

SERVISNÁ ZMLUVA

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej iba „**Zmluva**“)

1 ZMLUVNÉ STRANY

Mesto Tvrdošín

so sídlom: Trojičné námestie 185/2, 027 44 Tvrdošín

IČO: 00314901

Zastupujúci úradník: Mgr.Vlasta Jančeková, zástupkyňa primátora

(ďalej v texte zmluvy iba "Zákazník")

a

Galileo Corporation s.r.o.

so sídlom: Čierna Voda 648, 925 06 Čierna Voda

IČO:47192941, DIČ: 2023788745

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd.: Sro, vl. Č 37937/T

Bankové spojenie: ČSOB, IBAN SK6175000000004030015850

za ktorú koná Silvia Mészárošová, na základe plnej moci zo dňa 12.5.2022

(ďalej v texte zmluvy len "Poskytovateľ")

2 PREDMET PLNENIA

- 2.1 Predmetom zmluvy je **poskytnutie služieb** údržby v Rozšírenom variante pre **1 kus Smart Kiosk Galileo** (ďalej len "Služba") zakúpeného na základe Kúpnej zmluvy spoločnosti zo dňa **3.11.2023** (ďalej len "Predmet") v dohodnutom rozsahu, v výhodných lehotách, sadzbách a na úrovni bližšie uvedenej v Zmluve
- 2.2 Rozsah a úroveň služby **Služba je poskytovaná nasledovne:**
 - 2.2.1 Pravidelný HW a SW servis
 - 2.2.2 Vzdialený prístup
- 2.3 Predmetom servisných činností podľa tejto Zmluvy nie je servis hardvéru a softvéru iných prenajímateľov ako Poskytovateľa, servis sieťovej infraštruktúry (pasívnej časti siete, napr. kabeláže, ako aj aktívnych sieťových prvkov), internetové alebo iné sieťové pripojenia, služba archivácie dát alebo ukladanie na externé médiá (zálohovacie disky atď.).
- 2.4 Okrem zmluvy je podrobná špecifikácia Servisu ďalej upravená v bode 3 Zmluvy "Úroveň služieb".

3 ÚROVEŇ SLUŽIEB

Typ zákaznickej zmluvy nájdete v bode 2			
SLA+ monitorovanie	Základná	Rozšírená	Komplexná
Kontaktné a servisné hodiny	8:00-16:00	8:00-16:00	0:00 - 24:00
Ako nahlásiť incident	webový formulár, e-mail, telefón	webový formulár, e-mail, telefón	webový formulár, e-mail, telefón
Reakčný čas	okamžite	okamžite	okamžite
Monitoring	.24/7	.24/7	.24/7
Štálený			
Maximálny čas riešenia incidentov - vzdialená podpora	1 PD	1 PD	1 PD
Maximálny čas riešenia incidentov – servisná návšteva	5 PD	3 PD	1 PD
Účtovanie km	0,40 Eur/ km	zahrnuté v cene	zahrnuté v cene
Účtovanie práce / hodina	35 Eur	zahrnuté v cene	zahrnuté v cene
Držanie náhradných dielov dodávateľom	ANO	ANO	ANO
Cena			
Mesiac	45 Eur	55 Eur	90 Eur

4 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

- 4.1 Pokiaľ nie je v zmluve ustanovené inak, nasledujúce pojmy s veľkými písmenami majú tento význam:
- 4.1.1 **"Produkt"** – vonkajší stánok so sériovým číslom a elektronickou úradnou tabuľou, ktorý Poskytovateľ doručí Zákazníkovi na základe samostatnej zmluvy.
 - 4.1.2 **"Incident"** – akékoľvek neplánované prerušenie, obmedzenie alebo zníženie kvality Doručenia. Príčinou incidentu môže byť chyba produktu – vada SW aj HW diel. Okrem odstránenia Závad môže byť riešením Incidentu aj lokalizácia samotného Incidentu, ktorá nepredstavuje Vadu alebo chybné plnenie.
 - 4.1.3 **"Lokalizácia incidentu"** - zverejnenie príčiny, ktorá spôsobila incident.
 - 4.1.4 **"Vada"** - zlyhanie funkčnosti Produktu alebo rozpor Produktu s jeho priradením, jeho dokumentáciou alebo platnou legislatívou.
 - 4.1.5 **"Služba"** – riešenie Incidentov, ktoré Zákazník hlási na základe Zmluvy asistenčnému pracovisku Poskytovateľa podľa podmienok Zmluvy a úrovne vybraných služieb.
 - 4.1.6 **"Helpdesk"** – kontaktné miesto Poskytovateľa pre hlásenie Incidentov, otázok a požiadaviek Zákazníka. Konkrétne ide o webový formulár, e-mail alebo telefón.
 - 4.1.7 **"Úroveň služieb"** alebo **"SLA + monitoring"** – garantovaná úroveň služieb údržby, ktoré má Poskytovateľ poskytovať a udržiavať pre svoje Produkty. Podrobný popis úrovne služieb je popísaný v časti "Úroveň služieb" zmluvy podľa typového variantu **"Rozšírená"**.

- 4.1.8 **"HW profylaxia"** – preventívna prehliadka a kontrola produktu s požiadavkou zabrániť nežiaducim udalostiam. Poskytovateľ kompletne kontroluje vonkajší kiosk a robí ho funkčným, čistí interiér kiosku a jeho príslušenstva stlačeným vzduchom, vymieňa prachové filtre, vykonáva preventívnu prehliadku a funkčnú skúšku príslušenstva. Profylaxia sa vykonáva 1 krát ročne na mieste, t.j. v sídle Zákazníka, kde je Produkt nainštalovaný a fakturovaný samostatne.
- 4.1.9 **"Vzdialený prístup"** - Zákazník umožňuje Poskytovateľovi vzdialený prístup k spravovanému systému v nevyhnutnom rozsahu. Tento prístup sa zvyčajne implementuje pomocou komerčného SW nástroja tretej strany TeamViewer.
- 4.1.10 **"Pracovný deň"** alebo **"PD"** – to je každý pracovný deň, s výnimkou soboty, nedele a štátnych sviatkov v Slovenskej republike.
- 4.1.11 **"Základná servisná doba "** – pracovná doba v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.
- 4.1.12 **"Reakčná doba"** – čas od okamihu nahlásenia Incidentu do začiatku jeho odstránenia.
- 4.1.13 **"Alternatívne riešenie"** – riešenie, ktoré umožňuje dočasné obchádzanie Incidentu opatreniami zo strany Zákazníka alebo Poskytovateľa. Alternatívne riešenie možno dosiahnuť zavedením opatrení (systémových, organizačných), ktoré umožnia dočasné zníženie incidentu.
- 4.1.14 **"Servisná správa"** – písomná správa, ktorou Poskytovateľ informuje Zákazníka o stave poskytovania alebo riešenia Webovej stránky na základe Zmluvy.
- 4.1.15 **"On-site"** – na mieste, t.j. v mieste inštalácie Produktu.

5 POSKYTOVANIE SERVISU

- 5.1 Poskytovateľ poskytuje službu na základe nahlásenia Incidentu Zákazníkom prostredníctvom Helpdesk Poskytovateľa. Akýkoľvek iný spôsob hlásenia Incidentov nie je podľa Zmluvy možný. Zákazník osobitne opíše Incident, prejav Vady, jej vplyv na funkčnosť Tovar, možnú príčinu vzniku, popis činnosti, ktorá predchádzala prejavu Vady a informáciu, či sa pokúsil vadu odstrániť sám, alebo akým spôsobom, taktiež vždy uvedie sériové číslo zariadenia, v ktorom k incidentu došlo.
- 5.2 V okamihu riadneho nahlásenia Incidentu začína Reakčná doba plynúť Poskytovateľovi.
- 5.3 Služba sa poskytuje predovšetkým na diaľku alebo na mieste, a to buď Poskytovateľovi alebo jeho subdodávateľovi. Vzdialený prístup bude využitý vo všetkých prípadoch, keď sa nevyžaduje fyzická prítomnosť Poskytovateľa u Zákazníka, o čom rozhoduje Poskytovateľ.
- 5.4 Ak sa požaduje fyzická prítomnosť, Poskytovateľ môže zákazníkovi účtovať servis podľa cien uvedených v cenníku služieb, pokiaľ nejde o záručnú opravu.
- 5.5 Vzdialený prístup sa poskytuje trvalo počas trvania zmluvy alebo na požiadanie pre konkrétny servisný zásah. Poskytovateľ má len také prístupové práva, ktoré sú potrebné na vykonanie zásahu do služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vzdialený prístup je realizovaný len z takých technických prostriedkov, ktoré budú v aktuálnom stave, s antivírusovým softvérom a je zvolený spôsob zásahu služby, ktorý nebude predstavovať zvýšené riziko pre systémy Zákazníka.
- 5.6 Zákazník bude o riešení každej Služby informovaný servisnou správou s popisom vykonanej práce a výsledku zásahu.
- 5.7 Služba sa považuje za akceptovanú, ak je riadne predaná 5. deň po doručení, ak Zákazník počas tejto doby nenahlási Poskytovateľovi žiadne vady.

6 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Ceny servisu sú uvedené v bode 3 zmluvy s názvom "Úroveň služieb".
- 6.2 Cena bežného servisu je tvorená nasledovne:
 - 6.2.1 **Cena podľa zvoleného typu Služby** (viď bod 2.1) **55,- Eur mesačne.**
 - 6.2.2 **Cena vypočítaná** z aktuálnych sadzieb podľa rozsahu objednanej a vykonanej Služby nad rámec Záruky. Táto cena bude fakturovaná mesačne späťne, vždy po poskytnutí Servisu.
- 6.3 Incidenty spôsobené skrytou SW vadou alebo spôsobené Poskytovateľom budú riešené bezplatne po dobu trvania záruky.
- 6.4 Poskytovateľ vždy vystaví faktúru za Produkt na nadchádzajúci (budúci) mesiac vopred a doručí ju Zákazníkovi.
- 6.5 Všetky daňové doklady (faktúry) vystavené Poskytovateľom musia obsahovať všetky základné náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty, všetky v znení neskorších predpisov.
- 6.6 Ak faktúra neobsahuje náležitosti uvedené v tejto zmluve alebo ak obsahuje nesprávne údaje o cene, je Zákazník povinný ju bez zbytočného odkladu vrátiť Poskytovateľovi s uvedením dôvodu pred dátumom splatnosti faktúry. Poskytovateľ je povinný vystaviť novú faktúru s tým, že autorizované vrátenie faktúry prestáva plynúť pôvodný dátum splatnosti a začína plynúť nová lehota splatnosti, odo dňa preukázateľného doručenia novej faktúry zákazníkovi.
- 6.7 Sumy uvedené v zmluve a jej prílohách nezahŕňajú DPH. DPH bude vždy pripočítaná k aktuálnej sume podľa platnej legislatívy.
- 6.8 Splatnosť faktúr je vždy 14 dní od doručenia zákazníkovi.
- 6.9 Zákazník je povinný raz ročne objednať u Poskytovateľa profylaxiu pre prípad predčasného neukončenia záručnej doby. **Cena za jednu ročnú profylaxiu je 165,- EUR.**

7 ZÁRUKY A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 7.1 Zákazník je povinný reklamovať zjavné vady a nedostatky v úrovni služieb a prác bez zbytočného odkladu po ich zistení.
- 7.2 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ustanovenia § 442 ods. 1 Občianskeho zákonníka sa nebudú uplatňovať. Zmluvné strany sa dohodli, že bude zaplatená iba skutočná škoda, nie ušlý zisk alebo akákoľvek iná nepriama škoda.
- 7.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú vecne nesprávnym alebo inak chybným postúpením prijatým od druhej zmluvnej strany.
- 7.4 Zmluvná strana, ktorej bolo znemožnené plniť si svoje povinnosti z dôvodu vyššej moci podľa § 442 ods. 1 Občianskeho zákonníka, nezodpovedá za škody, ktoré z nich vyplývajú. Zmluvná strana dotknutá vyššou mocou písomne oznámi druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu výskyt takejto vyššej moci a uvedie ich pravdepodobné trvanie. V opačnom prípade táto strana stráca právo odvolávať sa na vyššiu moc. Počas trvania vyššej moci sa pozastavujú všetky termíny plnenia pre danú zmluvnú stranu.

8 SÚČINNOSŤ A VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

- 8.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú navzájom spolupracovať, včas si poskytovať všetky informácie a vzájomne si poskytovať spoluprácu potrebnú na riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z dohody a jej príloh. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie zmluvy.
- 8.2 Zákazník tiež umožní alebo zabezpečí na účely vykonávania Servisu prístup do priestorov, v ktorých sa má Servis vykonávať.
- 8.3 Zmluvné strany sa zaväzujú komunikovať medzi sebou prostredníctvom svojich oprávnených a oprávnených osôb uvedených v prílohe "Úroveň služieb". Zmluvné strany sú povinné sa navzájom bezodkladne informovať o každej zmene svojich kontaktných osôb a kontaktných údajov.
- 8.4 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú navzájom spolupracovať najmä pri lokalizácii vady a jej príčiny, najmä ak je potrebné opätovne simulovať chybný stav, zabezpečiť zálohovanie a obnovu aktuálnych údajov, vytvoriť simulačné údaje atď., ako aj pri testovaní vykonaných úprav.
- 8.5 Zákazník je povinný na základe žiadosti Poskytovateľa zabezpečiť aktívnu účasť svojho oprávneného zástupcu znalého v IT infraštruktúre pre potrebnú spoluprácu na vykonanie servisného zásahu. Zákazník je tiež povinný dodať a uviesť do prevádzky všetky prostriedky softvérovej a technickej povahy, aby poskytovateľ mohol riadne a včas fungovať.
- 8.6 Zákazník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie podľa tejto Zmluvy. V opačnom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za omeškania a termíny a termíny sú posunuté o čas, počas ktorého Poskytovateľ nemôže splniť svoje povinnosti z dôvodu neposkytnutia takejto spolupráce.

9 PRECHODNÉ USTANOVENIA

- 9.1 Poskytovateľ prehlasuje, že bol informovaný o tom, že Zákazník je povinnou osobou v zmysle § 5a ods. 13 zákona č. 395/2021 Z.z. o registri zmlúv. Zmluva, na ktorú sa vzťahuje povinnosť uverejniť ju v registri zmlúv, je platná odo dňa podpisu jej zmluvnými stranami a účinná odo dňa jej uverejnenia v registri zmlúv. V tomto prípade sa zmluvné strany dohodli, že zákazník zašle zmluvu na zverejnenie správcovi zmluvného registra bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia tejto zmluvy.
- 9.2 Podľa ustanovení § 6 ods. 4 zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o finančnej kontrole) v znení neskorších predpisov je Poskytovateľom osoba povinná podieľať sa na výkone finančnej kontroly vykonávanej v súvislosti s poskytovaním služieb hrađených z verejných výdavkov.
- 9.3 Poskytovateľ berie na vedomie zámer a cieľ Zákazníka vytvoriť transparentné majetkové vzťahy a verejnosti poskytnúť otvorené informácie o nakladaní s obecným majetkom.

10 SÚČASŤ ZMLUVY

- 10.1 **Podmienky.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú aktuálne platné Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa (ďalej len "**Podmienky**"), ktoré sú k dispozícii v <https://www.igalileo.sk/obchodne-podmienky/> a ktorých znenie v čase uzatvorenia tejto Zmluvy je pripojené k tejto Zmluve. Uzatvorením Zmluvy zákazník vyjadruje svoj bezpodmienečný súhlas s týmito Obchodnými podmienkami.
- 10.2 **Zmeny dohody.** Poskytovateľ má právo na zmenu Zmluvy v rozsahu a v súlade s pravidlami uvedenými v Podmienkach.

11 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 11.2 **Úplná dohoda.** Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami týkajúcu sa poskytovania produktu a nahrádza akékoľvek predchádzajúce písomné alebo ústne dohody alebo dohody uzavreté medzi stranami týkajúce sa takéhoto predmetu zmluvy.
- 11.3 Zmluva môže byť ukončená bez udania dôvodu, ale nie skôr ako po uplynutí záruky, s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 11.4 Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov. Zmluvu je možné meniť len uzatvorením novej zmluvy S podpísanej oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 11.5 Ak sa zistí, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy je neúčinné alebo nevykonateľné, Zmluva sa bude posudzovať ako celok s cieľom zachovať pôvodný zámer zmluvných strán, pričom neplatné ustanovenie bude nahradené platným ustanovením, ktoré je obsahovo a účelovo najbližšie k pôvodnej zmluve.
- 11.6 Zmluva je **platná dňom podpisu oboch zmluvných strán** a dňom po dni jej zverejnenia na CRZ. Zmluva je vypracovaná v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každý má silu originálu. Každá zmluvná strana dostane jednu kópiu.
- 11.7 Obe zmluvné strany vyhlasujú, že si dohodu prečítali, že súhlasia s jej obsahom, že táto dohoda vyjadruje ich slobodnú vôľu a že nebola uzavretá pod nátlakom alebo za iných jednostranne nevýhodných podmienok, na dôkaz ktorých pripoja svoje podpisy.
- 11.8 **Rovnopisy.** Zmluva je vyhotovená v dvoch kópiách s platnosťou originálu, z ktorých každá dostane jednu zo zmluvných strán.

V Čiernej Vode dňa 3.11.2023



Poskytovateľ

V TVRDOŠINE dňa 06.11.2023

Zákazník

