

Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Číslo smlouvy: 20250210MR01SLA

Č. sml.: SML/0871/2025

Smluvní strany:

Poskytovatel

Obchodní jméno	Payment4U, a.s.
Sídlo	Fričova 1662/4, 120 00 Praha 2 Vinohrady
IČO	05256666
DIČ	CZ05256666
Statutární zástupce	██████████ předsedou představenstva
	zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 21741

Dále jen „poskytovatel“

a

Objednatelem:

Obchodní jméno	Statutární město Přerov
Sídlo	Bratrská 709/34, 750 02 Přerov 2
IČO	00301825
DIČ	CZ00301825
Statutární zástupce	██████████ vedoucí Odboru vnitřní správy na základě pověření dle článku 4 písm. a) části IV. Některé pravomoci vedoucích zaměstnanců dle Vnitřního předpisu č. 8/2018, Organizačního řádu, kterým se vymezují kompetence Magistrátu města Přerova, ve znění pozdějších předpisů

Dále jen „objednatel“

Společně též jako „smluvní strany“

I. Předmět smlouvy

- 1.1** Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje, že bude provádět servis vybavení (dále také jako „**servisní zásahy**“), a to hardwarového zařízení a s ním souvisejícího softwarového vybavení dodaného poskytovatelem objednateli, za podmínek dohodnutých v této smlouvě a objednatel se zavazuje uhradit za poskytnutý servis vybavení sjednanou cenu. Vybavení, kterého se servis týká, je podrobně specifikováno v Příloze č. 1 této smlouvy.

II. Obsah, způsob a lhůty plnění

- 2.1** Servis vybavení je poskytován na vybavení zahrnuté do Přílohy č. 1 této smlouvy v servisních časech 8.00 do 18.00 hodin v pracovních dnech a postupem popsáním v tomto článku a zahrnuje zejména:

- a) vyhledání a odstraňování záručních/pozáručních/mimozáručních vad vybavení, které vznikly bez přičinění třetí osoby běžným provozem vybavení;
- b) řešení a odstranění havarijních situací;
- c) řešení a odstranění nestandardních provozních stavů;
- d) dodávání náhradních dílů v rámci poskytnutých servisních výkonů;
- e) telefonické a osobní konzultace.

- 2.2** „Objednatel“ má nárok vyžádat si dodatkové výkony. Dodatkové ceny jsou uvedeny v příloze číslo 3. Za dodatkové výkony se považují např.:

- a) lokalizace a odstranění poruch nebo škod, které vznikly neodbornou obsluhou, nebo jinými důvody nezaviněnými společností poskytovatele, např. tekutiny a cizí předměty, zlomené nebo poškozené kabely, mechanicky poškozené kryty a ovládací prvky, užitím výrobcem zařízení neautorizovaného spotřebního a opotřebitelného materiálu a dílů, nedodržením technických a provozních podmínek a parametrů prostředí předepsaných výrobcem pro provoz vybavení, např. vlhkost, prašnost, teplota, a další (dále jen závady způsobené „objednatелеm“).

- 2.3** Smluvní strany se výslovně dohodly, že „objednatel“ bude oznamovat „poskytovateli“ potřebu servisních zásahů a „poskytovatel“ je povinen reagovat na takováto oznámení o potřebě servisních zásahů následujícím způsobem:

- (a) V pracovní dny v době od 8.00 hodin do 17.00 hodin nahlásí objednatel potřebu servisního zásahu buď e-mailem na adresu support@payment4u.eu, nebo na telefonní číslo [REDACTED] s tím, že telefonicky nahlášený požadavek na servisní zásah je „objednatel“ povinen následně, nejpozději do 2 (slovy dvou) hodin od telefonického nahlášení požadavku, potvrdit e-mailem na výše uvedenou adresu. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: [REDACTED]

- (b) V pracovní dny v době od 8.00 hodin do 17.00 hodin a ve dnech pracovního volna a pracovního klidu nahlásí „Objednatel“ potřebu servisního zásahu s uvedením jeho priority dle odst. 2.3 písmeno c) tohoto článku e-mailem na adresu support@payment4u.eu. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: [REDACTED]

- (c) Požadavek na servisní zásah musí obsahovat:

- **Kontaktní osoba:** /bude doplněno jméno kontaktní osoby /
- **Telefon:** /bude doplněno tel. číslo na kontaktní osobu/
- **E-mail:** / bude doplněn e-mail na kontaktní osobu/
- **Adresa pobočky:** /bude doplněna ulice a město/
- **Typ:** /bude doplněn typ zařízení/
- **Sériové číslo:** /bude doplněno sériové číslo zařízení/
- **Popis poruchy:** /bude doplněn podrobný popis poruchy a popis činnosti, při kterém se porucha projevila. /

Pokud je popis neúplný nebo zcela nedostatečný, je poskytovatel oprávněn vyžádat si další informace; v takovém případě počíná reakční doba běžet až po dodání doplňujících informací. Poskytovatel se zároveň zavazuje informovat objednatele o neúplnosti či nedostatečnosti popisu závady nejpozději do 3 (slovy tři) hodin od jejího oznámení objednatelem.

- 2.4** „Poskytovatel“ se zavazuje zahájit a ukončit řešení servisních zásahů ve lhůtách stanovených na základě SLA specifikace (Service Level Agreement, zkratka SLA - dohoda o úrovni poskytovaných služeb) tj. do 48 (slovy čtyřicet osmi) hodin od řádného nahlášení závady

III. Postup při provádění servisních zásahů

- 3.1** Poskytovatel je povinen oznámit „objednateli“ zahájení servisního zásahu na e-mailem na adresu: [REDACTED]. Dokončení servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen oznámit objednateli neprodleně tak, aby měl „objednatel“ možnost výsledky servisního zásahu překontrolovat a otestovat funkčnost vybavení.
- 3.2** Objednatel je po oznámení o dokončení servisního zásahu povinen bezodkladně překontrolovat provedení servisního zásahu a otestovat funkčnost vybavení. Následně objednatel buď (i) potvrdí písemně provedení servisního zásahu a odsouhlasí dobu trvání servisního zásahu, nebo (ii) písemně oznámí vady provedeného servisního zásahu s detailním označením vad zásahu, případně uvede námitky k době trvání servisního zásahu. Nebude-li písemné potvrzení či oznámení dle předchozí věty provedeno do 3 (slovy tři) pracovních dnů ode dne doručení oznámení dle odst. 3.1. má se za to, že výsledek servisního zásahu včetně doby jeho trvání byl přijat bez výhrad.
- 3.3** Objednatel je povinen zajistit poskytovateli veškerou součinnost, tj. zejména nerušený přístup k zařízení a přiměřený pracovní prostor a podmínky pro servisní techniku poskytovatele. V případě neposkytnutí součinnosti se průtahy v servisní činnosti vzniklé v důsledku neposkytnutí součinnosti nepovažují za prodlení na straně poskytovatele.

IV. Cena a fakturační podmínky

- 4.1** Cena za provedení činností „poskytovatele“ dle čl. 2.1 této smlouvy je sjednána dle SLA specifikace nadstandardního servisního zajištění/1PA, tak jak je uvedeno v Příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 4.2** Cena za provedení dodatkových činností uvedených v čl. 2.2 této smlouvy bude určena jako součet provedených servisních úkonů, které jsou i s jejich sazbou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 4.3** Všechny faktury musí být vystaveny v souladu s § 26 a § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a mimo čísla Smlouvy budou obsahovat název předmětu Smlouvy a kopii předávacího protokolu a případně další náležitosti dle požadavku Objednatele. Po obdržení platby bude vystaven daňový doklad s uvedením data přijetí platby. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je den podpisu předávacího protokolu.
- 4.4** Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (slovy deseti) pracovních dnů od jejího obdržení Zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury. V případě, že Objednatel fakturu vrátí bezdůvodně, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud Objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 4.5** Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky delší než 15 (slovy patnáct) kalendářních dnů je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z hodnoty částky, s níž je smluvní strana v prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok Zhotovitele na náhradu vzniklé škody přesahující výši smluvní pokuty.

V. Záruka

- 5.1** Na výsledky provedených servisních zásahů dle této smlouvy poskytuje „poskytovatel“ záruku v trvání 6 (slovy šesti) měsíců ode dne provedení servisního zásahu a výslovně prohlašuje, že po tuto dobu bude bezplatně odstraňovat záruční vady servisních zásahů.

VI. Autorské právo

- 6.1** Smluvní strany prohlašují, že ustanovení smlouvy o dodání díla, uzavřené mezi „poskytovatelem“ a „objednatelem“, číslo: 20250210MR01SLA, týkající se práv duševního vlastnictví, resp. autorského práva, se vztahují i na vztahy vzniklé na základě této smlouvy.

VII. Trvání smlouvy a její ukončení

- 7.1** Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, konkrétně na 5 (slovy pět) let od data nabytí účinnosti této smlouvy..
- 7.2** Tuto smlouvu je objednatel oprávněn kdykoliv vypovědět s výpovědní lhůtou 3 (slovy tři) měsíců a poskytovatel je také oprávněn tuto smlouvu kdykoli vypovědět s výpovědní lhůtou 3 (slovy tři) měsíců, pokud se strany smlouvy nedohodnou jinak, nebo pokud nebude konec výpovědní lhůty stanoven na základě jiného ujednání smluvních stran. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 7.3** V případě vypovězení této smlouvy se poskytovatel zavazuje provést a dokončit veškeré požadavky objednatele na servisní zásahy dle této smlouvy, které byly poskytovateli doručeny nejpozději v poslední den výpovědní doby.
- 7.4** Objednatel může od smlouvy odstoupit a odstoupení od smlouvy je účinné ode dne doručení oznámení o odstoupení poskytovateli v případě, že :
- a) poskytovatel poruší jakoukoliv svoji smluvní povinnost dle této smlouvy a neodstraní takové porušení ve lhůtě do 15 (slovy patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení upozornění objednatele o porušení smluvní povinnosti;
 - b) poskytovatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 (slovy tři) měsíců trvání této smlouvy;
 - c) poskytovatel ne zahájí, servisní zásah v době rovnající se 5-ti (slovy pěti) násobku lhůty stanovené v čl. II odst. 2.4 této smlouvy.
- 7.5** Poskytovatel může od smlouvy odstoupit a odstoupení od smlouvy je účinné ode dne doručení oznámení o odstoupení „objednateli“ v případě, že :
- a) objednatel je v prodlení s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem v souladu s touto smlouvou o více jak 45 (slovy čtyřicetpět) dní po splatnosti;
 - b) objednatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 (slovy tři) měsíců trvání této smlouvy;
 - c) objednatel se dopustí porušení práv duševního vlastnictví dle čl. 6.1 této smlouvy;
- 7.6** Odstoupením, nebo výpovědí od této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy, která vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení účinnosti smlouvy. Smluvní strany výslovně ujednávají, že odstoupením od této smlouvy, nebo její výpovědí není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody, vzniklý porušením této smlouvy, nárok na zaplacení smluvní pokuty dle této smlouvy, které vznikly před účinností odstoupení nebo výpovědi a povinnost související s ochranou duševního vlastnictví poskytovatele dle čl. 6.1 této smlouvy.

VIII. Odpovědnost za škodu

- 8.1** Smluvní strana, která poruší povinnost vyplývající z této smlouvy, odpovídá za škody, které v důsledku tohoto porušení vznikly druhé smluvní straně.

IX. Sankce

- 9.1** Smluvní strany si ujednaly, že smluvní pokuta pro případ porušení povinností poskytovatele na provedení servisního zásahu v termínu stanoveném touto smlouvou činí 1000,-Kč (slovy jedentisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení až do výše měsíčního paušálu.
- 9.2** V případě, že prodlení objednatele s úhradou ceny za provedení činností poskytovatele nebo její části přesáhne dobu 30 (slovy třiceti) kalendářních dnů, je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování servisních služeb podle této smlouvy, a to až do doby uhrazení dlužné faktury. V takovém případě poskytovatel není v prodlení s plněním povinností dle této smlouvy.
- 9.3** Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky delší než 15 (slovy patnáct) kalendářních dnů je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení ve výši nula celá nula pět desetin procenta (0,05 %) z hodnoty částky, s níž je smluvní strana v prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok Zhotovitele na náhradu vzniklé škody přesahující výši smluvní pokuty.
- 9.4** Smluvní pokuty jsou splatné do 21 (slovy jednadvaceti) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení. Nárokem na smluvní pokutu není dotčen nárok na náhradu škody. Zaplacení smluvní pokuty nemá za následek zánik závazku, na jehož porušení se smluvní pokuta vztahuje.

X. Zvláštní ujednání

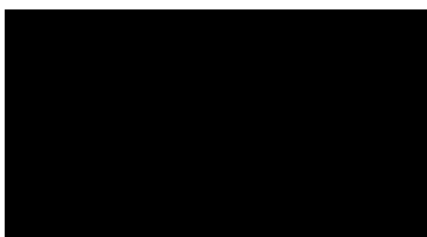
- 10.1** Smluvní strany výslovně ujednaly, že smluvní strany nejsou oprávněny započíst jakékoliv své vzájemné pohledávky dle této smlouvy bez předchozí písemné dohody.
- 10.2** Smluvní strany výslovně ujednaly, že poskytovatel ani objednatel není oprávněn postoupit jakékoliv své nároky dle této smlouvy na třetí osoby či je zatížit právem ve prospěch třetí osoby bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.
- 10.3** Poskytovatel i „objednatel mají v případě změny jakéhokoliv kontaktního údaje pro doručování jakékoliv komunikace dle této smlouvy povinnost oznámit takovou změnu nejméně 5 pracovních dní předem emailem.

XI. Závěrečná ustanovení

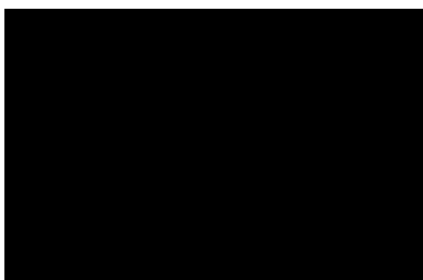
- 11.1** Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů..
- 11.2** Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že tutu smlouvu v registru smluv uveřejní objednatel.

- 11.3** Tuto smlouvu je možno měnit či doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsanými oběma smluvními stranami.
- 11.4** Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 11.5** Usnesením Rady města Přerova č. 515/20/4/2015, ze dne 11. června 2015 bylo schváleno nastavení výdajového účtu města číslo 27-1884482379/0800, jako účtu transparentního. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že o platbách, které budou provedeny prostřednictvím tohoto účtu, budou veřejnosti dostupné informace na stránkách bankovního ústavu, v jaké výši, komu a za jakým účelem byly finanční prostředky z rozpočtu města uhrazeny.
- 11.6** Jakákoliv písemnost bude považována za doručenou:
- a) je-li doručováno osobním předáním písemnosti, v okamžiku, kdy zástupce adresáta (druhé strany) písemně potvrdí převzetí písemnosti, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta písemně odmítl zásilku převzít;
 - b) je-li doručováno e-mailem, v okamžiku, kdy byl e-mail odeslán na e-mailovou adresu druhé strany, přičemž pokud byl e-mail odeslán mimo pracovní den anebo po 18.00 hod. pracovního dne, bude se za okamžik doručení e-mailu považovat 8.00 hod. následujícího pracovního dne, není-li v této smlouvě uvedeno jinak;
 - c) je-li doručováno prostřednictvím pošty či kurýrní služby, v okamžiku, kdy zástupce druhé strany písemně převzal zásilku, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta písemně odmítl zásilku převzít.
- 11.7** Tato smlouva je vyhotovena ve 3 (slovy třech) stejnopisech, z nichž objednatel obdrží 2 (slovy dvě) vyhotovení a poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
- 11.8** Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich svobodné a vážné vůli a prohlašují, že nebyla uzavřena v tísní, pod nátlakem či za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Přerově.....2025



vedoucí Odboru vnitřní správy



předseda představenstva

Prílohy:

- Příloha č. 1 - Seznam PA (Platebních automatů)
- Příloha č. 2 - Specifikace servisního pokrytí (SLA HW 5D + SLA online)
- Příloha č. 3 - Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony

Příloha 1 ke smlouvě 20250210MR01SLA

Seznam PA (Platebních automatů)

Pořadové číslo PA	Sériové číslo PA
1. PA/Card32	

Příloha 2 ke smlouvě 20250210MR01SLA**Specifikace servisního pokrytí****Servisní dohled online**

P4U/Card32

SLA SW P4U/Exchange "SLA SW Online/SLA HW 48H on site

- SW dohled, update SW, servis a dohledávání incidentů, servis
- HW garantovaná oprava HW do max. 2 pracovních dnů od nahlášení závady"
- **Cena za poskytnuté servisní zajištění SLA**

SLA servisní zajištění HW 48H	SLA nadstandardní servisní zajištění s opravou HW do 48Hodin v místě instalace / doba opravy HW do 48H od nahlášení závady / SW online monitoring, diagnostika chyb, úpravy, upgrade atp. / měsíční paušál	2 750 Kč
--------------------------------------	---	-----------------

Ceny je uvedena bez DPH / DPH bude připočítáno v zákonné výši

SLA SW On-line / Servisní SW dohled zahrnuje monitoring závad, specifikaci a diagnostiku kritických chyb u PA

SLA HW 48H / oprava HW do 48 hodin od nahlášení závady

Příloha 3 ke smlouvě 20250210MR01SLA**Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony**

Veškeré mimozáruční a pozáruční opravy jsou hrazené:

- Km do místa opravy = 20,-Kč bez DPH /1km za výjezd
- Čas strávený na cestě = 350,-Kč bez DPH/1hod
- Práce technika = 850,-Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Práce programátora = 1700,-Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Materiál na opravu, nebo výměnu / dle ceníku výrobce po předchozím schválení objednatelem
- Ceny jsou uvedeny bez DPH / DPH bude připočítáno v zákonné výši