

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: Československá obchodní banka, a.s. 309353621/0300

zastoupená: Dušan Procházka, MBA, jednatel

(dále v textu smlouvy jen jako „Zhotovitel“)

a

Domov pro seniory Kaplice

se sídlem Míru 366, 382 41 Kaplice

IČO: 60630213

zastoupen: Mgr. Vladimíra Holczerová, ředitelka

(dále v textu smlouvy jen jako „Objednatel“)

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem smlouvy je **poskytování servisních služeb k 2 ks Produktu Galileo Smart Kiosek** podle smlouvy **KSD-1264-06-2025** (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 Objednatele		
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 Zhotovitelem	ANO	ANO
Cena		
Měsíc	990 Kč / 1 ks	2 250 Kč / 1 ks

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 Zhotovitelem Objednateli 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 Objednatel nahlásí na základě Smlouvy na Helpdesk Zhotovitele dle podmínek Smlouvy a úrovně zvolených služeb.
- 4.1.6 **„Helpdesk“** - kontaktní místo Zhotovitele pro hlášení Incidentů, dotazů a požadavků Objednatele. 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 Zhotovitel 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. Zhotovitel kompletně zkontroluje interní kiosk 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 Objednatele, kde je Produkt nainstalován a je fakturovaná samostatně.
- 4.1.9 **„Vzdálený přístup“** - Objednatel umožňuje Zhotoviteli 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 Objednatele či Zhotovitele. 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 Zhotovitel informuje Objednatele 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 Zhotovitel poskytuje servis na základě nahlášení Incidentu Objednatelem přes Helpdesk Zhotovitele. Jiný způsob hlášení Incidentů není dle Smlouvy možný. Objednatel 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 Zhotoviteli běžet Reakční doba.
- 5.3 Servis poskytuje Zhotovitel primárně vzdáleně, v případě potřeby on-site. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Zhotovitele u Objednatele, o čemž rozhoduje Zhotovitel.
- 5.4 V případě vyžádání fyzické přítomnosti Zhotovitel může Objednateli 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. Zhotovitel má k dispozici pouze taková přístupová oprávnění, která jsou nezbytná pro plnění servisního zásahu. Zhotovitel 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 Objednatele.
- 5.6 Při jakémkoliv placeném servisním zásahu obdrží Objednatel 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 Objednatel 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 Objednatel podpisem Servisního a reklamačního protokolu.
- 5.9 Incidenty zapříčiněné skrytou Vadou SW nebo zaviněné Zhotovitelem 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
2x Servisní poplatek ROZŠÍŘENÝ	1 980,-	měsíčně
2x Software – licence Úřední deska	1 320,-	měsíčně
2x Pravidelná profylaxe dle bodu 7.2 smlouvy Rozšířená	8 400,-	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 Zhotovitel vystaví fakturu na měsíční poplatky vždy za aktuální měsíc a doručí ji Objednateli. Splatnost faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 6.4 Cena servisních prací nad rámec servisního poplatku bude vypočítaná vždy dle rozsahu objednaných a provedených prací na základě cenové kalkulace odsouhlasené Objednatelem a bude fakturovaná zpětně po provedení servisu.
- 6.5 Daňové doklady vystavené Zhotovitelem budou obsahovat všechny zákonem požadované údaje a údaje vyplývající z této smlouvy.

7 ZÁRUKA ZA JAKOST A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1 Zhotovitel poskytne na Servis záruku za jakost podle § 2113 občanského zákoníku v délce **24 měsíců**.
- 7.2 Pro zachování platné záruky se Objednatel zavazuje alespoň 1x ročně objednat u Zhotovitele 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 Objednatel je povinen reklamovat zjevné Vady a nedostatky v úrovni servisních služeb a prací bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 7.4 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.
- 7.5 Zhotovitel se zavazuje, že jeho servisní oddělení bude fungovat minimálně 5 let od účinnosti smlouvy. V případě zrušení nebo zániku servisního střediska Zhotovitele v době trvání Smlouvy, je Zhotovitel povinen smluvně zajistit pro Objednatele servisní služby u jiného Zhotovitele za stejných podmínek, ve stejném rozsahu a ve stejné kvalitě.

7.6 Reklamacce, odstranění vad:

- 7.6.1 V průběhu záruční doby je Zhotovitel povinen na vlastní náklady neprodleně odstranit veškeré vady.
- 7.6.2 Reklamaci vady, zjištěné po převzetí, hlásí Objednatel na Helpdesk Zhotovitele, s popisem vady, jejího projevu a charakteru. Zjištění vady je Objednatel povinen oznámit Zhotoviteli bez zbytečného odkladu.
- 7.6.3 Po oznámení vady Objednatel provede Zhotovitel bez zbytečného odkladu prvotní zjištění příčiny vady a navrhne následný postup na její odstranění, vč. předpokládaného termínu odstranění.
- 7.6.4 Za účelem posouzení oprávněnosti reklamacce a stanovení postupu odstranění vady je Objednatel povinen umožnit pracovníkům Zhotovitele vzdálený nebo fyzický přístup k Produktu.
- 7.6.5 Bude-li Objednatel požadovat provedení opravy i v případě neoprávněné reklamacce, uhradí Objednatel náklady spojené s opravou, kterou provede servisní oddělení Zhotovitele dle platného ceníku, a to včetně nákladů na dopravu.
- 7.6.6 Záruční servis poskytuje a provádí přímo Zhotovitel.

7.7 Výjimky ze záruky:

- 7.7.1 Zhotovitel neodpovídá za vady, vzniklé v důsledku nedodržení předaných pokynů k obsluze a údržbě a tato skutečnost bude v rámci reklamačního řízení prokázána.

7.8 Zánik záruky:

- 7.8.1 Objednatel ztrácí práva z poskytnuté záruky za jakost, jestliže bez souhlasu Zhotovitele budou provedeny jakékoliv nevratné změny nebo úpravy.
- 7.8.2 Záruka zaniká uplynutím záruční doby poskytnuté Zhotovitelem 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.
- 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 Objednatel je povinen, na základě požadavku Zhotovitele, 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 Zhotovitele (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 Objednatel vyjadřuje svůj bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami.
- 9.2 **Úpravy Smlouvy.** Zhotovitel 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 Produktu, 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 Objednatel bere na vědomí, že v souladu s ustanovením § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, je Zhotovitel, 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. Stejnopisy mohou být nahrazeny digitální verzí dokumentu.
- 10.5 **Účinnost.** Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a zároveň dodáním Produktu dle Smlouvy o dílo specifikované v bodě 2.1. této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu zveřejní v registru smluv Zákazník po jejím podepsání oběma smluvními stranami.

V Chomutově dne 02.06.2025

V Kaplici dne



.....
Zhotovitel

.....
Objednatel