


SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
SERVIS A ZAJIŠTĚNÍ VZDÁLENÉ SPRÁVY SYSTÉMU A SERVIS HARDWARE
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

1) **POS Digital s.r.o.**

se sídlem: Budějovická 778/3, 140 00 Praha 4 - Pankrác
identifikační číslo: 036 12 911
daňové identifikační číslo: CZ3612911
údaj o zápisu v OR: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka č. 234593
zastoupená: Dana Běloušková, na základě plné moci
bankovní spojení: 

(dále jen „**poskytovatel**“) na straně jedné

a

2) **Okresní soud v Českém Krumlově**

se sídlem: Linecká 284, 381 20 Český Krumlov
identifikační číslo: 00024635
daňové identifikační číslo: soud není plátcem DPH
údaj o zápisu v OR: organizační složka státu
zastoupená: JUDr. Milena Hrdličková, předsedkyně soudu

(dále jen „**objednatel**“) na straně druhé




(poskytovatel a objednatel společně dále také jako „**Strany**“ a každý samostatně „**Strana**“).

I.
Předmět Smlouvy

- (1) Předmětem této Smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby spojené se zabezpečením funkčnosti hardware a software Elektronických úředních desek (dále jen „**EÚD**“). Soupis hardware a software je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy. Zabezpečení funkčnosti probíhá poskytováním služeb vzdálené správy a servisu EÚD (dále jen „**Služba**“). Za uvedenou Službu se objednatel zavazuje řádně a včas zaplatit dohodnutou odměnu.

II.
Služba

- (1) Poskytování Služby se pro účely této Smlouvy zejména rozumí:
- a) správa systému EÚD;
 - b) vzdálený monitoring systému EÚD;
 - c) profylaktické prohlídky EÚD 1x ročně

- (2) V rámci Služby budou poskytovány tzv. Servisní zásahy. Servisní zásah představuje zejména:
- odstraňování projevených závad na hardware a software včetně případných update firmware, vzdáleně nebo na místě;
 - konfigurace zařízení a uživatelských prostředí;
 - dodávky hardware, software a spotřebního materiálu;
 - poskytování emailového a telefonického poradenství.
- (3) Poskytovaná Služba, tak jak je popsána výše bude dále probíhat v závislosti na sjednané úrovni SLA služby, popis úrovní SLA tvoří přílohou č. 4 této Smlouvy. Různé úrovně SLA mají různé reakční doby a různě dlouhou dobu pohotovosti. Přičemž servisní zásahy konané mimo korespondenční SLA služby jsou vždy službou nad rámec této Smlouvy účtované podle ceníku v příloze 3.
- (4) Objednatel a poskytovatel si sjednali úroveň SLA služeb: **SLA1**.
- (5) V rámci Služby po oznámení závady zahájí poskytovatel práci na lokalizaci a identifikaci závady podle dohodnuté úrovně SLA služeb. Oznámením závady (dále jen „**Oznámení**“) se pro účel této smlouvy rozumí následující:
- Emailová zpráva automaticky generovaná monitorovacím systémem s informací o odpojení EÚD od tohoto systému posílána na  a na email daného zástupce Objednatele podle přílohy č. 2
 - Emailová zpráva od některé z kontaktních osob Objednatele
 - Telefonické oznámení od některé z kontaktních osob Objednatele
- (6) V rámci Služby se lokalizací a identifikací závady rozumí především následující.
- definice vad, které lze identifikovat vzdálenou diagnostikou
 - Zařízení se odpojilo od monitorovacího systému:
 - Závada SW
 - Závada operačního systému
 - Závada na datovém připojení nebo HW závada na zařízení
 - definice vad, které lze odstranit vzdálenou správou
 - SW závady, které lze vyřešit restartem zařízení, updatem SW, nebo updatem operačního systému
 - Závady na zdrojových souborech, které se mají zobrazovat
- (7) Poskytovatel je povinen poskytnout Službu dle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
- (8) Veškerá oznámení, žádosti nebo sdělení podle této Smlouvy budou činěna na níže uvedené kontaktní adresy Stran:
- Kontaktní adresou poskytovatele se rozumí tato adresa:
- Email: 
 - Telefon: 
 - Další kontakty v případě, že nedojde k potvrzení přijetí ohlášení podle dohodnuté úrovně SLA služby, jsou uvedeny v příloze č. 4
- Kontaktní osoby objednatele jsou pro jednotlivé pobočky uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy.

- (9) Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, zejména umožnit přístup určeným pracovníkům poskytovatele do prostor objektů za účelem plnění Služby dle této Smlouvy.
- (10) V případě, že nebude možné odstranit vadu v řádném čase dle dohodnutého SLA, v důsledku neposkytnutí součinnosti objednatele je poskytovatel oprávněn posunout odstranění vady na pozdější dobu s ohledem na vzájemně odsouhlasené časové možnosti obou Stran. V případě, že dojde ke zpoždění odstranění vady z důvodu neposkytnutí součinnosti, nejedná se o porušení této Smlouvy poskytovatelem.
- (11) Objednatel bere na vědomí, že bez souhlasu poskytovatele nesmí se zařízením jakkoliv manipulovat, měnit SW nastavení a konfiguraci. V případě prokázané manipulace bez souhlasu Poskytovatele se objednatel zavazuje zaplatit servisní zásah dle příloženého standardního ceníku, viz příloha č. 3 této Smlouvy.

III. Odměna

- (1) Paušální odměna za poskytnutou Službu sjednaná dle této Smlouvy se skládá z následujících položek:
- Monitoring, vzdálený servis a servis na místě - **250,00 Kč** bez DPH / měsíc / 1 EÚD
 - Dohodnutá úroveň SLA služeb - **1 430,00 Kč** bez DPH / měsíc / 1 EÚD).
- (2) Paušální odměna je splatná **čtvrtletně**, a to na účet poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy. Poskytovatel vystaví objednateli na tyto paušální částky fakturu na celkovou částku s datem vystavení nejdříve poslední den čtvrtletí, za které je servisní činnost vykonávána, se splatností 15 dní.
- (3) Profylaktickou prohlídku EÚD provede poskytovatel 1x ročně. Odměna za profylaktickou prohlídkou je sjednána ve výši **2 350,00 Kč** bez DPH za 1 EÚD. Odměnu za profylaktickou prohlídku EÚD, vyfakturuje poskytovatel objednateli společně s paušální odměnou za čtvrtletí, v němž byla profylaktická prohlídka provedena.
- (4) Objednatel dále uhradí cestovní náklady poskytovateli, které vzniknou servisní činností mimo katastr obce pobočky poskytovatele. Tyto náklady se řídí sazebníkem uvedeným v příloze č. 3 této Smlouvy.
- (5) Na služby provedené nad rámec této Smlouvy (např. Servisní zásahy v kratší reakční době nebo mimo dobu pohotovosti) poskytovatel zašle cenovou nabídku, kterou objednatel písemně nebo elektronicky emailem potvrdí. A na základě toho Objednatel Poskytovateli vystaví objednávku.
- (6) Strany si na služby provedené nad rámec této Smlouvy dohodly odměnu ve výši, která se řídí sazebníkem uvedeným v příloze č. 3 této Smlouvy. Tyto služby budou vyúčtovány společně s odměnou za Služby dle čl. III odst. 1.
- (7) Objednatel je srozuměn, že servisní činnost může být prováděna několika osobami poskytovatele najednou, hodinová servisní činnost je pak dána součtem hodinových činností všech osob poskytovatele. Tyto náklady budou vyúčtovány společně s odměnou za Služby dle čl. III odst. 1.
- (8) Je-li objednatel v prodlení se zaplacením jakékoli částky splatné podle ustanovení této Smlouvy, i po uplynutí přiměřené doby k nápravě porušení povinností, kterou poskytovatel stanovil v písemném oznámení doručeném objednateli, uhradí objednatel poskytovateli úrok z prodlení v zákonem stanovené výši.
- (9) Je-li poskytovatel v prodlení se zahájením, nebo provedením prací v reakčních časech sjednaných v této smlouvě a jejích přílohách, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 100,00 Kč za každou započatou hodinu prodlení, nedomluví-li se smluvní

strany jinak. Tato smluvní pokuta se neuplatní v případě, že k prodlení dojde z důvodů neočekávaného zpoždění v dopravě, které nemůže poskytovatel ovlivnit (typicky se bude jednat o dopravní zácpy nebo zpoždění v důsledku uzavření dopravní komunikace kvůli autonehodě).

- (10) Smluvní pokuty jsou splatné do deseti (10) dnů po uplynutí zmíněné přiměřené lhůty k nápravě stanovené příslušným písemným oznámením.

IV. Účinnost a ukončení Smlouvy

- (1) Tato Smlouva se uzavírá od 01. 01. 2024 na dobu určitou, a to na dobu tří kalendářních let, tedy do 31. 12. 2026.
- (2) Smlouvu lze písemně vypovědět ve tříměsíční výpovědní lhůtě, jejíž běh počíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď druhé Straně doručena.
- (3) V případě že dojde ke zpoždění uhrazení odměny tak jak je stanovena v č. III této Smlouvy o více jak 60 dní, a to i přestože poskytovatel na toto zpoždění objednatele upozornil v písemném oznámení dle čl. III odst. 4 má poskytovatel právo přerušit dodávání Služby až do momentu úplného uhrazení všech odměn a všech jejich součástí objednatelem.

V. Vyšší moc

- (1) V případě vyšší moci je každá Strana zbavena svých závazků vyplývajících z této Smlouvy a jakékoli jejich nedodržení (zcela nebo zčásti) nebo zpoždění při plnění jakýchkoli povinností uložených touto Smlouvou se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- (2) Vyšší mocí se rozumí zejména přírodní události, pandemie, povstání, pouliční potyčky, stávka, války (deklarované nebo nehlášené), změna politické situace, která vylučuje nebo neúměrně ztěžuje výkon práv a povinností podle této Smlouvy nebo jakákoli jiná podobná příčina.

VI. Mlčenlivost

- (1) Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost a uchovávat v tajnosti důvěrné informace, jež si poskytly za účelem plnění této smlouvy.
- (2) Za důvěrné ve smyslu této smlouvy se považují veškeré informace, které jsou jako takové označeny nebo jsou takového charakteru, že jejich zveřejnění může přivodit kterékoliv smluvní straně újmu, bez ohledu na to, zda mají povahu osobních, obchodních či jiných informací a bez ohledu na formu, v jaké si je smluvní strany poskytly. Za důvěrné nebudou považovány jediné takové informace, které jsou veřejně přístupné nebo které byly poskytovatelem informací uveřejněny.
- (3) Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v článku 5 smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

VII. Závěrečná ustanovení

- (1) Tato Smlouva je vyhotovována ve dvou stejnopisech, přičemž všechny mají platnost originálu. Po jednom stejnopise je určeno pro každou Stranu.
- (2) Strany prohlašují, že je-li anebo stane-li se některé ujednání této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotkne se tato skutečnost ostatních ujednání uvedených v této Smlouvě; tato ostatní ujednání zůstanou i nadále platnými a účinnými (salvátorská klauzule). Strany se pro tento případ zavazují, že nejpozději do 30 kalendářních dnů od okamžiku, kdy by byla shora uvedená skutečnost zjištěna, prokázána anebo úředně prohlášena, nahradí neplatné nebo neúčinné ujednání novým ujednáním, které bude prosté zjištěných vad, přičemž toto ujednání bude respektovat vůli Stran vyjádřenou v této Smlouvě, a to při zachování účelu ujednání zjištěného nebo prohlášeného za neplatné nebo neúčinné.
- (3) Účastníci této Smlouvy prohlašují, že:
- jsou jako subjekty v plném rozsahu způsobilé k právnímu jednání (právním úkonům) a není jim známa žádná okolnost, která by bránila uzavření této Smlouvy, ke dni podpisu této Smlouvy jim není známo, že by u nich byly naplněny podmínky pro vydání rozhodnutí o úpadku a rovněž ke dni podpisu této Smlouvy nebyl u insolvenčního soudu podán návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - si nejsou vědomi, že by právními úkony činěnými na základě této Smlouvy byli zkracováni jejich věřitelé a podmínky pro případnou úspěšnou odporovatelnost právním úkonům podle § 589 a násl. občanského zákoníku učiněným na základě této Smlouvy nejsou dány;
 - se s touto Smlouvou řádně seznámili, a všechna ujednání v této Smlouvě uvedená jsou projevem jejich svobodné a opravdové vůle;
 - tato Smlouva není uzavírána v tísní a ani za nápadně nevýhodných nebo jim neznámých okolností a podmínek;
 - chápou význam této Smlouvy, a také s ní spojené právní důsledky, a chtějí jí být od okamžiku jejího podpisu všemi účastníky vázáni.
- (4) Na důkaz shora uvedených skutečností Strany níže připojují k této Smlouvě své vlastnoruční podpisy.

Tato Smlouva obsahuje celkem čtyři (4) přílohy, a to:

- seznam hardware a software
- seznam kontaktních osob Objednatele
- sazebník servisní činnosti
- SLA

V Praze, dne

V Českém Krumlově dne

.....
POS Digital s.r.o.

Dana Běloušková, na základě plné moci

.....
Okresní soud v Českém Krumlově

JUDr. Milena Hrdličková
předsedkyně soudu

Přílohy:**Příloha č. 1**

Soupis hardware a software

Hardware obsahuje: 1x 32“ dotykový monitor, řídicí PC, LTE modem a GSM zásuvku. Soupis hardware a jeho umístění udává tabulka níže:

Zařízení EÚD	ID	Umístění
Nástěnná EÚD	EUD10	Okresní soud v Českém Krumlově, Linecká 284, 381 01 Český Krumlov

Každá EÚD obsahuje software, který je napojený na elektronickou úřední desku daného soudu. [REDACTED]

Příloha č. 2

Seznam kontaktů Objednatele

OS Český Krumlov [REDACTED]	tel: [REDACTED], mobil: [REDACTED] email: [REDACTED]	6:30 – 11:00 a 11:30 – 15:00 každý pracovní den [REDACTED]
--------------------------------	---	--

Příloha č.3

Sazebník servisní činnosti nad rámec této smlouvy

Práce:

Hodinová sazba v pracovní dobu Servisní technik – 650 Kč

Hodinová sazba mimo pracovní dobu (víkend, noci, svátky) Servisní technik – 1300 Kč

Hodinová sazba za programátorské a IT práce – 1250 Kč

Doprava:

Doprava mimo Prahu – 12 Kč/km

Příloha č. 4

SLA

[REDACTED]
Service Level Agreement
[REDACTED]***Nabízené a poskytované služby, reakční časy***

Specializovaný interní informační systém zajišťující dohled nad poskytováním reakčních časů a popřípadě poskytování servisních služeb pro zákazníky POS Digital. Primárně se jedná o reakční časy na jednotlivé činnosti. POS Digital poskytuje SLA z důvodů urychlení komunikace se zákazníkem a vyřešení jeho problému.

Toto SLA je součástí servisní smlouvy či jiné smlouvy, ve které je definovaný způsob spolupráce ohledně nasazování/aktualizování obsahu na obrazovky. Tento SLA řeší případné problémy s nefunkčností zařízení a včasné odstranění závady.

Pracovníci uvedení v Eskalační matici reagují na jakýkoli podnět ze strany zákazníka, týkající se dodávek produktů či poskytovaných služeb a řeší tento podnět prostřednictvím vnitřních automatizovaných procesů v nejkratším možném termínu. Na management kontroly komunikace se zákazníkem dohlíží každý týden tým z Obchodního oddělení a vyhodnocuje reakční časy spolu s konkrétními výstupy řešení u každého jednotlivého zákazníka, se kterým má POS Digital podepsané SLA.

Definice zkratk a pojmů

Reakční časy jsou počítány od **oznámení** dle čl. II. bod 5 Smlouvy.

Pracovní doba: pondělí - pátek 9:00 - 17:00

Pracovní den (PD): 8 pracovních hodin (PH)

Běžný den (BD): 24 běžných hodin (BH)

Service Level Agreement 1 (SLA1)

Parametry servisní činnosti	
Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 3 pracovních hodin od oznámení
Ukončení servisního zásahu	do 6 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Při poruše pracovní stanice nebo periférie	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 3 pracovních hodin od oznámení
Ukončení servisního zásahu	do 6 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Servis v místě instalace	
Začátek servisního zásahu	do 24 pracovních hodin od zjištění neřešitelnosti vzdálenou správou
Ukončení servisního zásahu	do 32 pracovních hodin od začátku servisního zásahu

Eskalační matice – SLA1

- Servisní technik - reakce do 4 pracovních hodin
- Vedoucí servisního oddělení - reakce do 8 pracovních hodin v případě nereakce ST - [REDACTED]
- Vedoucí projektu - reakce do 12 pracovních hodin v případě nereakce VSO - [REDACTED]
- Technický ředitel - reakce do 18 pracovních hodin v případě nereakce VP - [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]