

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku
v platném znění (dále jen „**Smlouva**“)

1 SMLUVNÍ STRANY

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:

zastoupená:

(dále v textu smlouvy jen jako „Poskytovatel“)

a

Domov Sluníčko, Ostrava-Vítkovice, příspěvková organizace

se sídlem Syllabova 2886/19, 703 00 Ostrava-Vítkovice

IČO: 70631832

zastoupená:

(dále v textu smlouvy jen jako „Zákazník“)

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem smlouvy je **poskytování servisních služeb** k Produktu Interní Galileo Smart Kiosek podle smlouvy **KSD-1025-11-2024** (dále jen „Servis“) ve variantě **ÚROVEŇ SLUŽEB Rozšířená** dle článku 3 smlouvy.
- 2.2 Servis je poskytován v tomto rozsahu:
 - 2.2.1 Kompletní servis HW
 - 2.2.2 Pravidelná aktualizace SW
 - 2.2.3 SLA + Monitoring a vzdálený přístup (softwarová ochrana) - Jedná se o nepřetržité 24/7 sledování připojení internetu a elektřiny a činnosti SW/HW elektronické úřední desky.
- 2.3 Předmětem servisní činnosti dle této Smlouvy **není** servis hardwaru a softwaru jiných Poskytovatelů, 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.).

3 ÚROVEŇ SLUŽEB

Typ smlouvy zákazníka		
SLA+ monitoring	Rozšířená	Komplexní
Kontaktní a servisní doba	8:00-16:00	0:00 - 24:00
Forma nahlášení události	webový formulář, e-mail, telefon	webový formulář, e-mail, telefon
Reakční doba	ihned	ihned
Monitoring	24/7	24/7
Garance		
Maximální doba vyřešení incidentu – vzdálená podpora	1 PD	1 PD
Maximální doba vyřešení incidentu – servisní návštěva	3 PD	1 PD
Účtování km	v ceně	v ceně
Účtování práce / hodina	v ceně	v ceně
Držení náhradních dílů dodavatelem	ANO	ANO
Cena		
Měsíc	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“** – interní 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: podpora@igalileo.cz nebo Telefon +420 226 257 050.
- 4.1.7 **„Úroveň služeb“** nebo **„SLA + monitoring“** – garantovaná úroveň servisních služeb, které má Poskytovatel poskytovat a dodržovat pro své Produkty. Detailní popis úrovně služeb je popsán v čl. 3 Smlouvy „Úroveň služeb“ dle typu varianta **„Rozšířená“** nebo **„Komplexní“**.

- 4.1.8 **„Profylaxe HW“** – preventivní prohlídka a kontrola Produktu s požadavkem na předcházení nechtěným událostem. Poskytovatel kompletně zkontroluje kiosek 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 fakturovaná samostatně.
- 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 a reklamační protokol“** – písemná zpráva, 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 poskytuje Poskytovatel primárně vzdáleně, v případě potřeby on-site. 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 Při jakémkoliv placeném servisním zásahu obdrží Zákazník emailem předběžnou cenovou kalkulaci (cestovné, práce, komponenty), která se následně konkretizuje a odsouhlasí po provedení servisního zásahu.
- 5.7 Po provedení fyzického servisního zásahu obdrží Zákazník Servisní a reklamační protokol s popisem odstranění závady a vypsáním komponentů, které byly při opravě použity.

- 5.8 Servis je považován za dokončený, pokud je předvedena opětovná funkčnost a způsobilost sloužit svému účelu, což stvrzuje Zákazník podpisem Servisního a reklamačního protokolu.
- 5.9 Incidentsy zapříčiněné skrytou Vadou SW nebo zaviněné Poskytovatelem budou po dobu trvání záruky vyřešeny bezplatně.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Celková cena servisu je tvořena položkami níže.

Položka	Částka v Kč	Četnost
Servisní poplatek ROZŠÍŘENÝ	1 290,-	měsíčně
Software – licence Úřední deska	790,-	měsíčně
Prodloužení záruky z 24 měsíců na 48 měsíců	0,-	zahrnuto ve Smlouvě o dílo
Pravidelná profylaxe dle bodu 7.2 smlouvy Rozšířená	4 900,-	ročně

- 6.2 Veškeré ceny ve Smlouvě jsou uvedené jako ceny bez DPH. K nim bude vždy připočtena zákonná sazba DPH aktuálně platná v okamžiku vystavení faktury.
- 6.3 Poskytovatel vystaví fakturu na měsíční poplatky vždy za aktuální měsíc a doručí ji Zákazníkovi. Splatnost faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení Zákazníkovi.
- 6.4 Cena servisních prací nad rámec servisního poplatku bude vypočítaná vždy dle rozsahu objednaných a provedených prací na základě cenové kalkulace odsouhlasené Zákazníkem a bude fakturovaná zpětně po provedení servisu.
- 6.5 Daňové doklady vystavené Poskytovatelem budou obsahovat všechny zákonem požadované údaje a údaje vyplývající z této smlouvy.

7 ZÁRUKA ZA JAKOST A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1 Poskytovatel poskytne na Produkt záruku za jakost podle § 2113 občanského zákoníku v délce **48 měsíců** ode dne dodání Díla dle Servisní smlouvy.
- 7.2 Pro zachování platné záruky se Zákazník zavazuje alespoň 1x ročně objednat u Poskytovatele provedení PROFYLAXE, což je preventivní prohlídka a kontrola Produktu s požadavkem na předcházení rizikovým událostem. Tato služba je poskytovaná ve verzi Basic, kde se km účtují samostatně nebo ve verzi rozšířené, kde jsou km v ceně zahrnuté, zpoplatněna je dle platného ceníku.
- 7.3 Zákazník je povinen reklamovat zjevné Vady a nedostatky v úrovni servisních služeb a prací bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 7.4 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 7.5 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.

- 7.6 Poskytovatel se zavazuje, že jeho servisní oddělení bude fungovat minimálně 5 let od účinnosti smlouvy. V případě zrušení nebo zániku servisního střediska Poskytovatele v době trvání Smlouvy, je Poskytovatel povinen smluvně zajistit pro Zákazníka servisní služby u jiného Poskytovatele za stejných podmínek, ve stejném rozsahu a ve stejné kvalitě.

7.7 Reklamacce, odstranění vad:

- 7.7.1 V průběhu záruční doby je Poskytovatel povinen na vlastní náklady neprodleně odstranit veškeré vady nebo nahradit vadné díly Produktu. Veškeré náhradní díly, použité Poskytovatelem při opravě, musí být originální a nové, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodnou jinak.
- 7.7.2 Reklamaci vady, zjištěné po převzetí, hlásí Zákazník na Helpdesk Poskytovatele, s popisem vady, jejího projevu a charakteru. Zjištění vady je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu.
- 7.7.3 Po oznámení vady Zákazníkem provede Poskytovatel bez zbytečného odkladu prvotní zjištění příčiny vady a navrhne následný postup na její odstranění, vč. předpokládaného termínu odstranění.
- 7.7.4 Za účelem posouzení oprávněnosti reklamacce a stanovení postupu odstranění vady je Zákazník povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený nebo fyzický přístup k Produktu.
- 7.7.5 Bude-li Zákazník požadovat provedení opravy i v případě neoprávněné reklamacce, uhradí Zákazník náklady spojené s opravou, kterou provede servisní oddělení Poskytovatele dle platného ceníku, a to včetně nákladů na dopravu.
- 7.7.6 Záruční doba Produktu se prodlouží o dobu, po kterou byl Produkt v důsledku zárukou kryté vady mimo provoz.
- 7.7.7 Záruční servis poskytuje a provádí přímo Poskytovatel.

7.8 Výjimky ze záruky:

- 7.8.1 Poskytovatel neodpovídá za vady Produktu, vzniklé v důsledku nedodržení předaných pokynů k obsluze a údržbě a tato skutečnost bude v rámci reklamačního řízení prokázána.
- 7.8.2 Poskytovatel neodpovídá za vady Produktu, vzniklé při užívání Produktu v rozporu s účelem, ke kterému je konstruován.
- 7.8.3 Záruka se dále nevztahuje na vady vzniklé v důsledku neodborného zásahu do Produktu třetími osobami nebo nedostatečnou a neodbornou obsluhou a údržbou.

7.9 Zánik záruky:

- 7.9.1 Zákazník ztrácí práva z poskytnuté záruky za jakost, jestliže bez souhlasu Poskytovatele budou na dodaném Produktu provedeny jakékoliv nevratné změny nebo úpravy.
- 7.9.2 Záruka zaniká uplynutím záruční doby Produktu, poskytnuté Poskytovatelem dle článku **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Smlouvy

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. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.

- 8.2 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.
- 8.3 Smluvní strany se zavazují vzájemně komunikovat prostřednictvím standardních komunikačních kanálů. Smluvní strany jsou navzájem povinny si neprodleně sdělit jakoukoli změnu ve svých kontaktních osobách a kontaktních údajích.
- 8.4 Zákazník je povinen, na základě požadavku Poskytovatele, zajistit aktivní účast svého pověřeného zástupce znalého IT infrastruktury pro nutnou součinnost k provedení servisního zásahu.

9 VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

- 9.1 **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.
- 9.2 **Úpravy Smlouvy.** Poskytovatel má právo změnit Smlouvu v rozsahu a v souladu s pravidly stanovenými v Podmínkách.

10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.2 Smlouvu je možné vypovědět bez udání důvodů, nejdříve však po uplynutí záruční doby, s výpovědní dobou 6 měsíců, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 10.3 Zákazník bere na vědomí, že v souladu s ustanovením § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel, jako právnická osoba podílející se na dodávkách zboží nebo služeb hrazených z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
- 10.4 **Stejnopisy.** Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Stran obdrží jeden.
- 10.5 **Účinnost.** Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Účinná se stává dodáním Produktu dle Smlouvy o dílo (Smlouvy o nájmu) specifikované v bodě 2.1. této smlouvy.

V Chomutově dne

V Ostravě dne

.....
Poskytovatel

.....
Zákazník