivirovým softwarem, s aktuálními definicemi personal firewall atd., a je volen takový způsob realizace servisního zásahu, který nebude znamenat zvýšené riziko pro systémy Objednatele.

- 3.9 Do nákladů vyřešení Incidentu se započítává i čas strávený jeho lokalizací. Není-li Dodavatel za Incident odpovědný, pak jeho vyřešením je již Lokalizace Incidentu a jeho příčiny a okamžikem vyřešení je doručení oznámení o jeho příčině Objednateli. V tomto případě je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli cenu za Lokalizace Incidentu dle ceníku sazeb. V případě, že strany na příčině Incidentu

nedohodnou, vyhodnotí příčinu Incidentu znalec v oboru, určený dohodu Smluvních stran, přičemž náklady na znalce nese ta strana, která byla ve vyhodnocení Incidentu neúspěšná.

- 3.10 Týká-li se Servis SW dodaného Dodavatelem, je Dodavatel oprávněn Servis odmítnout v případě, že Objednatel neoprávněně zasahoval do Dodávky. Rovněž je Dodavatel oprávněn Servis odmítnout v případě, že SW verze produktu již není podporována a Objednatel odmítá zabezpečit provedení upgrade na podporovanou verzi. V případě nutnosti zásahu u Incidentu, který je způsoben SW třetí strany, neplatí doby, resp. lhůty k plnění.
- 3.11 Je-li k vyřešení Incidentu nutná výměna náhradního dílu HW, je Dodavatel povinen dodržet stanovené lhůty jen v případě, že byl smluvně dohodnut Parametr služby Servisu HW a SW v úrovni „PROFI“ nebo „VIP“. V opačném případě Dodavatel informuje Objednatele o předpokládané lhůtě dodání náhradního dílu HW a po tuto dobu neběží lhůty k plnění na vyřešení Incidentů.
- 3.12 Dodavatel se zavazuje k přijetí požadavku Servisu a předložení návrhu řešení v Základní době služeb, tj. v Pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. Dodavatel se zavazuje objednané práce (servisní zásah) započít ve lhůtách dle kategorizace Incidentů a Vad uvedených v přílohách Smlouvy.
- 3.13 Do lhůty k plnění se nezapočítává doba čekání na Objednatelovo odsouhlasení řešení servisního zásahu pro opravy, které nespádají do plnění dle Smlouvy.
- 3.14 Dodavatel je oprávněn použít pro plnění Smlouvy subdodavatele. Dodavatel odpovídá za plnění subdodavatele jako by plnil sám. Dodavatel se zavazuje seznámit subdodavatele s právy a povinnostmi plynoucími ze Smlouvy a zajistit jejich dodržování ze strany subdodavatele.
- 3.15 O vyřešení každého Servisu bude Objednatel informován Servisní zprávou s popisem provedené práce a výsledku zásahu a tento protokol bude elektronicky (email) doručen Objednateli na adresu dle odst. 7.2 Smlouvy. Po vyřešení Servisu Objednatel do 5 pracovních dnů provede akceptační testy a ohlásí Dodavateli chyby Servisu.
- 3.16 Provedení Servisu bude vždy považováno za akceptované, jestliže je řádně předáno a Objednatel překročí lhůtu k ukončení akceptačních testů o více než 5 pracovních dnů a zároveň v této době neohlásí Dodavateli žádné chyby, které by způsobily nesplnění podmínky akceptace.

4. Provádění Profylaxe a Maintenance

- 4.1 U Profylaxe HW se Dodavatel zavazuje kompletně zkontrolovat Dodávku a její funkčnost, vyčistit vnitřní prostor informačního kiosku a jeho příslušenství stlačeným vzduchem, vyměnit prachové filtry, provést preventivní kontrolu a funkční zkoušku příslušenství. Profylaxe je prováděna 1x ročně v sídle Objednatele, kde je umístěna Dodávka (on-site).
- 4.2 Maintenance SW se rozumí proaktivní modifikace SW produktu po jeho předání za účelem opravy chyb, zlepšení výkonosti nebo dalších atributů, nebo přizpůsobení změněnému prostředí. Maintenance

provádí Dodavatel minimálně 1x ročně, a to vzdáleným přístupem. První rok provozu každé nové Dodávky je prováděna Maintenance zdarma.

4.3 Termín provedení Profylaxe a Maintenance oznamuje Dodavatel 7 dní předem. Po provedení Maintenance oznámí Dodavatel číslo nové verze a důležité změny.

4.4 Objednatel sdělí Dodavateli rozsah Dodávek spolu s přesným určením místa, kde má být Servis prováděn v příloze č. 1 Smlouvy (sumarizační přehled).

5. Cena a platební podmínky

5.1 Ceny Servisu jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy „Sumarizační přehled“.

5.2 Cena Servisu má charakter:

- a) ceny fixní dle zvoleného Parametru služby, (viz příloha č. 2 „Úroveň služeb běžného servisu HW a SW“). Tato cena bude fakturována paušální částkou za zvolené smluvní období minimálně jednoho kalendářního měsíce, případně kalendářního čtvrtletí, kalendářního pololetí nebo kalendářního roku předem (dále jen „fakturační období“),
- b) ceny vypočítané z ceníku sazeb (viz příloha č. 1 „Sumarizační přehled“) dle rozsahu objednaného a provedeného Servisu. Tato cena bude fakturována měsíčně zpětně.

5.3 Incidentsy zapříčiněné skrytou Vadou SW nebo zaviněné Dodavatelem budou po dobu trvání záruky vyřešeny bezplatně.

5.4 Ceny Servisu mohou být ze strany Dodavatele jednostranně měněny. Změna cen bude vždy Objednateli oznámena emailem nejpozději 3 měsíce předem. V případě zvýšení ceny Servisu je Objednatel oprávněn Smlouvu vypovědět alespoň měsíc před účinností nových cen Servisu; Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni účinnosti nových cen Servisu. Smluvní strany se dohodly, že ceny Servisu mohou být zvýšeny nejdříve po uplynutí jednoho roku od nabytí účinnosti Smlouvy.

5.5 Částky uvedené ve Smlouvě a jejich přílohách neobsahují DPH, které bude připočteno vždy dle platné právní úpravy.

5.6 Splatnost faktur je 14 dní od doručení Objednateli.

5.7 V případě prodlení s úhradou peněžitých závazků ze strany Objednatele o více než 14 dnů je Dodavatel oprávněn od Smlouvy odstoupit, Dodavatel není v prodlení s plněním jakýchkoli závazků ze Smlouvy a veškeré lhůty plnění se přerušují do okamžiku úplného zaplacení, nedohodnou-li se strany jinak.

6. Záruky a odpovědnost za škodu

6.1 Objednatel je povinen reklamovat zjevné Vady a vady služeb a prací bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

- 6.2 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.
- 6.3 Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Dodavatel je však v pozici odborníka, a proto se předchozí věta neuplatní v případě, že se měl Dodavatel doptat nebo upozornit na zjevnou nesprávnost poskytnutých informací.
- 6.4 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. Součinnost a vzájemná komunikace

- 7.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré pravdivé a včasné informace a 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. Objednatel Dodavateli umožní nebo zajistí, za účelem provádění Servisu, přístup do objektů, v nichž má být Servis prováděn.
- 7.2 Smluvní strany se zavazují vzájemně komunikovat prostřednictvím svých oprávněných a pověřených osob uvedených níže.

FIRMA	ODDĚLENÍ	KONTAKT EMAIL
Dodavatel	Servis a podpora	servis@ki-wi.cz
Objednatel	odbor systémového řízení	osr@multivinov.cz

Smluvní strany jsou navzájem povinny si neprodleně sdělit jakoukoli změnu svých kontaktních osob a emailů týkající se nahlásování Incidentů dle Smlouvy

- 7.3 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat zejména při lokalizaci Vady a její příčiny, např. v případě potřeby opětovného nasimulování vadného stavu, zajištění zálohy a obnovy aktuálních dat, vytvoření simulačních dat apod., a dále při testování provedených úprav.

- 7.4 Objednatel je povinen, na základě požadavku Dodavatele, zajistit aktivní účast svého pověřeného zástupce znalého IT infrastruktury, a to dle nutnosti zásahu a potřeb Objednatele a pouze pro nutnou součinnost pro provedení zásahu. Objednatel je dále povinen dodat a zprovoznit všechny prostředky softwarové i technické povahy tak, aby umožnil Dodavateli řádné a včasné plnění.
- 7.5 Objednatel je povinen poskytovat Dodavateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění dle Smlouvy. V opačném případě není Dodavatel v prodlení a lhůty a termíny se posouvají o dobu, po kterou nemůže Dodavatel plnit z důvodu neposkytnutí této součinnosti.

8. Ostatní ustanovení

- 8.1 Smluvní strany výslovně prohlašují, že souhlasí se zveřejněním Smlouvy v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv (zákon o registru smluv).
- 8.2 Dodavatel 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.
- 8.3 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují k jejich zpřístupnění ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
- 8.4 Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené městem Litvínov, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení Smlouvy a datum jejího uzavření.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří Obchodní podmínky (dále jen „OP“) dostupné na <https://www.kiwisignage.com/cs/obchodni-podminky> a Objednatel prohlašuje, že se se s nimi seznámil, rozumí jim a bez výhrad s nimi souhlasí. Ujednání obsažená ve Smlouvě mají vždy přednost před ujednáními obsaženými v OP.
- 9.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností výpovědi bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 měsíce, počínající běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně, není-li v této Smlouvě dohodnuto jinak. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva však může být vypovězena nejdříve po uplynutí jednoho roku od nabytí její účinnosti.
- 9.3 Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v aktuálním znění. Smlouvu je možné změnit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

- 9.4 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.
- 9.5 Smlouva nahrazuje veškerá případná předchozí servisní ujednání, vč. ujednání o pozáručním či mimozáručním servisu, které Smluvní strany uzavřely v minulosti.
- 9.6 Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran, nedohodnou-li se strany jinak. V případě, že Smlouva podléhá z. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv (zákon o registru smluv), nabývá Smlouva platnosti podpisem Smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 9.7 Obě Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou vůli a že nebyla uzavřena pod nátlakem ani za jiných jednostranně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují svoje podpisy. Strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
- 9.8 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jeden stejnopis náleží Objednateli a jeden Dodavateli.

Přílohy Smlouvy jsou:

Příloha č. 1: Sumarizační přehled

Příloha č. 2: Úroveň služeb běžného servisu HW a SW, dostupná na adrese

<https://www.kiwisignage.com/cs/servisni-podminky>

Zhotovitel:

V Brně, dne:

**Petr
Adamík**
Digitally signed
by Petr Adamík
Date: 2023.07.18
15:29:46 +02'00'

.....
BA Petr Adamík
jednatel

Objednatel:

V Litvínově, dne:



Digitálně podepsal Bc.
Jan Uher
Datum: 2023.07.18
14:48:26 +02'00'

.....
Bc. Jan Uher
vedoucí odboru systémového řízení