

Servisní smlouva na poskytování servisních, provozních a služeb technické podpory

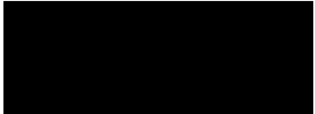
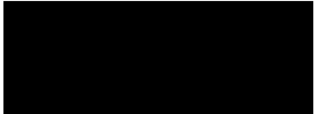
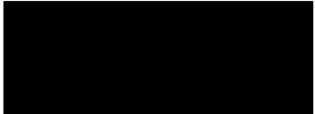
uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Smluvní strany:

Společnost: Město Kolín
Sídlo: Karlovo náměstí 78, 280 12 Kolín I
Osoba oprávněná k podpisu smlouvy: Bc. Roman Šulc, místostarosta
Kontaktní osoba ve věcech smluvních: Bc. Roman Šulc, místostarosta
Kontaktní osoba ve věcech technických: Bc. Pavel Zeman, pověřen řízením odboru dopravy
IČO: 00235440
DIČ: CZ00235440
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., Kolín
Číslo účtu: 3661832/ 0800
Společnost je plátcem DPH
Dále jako „**Objednatel**“

a

Ing. Ivo Herman, CSc.

Sídlo: Brněnská 993, 66442 Modřice
Zapsána: Krajský soud v Brně, oddíl A, vložka 25356
Osoba oprávněná k podpisu smlouvy: Ing. Ivo Herman, CSc.
Kontaktní osoba ve věcech technických: 
IČO: 42588022
DIČ: 
Bankovní spojení: 
Číslo účtu (IBAN): 
Společnost je plátcem DPH
Dále jako „**Poskytovatel**“

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli smlouvu následujícího znění:

PREAMBULE

Poskytovatel v předchozím období realizoval pro Objednatele zastávkový systém projektu „Výstavba dopravního terminálu Kolín“, jehož předmětem byla dodávka informačního systému, který sumarizuje Příloha č. 3 – seznam lokalit.

Objednatel má zájem zajistit řádný provoz, podporu a rozvoj výše uvedeného Projektu a jeho částí a Poskytovatel má zájem Objednateli poskytovat zajištění služeb podpory a rozvojem dodaného Projektu. Z těchto důvodů se Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy.

Působnost této servisní Smlouvy se bude rovněž vztahovat na servisovaný systém, který by byl případně dodán Poskytovatel po podpisu této Smlouvy.

I. DEFINICE POJMŮ

Pracovní den - se rozumí standardně pondělí až pátek s výjimkou dnů, na něž připadají vládním nařízením vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu.

Pracovní doba - se rozumí doba od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech.

Servisní zásah - činnost prováděná Poskytovatelem na zařízení objednatel. Může být prováděn plánovaně, pravidelně nebo může být prováděn na základě vyžádání servisního zásahu objednatel.

SLA – režim služeb v definovaných kategoriích a úrovni servisu.

Non-stop - poskytování dále určených služeb s nepřetržitou dostupností, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce.

Reakční doba - se rozumí doba od přijetí a potvrzení výzvy do okamžiku, kdy servisní technik poskytovatele zahájí servisní zásah.

Náhradním dílem - se rozumí taková část výrobku, kterou je Objednatel oprávněn vyměnit za účelem odstranění závady nebo poruchy začleněný HW.

NBD – termín pro zahájení servisních prací od jejich nahlášení – tj. nejbližší pracovní den od 8.00 (next business day).

Smluvní strany – strany Objednatel, Poskytovatel a za stranu Poskytovatele i Podposkytovatel

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k Projektu a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.

2.2 Předmětem plnění jsou služby rozděleny na tyto kategorie:

- a) Poskytování technické a provozní podpory, řešení údržby a řešení incidentů blíže v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1;
- b) Poskytování záručního, mimozáručního a pozáručního servisu specifikovaného na komponenty definované v Příloze č. 3;
- c) Poskytování rozvojových činností v projektech za určité období.

- 2.3 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby na pokrytá zařízení, jejichž rozsah je uveden v Příloze č. 3.
- 2.4 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby v místech uvedených v Příloze č. 3.
- 2.5 Předmětem této smlouvy je zajištění služeb touto smlouvou přímo nezajištěných, a to dle ceníku prací Poskytovatele uvedeném v Příloze 4 nebo dle cen Poskytovatele, pokud nejsou v ceníku uvedena.
- 2.6 Součástí předmětu této smlouvy je rovněž zajištění prediktivního dohledu nad systémem.

III. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 3.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu jednoho kalendářního roku ode dne podpisu této smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran a bude obnovována automaticky na následující 12-ti měsíční období. V případě, že kterákoli smluvní strana nebude souhlasit s automatickou obnovou smlouvy na následující 12-ti měsíční období, je o tom povinna písemně informovat druhou smluvní stranu v termínu nejméně 90 (devadesát) dní před ukončením platnosti smlouvy stávající. V tomto případě smluvní vztah končí uplynutím příslušného 12-ti měsíčního období.
- 3.2 V případě, že kterákoli z obou smluvních stran nebude plnit závazky podle této smlouvy, druhá smluvní strana, která není v prodlení, bude mít nárok zaslat straně v prodlení písemné oznámení o neplnění. Jestliže takové porušení nebude napraveno do 60 (šedesát) dní po příslušném platném upozornění, smluvní strana, která není v prodlení, může od smlouvy odstoupit. Ostatní právní nároky tímto nejsou dotčeny.

IV. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB, TERMÍNY A ZPŮSOBY JEJICH PLNĚNÍ, ZÁRUKA

- 4.1 Poskytovatel zajišťuje servisní zásahy v rámci podpory a údržby (záruční i mimozáruční) u Objednatele přímo servisními technikami nebo prostřednictvím dálkového přístupu po internetu tak, aby probíhal bezproblémový a bezporuchový provoz Systému (pokud toto bude v budoucnu možno).
- 4.2 Objednatel se zavazuje hlásit závady dle definovaného způsobu nahlášení závad, který je uveden v Příloze č. 2. Nahlášení závady Objednatel má charakter závazné objednávky pro Poskytovatele a jako takový bude následně použit pro fakturaci.
- 4.3 Objednatel je povinen umožnit servisním technikům Poskytovatele přístup k provedení servisního zásahu. Pro efektivní analýzu a servis chování systému musí Objednatel umožnit Poskytovateli vstup do Systému v případě potřeby dálkovým přístupem, pokud to bude možné a nutné k zákroku. Pokud se tak nestane, není Poskytovatel zodpovědný za nesplnění servisního úkonu či pozdní za pozdní ukončení zásahu.
- 4.4 Poskytovatel je tak povinen předem oznámit Objednateli přesný čas a rozsah provádění úprav příslušné části Systému případně další podstatné skutečnosti s takovým časovým předstihem, který umožní Objednateli provést příslušná opatření a koordinovat svou činnost s postupem Poskytovatele.
- 4.5 Servisní zásahy a opravy vadného zařízení budou během záruční doby ze strany Poskytovatele prováděny a poskytovány bezplatně.

- 4.6 Servisní zásahy a opravy vadného zařízení budou mimo záruční dobu či u mimozáručních oprav ze strany Poskytovatele prováděny a poskytovány na základě podmínek této Smlouvy a dohodnutých cen stanovených v Příloze č. 4.
- 4.7 Na provedené opravy a montáže v rámci servisní činnosti bude vystaven dodací list, jehož součástí budou výrobní popř. inventární čísla komponentů a druh opravy, rozpis použitého materiálu či servisních úkonů a rozpis práce. Servisní protokoly budou vystaveny pouze tehdy, pokud si to vyžádá charakter servisní činnosti. Dodací list a příp. servisní protokol u mimozáručních oprav pak budou nedílnou součástí faktury (dle typu zásahu).
- 4.8 Při nesprávné funkci Systému či při poruše zařízení mohou vyškolení pracovníci Objednatele v rámci identifikace závady vyměnit vadný díl, nahradit jej funkčním náhradním dílem a poté nastavit a zprovoznit systém a to vše s náležitou péčí (pokud se takto učiní, pak za tuto činnost odpovídá Objednatel). Takto získaný vadný komponent musí pracovníci Objednatele zaslat na adresu provozovny Poskytovatele spolu s popisem závady dle Přílohy č. 2 a současně s protokolem o provedené opravě.
- 4.9 Poskytovatel na základě předaných vadných komponentů a záznamů v předávacích protokolech provede rozbor oprav a pravděpodobných příčin vzniku závad a rozhodne, zda se jedná o opravu záruční, mimozáruční či pozáruční a tím rozhodne, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 4.10 V případě, že nastane potřeba zaškolit nové pracovníky Objednatele, provede toto Poskytovatel na základě objednávky a v dohodnutém rozsahu úkonů dle požadované podrobnosti pro vykonání požadovaných typů servisu. Seznam vyškolených úkonů pak bude přiložen k vydanému certifikátu pro pracovníky Objednatele.

V. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena servisní služby se skládá z části placené paušálně (držení nutných komponentů a lidských zdrojů k bezprostřednímu zásahu), poskytování datových služeb a z části placené výkonově (hodinově, dle skutečně provedených jednotlivých servisních zásahů) a je rozlišena na paušální částku a hodinovou sazbu.
- 5.2 Cena za plnění dle předmětu smlouvy je stanovena takto:
- a) Za Poskytování technické a provozní podpory a řešení údržby a připravenost pro řešení incidentů blíže v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 a v Příloze č. 4 je účtována měsíční sazba definované v Příloze č. 4.
 - b) Za poskytování záručního, mimozáručního a pozáručního servisu a práce (tj. i práce odvedené nad řešením údržby, incidentů či technické podpory) je účtována sazba dle platného ceníku Poskytovatele definovaného v Příloze č. 4.
 - c) Za poskytování rozvojových činností je dle platného ceníku Poskytovatele definovaného v Příloze č. 4.
 - d) Za poskytování dat jízdních řádů a provoz datového rozhraní na vybraných místech je stanovena sazba definovaná v Příloze č. 4.
- 5.3 Paušální částka dle bodu 6.2 a) zahrnuje náklady poskytovatele spojené se zajištěním telefonické služby, materiálovou připraveností, personální připraveností technických specialistů k provádění servisních zásahů, náklady spojené s dodržováním předpisů bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci a zachováním pořádku na pracovišti, náklady související se zajištěním povolení vjezdu zásahových vozidel, provozem elektronického

nástroje evidence zásahů apod. V rámci paušální částky je poskytována telefonická podpora 2 hodiny měsíčně a to v čase pracovní doby. Jedná se o podporu, které se při jejím nevyčerpání nepřevádí do dalšího měsíce.

- 5.4 Vznikne-li při řešení servisní činnosti dle 6.2. b) potřeba využití náhradního dílu, je tento díl v případě nezáruční či mimozáruční opravy hrazen dle ceníku uvedeného v soupise náhradních dílů dle Přílohy č. 4. Nebude-li náhradní díl uveden v této příloze, platí cena obecného ceníku Poskytovatele. V případě, že vadný náhradní HW díl již nebude dostupný, může Poskytovatel použít jeho funkční náhradu, pokud existuje.
- 5.5 Cena za řádně provedené dílčí servisní práce a služby bude hrazena 1x měsíčně společně s paušální sazbou a to ke dni podpisu Smlouvy. Částky nezahrnuté do paušálně placených služeb budou Poskytovatelem fakturovány objednateli podle příslušných servisních protokolů.
- 5.6 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Faktura vystavená Poskytovatelem musí být doručena Objednateli nejpozději do 3 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury. Faktura je splatná do 14 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, je Objednatel ji oprávněn ve lhůtě splatnosti zaslat zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s její úhradou. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu po doručení řádně opravené či doplněné faktury.
- 5.7 Pro výpočet DPH bude vždy faktura vystavena podle aktuálně platných právních předpisů.
- 5.8 Všechny sazby a odměny dle této smlouvy je Poskytovatel oprávněn jednou za kalendářní rok jednostranně zvýšit o míru inflace v předcházejícím kalendářním roce, která bude oficiálně zveřejněna Českým statistickým úřadem nebo jiným úřadem nebo orgánem Český statistický úřad nahrazujícím. První možné navýšení může být provedeno až po uplynutí 12 měsíců od podpisu této smlouvy, a každé další navýšení nejdříve po uplynutí 12 měsíců od předchozího navýšení. Zvýšení je účinné okamžikem písemného oznámení obsahujícího vyčíslení nové paušální ceny i sazeb dle této smlouvy Objednateli.

VI. ZÁRUKA A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 6.1 Záruční doba opravených komponentů je 6 měsíců na důvod opravy ode dne zdanitelného plnění, není-li záruční doba celého zařízení delší. Pokud má stejný komponent jinou závadu než dříve opravovanou, na tuto chybu nelze vztáhnout záruční podmínky.
- 6.2 V případě využití nového náhradního dílu výměnou kus za kus, má tento díl sjednanou záruku 12 měsíců ode dne výměny, pokud tato doba není kratší než doba poskytována záruční opravou.
- 6.3 Záruční opravy bude provádět Poskytovatel na vlastní náklady v místě provozovny Poskytovatele nebo na místě servisního zásahu a to vč. nákladů na dopravu ze sídla provozovny firmy Poskytovatele k Objednateli. V případě kombinovaného servisního úkonu, se hradí doprava částečně Objednatel a částečně Poskytovatelem.
- 6.4 Záruka se vztahuje na výrobek, u něhož se v záruční době během provozu při splnění technických podmínek provozu vyskytnou materiálové, konstrukční nebo technické závady odporující těmto technickým a provozním podmínkám opravovaného zařízení vč. návodu k obsluze.

- 6.5 Záruka na SW se vztahuje k datu, kdy byl předán a to při nezměněném SW prostředí. Případné aktualizace musí Objednatel projednat s Poskytovatelem dopředu. Pokud se tak nestane, je následný servisní zásah považován jako nezáruční oprava.
- 6.6 Záruku uplatňuje Objednatel u Poskytovatele způsobem a postupy stanovenými touto smlouvou.
- 6.7 Mimozáruční opravou výrobků je odstranění závady nebo poruchy, na níž se nevztahuje záruka. Mezi tyto mimozáruční opravy např. patří úmyslné poškození komponentů systému (vandalové, ...), vady způsobené běžným opotřebením nebo omezenou životností (paměťová média, záložní baterie, akumulátory, ...) a vady způsobené neprováděním či zanedbáním údržby ve smyslu poskytnutého manuálu na údržbu.
- 6.8 Smluvní cena za dopravu do místa servisního zásahu Objednatele či pro předání komponentů do opravy je stanovena ceníkem Poskytovatele dle Přílohy č. 4.
- 6.9 Předpokládaný pohotovostní seznam náhradních dílů a jejich cena je stanovena v Příloze č. 4 této smlouvy a jeho obsah je stanoven smluvními stranami hospodárně tak, aby umožnil okamžitou opravu jakéhokoli komponentu provozovaného u Objednatele mimo hromadnou mimozáruční závadu (např. masivní výpadek způsobený nekorektním napájením). Náhradní díly jsou v držení u Poskytovatele za odpovídajících skladovacích podmínek.
- 6.10 Poskytovatel je povinen kontrolovat a udržovat stav náhradních dílů tak, aby nedošlo k jejich vyčerpání a jejich počet odpovídal počtům dle Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za případy, kdy dojde k jejich snížení stavu v důsledku aktuální potřeby. Pokud tomu nastane, musí Poskytovatel tyto doplnit v nejkratším možném termínu tak, aby mohl plnit požadavky Smlouvy.

VII. Mlčenlivost a součinnost

- 7.1 Smluvní strany se zavazují si vzájemně poskytovat úplné, pravdivé, ověřené a včasné informace nutné k plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy.
- 7.2 Smluvní strany včetně proškolených pracovníků jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech se Smlouvou spojených, zejména technického (know-how) a obchodního charakteru, tak aby nedošlo k poškození Smluvních stran jejich zveřejněním či únikem.
- 7.3 Porušení této povinnosti Objednatele dle bodu 8.2 zakládá nárok Zhotovitele na náhradu škody mu způsobené porušením této povinnosti.

VIII. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 8.1 Změny a dodatky této smlouvy mohou být prováděny pouze po dohodě stran a ve formě písemného dodatku řádně podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran, který bude tvořit nedílnou součást smlouvy. K uzavření nebo změně smlouvy nebo podpisu dodatku je za každou smluvní stranu oprávněn pouze statutární orgán nebo jeho zmocněnec pro jednání smluvní.
- 8.2 Tato smlouva se řídí právem České republiky.
- 8.3 Pokud není v této smlouvě výslovně uvedeno jinak, řídí se práva a povinnosti a právní poměry z této smlouvy vyplývající, vznikající a související ustanoveními Občanského zákoníku, v platném znění.

- 8.4 Tato smlouva podléhá 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) (dále jen: „registr smluv“). Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní objednatel, a to nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy. Toto ujednání však nebrání tomu, aby smlouvu zveřejnil i zhotovitel. Po uveřejnění v registru smluv obdrží zhotovitel do datové schránky, v případě neexistence datové schránky e-mailem, potvrzení od správce registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata a je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel nebude, kromě potvrzení o uveřejnění smlouvy v registru smluv od správce registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.
- 8.5 Smluvní strany dále výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v přehledu nazvaném „Přehled smluv“ vedeném objednatelem, který obsahuje údaje o smluvní straně, datum uzavření smlouvy, předmětu smlouvy a výše plnění. Smluvní strany dále výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna jak na oficiálních webových stránkách objednatele, tak i v registru smluv, a to včetně všech případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez jakýchkoliv dalších podmínek.
- 8.6 Tato smlouva se vyhotovuje elektronicky ve formátu PDF, přičemž dokument je elektronicky podepsán důvěryhodným elektronickým certifikátem obou smluvních stran. V případě, že jedna ze smluvních stran nedisponuje důvěryhodným elektronickým certifikátem, je tato smlouva sepsána v listinné podobě ve 4 vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží město Kolín a dvě vyhotovení poskytovatel.

Seznam příloh ke Smlouvě:

Příloha č. 1.: Definice technické a provozní podpory, řešení údržby a řešení incidentů

Příloha č. 2.: Způsob nahlašování závad

Příloha č. 3.: Rozsah komponentů a definice míst obsluhovaných smlouvou.

Příloha č. 4.: Ceník poskytovatele – práce a náhradních dílů

Příloha č. 5.: Seznam oprávněných osob

Doložka:

Potvrzujeme ve smyslu § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, že byly splněny podmínky pro platnost tohoto právního jednání. Tato smlouva byla projednána a odsouhlasena Radou města Kolína dne 24.11.2025, usnesení č. 7351/120/RM/2025.

Za Objednatele:

Digitálně podepsal Bc. Roman Šulc
Datum: 25.11.2025 13:30:54 +01:00

.....

Město Kolín

Bc. Roman Šulc

místostarosta města

Za Poskytovatele:

Ing. Ivo Herman,
CSc.

Digitálně podepsal Ing. Ivo Herman,
CSc.
Datum: 2025.11.26 13:44:17 +01'00'

.....

Ing. Ivo Herman, CSc.

Příloha č. 1.: Definice technické a provozní podpory, řešení údržby a řešení incidentů

I. Režim provozu bezodkladného servisu a oprav (SLA)

- 1.1. Servis je prováděn v pracovních dnech a pracovní době. Poskytovatel se zavazuje zahájit odstraňování poruchy co nejdříve dle kategorie vady.
- 1.2. Podle své závažnosti se vady dělí do těchto kategorií, přičemž v případě pochybností má právo o kategorii vady rozhodnout Objednatel; to neplatí ve vztahu ke zpracovávané Projektové dokumentaci:
- **Vada kategorie A** - vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti plnění nebo jeho části a dále vady, které znemožňují **užívání všech panelů**, tj. výpadek celého systému;
 - **Vada kategorie B** - znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti či částečné nefunkčnosti částí panelů (od 20-ti procent). Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují omezený provoz (příklad: výpadek panelu);
 - **Vada kategorie C** - znamená drobné vady způsobující zhoršení výkonnosti jednotlivých kusů. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části Objednatelem. Sjednané a odložené servisní práce vyšších kategorií (příklad: nefungující systém pro nevidomé).

Kategorie závad	Odstranění závady (od nahlášení)	Režim provozu
A	Do následujícího pracovního dne	Pracovní doba
B	Do 5 pracovních dní	Pracovní doba
C	Do 10-ti pracovních dní	Pracovní doba

- 1.3. Doba odstranění závady (od nahlášení) může stanovena také dohodou smluvních stran dle charakteru závady, kdy Poskytovatel oznámí Objednateli, kolik času, popřípadě jakou součinnost Objednatele, bude vyžadovat vyřešení požadavku.
- 1.4. O provedené dohodě bude proveden zápis prostřednictvím notifikace v prostřední systému HelpDesk Poskytovatele.
- 1.5. Doba odstranění poruchy je v komplikovaných případech nenarušujících významně chod systému a vyžadujících dlouhodobé pozorování (platí zejména pro SW) do jednoho měsíce od nahlášení, není-li stanoveno dohodou jinak.

II. Režim údržby provozu

- 2.1. Údržba systému je prováděna v pravidelných intervalech dle harmonogramu údržby, kdy první kontrola je zahájena do 10 měsíců od podpisu smlouvy (pokud to umožňují povětrnostní podmínky). V rámci údržby systému jsou prováděny tyto činnosti:

- Profylaktická kontrola systému všech panelů dle dohodnutého scénáře.
- Technická kontrola a zajištění drobných oprav zjištěných při kontrole.

2.2. Harmonogram údržby

- 2× ročně kontrolu systému,

- 1× ročně profylaktický a údržbový servis.

Kontrola systému – 2× ročně

- Vizuální kontrola stavu systému s operativními zásahy dle potřeby,
- Kontrola funkčnosti systému pro nevidomé,

Profylaktická a údržbová kontrola – 1× ročně

- Veškeré výše uvedené činnosti,
- Kontrola spojů, kabeláže a celkové funkčnosti,
- Čištění a údržba systému, včetně výměny těsnění (v ceně).

III. Režim technické podpory

- 3.1. Poskytovatel je povinen zajišťovat technickou podporu systému v průběhu plnění této Smlouvy. Podpora je poskytována v pracovních dnech a pracovní době to formou písemného požadavku zapsaného prostřednictvím systému helpdesk.
- 3.2. Provedené činnosti a práce na základě výše uvedené pohotovosti a služeb budou hrazeny dle platného ceníku.

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Digitálně podepsal Bc. Roman Šulc
Datum: 25.11.2025 14:34:23 +01:00

Ing. Ivo Herman,
CSc.

Digitálně podepsal Ing. Ivo Herman,
CSc.
Datum: 2025.11.26 13:44:41 +01'00'

Město Kolín

Ing. Ivo Herman, CSc.

Bc. Roman Šulc

místostarosta města

Příloha č. 2.: Způsob nahlašování závad

I. Obecná specifikace nahlašování

Poskytovatel je povinen přijímat veškeré požadavky na odstranění vad od Objednatele v režimu 24 x 7 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) prostřednictvím HelpDesku Poskytovatele. Jedná se o elektronický nástroj, k němuž mají přístup určení a oprávnění pracovníci Objednatele. Tento musí zaznamenat čas doručení požadavku, musí požadavek uložit do seznamu požadavků a Objednateli bez zbytečného odkladu potvrdit přijetí a uložení požadavku. V případě požadavku je Poskytovatel povinen bezodkladně předložit Objednateli kompletní záznamy z HelpDesk za dobu trvání Smlouvy v době trvání Smlouvy.

II. Adresa Helpdesku

2.1. Incidenty o vadách různých kategorií se zadávají na adrese:



2.2. Před ohlášením poruchy na HelpDesk je oprávněný zástupce Objednatele povinen ověřit, zda je porucha způsobena skutečně závadou dle této servisní smlouvy. Postup je popsán níže.

III. Oprávněné osoby a způsob hlášení závad

3.1. Příloha č. 5 obsahuje seznam osob, které jsou oprávněny a současně nesou i odpovědnost za to, že byla nahlášena vada na HelpDesk, tj. že Poskytovatel musel konat na základě Smlouvy a v případě nezáruční opravy či neoprávněného servisního zásahu má tento zápis charakter závazné objednávky.

3.2. Hlášení události musí obsahovat tyto náležitosti:

- jméno a příjmení nahlašující osoby (musí být ze seznamu oprávněných osob),
- telefonní číslo a e-mail pro zpětné potvrzení hlášení či dotazu na zpřesnění popisu závady,
- název reklamované součásti včetně výrobního čísla nebo reklamované funkce,
- dostatečný popis závady a místa výskytu závady tak, aby bylo možno se na servisní výjezd odpovědně připravit. Pokud je závada chybně popsána, může nést Objednatel odpovědnost za zbytečný servisní zásah. Ideálně fotografie formou přílohy nahlašované zprávy,
- datum a čas reklamace, pokud má být jiný od záznamu v Helpdesku
- výsledky zkoušek Objednatele v případě použití postupu ověření před nahlášením závady (vypnutí/zapnutí), pokud bylo učiněno.

Za Objednatele:

.....

Město Kolín

Bc. Roman Šulc

místostarosta města

Za Poskytovatele:

.....

Ing. Ivo Herman, CSc.

Digitálně podepsal Bc. Roman Šulc
Datum: 25.11.2025 14:44:37 +01:00

Ing. Ivo Herman, CSc.
Digitálně podepsal Ing. Ivo Herman,
CSc.
Datum: 2025.11.26 13:45:23 +01'00'

Příloha č. 3.: Rozsah servisovaných komponentů a definice míst obsluhovaných smlouvou.

Pro režim provozu bezodkladného servisu (SLA) je jedná o tyto služby zastávkové panely v místě Objednatele.

Zastávka číslo	Lokalita	Typ panelu
01.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
02.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
03.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
04.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
05.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
06.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
07.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
08.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
09.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
10.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
11.	AN Kolín	Oboustranný - 3 řádek
12.	AN Kolín	12 řádek MHD
13.	AN Kolín	12 řádek VLD
14.	AN Kolín	12 řádek VLAK
15.	AN Kolín	LCD Kiosek
16.	AN Kolín	LCD Kiosek

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Digitálně podepsal Bc. Roman Šulc
Datum: 25.11.2025 14:55:14 +01:00

Ing. Ivo Herman, CSc. Digitálně podepsal Ing. Ivo Herman,
CSc.
Datum: 2025.11.26 13:45:46 +01'00'

.....

.....

Město Kolín

Ing. Ivo Herman, CSc.

Bc. Roman Šulc

místostarosta města

Příloha č. 4.: Ceník poskytovatele – práce a náhradních dílů

Všechny ceny níže uvedené jsou v Kč bez DPH. Celková cena se skládá z ceny za pracovní úkon a z ceny za dopravu.

I. Cena za Poskytování technické a provozní podpory a řešení údržby

Cena za

Služba	Cena
Poskytování technické a provozní podpory, řešení údržby a řešení incidentů a dohledu	15 000,- Kč za měsíc

** v ceně je zahrnut drobný materiál profylaxe jako těsnění, šrouby, kabelové propojky. V ceně nejsou zahrnuty elektronické náhradní díly, mechanické díly, díly podléhající spotřebě.*

II. Cena za poskytování záručního, mimozáručního a pozáručního servisu a práce

U hodinové sazby je tato přepočítána od započatých 30 minutových intervalů servisních činností na jednoho servisního pracovníka pro daný úkon.

Cena za technika je shodná s níže uvedenou sazbou vykonávanou buď u objednatele nebo u Poskytovatele či dálkovým přístupem.

- a) základní hodinová sazba za výkon servisních služeb technika: 1 200,- Kč
- b) základní hodinová sazba za výkon servisních služeb SW vývoje: 2 490,- Kč
- c) základní hodinová sazba za určené za rozvoj systému: 2 490,- Kč
- d) základní hodinová sazba za konzultační služby: 1 590,- Kč
- e) přírážka ve výši 10% mimo pracovní dobu od 8.00 do 16.00 v místě Objednatele,
- f) přírážka ve výši 25 % za výkon servisních služeb ve dnech pracovního klidu - sobota, neděle,
- g) přírážka ve výši 100 % za výkon servisních služeb ve dnech pracovního klidu - svátek
- h) Smluvní cena za dopravu (cesta k Objednateli i zpět) je stanovena 12 000,- Kč bez DPH
(cena za dopravu je daná pro 1 pracovníka)
- i) V případě vyžádání neoprávněného servisního zásahu kategorie vady A je dohodnuta jednorázová smluvní částka ve výši 5 000 Kč bez DPH.
- j) Čas strávený na cestě technika v rámci výkonu servisních služeb je stanoven ve smluvní ceně za dopravu z místa Poskytovatele do místa Objednatele.
- k) Výše uvedené sazby neobsahují ubytování, bude-li v čase a místě třeba. Bude účtováno zvlášť.

Výše uvedené sazby jsou využity při zajištění servisu v místě mimo stanovené služby.

III. Cena za rozvojové činnosti

Objednatel a Poskytovatel se dohodli, že součástí této Smlouvy bude i rozvojová část pro Projekt, tj. Objednatel může čerpat 100 hodin dle částek dle této Přílohy č. 4 po dobu platnosti Smlouvy a to pouhou formou objednávky.

IV. Cena vybraných náhradních dílů:

Ceník náhradních dílů je stanoven smluvní sazbou dle aktuálních cenových podmínek konkrétního dílu.

Za Objednatele:**Za Poskytovatele:**

Digitálně podepsal Bc. Roman Šulc
Datum: 25.11.2025 14:58:55 +01:00

Ing. Ivo Herman, CSc. Digitálně podepsal Ing. Ivo
Herman, CSc.
Datum: 2025.11.26 13:46:06 +01'00'

.....

.....

Město Kolín

Ing. Ivo Herman, CSc.

Bc. Roman Šulc

místostarosta města

Příloha č. 5.: Oprávněné osoby

Příloha č. 5 obsahuje seznam osob oprávněných zapisovat incidenty na HelpDesk. Osoba uvedená v této příloze může určit další osoby, které budou k tomuto úkonu oprávněny, přičemž zápis incidentu provedený kteroukoli takto určenou osobou má v případě nezáruční opravy charakter závazné objednávky.

Bc. Pavel Zeman – pověřen řízením odboru dopravy

Tel. 321 748 110

e-mail: pavel.zeman@mukolin.cz

Za Objednatele:

Digitálně podepsal Bc. Roman Šulc
Datum: 26.11.2025 07:26:34 +01:00

.....

Město Kolín

Bc. Roman Šulc

místostarosta města

Za Poskytovatele:

Ing. Ivo Herman, CSc.

Digitálně podepsal Ing. Ivo Herman,
CSc.
Datum: 2025.11.26 13:46:33 +01'00'

.....

Ing. Ivo Herman, CSc.