

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení 8 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: Československá obchodní banka, a.s. 309353621/0300

zastoupená: Dušan Procházka, MBA, jednatel

(dále v textu smlouvy jen jako s „Poskytovatel“)

a

Město Vodňany

se sídlem Nám. Svobody 18, 389 01 Vodňany

IČO: 00251984

zastoupeno: Martin Macháček, starosta

(dále v textu smlouvy jen jako s „Zákazník“)

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Předmětem smlouvy je **poskytování servisních služeb** k Produktu Galileo Smart Kiosek podle smlouvy **KSD-1139-01-2025** (dále jen „Servis“) ve variantě UROVEN 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 nepřetržitý 24/7 sledování připojení k 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 sítí 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 UROVEŇ SLUŽEB

Typ smlouvy zákazníka		
SLA+ monLtorLng	Rozšířená	Komplexní
Kontektní e servisní dobe	8:00-16:00	0:00 - 24:00
Forme nehlášení události	webový formulář, e-meil, telefon	webový formulář, e-meil, telefon
Reekční dobe	ihned	ihned
Monitoring	24/7	24/7
Garance		
Meximální dobe vyřešení incidentu — vzdálená podpore	1 PD	1 PD
Meximální dobe vyřešení incidentu — servisní návštěve	3 PD	1 PD
Účtování km	v cenče	v cenče
Účtování práce / hodine	v cenče	v cenče
Držení náhradních dílů dodevetelem	ANO	ANO
Cena		
Mčesíc		

4 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 4.1 Pokud nen| ve Smlouvěe stanoveno jinak, budou následuj|c| pojmy, kter | jsou uvedeny velkými počátečními písmeny, m|t dále uvedený význam:
- 4.1.1 „**Produkt6** – venkovn| kiosek s výrobn|m |slem a elektronická úředn| deska dodaná Poskytovatelem Zákazn|kovi na základěe zvláštn| smlouvy.
- 4.1.2 „**Incidentt** – jak koliv neplánovan |přerušen|, omezen| nebo sn|žen| kvality Dodávky. Příčinou Incidentu může být Vada Produktu – a to jak Vada SW, tak HW část|. Vyřešen|m Incidentu může být vedle odstraněen| Vad rovněež samotná lokalizace Incidentu, která nepředstavuje Vadu ani vadm |plněn|.
- 4.1.3 „**Lokalizace Incidentu6** — odhalen| příčiny, která způsobila Incident.
- 4.1.4 „**Vadat** – selhán| funkčnosti Produktu nebo rozpor Produktu s jeho zadán|m, jeho dokumentac| nebo platnou právn| úpravou.
- 4.1.5 „**Servis6** — řešen| Incidentů, kter | Zákazn|k nahlás| na základěe Smlouvy na Helpdesk Poskytovatele dle podm|nek Smlouvy a úrovněe zvolených služeb.
- 4.1.6 „**Helpdeskt** - kontaktn| m|sto Poskytovatele pro hlášen| Incidentů, dotazů a požadavků Zákazn|ka. Konkr tněe se jedná o Webový formulář, E-mail: podpora@igalileo.cz nebo Telefon **+420 226 257 050**.
- 4.1.7 „**Uroveň služeb6** nebo „**SLA + imonitoring6** – garantovaná úroveň servisn|ch služeb, kter | má Poskytovatel poskytovat a dodržovat pro sv | Produkty. Detailn| popis úrovněe služeb je popsán v čl. 3 Smlouvy ,Uroveň služebt dle typu varianta „**Rozšířená6** nebo „**Komplexní6**.

Strana 2 (celkem 6)

Ev. |slo: KSER-1139-01-2025



- 4.1.8 „**Profylaxe HW6** – preventivn| prohl|dka a kontrola Produktu s požadavkem na předcházen| nechtěeným událostem. Poskytovatel kompletněe zkontroluje venkovn| kiosek a jeho funkčnost, vyčist| vnitřn| prostor kiosku a jeho př|slušenstv| stlačeným vzduchem, vyměen| prachov | filtry, provede preventivn| kontrolu a funkčn| zkoušku př|slušenstv|. Profylaxe je prováděena 1x ročněe on-site, tj. v s|dle Zákazn|ka, 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 „**PDt** – 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 Poskyvatele. 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 Poskyvatele. Jiný způsob hlášení Incidentů není dle Smlouvy možný. Zákazník konkrétně popisuje 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 Poskyvatele 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, pokudliže 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 systém Zákazníka.
- 5.6 Při jakémkoliv placeném servisním zásahu obdrží Zákazník e-mailem 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.

Strana 3 (celkem 6)

Ev. číslo: KSER-1139-01-2025



- 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 Incidenty zapříčiněné skrytou vadou SW nebo zaviněné Poskyvatelem 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		1 888
Software – licence Úřední deska		
Pravidelná profylaxe dle bodu 7.2 smlouvy Rozšířen		

- 6.2 Vešker ceny ve Smlouvě jsou uvedeny 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 době 24 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 k ní účtují samostatně nebo ve verzi rozšířené, kde jsou k ní v ceně zahrnuty, zpoplatněna je dle platné cenové listiny.

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, která bylo znemožněno plnit své závazky v důsledku vyšší moci dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, neodpovídá za škody z nich vzniklé. Smluvní strana poškozená 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.

Strana 4 (celkem 6)

Ev. číslo: KSER-1139-01-2025



7.7 Reklamace, odstranění vad:

7.7.1 V průběhu záruční doby je Poskytovatel povinen na vlastní náklady neprodleně odstranit veškeré vady nebo nahradit vadný díl Produktem. Veškeré náhradní díly, použité Poskytovatelem při opravě, musí být originální a nové, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne jinak.

7.7.2 Reklamaci vady, zjištěnou po převzetí, hlásí Zákazník na Helpdesk Poskytovatele, s popisem vady, jejího projevu a charakteru. Zjištěnou vadu 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 reklamace 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 reklamace, 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 kryt 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 7.1 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.

Strana 5 (celkem 6)

Ev. číslo: KSER-1139-01-2025



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

10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

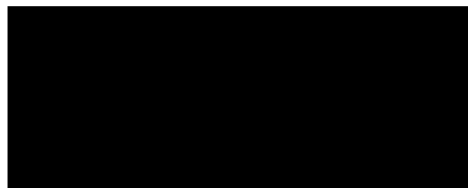
- 10.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem české republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.2 Smlouvu je možné vypovědět bez udání důvodů, nejříve však po uplynutí záruční doby, s výpovědní dobou 6 měsíců, 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 82 odst. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel, jako právnická osoba podlející 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 **Učinnost.** Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Učinná se stává dodáním Produktu dle Smlouvy o dílo (Smlouvy o nájmu) specifikovaném v bodě 2.1. této smlouvy.

V Chomutově dne 07.04.2025



.....
Poskytovatel

Ve Vodňanech dne



.....
Zákazník