

Servisná zmluva na vonkajšiu elektronickú úradnú tabuľu

(uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení)

Článok 1 Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Obchodné meno: Mesto Dubnica nad Váhom
sídlo: Bratislavská 434/9, 018 41 Dubnica nad Váhom
Zastúpený: Mgr. et Mgr. Peter Wolf
IČO: 00317209
DIČ: 2021339276
bankové spojenie:

(ďalej len „**Objednávateľ**“) na strane jednej

a

1.2 Poskytovateľ:

Obchodné meno: DigiDay Czech s.r.o.
Sídlo: 1 máje 481/16, Mariánské Hory, Ostrava
Zastúpený: Ing. David Stružka, konateľ
vo veciach technických: Jiří Výpala
Spisová značka: C70532 vedená u
krajského soudu v Ostravě
IČO: 06078362
DIČ: CZ06078362
Bankové spojenie:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“) na strane druhej

Článok 2 PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Účelom tejto servisnej zmluvy je určenie a definícia záväzku zmluvných strán v zmysle poskytovania technickej servisnej podpory (ďalej len „servis alebo „servisná podpora“) Poskytovateľa pre potreby Objednávateľa vo vzťahu k dielu, a to najmä časové a vecné vymedzenie spôsobu vykonávania servisných činností Poskytovateľa, stanovenie predmetu a rozsahu servisných činností, určenie ceny týchto činností a spôsobu jej úhrady, v prípadoch, v ktorých sa neuplatní právo z chýb a záruky podľa zmluvy o dielo č.434/2020 RSM zo dňa 22.12.2020
- 2.2. Poskytovateľ touto zmluvou uzatvára s Objednávateľom servisný vzťah na dobu minimálne 24 mesiacov od podpisu tejto zmluvy. Objednávateľ sa na základe tejto zmluvy zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť za servisné služby a údržbu dohodnutú cenu.
- 2.3. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že identifikačné údaje uvedené v zmluve sú v súlade s právnou skutočnosťou v dobe uzavretia zmluvy.
- 2.4. Poskytovateľ prehlasuje, že je odborne spôsobilý k zaisteniu predmetu zmluvy.

- 2.5. Poskytovateľ a Objednávateľ sa zaväzujú ku vzájomnej súčinnosti za účelom plnenia predmetu zmluvy.

Článok 3

URČENIE TYPU SERVISNEJ PODPORY A SERVISNÉHO OBDOBIA

- 3.1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebné informácie a podklady, ktoré sú nevyhnutné k plneniu predmetu zmluvy.
- 3.2. Poskytovateľ zaistí, že všetky vlastnosti diela, vrátane jeho update, legislatívneho update, budú počas celej doby účinnosti tejto zmluvy podliehať vždy aktuálnym všeobecne platným právnym predpisom SR a platným štandardom informačných systémov verejnej správy.
- 3.3. Servisná podpora zahŕňa:
- **Monitoring online stavu zariadenia 24/7**
 - **Monitoring reálneho stavu a zobrazenie LEDWARU**
 - **Maintenance SW - obrazový dohľad v reálnom čase**
 - **Aktualizácia a údržba SW v súlade s platnou legislatívou**
 - **Neobmedzená technická podpora na telefóne každý deň od 7:00 do 17:00 hod.**
 - **Začatie servisného zásahu do 24 hodín od okamihu nahlásenia**
 - **Vzdialená správa zariadení - rýchle a efektívne riešenie problémov so vzdialeným prístupom nášho IT oddelenia**
 - **Povinnosť odstrániť vadu diela (zariadenia) do 48 hodín od jej nahlásenia Objednávateľom**
 - **V prípade nemožnosti odstrániť vadu diela (zariadenia) do 48 hodín od jej nahlásenia Objednávateľom povinnosť Poskytovateľa poskytnúť náhradné riešenie.**
- 3.4. Poskytovateľ zaistí v rámci bežného rozvoja jednotlivých modulov informačného systému Poskytovateľa poskytnutie aktualizovaných verzií najneskôr do 1 mesiaca po uvoľnení Poskytovateľom novej verzie k distribúcii.
- 3.5. Objednávateľ zaistí súčinnosť zamestnancov pri zásadnom uprade operačného systému a databázového systému na vyššiu verziu.
- 3.6. Technická podpora a servis zariadenia HW a SW budú realizované Poskytovateľom, prípadne prostredníctvom zodpovedajúceho servisného kanála výrobcu.
- 3.7. Technická podpora a servis budú realizované na mieste Objednávateľa. Výnimku tvoria činnosti realizované vzdialeným pripojením Poskytovateľa do prostredia Objednávateľa.
- 3.8. Všetky požiadavky budú evidované v systéme servisnej podpory Poskytovateľa (Hot-Line).
- 3.9. Služba Hot-Line umožní príjem požiadavky na servisný zásah v slovenskom jazyku na telefónnom čísle: + 420 773 710 527 v režime 5x10 (10 hodín v pracovných dňoch) v čase od 08:00 do 18:00 hod, príjem požiadavky bude zaistený ľudskou obsluhou.
- 3.10. Po podpise zmluvy začína bežať skúšobná prevádzka servisnej podpory ktorá trvá do skončenia nasledujúceho kalendárneho mesiaca (od podpisu zmluvy). Po skončení skúšobnej prevádzky začína fungovať ostrá prevádzka a servisná podpora bude poskytovaná za platbu (servisný poplatok), na základe cenovej ponuky tejto zmluvy.
- 3.11. Cena spotrebného materiálu, pokiaľ nesúvisí s riešením situácií v rámci trvania záručnej doby ustanovenej podľa zmluvy o dielo, nie je zahrnutá v servisnom poplatku. Na vyriešenie oprávnených požiadaviek, ktoré súvisia s riešením v rámci záručnej doby diela, sa tento bod nevzťahuje.

- 3.12. Počas celej doby poskytovania servisnej podpory je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi na jeho vyžiadanie písomný prehľad vykonaných činností.
- 3.13. Oprava diela, ktorá nespadá do podmienok riešenia v rámci záruky, bude prevedená na základe samostatnej objednávky.

Článok 4 CENY

- 4.1. Cena za mesačné poskytovanie servisnej podpory (ďalej len „cena servisu“) je stanovená na:

Cena bez DPH	75 euro / mesačne
DPH	15 euro / mesačne
Cena s DPH	90 euro / mesačne

- 4.2. Cena za opravu diela v rámci servisu bude účtovaná samostatným daňovým dokladom a bude sa skladať z ceny opravy či výmeny chybného dielu, nákladov na dopravné a práce technika. Poskytovateľ nie je platiteľom DPH.
- 4.3. Zmluvné strany sa dohodli, že cenu servisu hradí Objednávateľ na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom každý mesiac. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru počnúc prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom poskytol služby objednávatelovi.
- 4.4. Lehota splatnosti faktúry je do 14 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Rovnaká lehota splatnosti platí aj pri platení iných platieb (opráv, zmluvných pokút, úrokov z omeškania, náhrady škody a pod.).
- 4.5. Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude prevedená na číslo účtu uvedené Poskytovateľom na faktúre bez ohľadu na číslo účtu uvedené v čl. 1. tejto zmluvy o dielo.
- 4.6. Povinnosť zaplatiť cenu servisu a ostatné platby sú splnené dňom odpísania príslušnej čiastky z účtu Objednávateľa.

Článok 5 SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pracovníci Poskytovateľa budú pri plnení záväzkov, ktoré vyplývajú z tejto zmluvy, dodržiavať všetky bezpečnostné predpisy, všetky zákony a ich vyhlášky, pokiaľ sa vzťahujú k činnosti Poskytovateľa, bezpečnosti práce, požiarnej ochrane.
- 5.2. Objednávateľ je povinný preukázateľne oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi, ktoré musí Poskytovateľ dodržiavať.
- 5.3. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť zo svojej strany podmienky smerujúce k minimalizácii prípadných škôd na technickom vybavení Objednávateľa vzniknutých v súvislosti s vykonávaním servisných zásahov, ktoré môže ovplyvniť výhradne Objednávateľ.
- 5.4. Poskytovateľ zodpovedá za škody na technickom vybavení Objednávateľa, ktoré preukázateľne spôsobili pracovníci Poskytovateľa.
- 5.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že kontaktné osoby si budú pri plnení ustanovení tejto zmluvy poskytovať vzájomnú čo najúčinnejšiu súčinnosť po celý čas od nahlásenia požiadavky na servisnú podporu až do uzatvorenia servisného prípadu a že budú

- dodržiavať postupy špecifikované touto zmluvou.
- 5.6. Objednávateľ zaistí, aby zo strany Objednávateľa neboli Poskytovateľovi kladené ~~robené~~ prekážky pre poskytovanie servisnej podpory.
 - 5.7. Objednávateľ bude poskytovať pracovníkom servisného pracoviska Poskytovateľa podľa ich pokynov, po celý čas riešenia servisného prípadu od nahlásenia požiadavky na servisnú podporu až do uzatvorenia servisného prípadu, všetky požadované informácie (aj dátové súbory, kópie obrazoviek a výstupy príkazov a pod.) a výsledky doporučených úkonov potrebné na diagnostiku príčin a riešenie oznámených prevádzkových ťažkostí podporovaného vybavenia.
 - 5.8. Objednávateľ umožní pracovníkom servisného pracoviska Poskytovateľa vstup na príslušné miesto, uskutočnenie servisného zásahu a podľa miestnych podmienok im umožní aj vjazd do objektu a parkovanie vozidla po celú dobu trvania servisného zásahu.
 - 5.9. Objednávateľ zaistí po celý čas trvania servisného zásahu dostupnosť (prípadne fyzickú prítomnosť) príslušných kontaktných osôb Objednávateľa a prípadne i ďalších potrebných odborných pracovníkov na mieste inštalácie podporovaného vybavenia a ich čo najúčinnnejšiu súčinnosť.
 - 5.10. Poskytovateľ je povinný nastúpiť na servisný zásah do 24 hodín po prijatí oficiálneho oznámenia od Objednávateľa o vzniku reklamovanej chyby (vady). Chyby (vady) diela môžu byť ohlásené jedným z týchto spôsobov:
 - a) telefonickým kontaktom : + 420 773 710 527
 - b) e-mailom na adresu : reklamace@digiday.cz
 - c) na adresu : 1 máje 481/16 Mariánské hory

Článok 6

Sankčné a ďalšie dojednania

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje upozorniť včas a bez zbytočného odkladu informovať poverenú osobu Objednávateľa o všetkých zistených skutočnostiach, ktoré majú vplyv na činnosť vykonávanú Poskytovateľom alebo ktoré znemožňujú riadne plnenie činnosti Poskytovateľa.
- 6.2. V prípade nedodržania akéhokoľvek dohodnutého termínu Poskytovateľa k jednotlivému prípadu sa zmluvné strany dohodli na zmluvnej pokute vo výške 5 eur za každý deň omeškania, ktorú je Objednávateľ oprávnený žiadať od Poskytovateľa s tým, že najvyššia čiastka takejto zmluvnej pokuty nepresiahne čiastku zodpovedajúcu 100% obstaranej ceny diela.
- 6.3. V prípade, že Objednávateľ neumožní pracovníkom servisného pracoviska Poskytovateľa začať servisný zásah vo vopred dohodnutom termíne, zaniká právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa ods. 6.2.
- 6.4. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať servisný zásah v čase jeho uskutočňovania a Poskytovateľ je povinný mu umožniť prístup na pracovisko.
- 6.5. V prípade, že bude Objednávateľ v omeškaní s úhradou svojich peňažných záväzkov, je úrok z omeškania 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. V prípade omeškania s úhradou peňažných záväzkov môže byť Objednávateľ elektronicky vyzvaný k bezodkladnému zaplateniu.

Článok 7

Záverečné ustanovenia

- 7.1. Zmeniť alebo doplniť túto zmluvu možno len formou písomných dodatkov, ktoré budú vzostupne číslované, vyslovene prehlásené za dodatok tejto zmluvy a podpísané

- oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 7.2. Oznámenia budú zasielané na adresy pre korešpondenciu uvedené v článku 1 tejto zmluvy elektronickou poštou v súlade s platnou legislatívou. Objednávateľ a Poskytovateľ môžu bežné záležitosti, ktoré nemajú charakter oficiálneho oznámenia napr. vyjasňovania stanovísk, výmenu názorov a pod. vybavovať telefonicky.
- 7.3. Táto zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku v troch rovnopisoch s platnosťou originálu. Poskytovateľ dostane jeden rovnopis a Objednávateľ dva rovnopisy.
- 7.4. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že si túto zmluvu pred ich podpísaním prečítali, že bola uzatvorená po vzájomnej dohode podľa ich pravej a slobodnej vôle, vážne, určite, zrozumiteľne a dobrovoľne, nie v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok a že sa dohodli na celom jej obsahu, čo potvrdzujú svojimi podpismi.

Článok 8

Platnosť a účinnosť zmluvy

- 8.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 8.2 Táto zmluva nadobúda účinnosť nasledujúci deň po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv SR.

V Dubnici nad Váhom dňa:

V Bratislave dňa:

.....
za Objednávateľa

.....
za Poskytovateľa
Ing. David Stružka
konateľ