

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: [REDACTED]

Zastoupená: BA Petrem Adamíkem, jednatelem

na straně jedné jako „Dodavatel“

a

Město Telč

se sídlem: nám. Zachariáše z Hradce 10, 58856 Telč

IČO: 00286745

DIČ: CZ00286745

Bankovní spojení: [REDACTED]

Zastoupená: Mgr. Vladimírem Brtníkem, starostou města

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 servisní smlouvu (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 e-mailem.

„**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 zpráva, 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 uvedených dále ve Smlouvě a jejích přílohách a Objednatel se za poskytnutý Servis zavazuje Dodavateli platit dohodnutou cenu.

2.2 Rozsah a úroveň servisu (dále jen „Servis“) je poskytován následovně:

- Běžný servis HW a SW,
- Profylaxe HW
- Maintenance SW
- Vzdálená správa

2.3 Vyřešením Incidentu může být, za podmínek dále ve Smlouvě uvedených, vedle odstranění Vad SW rovněž samotná lokalizace 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 Incidentů poskytuje Dodavatel na základě nahlášení e-mailem (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 po dohodě s objednatelům 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 nezbytné jiné pořadí, může jej Dodavatel odmítnout a provést odstranění Vad v jiném pořadí.
- 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 Dodavatelům 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 Objednatelům. 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 Dodavatelům a Objednatelům.
- 3.8 Objednatel zajišťuje Dodavatelům 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 takovouto lokalizaci 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 běžného 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 (e-mailem) 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 1 x 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 výkonnosti nebo dalších atributů, nebo přizpůsobení změněnému prostředí. Maintenance provádí Dodavatel minimálně 1 x ročně, a to vzdáleným přístupem. První rok provozu každé nové Dodávky je prováděna Maintenance zdarma.
- 4.3 Termín provedení Profylaxe a Maintenance oznamuje Dodavatel Objednateli 7 dní předem na kontaktní e-mailovou adresu. Po provedení Maintenance oznámí Dodavatel Objednateli 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“, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.
- 5.2 Cena běžného 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 Částky uvedené ve Smlouvě a jejích přílohách neobsahují DPH, které bude připočteno vždy dle platné právní úpravy.
- 5.5 Splatnost faktur je 14 dní od doručení Objednateli.
- 5.6 V případě prodlení s úhradou peněžitých závazků ze strany Objednatele o více než 14 dnů je Dodavatel oprávněn od Smlouvy odstoupit, Dodavatel v tomto případě po dobu trvání 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 u Dodavatele reklamovat zjevné Vady a rozsah 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.
- 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 postížená vyšší mocí oznámí písemně bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně zásah této vyšší moci s uvedením jeho 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	
Objednatel	Oddělení informatiky MěÚ Telč	

Smluvní strany jsou navzájem povinny si neprodleně sdělit jakoukoli změnu svých kontaktních osob a e-mailů týkajících se nahlašování 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) v platném znění.

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.

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří příloha č. 3 Obchodní podmínky (dále jen „OP“) a Objednatel prohlašuje, že 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.

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 podléhá z. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv (zákon o registru smluv) a nabývá platnosti podpisem Smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

9.6 Obě Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou vůli a že nebyla uzavřena pod nátlakem ani za jiných jednostranně nevýhodných podmínek. Dále Strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.

9.7 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

[Příloha č. 3: Obchodní podmínky](#)

Dodavatel:

V Brně, dne: 4. 9. 2023

BA Petr Adamík
jednatel

Ki-Wi Digital s.r.o.
KEEN INTERNET, WIRELESS
IČ: 27816451 | DIČ: CZ27816451

Objednatel: 4. 09. 2023

V Telči, dne: [redacted]

Mgr. Vladimír Brtník
starosta města



Connect ALL SCREENS with ONE APP

PŘÍLOHA Č. 1:**SUMARIZAČNÍ PŘEHLED****1. Ceník sazeb**

POLOŽKA	SAZBA SMLUVNÍ	
minimální účtovací jednotka servisu		
technik		
technik IT		
grafik, projektový vedoucí		
programátor, konzultant		
práce v mimopracovní době		
expres servis do 24 hodin - následující pracovní den		
technik na cestě		
neoprávněná reklamace		
doprava		

2. Parametry služby běžného servisu HW a SW

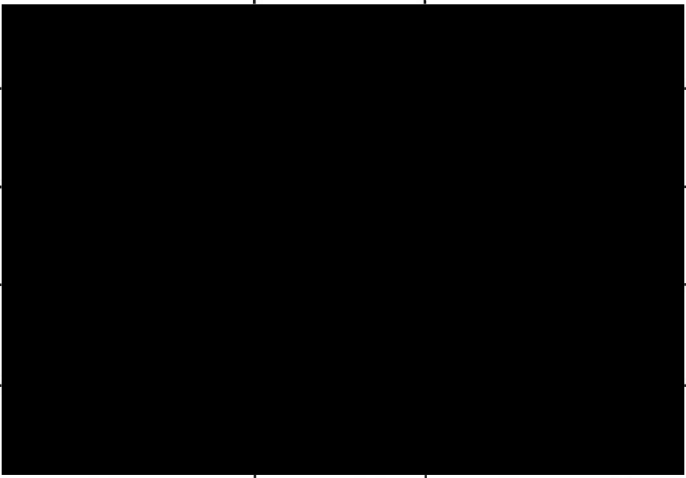
SLUŽBA	PARAMETR
	PROFI
Základní pracovní doba	Pracovní dny (BD) 8-16
Ohlašování Incidentu	Webový formulář nebo e-mailem
Reakční doba	1 BD
Doba vyřešení Incidentu SW	
· kategorie A	2 BD
· kategorie B	3 BD
· kategorie C	10 BD
Incidenty HW	
· servis on-site (servisní zásah v místě)	4 BD
Doba vyřešení Incidentu HW	15 BD*
Držení náhradních dílů (ND)	ANO*
CENA/MĚSÍC**	3.000 Kč bez DPH

* vztahuje se pouze na standardní PC anebo AIO v počtu á 1 kus, nezahrnuje ostatní HW periferie (držení ND ostatních HW periferií lze sjednat smluvní dohodou za úhradu pouze v parametru VIP)

** u většího počtu zařízení je cena stavena násobkem ceny parametru a počtem balíčků zařízení, kde 1 balíček může obsahovat až 5 ks zařízení

3. Sumarizace zařízení, servisu a nákladů

DODÁVKA HW		LOKACE	POČET	ID
1	DÚD WALL 55"	Náměstí Zachariáše z Hradce v Telči	1	PCOVR5YC
CELKEM HW		-	1	-
DODÁVKA SW		LOKACE	POČET	ID
1	Ki-Wi Signage Premium	Náměstí Zachariáše z Hradce v Telči	1	AE200907
2	Ki-Wi Modul DÚD	Náměstí Zachariáše z Hradce v Telči	1	AE200907
CELKEM SW		-	2	-

SERVIS	CENA / MĚSÍC	POČET	CELKEM / MĚSÍC
Parametr PROFI			
Profylaxe HW			
Maintenance SW – Modul DÚD			
Vzdálená správa – Ki-Wi Signage Premium			
Držení ND			
CELKEM/MĚSÍC	-	-	3.667 Kč

Fakturační období	rok
Typ vzdáleného přístupu	jednorázový

PŘÍLOHA Č. 2:

ÚROVEŇ SLUŽEB BĚŽNÉHO SERVISU HW A SW

1. Úroveň služeb

V rámci poskytování služeb řešení Incidentů se Dodavatel zavazuje poskytovat a dodržovat Úroveň služeb dle následující kategorizace Incidentů a Parametrů služby:

Kategorie Incidentů:

1.1 **Kategorie A:** Incident s nejvyšší prioritou, má kritický dopad na funkčnost Dodávky či její části, nebo znemožňuje užívání Dodávky či její podstatné části Objednatelem nebo způsobuje vážné provozní problémy Dodávky. Systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční Vada znemožňující činnost systému nebo jeho částí. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit finanční nebo jiné škody. Do této kategorie patří např. nefunkční SW po dobu delší než 10 min.; opakovaná Vada funkčnosti SW více jak 5x za hodinu.

(Příklad: Úřední deska nestahuje správně dokumenty ze spisové služby, na úřední desce nejsou aktuální dokumenty.)

1.2 **Kategorie B:** Incident způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti Dodávky nebo její části, Dodávka nebo její část má omezení nebo je částečně nefunkční. Incident nespadá do kategorie A. Funkčnost systému nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele, lze jej dočasně vyřešit Náhradním řešením či organizačním opatřením.

(Příklad: Chybí určitá kategorie, nelze otevírat některé přílohy.)

1.3 **Kategorie C:** Incident s minimálním dopadem na funkcionality či celkovou funkčnost Dodávky nebo její části. Incident nespadá do kategorie A nebo B.

(Příklad: Vizuální nedostatky, delší doba odezvy na kliknutí, nefunkční odkaz na externí webové stránky nesouvisející se spisovou službou a digitální úřední deskou.)

Dodavatel je povinen u všech uvedených kategorií Incidentů zahájit práce na odstranění Vady podle sjednaného Parametru služby od nahlášení Vady v pracovní době. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele, nejpozději však podle sjednaného Parametru služby, pokud se Smluvní strany v daném případě nedohodnou jinak. Lhůty a doby k plnění pro vyřešení Incidentu HW platí vždy pro 1 lokalitu. V případě Incidentů HW u více lokalit začínají běžet lhůty k plnění po vyřešení Incidentu předchozí lokality.



Parametr služby

SLUŽBA	PARAMETR		
	ECO	PROFI	VIP
Základní pracovní doba	pracovní dny 8-16	pracovní dny 8-16	pracovní dny 8-16
Ohlašování Incidentu	Webový formulář	Webový formulář, email	Webový formulář, email
Reakční doba	2 BD	1 BD	0,5 BD
Doba vyřešení Incidentu SW			
<ul style="list-style-type: none"> • kategorie A 	3 BD	2 BD	1 BD
<ul style="list-style-type: none"> • kategorie B 	5 BD	3 BD	2 BD
<ul style="list-style-type: none"> • kategorie C 	min. 10 BD	10 BD	5 BD
Incidenty HW			
<ul style="list-style-type: none"> • servis on-site (servisní zásah v místě) 	5 BD	4 BD	3 BD
Doba vyřešení Incidentu HW	dle dostupnosti ND	15 BD*	5 BD*
Držení náhradních dílů (ND)	NE	ANO*	ANO**
CENA/MĚSÍC	900 Kč (35 EUR)	3.000 Kč (120 EUR)	5.000 Kč (200 EUR)

*vztahuje se pouze na standardní PC anebo AIO v počtu á 1 kus, nezahrnuje ostatní HW periferie (držení ND ostatních HW periferií lze sjednat smluvní dohodou za úhradu pouze v parametru VIP)

** u většího počtu zařízení je cena stavena násobkem ceny parametru a počtem balíčků zařízení, kde 1 balíček může obsahovat až 5 ks zařízení


OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

2. Řešení Incidentů

Služba Řešení Incidentů zahrnuje analýzu a řešení Incidentů.

2.1 Dodavatel se zavazuje vyřešit pro Objednatele veškeré Incidenty v souvislosti s Dodávkou, a to Incidenty:

- a) zjištěné Dodavatelem
- b) určené na základě požadavku Objednatele bez zbytečného prodlení tak, aby minimalizoval jejich dopady na činnost Objednatele

2.2 Řešení Incidentů je procesem, který se skládá z následujících kroků:

KROK	POPIS	ODPOVĚDNOST OBJEDNATELE	ODPOVĚDNOST DODAVATELE
Identifikace Incidentu	Dodavatel identifikuje chování, které se liší od očekávání	Záznam Incidentu do evidence (Helpdesk) s detailním popisem projevů Vady, činnosti předcházející projevu a jak se Objednatel pokoušel Vadu odstranit, včetně přílohy (screenshoty, chybových hlášek, apod.)	Provoz Helpdesku pro evidenci Incidentu. Příp. výzva na doplnění potřebných informací o nahlášeném Incidentu.
Analýza Incidentu	Příčina Incidentu je identifikována	Pokud je to potřeba, poskytnout dodatečné informace	Identifikovat příčinu Incidentu
Řešení Incidentu / Náhradní řešení	Je navrženo řešení Incidentu nebo Náhradní řešení, včetně časového odhadu náročnosti a rizik	Rozhodnout o způsobu řešení, popř. schválit navržené řešení nebo Náhradní řešení.	Navrhnout použitelné řešení Incidentu nebo Náhradní řešení.
Vyřešení / implementace / Náhradního řešení	Řešení je vytvořeno a otestováno Dodavatelem na jeho prostředí	-	Navržené a schválené řešení vytvořit a otestovat na svém prostředí.
Předání řešení	Instalace, skripty, konfigurace a data jsou předány Objednateli včetně release notes a instrukcí k implementaci	Objednatel do 5-ti pracovních dnů provede akceptační testy	Dodat řešení, včetně release notes a instrukcí k implementaci.
Instalace řešení	Řešení je instalováno do prostředí Objednatele	Nainstalovat dodané řešení či poskytnout součinnost pro instalaci	Instalovat řešení nebo pokud je to potřeba, poskytnout podporu pro instalaci řešení
Vyřešení/přijetí / Náhradního řešení	Odpovědná osoba Objednatele potvrdí přijetí řešení/Náhradního řešení	Provést dohodnuté akceptační testy nebo procedury	Pokud je to potřeba, poskytnout podporu pro přijetí řešení
Informování uživatelů / Objednatele / školení	Všichni relevantní uživatelé Objednatele jsou seznámeni s řešením / Náhradním řešením a jsou schopni ho používat	Poskytnout informace svým uživatelům/vyškolit uživatele	Poskytnout Objednateli všechny relevantní informace ve sjednané formě

Uvedené kroky není nutno použít ve všech případech řešení Incidentů.



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

- 2.3 Hlášení Incidentů a veškerá komunikace při jejich řešení bude probíhat primárně prostřednictvím Helpdesku. Bez nahlášení Incidentu na Helpdesk nezačínají běžet lhůty k jejich plnění.
- 2.4 Dodavatelem uvedené předpokládané náklady k navrhovanému řešení Incidentu se mohou změnit podle skutečně vynaložených nákladů. Zjistí-li Dodavatel při řešení Incidentu, že náklady budou vyšší o více než 20 % oproti původně odhadovaným nákladům, je povinen o tom Objednatele informovat a vyžádat si s touto změnou jeho souhlas.
- 2.5 Objednatel je odpovědný za zajištění součinnosti svých osob a třetích stran, které se mají účastnit řešení Incidentu.
- 2.6 Požadavek na řešení Incidentu je možné zadat kdykoliv. V případě zadání požadavku mimo Základní dobu služeb je řešení zahájeno a lhůta pro vyřešení počíná běžet od počátku příštího období Základní doby služeb.
- 2.7 Řešení Incidentu může zahrnovat (1) změnu zdrojového kódu nebo (2) jiný druh řešení.
- a) Změna zdrojového kódu – opravné změny zahrnující přizpůsobení zdrojového kódu
 - b) Jiný druh řešení – jakýkoli jiný druh řešení (např. změnové konfigurace, restarty, editace databází atd.)
- 2.8 Realizace řešení Incidentů mohou zahrnovat také Náhradní řešení, aby tak byly splněny definované Úrovně služeb. Náhradní řešení může být implementováno pouze se souhlasem Objednatele. Implementace Náhradního řešení nezbavuje Dodavatele povinnosti odstranit Vadu, která byla skutečnou příčinou Incidentu.
- 2.9 Incident je považován za vyřešený, pokud vyřešení schválil a akceptoval Objednatel.
- 2.10 V rozsahu, v jakém řešení Incidentu vyžaduje změnu Dodávky, se uplatní ustanovení upravující Změnové služby.

3. Změnové služby

- 3.1 V případě, že Objednatel požaduje implementování změny nebo poskytnutí jiných služeb, jedná se o změnový požadavek. Objednatel zadá takový požadavek v písemné podobě Dodavateli, kde specifikuje změnový požadavek, tj. uvede detaily změny nebo dalších služeb, které požaduje provést
- 3.2 Dodavatel odpoví Objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak, a sdělí, zda je schopen změnu či další služby provést a pokud ano, předá Objednateli nabídku provedení změny či dalších služeb, ve které bude specifikována cena a termíny plnění.
- 3.3 Strany budou spolupracovat v dobré víře, aby dosáhly shody na podmínkách provedení požadované změny či poskytnutí dalších služeb, zejména zohlední rozsah a podstatu daného změnového požadavku, dopad na Dodávku a Úrovně služeb, dostupnost zdrojů a odbornost Dodavatele k implementaci takové změny či dalších služeb, související cenu a časový rámec, kdy bude změna či služba implementována.
- 3.4 Objednatel nejpozději do 5 pracovních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak, potvrdí, zda přijímá nabídku Dodavatele a za tím účelem odešle Dodavateli závaznou objednávku na provedení změnového požadavku.
- 3.5 Žádná ze stran není změnovým požadavkem vázána, dokud takový změnový požadavek písemně neschválí obě smluvní strany.

- 3.6 Dodavatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí k tomu, aby přijal jakýkoliv změnový požadavek Objednatele s ohledem na obvyklé ceny dohodnuté v této smlouvě a dostupnost zdrojů Dodavatele, a to zejména v případech, kde jsou změny vyžadovány zákonem nebo státními či soudními orgány.
- 3.7 Dodavatel fakturuje Objednateli cenu a další dohodnuté výdaje za každý změnový požadavek v souladu s dohodnutou cenou.
- 3.8 Dodavatel může navrhopvat změny Dodávky. Dodavatel poskytne analýzu dopadu pro takový návrh změny, která bude mimo jiné obsahovat popis prací, orientační dobu provedení a cenu.

4. Sankce za prodlení

- 4.1 V případě prodlení Dodavatele s plněním, vzniká Objednateli právo požadovat smluvní pokutu dle kategorie Incidentu ve výši:
- a) V případě problémů kategorie A ve výši 500,- Kč (20,- EUR) za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě problémů kategorie B ve výši 250,- Kč (10,- EUR) za každý započatý den prodlení.
 - c) V případě problémů kategorie C ve výši 100,- Kč (4,- EUR) za každý započatý den prodlení.
- 4.2 Počátek běhu lhůt pro zahájení prací na odstraňování Incidentu se počítá od okamžiku prvního nahlášení poruchy Objednatelem na Helpdesku Dodavatele. V případě, že Dodavatel obdrží hlášení problému mimo Základní dobu služeb, lhůty pro zahájení prací na odstraňování problémů začínají běžet od začátku Základní doby služeb následujícího pracovního dne.
- 4.3 Celková částka smluvních pokut, která může být uplatněna za měsíc, je vždy limitovaná do poloviny výše měsíčního paušálu, max. výše smluvní pokuty však může dosáhnout 100.000,- Kč (4.000,- EUR). Na faktuře vydané Dodavatelem bude zvlášť uvedený měsíční paušál a smluvní pokuta.
- 4.4 Objednatel není oprávněn uplatňovat smluvní pokutu, pokud Dodavatel nedodrží Úroveň služeb bez svého zavinění, například z následujících důvodů:
- a) Dodávka nemůže být provozována z důvodu selhání na straně Objednatele či třetí strany, za kterou Dodavatel neodpovídá
 - b) Objednatel neposkytuje součinnost v souladu s ustanoveními této smlouvy
 - c) Plánované odstávky
 - d) Vyšší moc definovaná Smlouvou, jejími přílohami, resp. OP
- 4.5 V případě oprávněného odmítnutí poskytnutí služeb údržby a servisní podpory Dodavatelem v důsledku jednání či opomenutí ze strany Objednatele, poskytne Dodavatel na žádost Objednatele asistenci, která bude účtována zvlášť na základě vynaloženého času v souladu se sazbami stanovenými ve smlouvě.



Obchodní podmínky Ki-Wi Digital s.r.o.

I.

Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky platí na vztahy mezi Ki-Wi Digital s. r. o., IČ: 27816451, se sídlem Brno, Lidická 971/25, PSČ 602 00 (dále též „Dodavatel“, „Zhotovitel“, „Poskytovatel“ nebo „Prodávající“) a právnickou nebo fyzickou osobou (dále též „Objednatel“, „Nabyvatel“ či „Kupující“), při uzavírání obchodních vztahů v rámci předmětu činnosti Dodavatele a řídí se českým právním řádem. Obchodní podmínky (dále jen „OP“) vydává Dodavatel v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. OP se vztahují na všechny smluvní vztahy mezi Dodavatelem a Objednatelem, jemuž Dodavatel poskytuje služby, včetně osob, které jednájí jménem Objednatele nebo na jeho účet.
2. OP tvoří nedílnou součást kterékoliv smlouvy či jiných ujednání mezi Dodavatelem a Objednatelem za předpokladu, že na OP smlouva či ujednání odkazuje. Obsahuje-li příslušná smlouva či ujednání odlišnou úpravu právních vztahů od OP, má tato odlišná úprava přednost před úpravou obsaženou v OP.

II.

Vymezení základní pojmů

1. **Smlouvou** se pro účely těchto OP rozumí smluvní vztah mezi Dodavatelem a Objednatelem (např. smlouva o dílo, kupní smlouva, servisní smlouva, licenční smlouva), na základě, kterého vznikají mezi smluvními stranami práva a povinnosti.
2. **Dílem** se rozumí SW dílo zhotovené Dodavatelem pro Objednatele na zakázku a dále softwarové klientské aplikace (dále též „**Aplikace**“) např. Ki-Wi Player, Ki-Wi Kiosk a serverové aplikace Ki-Wi Server provozovaná ve správě Objednatele.
3. **Službou** se rozumí využívání služeb serverové aplikace Ki-Wi Serveru provozované pod správou Dodavatele, které umožňují v reálném čase vzdáleně ovládat Dílo.
4. **Produktem** se rozumí digitální panel nebo řídicí počítač, resp. HW dodaný Dodavatelem.
5. **Dodávkou** se rozumí plnění Dodavatele, zejména Dílo, Služba nebo Produkt.
6. „**Servis**“ se rozumí řešení incidentů (vad), které Objednatel nahlásí na HelpDesk Dodavatele dle podmínek servisní smlouvy a její úrovně služeb.

III.

Ochrana osobních údajů

1. V případě poskytnutí osobních údajů Dodavatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízením EU č. 2016/679 (dále jen „**GDPR**“). Poskytnuté osobní údaje mohou využít nad rámec zpracování nutného pro uzavření a plnění smlouvy jen za podmínek níže uvedených.
2. Dodavatel vystupuje jako **správce** osobních údajů. Osobní údaje budou zpracovány **za účelem** naplnění smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Objednatelem. **Zákonným důvodem** zpracování je plnění smluvních povinností a plnění právních povinností.
3. Dodavatel přijal právní, organizační a technická opatření pro ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.
4. Zpracováním osobních údajů může Dodavatel pověřit třetí osobu Zpracovatele. Zpracovatelé jsou prověřeni z hlediska bezpečného zpracování osobních údajů. Dodavatel a Zpracovatel uzavírají smlouvu o zpracování osobních údajů, dle které Zpracovatel odpovídá za řádné zabezpečení fyzického, hardwarového i softwarového perimetru, a tedy nesou vůči Dodavateli přímou odpovědnost za jakýkoli únik či narušení osobních údajů.
5. Správce informuje subjekt údajů a poskytuje mu výslovné poučení o právech vyplývajících ze zákona o ochraně osobních údajů na adrese <https://www.ki-wi.cz/ochrana-osobnich-udaju>, zejména to, že poskytnutí osobních údajů správci je dobrovolné, že subjekt údajů má právo k jejich přístupu, má právo výše udělený souhlas kdykoliv písemně

OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

odvolat na adrese správce, email: gdpr@ki-wi.cz a dále má právo v případě porušení svých práv obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů a požadovat odpovídající nápravu, kterou je např. zdržení se takového jednání správcem, odstranění vzniklého stavu, poskytnutí omluvy, provedení opravy či doplnění, zablokování, likvidaci osobních údajů.

IV.

Licenční podmínky

1. Je-li předmětem smluvního vztahu oprávnění k výkonu práva užití díla – poskytnutí licence, řídí se tento vztah českým právem, zejména z. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a občanským zákoníkem v aktuálním znění.
2. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, jsou poskytnuté licence k užití Díla (v rozsahu, v němž k Dílu Zhotovitel vykonává majetková autorská práva z titulu práv zaměstnavatele k zaměstnaneckému dílu) nevýhradní. Oprávnění k užívání Licence získává Nabyvatel až zaplacením odměny za poskytnutí Licence. Nabyvatel není oprávněn licenci zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě (podlicence). Práva za závazky z licenční smlouvy nepřecházejí na právní nástupce nabyvatele licence bez písemného souhlasu Poskytovatele.
3. Proaktivní modifikace SW produktů – maintenance není poskytována u jednorázových licencí, nedohodnou-li se strany jinak. Teritoriální rozsah je vymezen územím České republiky. Nabyvatel není povinen licenci využít.
4. Nabyvatel není oprávněn předmětné Dílo, jakkoli upravovat či do něj zasahovat, spojovat s jinými díly či zařazovat do jiných děl. Dále nesmí Dílo neoprávněně rozmnožovat, překládat či jinak měnit, neoprávněně zhotovovat záložní rozmnoženinu, neoprávněně zkoumat, studovat nebo zkoušet sám, nebo jím pověřená osoba, funkčnost díla za účelem zjištění myšlenek a principů, na nichž je založen kterýkoliv prvek Díla. Dále Nabyvatel není oprávněn rozmnožovat kód nebo překládat jeho formu, a to samostatně nebo prostřednictvím pověřených třetích osob. V případě porušení ustanovení obsaženého v tomto článku je Dodavatel oprávněn požadovat po Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení, aniž by tímto bylo dotčeno právo na náhradu způsobené škody.
5. Výše odměny za užití licence se stanovuje smluvně a je vyjádřena jako paušální částka za kalendářní měsíc nebo dle smluvního ujednání. V případě, že Nabyvatel je v prodlení s úhradou odměny za užití licence o více než 15 dnů, a to i přes písemné upozornění Dodavatele s dodatečnou lhůtou k provedení úhrady v trvání nejméně 5 dnů, je Dodavatel oprávněn zablokovat oprávnění Nabyvatele užívání licence k Dílu. Tímto zablokováním služeb smlouva nekončí a Nabyvatel je povinen platit sjednanou odměnu až do ukončení smluvního vztahu.

V.

Důvěrnost, ochrana obchodního tajemství

1. Objednatel a Dodavatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související se vzájemnými obchodními vztahy za důvěrné, které nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.
2. Objednatel a Dodavatel zajistí, aby obchodní tajemství druhé smluvní strany, k jejichž sdělení dojde v průběhu spolupráce, nebyla sdělována třetím osobám a byla využita výhradně k účelům této spolupráce. Všechny důvěrné informace, které smluvní strana obdržela nebo získala v souvislosti se spoluprací, se považují za obchodní tajemství. Jako obchodní tajemství je chráněna jakákoli Dodávka, zejména technické principy a myšlenky, na nichž je založena. Bude-li Objednateli sdělena jakákoli technická informace, je toto považováno za předmět obchodního tajemství a Objednatel nesmí tuto informaci chráněnou obchodním tajemstvím sdělovat či jinak s ní seznámit nebo umožnit seznámení třetí osobě, a to ani po ukončení spolupráce s Dodavatelem. V případě porušení ustanovení o obchodním tajemství Objednatel, je Objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, aniž by tímto ustanovením bylo dotčeno právo na náhradu způsobené škody.

VI.

Záruční podmínky a odpovědnost

1. Je-li plnění Dodavatele takového charakteru, že na něj lze oprávněně vztáhnout záruku (dále jen „Záruka za jakost“), počíná záruční doba běžet dnem dodání nebo dnem doručení plnění na místo určení a trvá 12 měsíců. Na náhradní díly a spotřební materiál dodávaný na opravu Produktu je poskytována záruka 3 měsíce, nikoli delší než je celková záruční doba Dodávky. Vady plnění, které zjistí a oznámí Objednatel v průběhu plnění nebo v záruční době musí Dodavatel odstranit na vlastní náklady v dohodnutých termínech. Za vady plnění mohou být považovány pouze chyby způsobené výhradní činností Dodavatele v jím řešené dílčí funkcionalitě, která byla před realizací jednoznačně písemně specifikována. Dodavatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, kdy si Objednatel instaluje aplikaci sám, nenesे Poskytovatel odpovědnost za přímé či nepřímé škody způsobené nevhodnou instalací, nevhodným použitím, nehodou či zneužitím Díla, včetně škod a nákladů souvisejících s ušlým ziskem, ztrátou dobrého jména, dat nebo počítačových programů.

2. Záruka se nevztahuje na vady, které byly způsobeny výhradně chybným zadáním Objednatele, popř. nesprávným používáním, resp. v rozporu s doloženým uživatelským návodem a příp. zaškolením. Záruka se nevztahuje na vady, které byly zapříčiněny vnějšími vlivy, v důsledku přírodních živelných událostí nebo jiných lokálních jevů (bouřky, přepětí v síti apod.). Dodavatel neodpovídá za škodu a Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu tehdy, jestliže se jedná o vadu, kterou zapříčinila technická nebo jiná překážka, která nastala nezávisle na vůli Dodavatele a která mu neumožňuje odstranění vady. Dodavatel je oprávněn servis odmítnout v případě, že SW verze produktu již není podporována a Objednatel odmítá zabezpečit provedení upgrade na podporovanou verzi. Záruční oprava pokrývá náklady za náhradní díly a práci technika spojené s opravou vadného dílu nebo výměnou náhradního dílu. Záruční oprava se nevztahuje na dopravu technika na místo opravy a jeho čas strávený na cestě.

3. Objednatel nesmí po dobu trvání Smlouvy zasahovat do Dodávky. Objednatel bere na vědomí, že v opačném případě, ztrácí záruku. V případě neoprávněného zásahu (např. vyjmutí, přemístění do jiného přístroje bez souhlasu Dodavatele, neoprávněném zkoumání jeho obsahu apod.) je Objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč, aniž by tím bylo dotčeno právo na náhradu škody. Nejpozději do 10 dnů ode dne ukončení platnosti Smlouvy odstraní Dodavatel na své náklady ze všech zařízení v nich zabudované Dílo. Nesplní-li Dodavatel svou povinnost uvedenou v předchozí větě včas, je Objednatel oprávněn sám provést odstranění zabudovaného Díla ze všech zařízení; ujednání o smluvních pokutách obsažená v tomto a v následujícím odstavci se v takovém případě neuplatní.

4. Předá-li Objednatel Dodavateli věci, jež mají být součástí Dodávky, neodpovídá Dodavatel Objednateli za vady, které byly způsobeny použitím těchto věcí.

5. Je-li Dodavateli znemožněno plnit své závazky v důsledku vyšší moci dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, neodpovídá za škody z nich vzniklé. Dodavatel oznámí písemně bez zbytečného odkladu Objednateli zásah této vyšší moci s uvedením jejich pravděpodobné doby trvání. Po dobu trvání vyšší moci se Dodavatel pozastavuje všechny lhůty k plnění.

VII.

Platební podmínky

1. Ceny za sjednané Dodávky jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb. Splatnost faktur je 14 kalendářních dnů, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. K ceně bude připočtena zákonná výše DPH. Objednatel je povinen uhradit všechny závazky v termínu splatnosti. Smluvní strany se dohodly, že bude-li Objednatel v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků, je povinen Dodavateli zaplatit úrok z prodlení, který činí 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, aniž by tímto bylo dotčeno právo požadovat po Objednateli náhradu způsobené škody popř. další smluvní pokutu. V případě prodlení s úhradou peněžitých závazků, může být Objednatel dopisem či emailem vyzván k neprodlenému zaplacení. Vystavení první výzvy k úhradě není zpoplatněno. Vystavení každé další výzvy k úhradě je zpoplatněno částkou 500,- Kč.

2. Objednatel se zavazuje, že Dodávku do úplného zaplacení ceny nezciží, nepronajme nebo nezatíží žádným jiným právem (např. zástavním právem), jež by vedlo ke ztížení postavení Dodavatele.

VIII.

Reklama a další ujednání

1. Objednatel bere na vědomí a je si vědom toho, že v případě využívání Služby umístování reklamy na digitální panely musí dodržovat zákonné ustanovení zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, ve znění pozdějších předpisů. Zejména je zakázána reklama zboží, služeb nebo jiných výkonů či hodnot, jejichž prodej, poskytování nebo šíření je v rozporu s právními předpisy, reklama založená na podprahovém vnímání, reklama klamavá. Reklama nesmí být v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí obsahovat jakoukoliv diskriminaci z důvodů rasy, pohlaví nebo národnosti nebo napadat náboženské nebo národnostní cítění, ohrožovat obecně nepřijatelným způsobem mravnost, snižovat lidskou důstojnost, obsahovat prvky pornografie, násilí nebo prvky využívající motivu strachu. Reklama nesmí napadat politické přesvědčení.



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

2. Reklama nesmí podporovat chování poškozující zdraví nebo ohrožující bezpečnost osob nebo majetku, jakož i jednání poškozující zájmy na ochranu životního prostředí. Reklama šířená společně s jiným sdělením musí být zřetelně rozlišitelná a vhodným způsobem oddělena od ostatního sdělení.
3. Objednatel se zavazuje dodržovat Kodex reklamy vydaný Radou pro reklamu a zákon o regulaci reklamy. V případě porušení je si vědom sankčního ujednání, za které nese plnou odpovědnost Objednatel.
4. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že:
 - dodavatel neposkytuje Objednateli služby elektronických komunikací, zejména služby přístupu k internetu
 - dodavatel dále neodpovídá za funkčnost ani provozuschopnost propojení k elektrické síti, síti elektronických komunikací či obdobných sítí, které umožňují provozovat Službu.

IX.

Dodávky HW

1. Je-li předmětem dodání Produktu, není Objednatel oprávněn do zařízení Dodavatele ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Dodavatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinnosti Objednatele dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy.
2. Objednatel se dále zavazuje:
 - užívat Produkt a Službu v souladu s jejich specifikací uvedenou v uživatelské příručce, těmito OP a účinnými obecně závaznými právními předpisy;
 - nepřipojovat k Produktu taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či OP.
3. Objednatel se zavazuje, že při užívání/návštěvě služby Ki-Wi Server na adrese <https://server.ki-wi.cz> nesmí zasahovat do bezpečnosti těchto stránek, nemůže tyto stránky využívat k přenášení škodlivých souborů a snažit se proniknout do veřejně nepřístupných míst těchto stránek.
4. V případě, že Objednatel manipuluje s nastavením Produktu, je povinen zaplatit servisní zásah, který je vyčíslen náklady vynaloženými k odstranění změn vyvolaných Objednavatelem a smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, aniž by tím bylo dotčeno právo na náhradu škody.
5. Objednatel není oprávněn monitorovat komunikační protokol a zasahovat do spojení mezi digitálním panelem a serverem. Pro případ porušení tohoto odstavce je Objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, aniž by tím bylo dotčeno právo na náhradu škody.
6. Dodavatel se zavazuje dodat Produkt Objednateli nejpozději do dohodnutého data uvedeného ve Smlouvě. Objednatel je oprávněn dodat Produkt i před datem dohodnutým ve Smlouvě. V případě, že Objednatel požaduje po Dodavateli dodatečně provedení úprav (vícepráce), přiměřeně se o dobu nezbytnou pro provedení požadovaných úprav posouvá Dodavateli lhůta k dodání. Není-li ve Smlouvě dohodnuto dodání Produktu na určité místo má se za to, že dodání je splněno tím, že je Objednateli umožněno nakládat s Produktem v místě sídla podnikání, nebo organizační složky Dodavatele.
7. Dodavatel se zavazuje dodat Produkt Objednateli v jakosti a provedení, jež odpovídá účelu, k němuž se zpravidla užívá.

X.

Dodávky SW a Služeb

1. Je-li předmět dodání SW, poskytuje na něj Dodavatel záruku ve lhůtách a podmínkách uvedených výše. Záruka neplatí v případě nevhodného použití, havárie, modifikace, nevhodného fyzického nebo operačního prostředí, provozu v jiném než určeném operačním prostředí, nevhodné údržby provedené objednavatelem či třetí stranou, nebo poruchy či poškození zaviněného produktem, za který Dodavatel nenesení odpovědnost.
2. Jestliže se Objednatel v případě díla, za jehož instalaci odpovídá Dodavatel, rozhodne provést instalaci sám nebo si instalaci zajistí prostřednictvím třetí osoby, je Dodavatel oprávněn před poskytnutím záručního servisu dílo zkontrolovat na náklady Objednatele. Pokud dílo není ve stavu přijatelném pro poskytnutí záručního servisu, o čemž rozhoduje Dodavatel, je Objednatel oprávněn požádat Dodavatele o uvedení díla do přijatelného stavu pro poskytnutí servisu nebo svou žádost o poskytnutí záručního servisu odvolat. Dodavatel dle svého uvážení rozhodne, zda je toto uvedení do přijatelného stavu možné.
3. Týká-li se smluvní stav servisu na Dodávky je Dodavatel oprávněn servis odmítnout v případě, že SW verze Dodávky již není podporována a Objednatel odmítá zabezpečit provedení upgrade na podporovanou verzi.

4. Provoz Služby je non-stop (24 hod denně a 365 dní v roce). Dodavatel garantuje dostupnost v rámci 99,4 % po dobu jednoho roku.
5. Dodavatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování Služeb z důvodů nutné aktualizace nebo neodkladné údržby Služeb a dále ze závažných důvodů, za něž Dodavatel nenese odpovědnost, a jež jsou specifikovány v níže uvedených odstavcích tohoto článku. Pro případy nedostupnosti Služby z těchto důvodů neplatí garantovaná dostupnost uvedená výše a Objednatel nemá nárok na slevu ve výši odpovídající poměru počtu pracovních dní nedostupnosti Služby v daném kalendářním měsíci a celkového počtu pracovních dní daného kalendářního měsíce.
6. Dodavatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě internet či jiné sítě poskytované třetí osobou.
7. Dodavatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelných pohrom, epidemií a v případě, že Dodavatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu České republiky.
8. Dodavatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smluv uzavřených mezi Objednatelem a Dodavatelem, pokud Objednatel závažným způsobem porušuje OP, nebo je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých Služeb i po uplynutí náhradní lhůty, je důvodné podezření, že Objednatel nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům. Za zneužívání služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v příslušné smlouvě, popř. způsobem, který není v souladu s OP nebo příslušnou specifikací služeb.
9. Objednatel není oprávněn užívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob. Objednatel zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítí, systémů či služeb, pro které nemá předem zajištěno příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele.
10. Jakékoliv porušení povinností uvedených v tomto článku Objednatelem může být považováno za podstatné porušení Smlouvy, a Dodavatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.

XI.

Závěrečná ujednání

Dodavatel je oprávněn v případě potřeby tyto OP v přiměřeném rozsahu měnit. Tuto změnu je Dodavatel povinen druhé straně oznámit nejméně 1 měsíc předem, a to doporučeným dopisem, nebo emailem. Druhá smluvní strana má právo tyto změny OP odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu vypovědět v tříměsíční výpovědní lhůtě.

V Brně dne 1.3.2020.



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

Brno: Ki-Wi Digital s.r.o. | Lidická 971/25 | 602 00 Brno, Česká republika | Telefon: [REDACTED]

Praha: Ki-Wi Digital s.r.o. | Kubánské náměstí 11 | 100 00 Praha 10, Česká republika