

SERVISNÁ ZMLUVA

Galileo Corporation s.r.o.

so sídlom: Čierna Voda 468, 925 06 Čierna Voda
IČO: 47192941
DIČ: 2023788745
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd.: Sro, vl. Č 37937/T
Za ktorú koná Jana Fašangová, na základe plnej moci zo dňa 27. 4. 2020
(ďalej len „Dodávateľ“) na strane druhej

a

Mestská časť Podunajské Biskupice

so sídlom: Trojičné námestie 11, 821 06 Bratislava
IČO: 00641383
DIČ: 2020943782
Zastúpená: Ing. Roman Lamoš, starosta mestskej časti Podunajské Biskupice

uzatvárajú medzi sebou v zmysle zákona 40/1964 Zb., občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“), túto zmluvu o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „Zmluva“)

Článok I. - Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je **poskytovanie servisných služieb** k vonkajšiemu kiosku a elektronickej úradnej tabuli dodané Prenajímateľom Nájomcovi (ďalej len „Dodávka“) v dohodnutom rozsahu, vo zvýhodnených lehotách, sadzbách a úrovni uvedených ďalej v Zmluve a jej Prílohách. Nájomca sa za poskytnuté servisné služby zaväzuje Prenajímateľovi **platiť dohodnutú cenu**.
2. Rozsah a úroveň servisných služieb (ďalej len „Servis“) je **poskytovaný nasledovne**:
 - Bežný servis HW a SW
 - Profylaxia HW
 - Maintencia SW
 - Vzdialený prístup
3. Predmetom servisných činností podľa tejto Zmluvy **nie je** servis hardwaru a softwaru iných prenajímateľov ako Prenajímateľa, servis sieťovej infraštruktúry (ako pasívnu časť siete, napr. kabeláž, alebo aktívnych sieťových prvkov), pripojenie k sieti Internet či k iným sieťam, služba archivácia dát alebo ich ukladanie na externé média (záložné disky apod.).
4. Detailná špecifikácia Servisu je mimo Zmluvy ďalej upravená v prílohe Zmluvy „Úroveň služieb“, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.

Článok II. - Vymedzenie základných pojmov zmluvy

Ak nie je v Zmluve stanovené inak, nasledujúce pojmy, ktoré sú uvedené veľkými počiatočnými písmenami, budú mať ďalej uvedený význam:

„**Dodávka**“ – vonkajší kiosk s výrobným číslom a elektronická úradná tabuľa dodaná Prenajímateľom Nájomcovi na základe zvláštny zmluvy.

„**Incident**“ - akékoľvek neplánované prerušenie, obmedzenie alebo zníženie kvality Dodávky. Príčinou Incidentu môže byť Vada Dodávky – a to ako Vada SW, tak HW častí. Vyriešením Incidentu môže byť

popri odstránení Vady rovnako samotná lokalizácia Incidentu, ktorá nepredstavuje Vadu ani Vадné plnenie.

„**Lokalizácia Incidentu**“ - odhalenie príčiny, ktorá spôsobila Incident.

„**Vada**“ - zlyhanie funkčnosti Dodávky alebo nezrovnalosť Dodávky s jej zadáním, jej dokumentáciou alebo platnou právnou úpravou.

„**Servis**“ – riešenie Incidentov, ktoré Nájomca nahlási na základe Zmluvy na Helpdesk Prenajímateľa podľa podmienok Zmluvy a úrovne zvolených služieb.

Helpdesk“ - kontaktné miesto Prenajímateľa pre hlásenie Incidentov, otázok a požiadaviek Nájomcu. Konkrétne sa jedná o Webový formulár, E-mail alebo Telefón.

„**Úroveň služieb**“ – garantovaná úroveň servisných služieb, ktoré má Prenajímateľ poskytovať a dodržiavať pre svoje Dodávky. Detailný popis úrovne služieb je popísaný v prílohe „Úroveň služieb“ podľa typu variantu „Economy“, „Normal“ alebo „Profi“.

„**Profylaxia HW**“ – preventívna prehliadka a kontrola dodaného zariadenia s požiadavkou na predchádzanie nechceným udalostiam.

„**Maintenancia SW**“ - proaktívna modifikácia a pravidelný Update SW produktu podľa požiadaviek platnej legislatívy.

„**Vzdialený prístup**“ - Nájomca umožňuje Prenajímateľovi vzdialený prístup na spravovaný systém v nevyhnutnom rozsahu. Tento prístup je typicky realizovaný pomocou komerčného nástroja tretej strany SW TeamViewer.

„**Pracovný deň**“ alebo tiež „**PD**“ – jedná sa o každý pracovný deň, s výnimkou sobôt, nedeľ a štátom uznávaných sviatkov v Českej republike.

„**Základná servisná doba**“ – pracovná doba počas Pracovných dní medzi 8:00 – 16:00 hod.

„**Reakčná doba**“ – doba od okamžiku nahlásenia Incidentu do začiatku jeho odstraňovania.

„**Náhradné riešenie**“ - riešenie, ktoré umožní Incident dočasne obísť opatreniami na strane Prenajímateľa či Nájomcu. Náhradné riešenie môže byť dosiahnuté vykonaním takých opatrení (systémových, organizačných), ktoré umožnia dočasne znížiť úroveň incidentu.

„**Servisná správa**“ - písomná správa, ktorou Prenajímateľ informuje Nájomcu o stave poskytovania, resp. vyriešenia Servisu podľa Zmluvy.

„**On-site**“ – na mieste, teda v mieste inštalácie Dodávky.

Článok III. - Poskytovanie Servisu

1. Prenajímateľ poskytuje servis na základe nahlásenia Incidentu cez Helpdesk Prenajímateľa. Iný spôsob hlásenia Incidentov podľa Zmluvy nie je možný. Nájomca konkrétne popíše Incident, prejavenie Vady, jej dopad na funkčnosť Dodávky, možnú príčinu vzniku, popis činností, ktorá prejavieniu Vady predchádzala a informáciu, či sa pokúsil Vadu sám odstrániť, prípadne akým spôsobom. Zároveň vždy uvedie výrobné číslo zariadenia, v ktorom sa Incident vyskytol.
2. V prípade, že Vád je viacero a nie je možné ich riešiť súčasne (súbeh Vád), je Nájomca oprávnený určiť poradie ich odstraňovania. Ak je podľa odôvodnenej analýzy Prenajímateľa nutné postupovať pri odstraňovaní Vád v inom poradí, môže Prenajímateľ požiadavky Nájomcu odmietnuť.
3. Celá komunikácia ohľadom Servisu prebieha výhradne cez Helpdesk. Po nahlásení na Helpdesk bude Nájomcovi odoslaná potvrdzovacia správa o prijatí oznámenia. Na Helpdesku tiež prebieha komunikácia zmluvných strán ohľadne doplnení informácií týkajúcich sa jednotlivých Incidentov a je tu zaznamenávaný priebeh odstraňovania Vád.
4. Od okamihu riadneho nahlásenia Incidentu začína Prenajímateľovi plynúť Reakčná doba.
5. Servis je poskytovaný primárne vzdialene alebo on-site a to Prenajímateľom alebo jeho Subprenajímateľom. Vzdialený prístup bude využívaný vo všetkých prípadoch, kedy nebude nutná fyzická prítomnosť Prenajímateľa u Nájomcu, o čom rozhoduje Prenajímateľ. V prípade vyžiadania fyzickej prítomnosti.
6. Prenajímateľ môže nájomcovi spoplatniť servisný zásah podľa cien uvedených v cenníku servisných služieb.

7. Vzdialený prístup je poskytovaný po celú dobu trvania Zmluvy alebo na vyžiadanie pre konkrétny servisný zásah. Prenajímateľ má k dispozícii iba také prístupové oprávnenia, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie servisného zásahu. Prenajímateľ sa zaväzuje, že vzdialený prístup je realizovaný iba z takých technických prostriedkov, ktoré budú v aktualizovanom stave, s antivírusovým softwarom a je zvolený taký spôsob realizácie servisného zásahu, ktorý nebude znamenať zvýšené riziko pre systémy Nájomcu.
8. O vyriešení každého Servisu bude Nájomca informovaný Servisnou správou s popisom prevedenej práce a výsledku zásahu.
9. Nájomca je povinný zrealizovať do 5-tich pracovných dní po servise akceptačné testy, teda otestovať vyriešenie Incidentu.
10. Servis je považovaný za akceptovaný, iba ak je riadne prebraný, prípadne 5. dňom od vyriešenia servisu, pokiaľ v tejto dobe Nájomca neohlási Prenajímateľovi žiadne chyby pri jeho vyriešení.

Článok IV. - Profylaxia a Maintenance

1. Pri Profylaxii HW sa Prenajímateľ zaväzuje kompletne skontrolovať vonkajší kiosk a jeho funkčnosť, vyčistiť vnútorný priestor a jeho príslušenstvo stlačeným vzduchom, vymeniť prachové filtre, previesť preventívnu kontrolu a funkčnú skúšku príslušenstva. Profylaxia sa vykonáva 1x ročne on-site, tj. v sídle Nájomcu, kde je Dodávka nainštalovaná.
2. Maintenance SW sa rozumie proaktívna modifikácia a pravidelný Update SW po jeho odovzdaní za účelom opravy chýb, zlepšenia výkonnosti alebo ďalších atribútov, prípadne prispôsobenie zmenenému prostrediu. Maintenance vykonáva Prenajímateľ minimálne 1x ročne, a to vzdialeným prístupom.
3. Termín prevedenia Profylaxie a Maintenance oznamuje Prenajímateľ Nájomcovi vhodným spôsobom najmenej 7 dní vopred. Po prevedení Maintenance SW oznámi Prenajímateľ Nájomcovi dôležité zmeny SW.

Článok V. - Cena a platobné podmienky

1. Ceny Servisu sú uvedené v prílohe Zmluvy „Úroveň služieb“.
2. Cena bežného servisu je vytvorená takto:
 - Cena fixná podľa zvoleného Typu služby, (viď. príloha „Úroveň služieb“). Táto cena bude fakturovaná paušálnou čiastkou za zvolené fakturačné obdobie minimálne jedného kalendárneho mesiaca, prípadne kalendárneho štvrtroka, polroka alebo kalendárneho roka vždy vopred (ďalej len „fakturačné obdobie“).
 - Cena vypočítaná z cenníka sadzieb (viď. príloha Zmluvy „Úroveň služieb“) podľa rozsahu objednaného a prevedeného Servisu. Táto cena bude fakturovaná mesačne spätne vždy po vykonaní Servisu.
3. Incidenty zapríčinené skrytou Vadou SW alebo zavinené Prenajímateľom budú po dobu trvania záruky vyriešené bezplatne.
4. Zmeny cien servisu musia byť riešené písomným dodatkom ku Zmluve odsúhlaseným a podpísaným oboma Zmluvnými stranami.
5. Čiastky uvedené v Zmluve a v jej prílohách neobsahujú DPH. DPH bude pripočítaná vždy v aktuálnej výške podľa platnej právnej úpravy.
6. Splatnosť faktúr je vždy 14 dní od doručenia Nájomcovi.

Článok VI. - Záruky a zodpovednosť za škodu

1. Objednávateľ je povinný reklamovať zjavné chyby a nedostatky v úrovni servisných služieb a práce bez zbytočného odkladu po ich zistení.

2. Zmluvné strany si výslovne dojednávajú, že sa nebude uplatňovať ustanovenie § 442 občianskeho zákonníka. Strany sa dohodli na tom, že sa bude hradiť iba skutočná škoda, nie ušlý zisk alebo akékoľvek iné nepriame škody.
3. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku prakticky nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany.
4. Zmluvná strana, ktorej bolo znemožnené plniť si svoje záväzky v dôsledku vyššej moci, nezodpovedá za škody z nich vzniknuté. Zmluvná strana postihnutá vyššou mocou oznámi písomne bez zbytočného odkladu, druhej zmluvnej strane zásah tejto vyššej moci s uvedením jej pravdepodobnej doby trvania. V opačnom prípade stratí táto strana právo sa na vyššiu moc odvolávať. Po dobu trvania vyššej moci sa pozastavujú všetky lehoty plnenia pre danú zmluvnú stranu.

Článok VII. - Súčinnosť a vzájomná komunikácia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať, poskytovať si všetky informácie včas a poskytovať si súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov, vyplývajúcich zo Zmluvy a jej príloh. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie Zmluvy.
2. Nájomca Prenajímateľovi umožní alebo zabezpečí, za účelom vykonania Servisu, prístup do objektov, v ktorých má byť Servis vykonaný.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne komunikovať prostredníctvom svojich oprávnených a poverených osôb uvedených v prílohe „úroveň služieb“. Zmluvné strany sú navzájom povinné si neodkladne oznámiť akúkoľvek zmenu vo svojich kontaktných osobách a kontaktných údajoch.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať najmä pri lokalizácii chyby a jej príčiny, najmä v prípade potreby opätovného nasimulovania chybného stavu, zabezpečenie zálohy a obnovy aktuálnych dát, vytvorenie simulačných dát apod., a ďalej pri testovaní vykonaných úprav.
5. Nájomca je povinný, na základe požiadavky Prenajímateľa, zaistiť aktívnu účasť svojho povereného zástupcu znalého IT infraštruktúry pre nutnú súčinnosť k prevedeniu servisného zásahu. Nájomca je ďalej povinný dodať a sprevádzkovať všetky prostriedky softwarovej a technickej povahy tak, aby umožnil Prenajímateľovi riadne a včasné plnenie.
6. Nájomca je povinný poskytovať Prenajímateľovi súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie podľa tejto Zmluvy. V opačnom prípade nie je Prenajímateľ zodpovedný za omeškanie a lehoty a termíny sa posúvajú o dobu, počas ktorej nemôže Prenajímateľ plniť svoje záväzky z dôvodu neposkytnutia tejto súčinnosti.

Článok VIII. - Prechodné ustanovenie

1. Prenajímateľ prehlasuje, že bol informovaný, že Nájomca je povinnou osobou v zmysle § 2 ods. 1 zákona č. 211/ 2000 Z.z., o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami a podlieha režimu povinného zverejňovania na webovom sídle Nájomcu podľa ustanovenia § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s ustanovením § 5a Zákona č.211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle Nájomcu.
2. Prenajímateľ je podľa ustanovení § 7 zákona č. 357/2015 Z.z., o finančnej kontrole vo verejnej správe a o zmene niektorých zákonov (zákon o finančnej kontrole), v znení neskorších predpisov osobou povinnou spolupôsobiť pri výkone finančnej kontrole vykonanej v súvislosti s dodávkou služieb hrađených z verejných výdavkov.
3. Prenajímateľ berie na vedomie úmysel a cieľ Nájomcu vytvárať transparentné majetkovoprávne pomery a poskytovať otvorené informácie o jeho nakladaní s obecným majetkom smerom k verejnosti.

Článok IX. - Záverečné ustanovenie

1. Zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov. Zmluvu je možné vypovedať bez udania dôvodov, najskôr však po uplynutí jedného roku od nadobudnutí jej účinnosti, s výpovednou dobou 3 mesiace, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
2. Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v aktuálnom znení. Zmluvu je možné meniť iba formou písomných číslovaných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
3. Pokiaľ niektoré ustanovenia Zmluvy budú zistené ako neúčinné alebo nevymožiteľné, Zmluva bude posudzovaná ako celok s cieľom zachovať pôvodný zámer strán s tým, že neplatné ustanovenie bude nahradené ustanovením platným, ako je obsahom a účelom pôvodnému dojednaniu najbližšie.
4. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania oboma zmluvnými stranami a podlieha režimu povinného zverejnenia na webovom sídle Nájomcu podľa ustanovenia § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s ustanovením § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Každá Zmluvná strana obdrží jeden rovnopis.
5. Obe zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu prečítali, že s jej obsahom súhlasia, že táto Zmluva vyjadruje ich slobodnú vôľu a že nebola uzatvorená pod nátlakom, ani za iných jednostranne nevýhodných podmienok, na dôkaz toho pripájajú svoje podpisy.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy tvorí Príloha č. 1 – Úroveň služieb

V Čiernej Vode dňa: 11.1.2023

 Galileo Corporation s.r.o.
Vlady 468
ja
http://www.igalileo.sk
info@igalileo.sk 788745
Galileo Corporation s.r.o.
(prenajímateľ)

V Bratislave

dňa: 19.01.2023

Ing. Roman Lamoš

Mestská časť
(nájomca)



Príloha č. 1 - Úroveň služieb

Dodávateľ

Galileo Corporation s.r.o.

so sídlom: Čierna Voda 468,

925 06 Čierna Voda

IČO: 47192941

DIČ: 2023788745

Objednávateľ

Mestská časť Podunajské Biskupice

so sídlom: Trojičné námestie 11

821 06 Bratislava

IČO: 00641383

DIČ: 2020943782

Objednávateľ dojednáva službu vo variante:

Názov služby: Profi

Typ kiosku: 46S

Počet zariadení: 1ks

Výrobné číslo:

Umiestnenie servisných zariadení:

Adresa inštalácie:

Kontaktné údaje Helpdesk:

WWW: <https://galileo-smartcity.cz>

Telefón: + 420 226 257 050

+ 420 702 037 601

Email: podpora@galileo-smartcity.cz

Oprávnené a poverené osoby pre riešenie servisných udalostí:

Za objednávateľa:	Za objednávateľa:
Galileo Corporation s.r.o.	Meno:
E-mail: podpora@galileo-smartcity.cz	Funkcia:
Kontakt: +420 226 257 050	Kontakt:

Typy a úroveň servisných služieb

Služba	Typ zmluvy zákazníka		
	Economy	Normal	Profi
Kontaktná a servisná doba	Pracovné dni 8:00 - 16:00	Pracovné dni 7:00 - 18:00	0:00 - 24:00
Forma nahlásenej udalosti	Webový formulár, E-mail, Telefón	Webový formulár, E-mail, Telefón	Webový formulár, E-mail, Telefón
Reakčná doba	Ihneď	Ihneď	Ihneď
Monitoring	24 /7	24/7	24/7
Garance			
Maximálna doba vyriešenia incidentov - vzdialená podpora	1PD	1 PD	1 PD
Maximálna doba vyriešenia incidentov - servisná návšteva	20 PD	5 PD	3 PD
Držanie náhradných dielov dodávateľom	ÁNO	ÁNO	ÁNO
Bonus			
mesačná podpora v cene zmluvy	v cene	v cene	v cene

Za Prenajímateľa

V Čiernej Vode dňa 11.1.2023


 corporation
<http://www.igalileo.sk>
 info@igalileo.sk
 Galileo Corporation s.r.o.
 (Prenajímateľ)

Za Nájomcu

V Podunajských Biskupiciach dňa

Ing. Roman Lamoš

Mestská časť Podunajské Biskupice

