

## SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 2202 a násl. A § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění (dále jen „Smlouva“)

### 1 SMLUVNÍ STRANY

#### **Statutární město Plzeň, Městský obvod Plzeň 8 - Černice**

se sídlem Veská 139/11, 326 00 Plzeň-Černice

IČO: 00075370

jednající: Ing. Vladislav Sloup, starosta

**(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 **Základní k 1 ks Galileo Smart Kiosek** (dále jen „Servis“) pořízeném na základě smlouvy **KIODIL-657-08-2023** ze dne **14. 08. 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 vedle Smlouvy dále 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
<b>Garance</b>			
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
<b>Cena</b>			
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 kiosek 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 Poskyvatel 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 kiosk 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 zprávu, 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. 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 Poskytovateli nebo jeho sub pronajímátem. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Poskytovatele u Zákazníka, o čemž rozhoduje Poskytovatel.
- 5.4 V případě vyžádání fyzické přítomnosti Poskytovatel může Zákazníkovi zpoplatnit servisní zásah dle cen uvedených v ceníku servisních služeb, pakliže se nejedná o záruční opravu.
- 5.5 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.
- 5.6 O vyřešení každého Servisu bude Zákazník informován Servisní zprávou s popisem provedené práce a výsledku zásahu.
- 5.7 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) **850 Kč měsíčně**.
  - 6.2.2 **Cena vypočítaná z aktuálních sazeb dle rozsahu objednaného a provedeného Servisu nad rámec Záruky. Tato cena bude fakturovaná měsíčně zpětně vždy po provedení Servisu.**
- 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 Produkt 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 a jejich přílohách neobsahují DPH. DPH bude připočteno vždy v aktuální výši dle platné právní úpravy.
- 6.8 Splatnost faktur je vždy 14 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 komunikovat prostřednictvím svých oprávněných a pověřených osob uvedených v příloze „úroveň služeb“. Smluvní strany jsou navzájem povinny si neprodleně sdělit jakoukoli změnu ve svých kontaktních osobách a kontaktních údajích.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat zejména při lokalizaci Vady a její příčiny, zejména v případě potřeby opětovného nasimulování vadného stavu, zajištění zálohy a obnovy aktuálních dat, vytvoření simulačních dat apod., a dále při testování provedených úprav.
- 8.5 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.
- 8.6 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 Smlouva je **platná dnem podpisu obou smluvní stran**. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá Smluvní strana obdrží jeden stejnopis.
- 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 **Stejnopisy.** Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Stran obdrží jeden.

V Chomutově dne 14.08.2023

V Plzni dne

15. 9. 2023

.....  
**Poskytovatel**

.....  
**Zákazník**