SERVISNÍ SMLOUVA

Obec Babylon
se sídlem: Babylon 27, 344 01 Domažlice
IČ: 00572551
DIČ: není plátcem DPH
Zastoupení: Pavel Bambásek, starosta
(dále také jen „Objednatel") na straně jedné

a

Galileo Corporation s.r.o.
se sídlem: [redacted]
IČ: 25448714
DIČ: CZ25448714
Bankovní spojení: [redacted]
Zastoupená: [redacted]
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 18789.
(dále také jen „Dodavatel") na straně druhé

uzavírají mezi sebou ve smyslu ustanovení § 1746 a násl., z. č. 89/20012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník"), tuto smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „**Smlouva**")

Článek I. - Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je **poskytování servisních služeb** k venkovnímu kiosku a elektronické úřední desce dodané Dodavatelem Objednateli (dále jen „Dodávka") ve sjednaném rozsahu, ve zvýhodněných lhůtách, sazbách a úrovni uvedené dále ve Smlouvě a její Příloze. Objednatel se za poskytnuté servisní služby zavazuje Dodavateli **platit dohodnutou cenu**.
2. Rozsah a úroveň servisních služeb (dále jen „**Servis**") **je poskytován následovně:**
   - Běžný servis HW a SW
   - Profylaxe HW
   - Maintenance SW
   - Vzdálený přístup
3. Předmětem servisní činnosti dle této Smlouvy **není** servis hardwaru a softwaru jiných dodavatelů než Dodavatele, 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.).
4. Detailní specifikace Servisu je vedle Smlouvy dále upravena v příloze Smlouvy „Úroveň služeb", která tvoří její nedílnou součást.

Článek II. - Vymezení základních pojmů smlouvy

Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, budou následující pojmy, které jsou uvedeny velkými počátečními písmeny, mít dále uvedený význam:
„**Dodávka**" – venkovní kiosek s výrobním číslem a elektronická úřední deska dodaná Dodavatelem Objednateli na základě zvláštní smlouvy.

„Incident" - jakékoliv neplánované přerušení, omezení nebo snížení kvality Dodávky. Příčinou Incidentu může být Vada Dodávky – 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.
„Lokalizace Incidentu" - odhalení příčiny, která způsobila Incident.
„Vada" - selhání funkčnosti Dodávky nebo rozpor Dodávky s jeho zadáním, jeho dokumentací nebo platnou právní úpravou.
„Servis" – řešení Incidentů, které Objednatel nahlásí na základě Smlouvy na Helpdesk Dodavatele dle podmínek Smlouvy a úrovně zvolených služeb.
Helpdesk" - kontaktní místo Dodavatele pro hlášení Incidentů, dotazů a požadavků Objednatele. Konkrétně se jedná o Webový formulář, E-mail nebo Telefon.
„Úroveň služeb" – garantovaná úroveň servisních služeb, které má Dodavatel poskytovat a dodržovat pro své Dodávky. Detailní popis úrovně služeb je popsán v příloze „Úroveň služeb" dle typu varianta „Economy", „Normal" nebo „Profi".
„Profylaxe HW" – preventivní prohlídka a kontrola dodaného zařízení s požadavkem na předcházení nechtěným událostem.
„Maintenance SW" - proaktivní modifikace a pravidelný Update SW produktu podle požadavků platné legislativy.
„Vzdálený přístup" - Objednatel umožňuje Dodavateli vzdálený přístup na spravovaný systém v nezbytném rozsahu. Tento přístup je typicky realizován pomocí komerčního nástroje třetí strany SW TeamViewer.
„Pracovní den" nebo též **„PD"** – jedná se o každý pracovní den, s výjimkou sobot, nedělí a státem uznaných svátků v České republice.
„Základní servisní doba" – pracovní doba v Pracovní dny mezi 8:00 – 16:00 hod.
„Reakční doba" – doba od okamžiku nahlášení Incidentu do počátku jeho odstraňování.
„Náhradní řešení" - řešení, které umožní Incident dočasně obejít opatřeními na straně Objednatele či Dodavatele. Náhradního řešení může být dosaženo provedením takových opatření (systémových, organizačních), která umožní dočasně snížit úroveň incidentu.
„Servisní zpráva" - písemná zprávu, kterou Dodavatel informuje Objednatele ohledně stavu poskytování, resp. vyřešení Servisu dle Smlouvy.
„On-site" – na místě, tedy v místě instalace Dodávky.

Článek III. - Poskytování Servisu

1. Dodavatel poskytuje Servis na základě nahlášení Incidentu přes Helpdesk Dodavatele. Jiný způsob hlášení Incidentů není dle Smlouvy možný. Objednatel konkrétně popíše Incident, projev Vady, její dopad na funkčnost Dodávky, 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.
2. V případě, že Vad je více a nelze je řešit zároveň (souběh Vad), je Objednatel oprávněn určit pořadí jejich odstraňování. Pokud je dle odůvodněné analýzy Dodavatele nutné postupovat při odstraňování Vad v jiném pořadí, může Dodavatel požadavek Objednatele odmítnout.
3. Veškerá komunikace ohledně Servisu probíhá výhradně přes Helpdesk. Po nahlášení na Helpdesk bude Objednateli odeslána potvrzovací zpráva o přijetí oznámení. Na Helpdesku také probíhá komunikace smluvních stran ohledně doplnění informací týkajících se jednotlivých Incidentů a je zde zaznamenáván průběh odstraňování Vad.
4. Okamžikem řádného nahlášení Incidentu začíná Dodavateli běžet Reakční doba.

5. Servis je poskytován primárně vzdáleně nebo on-site a to Dodavatelem nebo jeho subdodavateli. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Dodavatele u Objednatele, o čemž rozhoduje Dodavatel. V případě vyžádání fyzické přítomnosti Dodavatele Objednatelem může Dodavatel zpoplatnit servisní zásah dle cen uvedených v ceníku servisních služeb.
6. Vzdálený přístup je poskytován trvale po dobu trvání Smlouvy nebo na vyžádání pro konkrétní servisní zásah. Dodavatel má k dispozici pouze taková přístupová oprávnění, která jsou nezbytná pro plnění servisního zásahu. Dodavatel 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.
7. O vyřešení každého Servisu bude Objednatel informován Servisní zprávou s popisem provedené práce a výsledku zásahu.
8. Objednatel je povinen provést do 5-ti pracovních dnů po Servisu akceptační testy, tedy otestovat vyřešení Incidentu.
9. Servis je považován za akceptovaný, jestliže je řádně předaný, případně 5. dnem od provedení Servisu, pokud v této době Objednatel neohlásí Dodavateli žádné vady provedení.

Článek IV. - Profylaxe a Maintenance

1. U Profylaxe HW se Dodavatel zavazuje kompletně zkontrolovat venkovní kiosek a jeho funkčnost, vyčistit vnitřní prostor kiosku a jeho příslušenství stlačeným vzduchem, vyměnit prachové filtry, provést preventivní kontrolu a funkční zkoušku příslušenství. Profylaxe je prováděna 1x ročně on-site, tj. v sídle Objednatele, kde je Dodávka nainstalovaná.
2. Maintenance SW se rozumí proaktivní modifikace a pravidelný Update SW po jeho předání za účelem opravy chyb, zlepšení výkonnosti nebo dalších atributů, případně přizpůsobení změněnému prostředí. Maintenance provádí Dodavatel minimálně 1x ročně, a to vzdáleným přístupem.
3. Termín provedení Profylaxe a Maintenance oznamuje Dodavatel Objednateli vhodným způsobem nejméně 7 dní předem. Po provedení Maintenance SW oznámí Dodavatel Objednateli důležité změny SW.

Článek V. - Cena a platební podmínky

1. Ceny Servisu jsou uvedeny v příloze Smlouvy „Úroveň služeb".
2. Cena běžného servisu je tvořena takto:
   - Cena fixní dle zvoleného Typu služby, (viz příloha „Úroveň služeb"). Tato cena bude fakturována paušální částkou za zvolené fakturační období minimálně jednoho kalendářního měsíce, případně kalendářního čtvrtletí, pololetí nebo kalendářního roku vždy předem (dále jen „fakturační období").
   - Cena vypočítaná z ceníku sazeb (viz příloha Smlouvy „Úroveň služeb") dle rozsahu objednaného a provedeného Servisu. Tato cena bude fakturovaná měsíčně zpětně vždy po provedení Servisu.
3. Incidenty zapříčiněné skrytou Vadou SW nebo zaviněné Dodavatelem budou po dobu trvání záruky vyřešeny bezplatně.
4. Změny cen servisu musí být řešeny písemným dodatkem ke Smlouvě odsouhlaseným a podepsaným oběma Smluvními stranami.
5. Částky uvedené ve Smlouvě a jejích přílohách neobsahují DPH. DPH bude připočteno vždy v aktuální výši dle platné právní úpravy.
6. Splatnost faktur je vždy 14 dní od doručení Objednateli.

Článek VI. - Záruky a odpovědnost za škodu

1. Objednatel je povinen reklamovat zjevné Vady a nedostatky v úrovni servisních služeb a prací bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
2. Smluvní strany si výslovně sjednávají, že se nebude uplatňovat ustanovení § 2952 občanského zákoníku. Strany se dohodly na tom, že se bude hradit pouze skutečná škoda, nikoliv ušlý zisk nebo jakékoli jiné nepřímé škody.
3. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
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.

Článek VII. - Součinnost a vzájemná komunikace

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 a jejích příloh. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
2. Objednatel Dodavateli umožní nebo zajistí, za účelem provádění Servisu, přístup do objektů, v nichž má být Servis prováděn.
3. Smluvní strany se zavazují vzájemně komunikovat prostřednictvím svých oprávněných a pověřených osob uvedených v příloze „úroveň služeb". Smluvní strany jsou navzájem povinny si neprodleně sdělit jakoukoli změnu ve svých kontaktních osobách a kontaktních údajích.
4. 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.
5. Objednatel je povinen, na základě požadavku Dodavatele, zajistit aktivní účast svého pověřeného zástupce znalého IT infrastruktury pro nutnou součinnost k provedení servisního zásahu. Objednatel je dále povinen dodat a zprovoznit všechny prostředky softwarové i technické povahy tak, aby umožnil Dodavateli řádné a včasné plnění.
6. Objednatel je povinen poskytovat Dodavateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění dle této Smlouvy. V opačném případě není Dodavatel odpovědný za prodlení a lhůty a termíny se posouvají o dobu, po kterou nemůže Dodavatel plnit své závazky z důvodu neposkytnutí této součinnosti.

Článek VIII. - Přechodná ustanovení

1. Dodavatel prohlašuje, že byl informován o tom, že Objednatel je povinným subjektem ve smyslu § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Smlouva, ke které se vztahuje povinnost uveřejnit ji v registru smluv, je platná ode dne podpisu jejími stranami a účinná ode dne jejího zveřejnění v registru smluv. Pro tento případ se Smluvní strany dohodly, že správci registru smluv zašle smlouvu k uveřejnění Objednatel, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne uzavření této smlouvy.
2. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů,

osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s dodávkou služeb hrazených z veřejných výdajů.

3. Dodavatel bere na vědomí úmysl a cíl Objednatele vytvářet transparentní majetkoprávní poměry a poskytovat otevřené informace o jeho nakládání s obecním majetkem směrem k veřejnosti.

Článek IX. - Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu je možné vypovědět bez udání důvodů, nejdříve však po uplynutí jednoho roku od nabytí její účinnosti, s výpovědní dobou 3 měsíce, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
2. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v aktuálním znění. Smlouvu je možné měnit pouze formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
3. Pokud některé ustanovení Smlouvy bude shledáno jako neúčinné nebo nevynutitelné, Smlouva bude posuzována jako celek s cílem zachovat původní záměr stran s tím, že neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením platným, jež je obsahem a účelem původnímu ujednání nejbližší.
4. Obě smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí, že tato Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou vůli a že nebyla uzavřena pod nátlakem, ani za jiných jednostranně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své podpisy.
5. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří Příloha č. 1 – Úroveň služeb

Za Dodavatele	Za Objednatele
V Chomutově dne 10.1.2023	V Obci Babylon dne 13. 1. 2023
[redacted]	[redacted]
jednatel společnosti	Pavel Bambásek, starosta [redacted]

Příloha č. 1 - Úroveň služeb

Dodavatel

Galileo Corporation s.r.o.
se sídlem: [redacted]
IČO: 25448714
DIČ: CZ25448714

Objednatel

Obec Babylon
se sídlem: Babylon 27, 344 01 Domažlice
IČO: 00572551
DIČ: není plátcem DPH

Objednatel sjednává službu ve variantě:

Název služby:	Normal (bez cloud)
Typ kiosku:	Galileo Kiosek 43S
Počet zařízení:	1 ks
Výrobní číslo:	G409-GK-43SG

Umístění servisovaných zařízení:

Adresa instalace:	Obec Babylon Babylon 27, 344 01 Domažlice

Kontaktní údaje Helpdesk:

WWW:	https://galileo-smartcity.cz
Telefon:	+ 420 226 257 050 + 420 702 037 601
Email:	podpora@galileo-smartcity.cz

Oprávněné a pověřené osoby pro řešení servisních událostí:

Za dodavatele:	**Za objednatele:**
Galileo Corporation s.r.o.	Jméno: Pavel Bambásek
Telefon: [redacted]	Funkce: starosta
E-mail: [redacted]	Kontakt: 724 857 661, starosta@babylon-obec.cz

V Chomutově dne 10.1.2023

[redacted]

jednatel společnosti

V Obci Babylon dne 13.1.2023

[redacted]

Pavel Bambásek,
starosta

[redacted]

Typy a úroveň servisních služeb

	Typ smlouvy zákazníka	
Služba	**Normal**	**Profi**
Kontaktní a servisní doba	Pracovní dny 7:00 - 18:00	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	5 PD	3 PD
Držení náhradních dílů dodavatelem	ANO	ANO
Bonus		
měsíční podpora v ceně smlouvy	1 hodina	3 hodiny

Cena za měsíc	**990 Kč**	**~~2 250 Kč~~**
Cena za měsíc + cloud	**~~1 590 Kč~~**	**~~2 550 Kč~~**

PD = Pracovní den
Cena za měsíc uvádí cenu pro zákazníka s redakčním systémem Galileo. Cena za měsíc + cloud uvádí cenu pro zákazníka s konkurenčními produkty.

Cena roční profylaxe:

	Cena
Galileo Kiosek	4 900 Kč

Ceny doplňkových prací:

	Cena
Práce technika	890 Kč/hod
Práce konzultanta, programátora	1 190 Kč/hod
Nelištovaná kabeláž 1m	130 Kč/m
Lištovaná kabeláž 1m	230 Kč/m
Cestovné	15 Kč/Km