

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

Na straně jedné:

**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: XX, na základě plné moci  
bankovní spojení: XX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a na straně druhé:

**Město Horažďovice**

se sídlem: Mírové náměstí 1, 341 01 Horažďovice  
identifikační číslo: 00255513  
daňové identifikační číslo: CZ00255513  
zastoupené: Ing. Michael Forman, starosta

(dále jen „**Objednatel**“)

(Poskytovatel a Objednatel společně dále také jako „**Smluvní strany**“ a každý samostatně „**Smluvní strana**“).

uzavírají za podmínek a v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), tuto

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

**I.  
PŘEDMĚT SMLOUVY**

1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spojené se zabezpečením funkčnosti hardware blíže specifikované v příloze č. 1 této Smlouvy (výpočetní technika, LCD obrazovky, LED obrazovky, dotykové panely, dotlační kiosky, informační kiosky playery apod.) (dále jen souhrnně „**Digital Signage zařízení**“) a software (programové vybavení – operační systémy, uživatelské programy a aplikace, utility apod.) a závazek Objednatele za poskytnuté služby Poskytovateli zaplatit řádně a včas dohodnutou odměnu.

## II. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

2.1 Zabezpečení funkčnosti probíhá poskytováním služeb vzdálené správy a servisu software a Digital Signage zařízení (dále jen „**Služba**“).

2.2 Poskytováním Služeb se pro účely této Smlouvy rozumí zejména:

- a) správa Digital Signage zařízení;
- b) vzdálený monitoring fungování Digital Signage zařízení;
- c) poskytování servisních zásahů; a
- d) profylaktické prohlídky Digital Signage zařízení 1x ročně.

2.3 V rámci Služby budou poskytovány tzv. servisní zásahy. Servisní zásah představuje zejména:

- a) odstraňování projevených závad na Digital Signage zařízení a software včetně případných update firmware, vzdáleně nebo na místě;
- b) konfigurace zařízení a uživatelských prostředí;
- c) dodávky hardware, software a spotřebního materiálu; a
- d) poskytování emailového a telefonického poradenství.

2.4 Poskytovaná Služba, tak jak je popsána výše bude dále probíhat v závislosti na sjednané úrovni SLA služby. Popis úrovně SLA tvoří přílohu č. 4 této Smlouvy. Různé úrovně SLA mají různé reakční doby a různě dlouhou dobu pohotovosti, přičemž servisní zásahy konané mimo korespondující hodiny SLA služby jsou vždy službou nad rámec této Smlouvy účtovanou podle sazebníku v příloze č. 3 této Smlouvy.

2.5 Objednatel a Poskytovatel si sjednali úroveň SLA služeb: **SLA0**

2.6 Po oznámení závady zahájí Poskytovatel v rámci Služby práci na lokalizaci a identifikaci závady podle dohodnuté úrovně SLA služeb. Oznámením závady (dále jen „**Oznámení**“) se pro účely této Smlouvy rozumí následující:

- a) emailová zpráva automaticky generovaná monitorovacím systémem s informací o odpojení Digital Signage zařízení od tohoto systému, zaslaná na adresu [XX](#) a na email daného zástupce objednatele;
- b) emailová zpráva zaslaná některou z kontaktních osob objednatele; nebo
- c) telefonické oznámení učiněné některou z kontaktních osob objednatele.

2.7 V rámci Služby se lokalizací a identifikací závady rozumí především:

- a) definice vad, které lze identifikovat vzdálenou diagnostikou, tedy:
  - zařízení se odpojilo od monitorovacího systému:
    - i. Závada software;
    - ii. Závada operačního systému; a
    - iii. Závada na datovém připojení nebo závada Digital Signage zařízení.
- b) definice vad, které lze odstranit vzdálenou správou:
  - i. závady software, které lze vyřešit restartem zařízení, updatem software nebo updatem operačního systému; a
  - ii. závady na zdrojových souborech.

2.8 Poskytovatel je povinen poskytnout Službu dle svého nejlepšího vědomí a svědomí.

2.9 Veškerá Oznámení, žádosti nebo sdělení podle této Smlouvy budou činěna na níže uvedené kontakty Smluvních stran.

Kontakty Poskytovatele se rozumí:

- email: XX
- telefon: XX
- další kontakty v případě, že nedojde k potvrzení přijetí ohlášení podle dohodnuté úrovně SLA služby, dle přílohy č. 2 této Smlouvy.

Kontaktní osobou Objednavatele je:

- jméno: XX
- email: XX
- telefon: tel. XX

2.10 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, zejména umožnit přístup určeným pracovníkům Poskytovatele do prostor objektů za účelem plnění Služby dle této Smlouvy.

2.11 V případě, že nebude možné odstranit vadu v řádném čase dle dohodnutého SLA v důsledku neposkytnutí součinnosti Objednavatele, je Poskyvatel oprávněn posunout odstranění vady na pozdější dobu s ohledem na vzájemně odsouhlasené časové možnosti obou Smluvních stran. V případě, že dojde ke zpoždění odstranění vady z důvodu neposkytnutí součinnosti, nejedná se o porušení této Smlouvy Poskytovatelem.

2.12 Objednatel bere na vědomí, že bez souhlasu poskytovatele nesmí s Digital Signage zařízením, jakkoliv manipulovat, měnit software nastavení ani konfiguraci. V případě prokázané manipulace bez souhlasu Poskytovatele se objednatel zavazuje zaplatit servisní zásah dle přiloženého standardního sazebníku v příloze č. 3 této Smlouvy.

### III. ODMĚNA

3.1 Paušální odměna za poskytnutou Službu sjednaná dle této Smlouvy se skládá z následujících položek:

- a) Monitoring, vzdálený servis - **300 Kč** bez DPH / zařízení / měsíc;
- b) SLA0 – **0 Kč** bez DPH /měsíc;
- c) Servis v místě - dle sazebníku činností nad rámec této Smlouvy uvedeného v příloze č. 3; a
- d) Profylaktické prohlídky zařízení – **2150 Kč bez DPH 1x ročně za 1 Digital signage zařízení.**

3.2 Paušální odměna je splatná **čtvrtletně**, a to na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Poskyvatel vystaví Objednateli fakturu na celkovou částku s datem vystavení nejdříve poslední den čtvrtletí, za které jsou Služby poskytovány, se splatností 15 dní.

3.3 Profylaktickou prohlídku Digital signage zařízení provede poskytovatel 1x ročně. Odměna za profylaktickou prohlídku je sjednána ve výši **2150 Kč bez DPH za 1 Digital signage zařízení.** Odměnu za profylaktickou prohlídku Digital signage zařízení vyfakturuje poskytovatel objednavateli společně s paušální odměnou za čtvrtletí, za které je servisní činnost vykonávaná, se splatností 15 dní.

3.4 Objednatel dále uhradí Poskytovateli cestovní náklady, které vzniknou servisní činností mimo katastrální území, v němž se nachází příslušná pobočka Poskytovatele. Tyto náklady se řídí sazebníkem uvedeným v příloze č. 3 této Smlouvy.

- 3.5 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel může požadovat poskytnutí služeb provedené nad rámec této Smlouvy (např. servisní zásahy v kratší reakční době nebo mimo dobu pohotovosti), kdy za tímto účelem Poskytovatel zašle na vyzvání Objednatele cenovou nabídku, kterou Objednatel písemně nebo elektronicky emailem potvrdí. Na základě takto potvrzené nabídky zašle Objednatel Poskytovateli objednávku.
- 3.6 Smluvní strany si za služby provedené nad rámec této Smlouvy, tj. služby na základě objednávky dle čl. 3.4 této Smlouvy dohodly odměnu ve výši dle sazebníku uvedeného v příloze č. 3 této Smlouvy. Tyto služby budou Objednateli vyúčtovány společně s odměnou za Služby dle čl. 3.1 této Smlouvy.
- 3.7 Objednatel je srozuměn s tím, že servisní činnost může být prováděna několika osobami Poskytovatele najednou a s tímto souhlasí. Hodinová servisní činnost je pak dána součtem hodinových činností všech osob Poskytovatele. Tyto náklady budou vyúčtovány společně s odměnou za Služby dle čl. 3.1 této Smlouvy.
- 3.8 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 smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť jen započatý den prodlení.
- 3.9 Je-li Poskytovatel v prodlení se zahájením prací v reakčních časech sjednaných v této Smlouvě a jejích přílohách, Objednatel má právo na úhradu smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, nejvýše však 1.400,-Kč za každé zařízení.
- 3.10 Smluvní pokuty jsou splatné do deseti (10) dnů po uplynutí přiměřené lhůty k nápravě stanovené příslušným písemným oznámením Smluvní strany.
- 3.11 Ujednání o smluvních pokutách ani zaplacení smluvních pokut podle tohoto článku Smlouvy se nedotýká nároků na náhradu škody vzniklé z porušení povinností podle této Smlouvy ani její výše.

#### **IV. ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY**

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá od 01.06.2024 na dobu 36 měsíců.
- 4.2 Smlouvu lze písemně vypovědět v šesti měsíční (6) výpovědní lhůtě, jejíž běh počíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď druhé Smluvní straně doručena.
- 4.3 V případě že dojde ke zpoždění uhrazení odměny dle čl. III této Smlouvy o více jak 60 dní, přestože Poskytovatel na toto zpoždění Objednatele upozornil v písemném oznámení dle čl. 3.7 této Smlouvy, má Poskytovatel právo přerušit dodávání Služby až do okamžiku úplného uhrazení všech odměn a všech jejich součástí Objednatelem.

#### **V. VYŠŠÍ MOC**

- 5.1 V případě, že řádnému plnění povinností dle této Smlouvy zabrání vyšší moc, je každá Smluvní strana zbavena svých závazků vyplývajících z této Smlouvy a jakékoli jejich porušení (zcela nebo zčásti) nebo prodlení v plnění jakýchkoli povinností uložených touto Smlouvou se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- 5.2 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

- 6.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost a uchovávat v tajnosti důvěrné informace, jež si poskytly za účelem plnění této Smlouvy.
- 6.2 Za důvěrné se ve smyslu této Smlouvy 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 byly Smluvní stranou poskytnuty. Za důvěrné nebudou považovány jediné takové informace, které jsou veřejně přístupné nebo které byly poskytovatelem informací uveřejněny.
- 6.3 Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v tomto článku této Smlouvy je porušující Smluvní strana povinna uhradit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 20 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

## VII.

### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Tato Smlouva je vyhotovována ve dvou (2) stejnopisech, přičemž po jednom stejnopise je určeno pro každou Smluvní stranu.
- 7.2 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- soupis hardware a software;
  - seznam kontaktních osob poskytovatele;
  - sazebník servisní činnosti;
  - Service Level Agreement – SLA; a
  - plná moc XX.
- 7.3 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 7.4 Smluvní strany prohlašují, že je-li anebo stane-li se některé ujednání této Smlouvy neplatným či neúčinným, nedotkne se tato skutečnost ostatních ujednání uvedených v této Smlouvě; tato ostatní ujednání zůstanou i nadále platnými a účinnými. 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.
- 7.5 Smluvní strany prohlašují, že:
- jsou jako subjekty v plném rozsahu způsobilé k právnímu jednání 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 právních úkonů podle § 589 a násl. občanského zákoníku učiněných 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.

7.6 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.

7.7 Tato smlouva byla schválena na 37. jednání Rady města dne 22.04.2024.

Na důkaz shora uvedených skutečností odpovědní zástupci obou Smluvních stran níže připojují k této Smlouvě své vlastnoruční podpisy.

V Praze, dne

V Horažďovicích dne 02.05.2024

.....  
POS Digital s.r.o.  
XX, na základě plné moci

.....  
Město Horažďovice  
Ing. Michael Forman, starosta

**Přílohy:**

**Příloha č. 1**

Soupis hardware a software k datu smlouvy

Umístění	Počet	Typ zařízení
Mírové náměstí 1, Mú Horažďovice	2ks	Samo stojný outdoorový kiosek s obrazovkou 46", dotykovým ovládáním, PC a klimatizací
Elektronická podoba	2ks	Licence software elektronické úřední desky POS EUD, v ceně max 1x update/měsíc

V Praze, dne

V Horažďovicích dne 02.05.2024

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

XX, na základě plné moci

.....  
Město Horažďovice

Ing. Michael Forman, starosta

## Příloha č. 2

Seznam kontaktních osob poskytovatele:

Jméno: XX  
Pozice: Servisní technik  
Email: XX  
Telefon: XX

Jméno: XX  
Pozice: Vedoucí servisního oddělení  
Email: [XX](#)  
Telefon: XX

Jméno: XX  
Pozice: Vedoucí projektu  
Email: [XX](#)  
Telefon: XX

V Praze, dne

V Horažďovicích dne 02.05.2024

.....  
POS Digital s.r.o.  
XX, na základě plné moci

.....  
Město Horažďovice  
Ing. Michael Forman, starosta



### **Příloha č.3**

Sazebník servisní činnosti nad rámec této smlouvy

#### **Práce:**

Hodinová sazba v pracovní dobu Servisní technik – 650 Kč bez DPH

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

Hodinová sazba za programátorské a IT práce – 1250 Kč bez DPH

#### **Doprava:**

Doprava paušál Praha – 12 Kč bez DPH

V Praze, dne

V Horažďovicích dne 02.05.2024

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

XX, na základě plné moci

.....  
Město Horažďovice

Ing. Michael Forman, starosta

## Service Level Agreement

### 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 uvedené v Eskalačních maticích jsou počítány od nahlášení požadavku emailem nebo telefonicky.\* Časy uvedené v Parametrech servisní činnosti jsou počítány od přijetí požadavku technikem - potvrzení přijetí klientovi.

Vše níže uvedené se týká služeb poskytovaných na území České republiky. Servis v zahraničí se řeší individuálně v závislosti na daném státu.

Pracovní doba: pondělí - pátek 9:00 - 17:00  
Pracovní den (PD): 8 pracovních hodin (PH)  
Běžný den (BD): 24 běžných hodin (BH)  
ST: servisní technik  
VSO: vedoucí servisního oddělení  
VP: vedoucí projektu  
TM: technický manažer společnosti

\*Příklad: SLA0

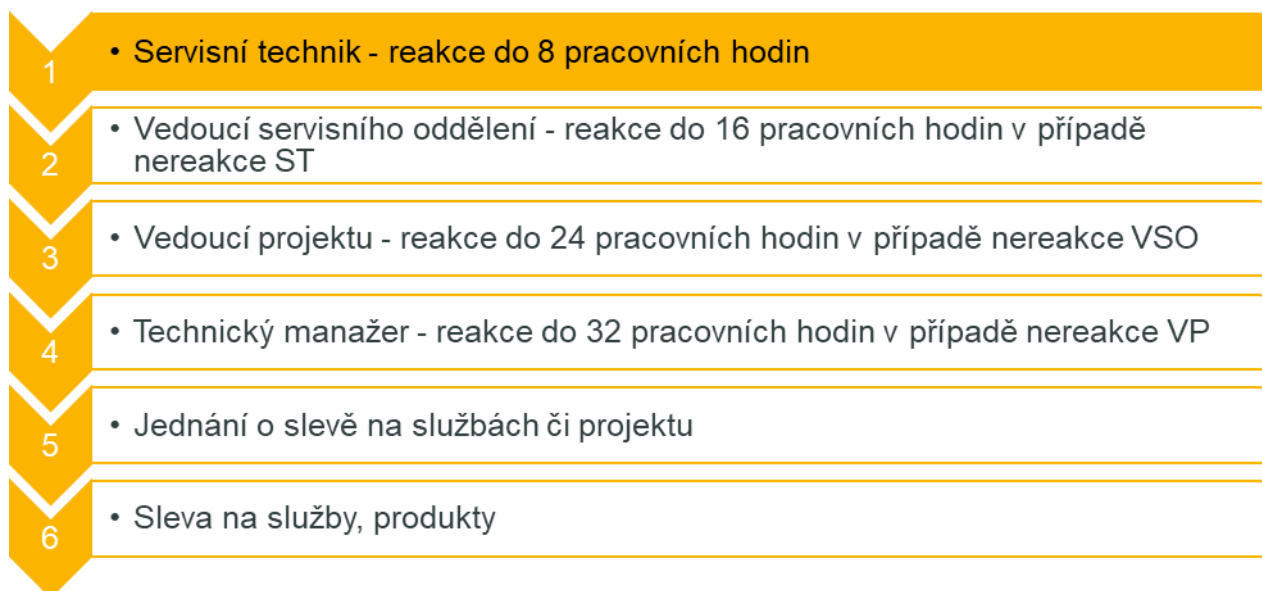
Klient nahlásí požadavek emailem v pondělí v 9:00, servisní technik klientovi odpoví nejpozději stejný den do 17:00, že požadavek přijal. Pokud se tak nestane, klient kontaktuje vedoucího oddělení (v pondělí v 17:00) a ten musí klientovi potvrdit přijetí požadavku nejpozději do úterý 17:00. A takto to pokračuje dál.

Technik přijme/potvrdí požadavek v pondělí ve 10:00. Pomocí vzdálené správy začne pracovat na nápravě nejpozději v pondělí ve 14:00 a problém musí být vyřešen, případně zaslána informace klientovi o dalším postupu v případě nemožnosti problém vyřešit vzdáleně, do úterý 12:00.

## Service Level Agreement 0 (SLA0)

Základní úroveň SLA poskytovaná zákazníkovi POS Digital jako standard k nabízeným službám. Zákazníkovi poskytuje jistotu reakce dle níže uvedené Eskalační matice. V případě nereakce zajišťuje tato matice jistotu pro zákazníka, že s ním bude komunikováno včas a v dostatečné kvalitě. Zřízení tohoto základního SLA pomáhá našemu zákazníkovi věnovat se svému vlastnímu businessu a vědět, že má konkrétní komunikační osobu u POS Digital a také jistotu, že se vždy dočká odpovědi spolu s řešením stávající situace.

### Eskalační matice – SLA0



<b>Parametry servisní činnosti</b>	
<b>Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 8 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Při poruše pracovní stanice nebo periférie</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 8 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Servis v místě instalace</b>	
Začátek servisního zásahu	do 32 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 40 pracovních hodin od začátku servisního zásahu