**SMLOUVA O ÚDRŽBĚ a SERVISU**

**č. SML 296/006/2023**

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), smlouva níže uvedeného znění na

**Údržbu a zabezpečení provozu**

**zařízení „Návštěvnický informační systém NZM Praha“**

(dále jen „**smlouva**“)

č.j. NZM/2023/1085

**Národní zemědělské muzeum, s.p.o.**

Se sídlem: Kostelní 1300/44, Holešovice, 170 00 Praha 7

Zastoupená: xxx

Bankovní spojení: xxx

Číslo účtu: xxx

IČ: 750 75 741

DIČ: CZ75075741

Kontaktní osoba: xxx

E-mail: xxx

(dále jen **„objednatel“**)

a

**BSS Praha s.r.o.**

Se sídlem V Holešovičkách 1451/20, 180 00 Praha 8

Zastoupená xxx

Bankovní spojení xxx

Číslo účtu xxx

IČ 28207611

DIČ CZ28207611

Kontaktní osoba: xxx

E-mail: xxx

(dále jen **„zhotovitel“**)

Objednatel a zhotovitel dále též společně jako **„smluvní strany“** či jednotlivě jako **„smluvní strana“.**

**I.**

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo spočívající v zajištění vzdálené údržby a servisu objednatelova Návštěvnického informačního systému Digital Signage NZM Praha (dále jen „**NIS**“ nebo též jen „**plnění**“) nacházející se na pobočce NZM Praha, adresa Kostelní 1300/44, 170 00 Praha 7, tak aby byla zajištěna provozuschopnost a funkčnost tohoto systému. Seznam jednotlivých panelů „NIS“ je popsán v příloze č. 1, která je součástí této smlouvy.
2. Konkrétní činnosti údržby jsou definovány v čl. 2 odst. 2.1. této smlouvy. Naproti tomu se objednatel zavazuje při splnění dále uvedených podmínek této smlouvy zhotoviteli zaplatit cenu dle čl. 4 této smlouvy.

**II.**

**Poskytované činnosti**

1) Zhotovitel objednateli poskytuje činnosti údržby „NIS“ v následujícím rozsahu:

* + Vzdálený dohled a údržba SW STiNO serveru prostřednictvím připojení VPN,
	+ Vzdálený dohled a údržba SW STiNO playerů prostřednictvím připojení VPN,
	+ úprava nastavení systému podle konkrétních požadavků (dle ceníku služeb),
	+ konzultace / prioritní řešení požadavků,
	+ vzdálené odstraňování problémů, údržba systému
	+ aktualizaci systémového prostředí aplikace (Windows, Android)
	+ 1x ročně Upgrade/Update systému STiNO (zahrnuje přechod na novou verzi systému)
	+ 1x ročně profylaktická prohlídka zařízení
	+ HELPDESK 8:00 – 17:00 hod Po-Pá.
	+ Zapůjčení náhradního průmyslového playeru v případě poruchy po dobu záruky
1. Předmětem této smlouvy je dále také závazek zhotovitele, že při splnění podmínek uvedených v této smlouvě pro objednatele provede vzdálenou údržbu a opravy vyplývající z nahodilých závad a mimořádných událostí. Servisní zásahy v místě instalace, grafické úpravy a systémové úpravy, budou provedeny na základě požadavku objednatele dle ceníku servisních služeb uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. Naproti tomu se objednatel zavazuje při splnění dále uvedených podmínek této smlouvy od zhotovitele dílo převzít a zaplatit mu jeho cenu dle čl. 4 této smlouvy.

3) Zhotovitel se zavazuje provádět veškeré činnosti dle této smlouvy v souladu s jejím zněním, v souladu s příslušnými právními předpisy a dle pokynů objednatele a to vždy pečlivě, řádně a včas.

4) Pro účely provádění činností zhotovitele dle této smlouvy se zavazuje objednatel na základě společné domluvy umožnit zhotoviteli přístup k „NISu“.

1. Pokud zhotovitel k činnostem této smlouvy použije poddodavatele, může tak učinit pouze po předchozím písemném schválení objednatelem, a za tyto osoby pak zhotovitel plně odpovídá, tak jako by plnil sám.
2. Podrobný popis poskytovaných služeb včetně jejich cen je součástí této smlouvy jako příloha č. 2.

**III.**

**Místo a termíny plnění**

* 1. Místem umístění „NIS“ je pobočka NZM Praha, adresa Kostelní 44, 170 00 Praha 7.

2) Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby dle této smlouvy od 1. 8. 2023 do 31. 7. 2024, nebo do vyčerpání sjednané celkové odměny dle čl. IV. odst. 4.3 této Smlouvy.

* 1. Hlášení požadavků a poruch:

 Hotline: +420 xxx (po-pá 8:00-17:00 hod.); e-mail: xxx;

 Nahlašování požadavků a poruch na automatizovaný Helpdesk naleznete v příloze č.3.

 E-mail: xxx

* 1. Zhotovitel je povinen na základě oznámení o celkové nebo dílčí nefunkčnosti „NISu“ neprodleně provést servisní zásah.
	2. V případě výpadku SW části systému:
* V případě dílčího výpadku SW části, nemajícího vliv na funkčnost systému:

Je stanovena reakční doba na 2 hodiny a maximální doba neutralizace do 48 hodin (vyjm. víkendů a svátků) od nahlášení poruchy objednatelem. Servisní zásah bude proveden zhotovitelem, který zabezpečí odstranění poruchy vzdálenou opravou. Pokud povaha poruchy nelze vzdáleně opravit bude, po odsouhlasení objednatelem, realizován servisní zásah v místě instalace opravou nebo dočasnou výměnou za jiné technické zařízení obdobných vlastností a to dle ceníku servisních služeb uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. Po uvedení původního zařízení do funkčního stavu opravou, bude nainstalováno zpět, včetně nastavení a zprovoznění.

* V případě kompletní nefunkčnosti SW části, zjištěného průběžným monitoringem nebo na základě nahlášení závady objednatelem:

Je stanovena reakční doba na 2 hodiny a maximální doba neutralizace do 12 hodin (vyjm. víkendů a svátků) od nahlášení poruchy objednatelem. Bude realizován servisní zásah zhotovitelem, který zabezpečí odstranění poruchy vzdálenou opravou. Pokud povaha poruchy nelze vzdáleně opravit bude, po odsouhlasení objednatelem, realizován servisní zásah v místě instalace a to dle ceníku servisních služeb uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. Servis zařízení a systému „NIS“ může být prováděn vzdáleným přístupem, nebo servisním zásahem v místě instalace „NIS“.

* 1. Zhotovitel nezodpovídá za nesprávně provedené uživatelské plánování a tvorbu obsahových rámců ze strany objednatele. Takový výpadek tudíž nemůže být považován za závadu systému.
	2. Po skončení servisního zásahu řešícího dílčí výpadek části nebo úplnou nefunkčnost systému sdělí (např. emailem, servisní protokol apod.) zhotovitel informaci, která bude obsahovat datum a čas zjištění dílčího výpadku nebo nefunkčnosti a čas ukončení servisního zásahu.
	3. Za předpokladu, že dojde k poruše průmyslového playeru, na kterém je provozována SW aplikace, zapůjčí zhotovitel k zajištění provozu systému „NIS“ náhradní player na dobu nezbytně nutnou k opravě. Pokud je zařízení stále kryto záruční lhůtou, není zhotovitel oprávněn po tuto dobu nárokovat jakoukoliv odměnu za poskytnutou službu.
	4. Zhotovitel se zavazuje provádět minimálně 1x ročně Upgrade/Update systému pro zachování jeho trvalé aktualizace, doplnění nových funkcionalit včetně bezplatného přechodu na případnou novou verzi systému.

**IV.**

**Cena a platební podmínky**

1. Odměna za služby poskytované dle této smlouvy je stanovena jako nejvýše přípustná, která zahrnuje veškeré náklady zhotovitele nutné k poskytování služeb dle této smlouvy, včetně cestovních nákladů, rizik a zisku v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě. Součástí odměny jsou i činnosti, které v této smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, avšak zhotovitel jakožto odborník ví nebo musí vědět, že jsou nezbytné pro efektivní poskytnutí služeb uvedených v této smlouvě (dále jen „odměna“).
2. Maximální možná cena za činnosti údržby NIS dle čl. 2 této smlouvy činí celkem 150.000,- Kč bez DPH, tedy 181.500,- Kč včetně DPH za celou dobu trvání této smlouvy.
3. Činnosti definované dle čl. 2., budou placeny paušální cenou ve výši 7.800,- Kč bez DPH měsíčně. K měsíčnímu paušálu bude připočtena zákonná sazba DPH. Služby jsou určené pro SW zařízení upřesněné v příloze č. 1.
4. V případě, že se v daném měsíci uskuteční servisní úkony, předloží zhotovitel na konci kalendářního měsíce objednateli protokol s přehledným soupisem provedených plnění a ad hoc činností, včetně časového rozpisu. V protokolu musí být vždy jasně odlišeny činnosti údržby. Pověřená osoba objednatele protokol prověří a podepsaný vrátí zhotoviteli, který na základě potvrzeného protokolu vystaví daňový doklad (dále jen „faktura“).
5. Platby za služby dle přílohy č. 2 budou placeny na základě skutečně odvedených prací a dle cen za tyto služby uvedené v příloze č. 2. Zhotovitel má za povinnost objednatele informovat před započetím prací dle přílohy č. 2.
6. Výše odměny nebude měněna v souvislosti s inflací české koruny, hodnotou kurzu české koruny vůči zahraničním měnám či jinými faktory s vlivem na měnový kurz a stabilitu měny, a to po celou dobu platnosti této smlouvy.
7. Odsouhlasenou fakturu, vč. protokolu s přehledným soupisem provedených plnění je zhotovitel povinen zaslat na emailovou adresu xxx.
8. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž bude uvedený na faktuře. Finanční závazek objednatele se považuje za splněný dnem odepsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele.
9. Nebude-li faktura zhotovitele obsahovat povinné náležitosti podle platných právních předpisů či podle smlouvy včetně příloh nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje, je objednatel oprávněn vrátit fakturu zhotoviteli ve lhůtě její splatnosti s vymezením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě doba splatnosti počne běžet doručením řádně opraveného daňového dokladu objednateli.
10. Objednatel nebude poskytovat zhotoviteli zálohové ani žádné obdobné platby.
11. Pro účely této smlouvy se vylučuje užití § 2611 OZ.
12. Za neúplný kalendářní měsíc trvání smlouvy náleží zhotoviteli poměrná výše paušální platby dle odst. 4.1 tohoto článku.

**V.**

**Záruka za jakost a odpovědnost za vady**

* 1. Záruční doba na všechna zařízení v rámci dodaného systému „NIS“ je stanovena na 36 měsíců dle Smlouvy o dílo a běží ode dne předání hotového díla „NIS“, nacházející se na pobočce NZM Praha, adresa Kostelní 1300/44, 170 00 Praha 7.
	2. Zhotovitel objednateli odpovídá za kvalitu a komplexnost činnosti údržby „NIS“ poskytnuté jím dle čl. 2 této smlouvy.
	3. Zhotovitel je povinen, v případě uplatnění reklamace vady plnění nebo ad hoc činností objednatelem, bezodkladně písemně nebo e-mailem pověřené osobě objednatele potvrdit přijetí reklamace vady a zahájit bezodkladně práce na odstraňování vady.
	4. Zhotovitel je povinen, po písemné výzvě, bezplatně odstranit bezodkladně jakékoliv vady plnění nebo ad hoc činností, které vznikly nebo které se projevily v průběhu záruční doby, nebude-li mezi objednatelem a zhotovitelem dohodnuta jiná lhůta, nebo ve stejné lhůtě řádně uspokojit jiný smluvní či zákonný nárok uplatněný objednatelem u zhotovitele z titulu odpovědnosti za vady plnění nebo vady ad hoc činností. Jestliže bude zhotovitel v prodlení s lhůtou dle tohoto ustanovení nebo na základě tohoto ustanovení stanovenou, má objednatel právo po zhotoviteli požadovat smluvní pokutu ve výši 125,- Kč za každý byť i započatý kalendářní den prodlení s tím, že objednatel má pak nárok na náhradu škody vzniklé z důvodu tohoto prodlené v rozsahu převyšujícím smluvní pokutu.
	5. Neodstraní-li zhotovitel ve stanovené lhůtě vadu sám, je objednatel oprávněn zajistit odstranění vady třetí osobou, přičemž náklady na odstranění takové vady nese zhotovitel. Ten je povinen uhradit náklady se lhůtou splatnosti 14 dnů po předložení vyúčtování objednatelem.
	6. Záruční doba podle tohoto článku se prodlužuje o dobu, po kterou nebylo možno expozici v plném rozsahu užívat z důvodu nastalé vady a jejího odstraňování.
	7. O době a předmětu odstranění vady bude sepsán zápis o odstranění vad podepsaný oběma smluvními stranami.
	8. Objednatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli přístup do expozice za účelem oprav realizovaných na základě tohoto článku. Smluvní strany se zavazují při sjednávání přístupu k expozici vyjít si maximálním možným způsobem vstříc.

**VI.**

**Možnosti ukončení**

1. Smlouvu lze předčasně ukončit některou ze smluvních stran výpovědí bez udání důvodů s výpovědní lhůtou dvou kalendářních měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce.
2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s okamžitou účinností od jejího doručení zhotoviteli v případě, že plnění ze strany objednatele nebude kryto rozpočtem objednatele.
3. Smluvní strana je oprávněna od této smlouvy okamžitě odstoupit v případě hrubého porušení povinností dle této smlouvy druhou smluvní stranou, jehož následky nebyly odstraněny ani v přiměřené dodatečné lhůtě, kterou k tomu oprávněná strana stanovila. Odstoupení je účinné v okamžiku jeho doručení druhé smluvní straně.
4. Výpovědí smlouvy nebo odstoupením od ní zůstávají nedotčena ustanovení této smlouvy, která dle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po skončení smlouvy.

**VII.**

**Závěrečná ujednání**

* 1. Tato smlouva je uzavřena v souladu s českým právem a řídí se platnými právními předpisy České republiky.
	2. Tato smlouva je vypracována v českém jazyce ve 3 vyhotoveních, z nichž 2 obdrží objednatel a 1 zhotovitel.
	3. Veškeré změny této smlouvy lze provést pouze formou vzestupně číslovaných písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Pro vyloučení všech pochybností se výslovně stanovuje, že toto ustanovení se vztahuje i na jakoukoliv změnu samotného tohoto ustanovení.
	4. Smluvní strany tímto v souladu s ustanovením § 1881 odst. 1 OZ vylučují možnost postoupení pohledávek zhotovitele z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
	5. Smluvní strany tímto v souladu s ustanovením § 1895 odst. 1 OZ vylučují možnost postoupení práv a povinností zhotovitele z této smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
	6. Pokud jakákoli část závazku podle této smlouvy je nebo se stane neplatnou či nevymahatelnou, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků podle této smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takovouto neplatnou nebo nevymahatelnou část závazku novou, platnou a vymahatelnou částí závazku, jejíž předmět bude nejlépe odpovídat předmětu původního závazku. Pokud by tato smlouva neobsahovala nějaké ustanovení, jehož stanovení by bylo jinak pro vymezení práv a povinností odůvodněné, smluvní strany učiní vše pro to, aby takové ustanovení bylo do této smlouvy doplněno.
	7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich vážné a svobodné vůle, je uzavřena nikoli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.
	8. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ.
	9. Tato smlouva je uzavřena dnem podpisu druhou ze smluvních stran a účinnosti pak nabývá jejím uveřejněním podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Zveřejnění v registru smluv provede objednatel a o zveřejnění pak bude bez zbytečného odkladu zhotovitele informovat.
	10. Poté, co si tuto smlouvu pozorně přečetly, smluvní strany prohlašují, že s jejím obsahem souhlasí, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých informací, že vyjadřuje jejich opravdovou a svobodnou vůli, že měly dostatek času se s obsahem této smlouvy seznámit a uzavření této smlouvy pečlivě zvážit a rozmyslet, že základní podmínky této smlouvy a že všem ustanovením této smlouvy zcela rozumí, chápou jejich obsah a nepožadují jejich další vysvětlení, a že tato smlouva nebyla uzavřena v tísni ani za jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smluvní strany připojují níže své podpisy.

Za objednatele Za zhotovitele

V Praze dne …………… V Praze dne ………………

………………………………………………… …………………………………………………

**Příloha č. 1** – seznam panelů „NIS“

Souhrn servisovaných zařízení:

* 1ks Windows STiNO licence - Outdoorový interaktivní kiosek
* 6ks Windows STiNO licence - Dotykové obrazovky Philips
* 10ks Android STiNO licence - Nedotykové obrazovky Philips
* 1ks Linux iChannel 8 STiNO server

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **označení PANELU** | **popis panelu/oficiální název/idenf. číslo** | **umístění pro představu** |
| **PANEL 1** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 2** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 3** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 4** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 5** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 6** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 7** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 8** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 9** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 10** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 11** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 12** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 13** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 14** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 15** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 16** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PANEL 17** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Příloha č. 2** – seznam a ceny poskytovaných činností

1. Standartní služby – Po-Pá od 9 do 17 hod v případě objednávky

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| služba | Cena v Kč bez DPH | DPH v Kč | Cena v Kč s DPH |
| Výjezd technika |  |  |  |
| Práce technika / 1hod |  |  |  |
| Práce 2 techniků / 1hod |  |  |  |
| IT programátor / 1hod |  |  |  |
| Grafické práce / 1hod |  |  |  |

1. Mimořádné služby – mimozáruční servis, mimo pracovní dobu v případě objednávky

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| služba | Cena v Kč bez DPH | DPH v Kč | Cena v Kč s DPH |
| Náhradní průmyslový player / 1den |  |  |  |
| Výjezd technika |  |  |  |
| Práce technika / 1hod |  |  |  |
| Práce 2 technik / 1hod |  |  |  |

**Příloha č. 3** – **Hlášení požadavků/závad v BSS tiketovém systému**

* Veškeré vzniklé závady či požadavky se dají vytvářet kompetentní osobou prostřednictvím emailu xxx
* Do předmětu emailu uveďte název požadavku či závadu
* Uveďte typ zařízení (EUD, Vyvolávací systém, apod.), upřesnění hlášeného HW / SW, stručný popis závady
* Lokace závady / Adresa