

**Smlouva o poskytování servisních služeb**  
Dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Číslo smlouvy: DS 201700555


Smluvní strany:

**Zhotovitel (Poskytovatel):**

<b>Obchodní jméno</b>	<b>Payment4U, a.s.</b>
Sídlo	Praha 7, Jankovcova 1073/49, 170 00
IČO	05256666
DIČ	CZ05256666
Bankovní spojení	
Statutární zástupce	Zdeňkem Vackem, předsedou představenstva

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 21741

**Objednavatel:**

<b>Obchodní jméno</b>	<b>Město Louny</b>
Sídlo	Louny, Mírové náměstí 35, 440 23
IČO	00265209
DIČ	CZ00265209
Bankovní spojení	
Statutární zástupce	Radovan Šabata – starosta města

**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 „objednatel“, 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 8-18h 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

výrobce pro provoz vybavení, např. vlhkost, prašnost, teplota, a další (dále jen závady způsobené „objednatelem“);

- b) dodatkové servisní výkony, které jsou provedeny na žádost objednatele po dohodě stran mimo běžnou pracovní dobu servisu a nad rámec dohodnutých reakčních dob pro servisní plnění.

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

- (a) V pracovní dny v době od 8.00 hodin do 18.00 hodin nahlásí objednatel potřebu servisního zásahu e-mailem na adresu [REDAKCE] nebo na telefonní číslo [REDAKCE]; tím, že telefonicky nahlášený požadavek na servisní zásah je „objednatel“ povinen následně nejpozději do 2 hodin od telefonického nahlášení požadavku „objednatel“ 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: [REDAKCE]
- (b) V pracovní dny v době od 18.00 hodin do 8.00 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 [REDAKCE]. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: [REDAKCE]

(c) Požadavek na servisní zásah musí obsahovat:

- **Kontaktní osoba:** /bude doplněno jméno kontaktní osoby /
- **Telefón:** /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 2 hodin od jejího oznámení objednatelem.

**2.4** „Poskytovatel“ se zavazuje zahájit a ukončit řešení servisních zásahů ve lhůtách stanovených na základě SLA specifikace

### III. Postup při provádění servisních zásahů

- 3.1.** „Poskytovatel“ je povinen oznámit „objednateli“ zahájení servisního zásahu na e-mailovou adresu: [REDAKCE]. Dokončení servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen oznámit „objednateli“ neprodleně tak, aby měl „objednatel“ možnost výsledky servisního zásahu přezkontrolovat a otestovat funkčnost vybavení.
- 3.2.** „Objednatel“ je po oznámení o dokončení servisního zásahu povinen bezodkladně přezkontrolovat 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 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 servisního technika 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 „Poskytovatel“ je oprávněn vystavit fakturu za provedení servisních zásahů dle této smlouvy měsíčně, vždy k poslednímu dni měsíce, ve kterém jsou servisní zásahy provedeny. Faktury mají splatnost 30 kalendářních dnů ode dne jejich vystavení „objednateli“.
- 4.4 Nedojde-li mezi oběma stranami k dohodě při odsouhlasení množství nebo druhu servisních zásahů/práce, je poskytovatel oprávněn fakturovat pouze ty práce, u kterých nedošlo k rozporu. Bude-li faktura obsahovat i práce, které nebyly objednatelům odsouhlaseny, je objednatel oprávněn takovouto fakturu poskytovateli vrátit a považovat ji za neplatnou.

#### V. Záruka

- 5.1 Na výsledky provedených servisních zásahů dle této smlouvy poskytuje „poskytovatel“ záruku v trvání 6 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 „objednatel“ dne 11.12.2017 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 neurčitou.
- 7.2 Tuto smlouvu je objednatel oprávněn kdykoliv vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíců a „poskytovatel“ je také oprávněn tuto smlouvu kdykoli vypovědět s výpovědní lhůtou 3 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 objednatel na servisní zásahy dle této smlouvy, které byly poskytovateli doručeny nejpozději v poslední den výpovědní doby.
- 7.4 „Objednatel“ může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení „poskyvateli“ v případě, že :

- a) „poskytovatel“ poruší jakoukoliv svoji smluvní povinnost dle této smlouvy a neodstraní takové porušení ve lhůtě do 15 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 měsíců trvání této smlouvy;
- c) „poskytovatel“ ne zahájí, servisní zásah v době rovnající se 5x (pěti násobku) lhůty stanovené v čl. II odst. 2.4 této smlouvy.

7.5 „Poskytovatel“ může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni 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 dní po splatnosti;
- b) „objednatel“ se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 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. Nenahrazuje se však pouze skutečná škoda, a to pouze škoda, jež převyšuje škodu, kterou v době uzavírání smlouvy povinná strana jako důsledek svého možného porušení smluvních povinností předpokládala nebo kterou bylo možno předvídat s přihlédnutím ke skutečnostem, jež povinná strana v uvedené době znala nebo při obvyklé péči znát měla. „Poskytovatel“ zejména neodpovídá za škodu, ke které došlo poškozením či ztrátou datových nosičů, dat a programů při provádění servisních služeb, ušlý zisk nebo náhradu za odstavení zařízení z důvodu provádění servisního zásahu či jakokoli nemajetkovou újmu.

8.2 Smluvní strany se dohodly, že celkový rozsah povinnosti „poskytovatele“ nahradit újmu „objednateli“, a to včetně smluvních pokut, je omezen do výše 100% ceny předmětného servisního zásahu, a to za veškeré škodní události z něj plynoucí v jejich souhrnu. Výše sjednané omezení se nepoužije na náhradu škody způsobenou úmyslně či z hrubé nedbalosti „poskytovatele“ nebo „objednatel“ či jejich zaměstnanců.

## IX. Sankce

9.1 Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta pro případ porušení povinností „poskytovatele“ na provedení servisního zásahu v termínu stanoveném touto smlouvou činí 1000,-Kč bez DPH 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 dní, je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování servisních služeb dle 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 Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta může být uplatňována pro případ prodlení „objednatele“ s uhrazením jakékoliv faktury vystavené „poskytovatelem“ v souvislosti s touto smlouvou o více jak 25 dní, činí 1000,-Kč bez DPH za každý den prodlení.

9.4 Smluvní pokuty jsou splatné do 28 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.

## XI. Závěrečná ustanovení

11.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“).

11.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

11.3 Tuto smlouvu je možno měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

11.4 Smluvní strany jsou povinny spory vzniklé na základě této smlouvy řešit nejprve vzájemnou dohodou a smírnou cestou. Pakliže se nepodaří dosáhnout vzájemné dohody do deseti pracovních dnů od notifikace sporných vztahů některou ze stran, bude spory vzniklé z této smlouvy rozhodovat věcně a místně příslušný český soud určený podle sídla „poskytovatele“.

11.5 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.

11.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

11.7 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich svobodné a vážné vůli a prohlašují, že nebyla uzavřena v tísni, pod nátlakem či za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

11.8 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatel souhlasí zhotovitel se zveřejněním obsahu smluvního ujednání této smlouvy dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní

strany souhlasně prohlašují, že žádný údaj v této smlouvě není označován za obchodní tajemství.

- 11.9** Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s uveřejněním smlouvy 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) s tím, že budou dodrženy podmínky stanovené § 3 odst. 1 tohoto zákona, bez ohledu na výši ceny, resp. bez ohledu na hodnotu předmětu plnění smlouvy.
- 11.10** Smluvní strany se dohodly, že v případě, že smlouva obsahuje informace týkající se obchodního tajemství dle § 504 občanského zákoníku, tyto informace budou označeny tak, aby nebyly součástí elektronického obrazu textového obsahu smlouvy.
- 11.11** Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., zajistí zasláním správcí registru smluv objednatel.

V Lounech, dne .....14.12......2017

V Praze, dne ..... 2017

.....  
Za Město Louny,  
Radovan Šabata  
Starosta města

.....  
Za Payment4U, a.s.  
Zdeněk Vacek  
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 č. .... DS 201700511**

Seznam PA (Platebních automatů)

Pořadové číslo PA	Sériové číslo PA
[REDACTED]	

## Příloha 2 ke smlouvě č. DS 201700 ITT

### Specifikace servisního pokrytí

#### „Servisní zajištění SLA SW“ online dohled

Servisní SW dohled zahrnuje monitoring závad, specifikaci a diagnostiku kritických chyb na PA.

V době 7:00 – 18:00 / pracovní dny v týdnu

P4U/Cash / 1x 1.500,- Kč bez DPH/ 1 měsíc

P4U/Card / 1x 1.000,- Kč bez DPH/ 1 měsíc

#### Servisní zajištění SLA HW, fyzické zajištění v místě provozovny ČR.

SLA HW zaručuje opravu HW fyzicky v místě instalace.

SLA HW 4 hod	... oprava do 4	10.500,- Kč bez DPH/ 1 měsíc
SLA HW SBD	... oprava ten samý den (nahlášení do 12:00)	7.500,- Kč bez DPH/ 1 měsíc
SLA HW NBD	... oprava následující prac. den (nahlášení do 17:00)	4.500,- Kč bez DPH/ 1 měsíc
SLA HW 5D	... oprava do 5ti dnů (nahlášení do 17:00)	3.000,- Kč bez DPH/ 1 měsíc

Celkový SLA servis je kombinací SLA SW a SLA HW, dle požadované výše. Je možné v průběhu měnit, a to vždy na minimálně 4 měsíce (pokud není specifikováno automaticky je zvolen režim SLA HW 5D).

**Veškeré záruční opravy jsou zdarma dle občanského zákoníku ČR**



## Příloha 3 ke smlouvě č. .... DS 201700 JTS

### Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony

Veškeré mimozáruční a pozáruční opravy jsou hrazené:

- Km do místa opravy = 15,-Kč bez DPH /1km za výjezd
- Čas strávený na cestě = 350,-Kč bez DPH/1hod
- Práce technika = 750,-Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Práce programátora = 1200,-Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Materiál na opravu, nebo výměnu / dle ceníku výrobce po předchozím schválení objednatelem

Ceny jsou smluvní a je možné je bez předchozího upozornění změnit.



