

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená dle ust. § 1725 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Čl. I – Smluvní strany

Objednatel: Město Hodonín, se sídlem: Masarykovo nám. 53/1, 695 01 Hodonín

IČ: 00284891, zastoupen: starostou Liborem Střechou

Poskytovatel: DATRON, a.s., se sídlem: Vachkova 3008, 470 01 Česká Lípa

IČ: 43227520 DIČ: CZ43227520 zapsaná v OR vedeném KS v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1680, zastoupen: RNDr. Rostislavem Vocílkem, CSc, a Ing. Jaromírem Látalem, členy představenstva

Čl. II – Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu, údržbu a opravy dodaných platebních automatů (HW, SW, periférie) včetně aktualizací softwaru a technické podpory dle podmínek této smlouvy. Objednatel se zavazuje za poskytované služby řádně v termínu hradit sjednanou cenu.

Čl. III – Rozsah poskytovaných služeb zahrnutých v měsíčním paušále.

1. **Běžný servis:** zahrnuje odstraňování běžných závad, výměnu opotřebovaných dílů, seřízení zařízení, pravidelné fyzické čištění, kontrolu funkčních modulů a testování provozních parametrů. Provádí se v místě instalace zařízení nebo dle dohody.
2. **SW licence:** zahrnuje pravidelné aktualizace software, vzdálený dohled a monitoring funkčnosti systému, aplikaci bezpečnostních záplat, nastavení konfigurace dle potřeb Objednatele a konzultace k provozu. zahrnuje pravidelné aktualizace software, vzdálený dohled a monitoring funkčnosti systému, aplikaci bezpečnostních záplat, nastavení konfigurace dle potřeb Objednatele a konzultace k provozu.
3. **Havarijní servis:** provádí se při výskytu kritických závad, které znemožňují provoz zařízení. Zahrnuje okamžitou diagnostiku, odstranění závady, případně poskytnutí náhradního zařízení do doby opravy.
4. **Preventivní údržba:** pravidelné kontroly zařízení v předem stanovených intervalech, aktualizace softwaru, testování platebních funkcí, kontrola integrace s IS a protokolární předání výsledků kontroly.
5. **Podpora při hotovostním provozu:** zahrnuje servis validátorů bankovek, mincovníků a recyklačních modulů, avšak nezahrnuje manipulaci s hotovostí.

Čl. IV – Rozsah poskytovaných služeb nad rámec měsíčního paušálu

Speciální služby hrazeny dle ceníku v příloze č. 1: zahrnují rozšířené práce nad rámec běžného servisu, například úpravy systému, integrace na nové IS, školení obsluhy, instalace doplňkových modulů a jiné práce dle individuální objednávky Objednatele.

1. Čl. V – SLA a reakční lhůty Viz vybrané SLA v příloze č. 1

2. Poskytovatel zajistí servisní pohotovost v pracovních dnech 7:30–15:30. Zásahy mimo pracovní dobu jsou účtovány s příplatkem. Zahájení i odstranění závady počítá s pracovními dny.
-

Čl. VI – Cena a platební podmínky

1. Měsíční poplatek za SW licenci činí [REDACTED] / **automat** ([REDACTED] při roční platbě).
 2. SLA servisní paušál dle varianty zařízení: dle aktuálního ceníku (viz Příloha č. 1).
 3. Mimořádné práce: [REDACTED] /hod (specialista), [REDACTED] /hod (technik).
 4. Dopravné: [REDACTED] /km dle skutečnosti.
 5. Fakturace probíhá měsíčně, splatnost faktur je 14 dnů.
-

Čl. VII – Povinnosti objednatele

1. Zajistit poskytovateli přístup k zařízení.
 2. U hotovostních automatů zajistit přítomnost odpovědné osoby pro manipulaci s trezorem.
 3. Dodržovat provozní manuály a pokyny poskytovatele.
 4. Poskytovat nezbytnou součinnost při diagnostice a opravách.
-

Čl. VIII – Záruka a odpovědnost

1. Servisní smlouva navazuje na záruční podmínky z kupní smlouvy o dílo (12 měsíců).
2. Na mimozáruční servisní zásahy provedené Poskytovatelem se vztahuje záruka v délce 6 měsíců ode dne jejich provedení.

3. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené nesprávným užíváním nebo zásahem neautorizovaných osob.
-

Čl. IX – Doba trvání a ukončení smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
 2. Každá strana může smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíce.
 3. Od smlouvy lze odstoupit při podstatném porušení povinností druhé strany.
-

Čl. X – Závěrečná ustanovení

1. Veškeré změny smlouvy musí být učiněny písemně formou číslovaných dodatků.
2. Práva a povinnosti se řídí občanským zákoníkem.
3. Nedílnou součástí smlouvy jsou Přílohy:
 - Příloha č. 1 – Ceník služeb a variant zařízení
 - Příloha č. 2 – Pravidla hlášení servisních požadavků

PŘÍLOHA Č. 1 – Ceník služeb a variant zařízení

SLA servisní zajištění – hotovostní platební automaty

Označení SLA	Popis SLA	Měsíční paušál bez DPH
HW 5D / PA	Oprava HW do 5 dnů od nahlášení závady, SW online monitoring, diagnostika, upgrade atd.	██████ + SW licence

Označe
ní SLA Popis SLA

Měsíční paušál
bez DPH

Poznámka: Ve všech variantách je účtována také SW licence (/měsíc nebo při roční platbě). Ceny jsou uvedeny bez DPH.

CENÍK – vícepráce a dopravné

Položka	Cena bez DPH
Práce specialist	/ hodina
Práce technika	/ hodina
Práce mimo pracovní dobu	+50 % příplatek
Práce ve svátek / víkend	+50 % příplatek
Dopravné	/ km

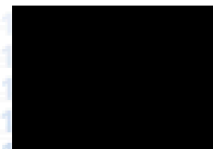
PŘÍLOHA Č. 2 – Pravidla hlášení servisních požadavků

1. Veškeré servisní požadavky hlásí Objednatel prostřednictvím aplikace **d.help** (<https://helpdesk.datron.cz>) nebo e-mailem na **helpdesk@datron.cz**.
 2. V případě nedostupnosti lze požadavek nahlásit telefonicky v pracovní době (7:30–15:30) na číslo [REDACTED].
 3. Při hlášení musí Objednatel uvést:
 - jméno hlásící osoby a kontakt,
 - popis závady,
 - identifikaci zařízení a místo instalace.
 4. Průběh řešení je zaznamenán v systému jako jednotlivé akce, které slouží jako podklad pro fakturaci a doklad o vyřešení závady.
 5. Pokud řešení vyžaduje práce mimo rámec smlouvy, poskytovatel o této skutečnosti informuje objednatele a pokračuje až po odsouhlasení.
-

V České Lípě dne



Ing. JAROMÍR
LÁTAL
Digitální podpis:
20.08.2025 21:07:25



RNDr. Rostislav
Vocilka, CSc.
Digitální podpis:
20.08.2025 16:37:25

Za Poskytovatele: _____

Libor
Střecha

Digitálně podepsal
Libor Střecha
Datum: 2025.08.22
08:14:28 +02'00'

Za Objednatele: _____