Registračné číslo: KSER-03-06-2026-SK

SERVISNÁ ZMLUVA

uzatvorená podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len **"zmluva"**)

1 ZMLUVNÉ STRANY

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
za ktorú koná Silvia Mészárošová, na základe plnej moci zo dňa 2.3.2026
(ďalej v texte Zmluvy len "Poskytovateľ")

a

Obec Malý Šariš
so sídlom: Malý Šariš 104, 080 01 Malý Šariš
IČO: 00327441
V zastúpení: Mgr. Stanislav Mathia, starosta obce
(ďalej v texte Zmluvy ako "Zákazník")

2 PREDMET ZMLUVY

2.1 Predmetom zákazky je **poskytovanie služieb servisu** produktu Smart Kiosk Galileo podľa zmluvy KSD-03-06-2026-SK **(ďalej len "Služba")** vo variante SERVISNÁ ÚROVEŇ **Rozšírená** podľa článku 3 Zmluvy.

2.2 Služba je poskytovaná v nasledovnom rozsahu:

2.2.1 Kompletný HW servis

2.2.2 Pravidelné aktualizácie SW

2.2.3 SLA + Monitoring a vzdialený prístup (softvérová ochrana) - Ide o kontinuálny 24/7 monitoring internetového pripojenia a elektriny a SW/HW aktivít elektronickej úradnej tabule.

2.3 Predmet servisných činností podľa tejto Zmluvy **nezahŕňa** servis hardvéru a softvéru iných Poskytovateľov, servis sieťovej infraštruktúry (pasívnej časti siete, napr. kabeláže a aktívnych sieťových prvkov), pripojenia na internet alebo iné siete, služby archivácie dát alebo ich ukladania na externé médiá (záložné disky a pod.).

3 ÚROVEŇ SLUŽIEB

Monitorovanie SLA+	Rozšírená	~~Komplexná~~
Kontaktné a servisné hodiny	8:00-16:00	0:00 - 24:00
Forma hlásenia udalosti	webový formulár, e-mail, telefón	webový formulár, e-mail, telefón
Reakčný čas	okamžite	okamžite
Monitorovanie	24/7	24/7
Maximálny čas riešenia incidentov – vzdialená podpora	1 PD	1 PD
Maximálny čas riešenia incidentu – servisná návšteva	3 PD	1 PD
Fakturácia najazdených kilometrov	Zahrnuté v cene	Zahrnuté v cene
Fakturácia práce / hodiny	Zahrnuté v cene	Zahrnuté v cene
Držanie náhradných dielov dodávateľom	ÁNO	ÁNO
Mesiac	**39 Eur**	~~90 Eur~~

4 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

4.1 Ak nie je v zmluve stanovené inak, nasledujúce pojmy, ktoré sú uvedené veľkými písmenami, majú nižšie uvedený význam:

4.1.1 **"Produkt"** – vonkajší kiosk so sériovým číslom a elektronickou nástenkou dodaný Poskytovateľom Zákazníkovi na základe osobitnej zmluvy.

4.1.2 **"Incident"** – akékoľvek neplánované prerušenie, obmedzenie alebo zníženie kvality dodávky. Príčinou Incidentu môže byť chyba produktu – chyba SW aj HW dielov. Okrem odstránenia Vád môže riešenie Incidentu zahŕňať aj umiestnenie samotného Incidentu, čo nepredstavuje Vadu alebo chybné plnenie.

4.1.3 **"Lokalizácia incidentu"** - odhalenie príčiny, ktorá spôsobila incident.

4.1.4 "**Vada"** – nefunkčnosť produktu alebo rozpor produktu s jeho špecifikáciami, dokumentáciou alebo platnými právnymi predpismi.

4.1.5 **"Služba" –** riešenie Incidentov nahlásených Zákazníkom na základe zmluvy asistenčnému pracovisku Poskytovateľa podľa podmienok zmluvy a úrovne vybraných služieb.

4.1.6 **"Helpdesk"** znamená kontaktné miesto Poskytovateľa pre hlásenie Incidentov, otázok a požiadaviek Zákazníka. Konkrétne ide o webový formulár, E-mail: podpora@igalileo.cz alebo Telefón **+420 226 257 050.**

4.1.7 **"Úroveň služieb"** alebo **"SLA + Monitoring"** – garantovaná úroveň služieb, ktoré má Poskytovateľ poskytovať a udržiavať pre svoje Produkty. Podrobný opis úrovne služby je opísaný v článku 3 dohody "Úroveň služieb" podľa typu možnosti **"Rozšírená"** alebo **"Komplexná".**

4.1.8 **"HW Profylaxia"** – preventívna prehliadka a kontrola produktu s požiadavkou na predchádzanie nežiaducim udalostiam. Poskytovateľ kompletne skontroluje vonkajší kiosk a jeho funkčnosť, vyčistí vnútro kiosku a jeho príslušenstvo stlačeným vzduchom, vymení prachové filtre, vykoná preventívnu kontrolu a funkčnú skúšku príslušenstva. Profylaxia sa vykonáva raz ročne na mieste, t.j. v sídle Zákazníka, kde je Produkt inštalovaný 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 nástroja tretej strany s názvom TeamViewer.

4.1.10 **"Pracovný deň"** alebo "**PD**" – je to každý pracovný deň s výnimkou sobôt, nedieľ a štátnych sviatkov v Slovenskej republike.

4.1.11 **"Základné prevádzkové hodiny"** – pracovná doba v pracovných dňoch medzi 8:00 a 16:00 hod.

4.1.12 **"Čas odozvy"** – čas od okamihu nahlásenia incidentu do začiatku jeho odstránenia.

4.1.13 **"Alternatívne riešenie"** – riešenie, ktoré umožňuje dočasné obchádzanie Incidentu opatreniami zo strany Objednávateľa alebo Poskytovateľa. Alternatívne riešenie možno dosiahnuť zavedením takých opatrení (systémových, organizačných), ktoré umožnia dočasne znížiť úroveň incidentu.

4.1.14 **"Protokol o službách a reklamáciách"** – písomná správa, ktorou Poskytovateľ informuje Zákazníka o stave poskytovania alebo riešenia Služby podľa Zmluvy.

4.1.15 **"Na mieste"** – na mieste, t. j. na mieste, kde je Produkt nainštalovaný.

5 POSKYTOVANIE SLUŽIEB

5.1 Poskytovateľ poskytuje službu na základe hlásenia Incidentu Zákazníkom prostredníctvom Helpdesku Poskytovateľa. Podľa Zmluvy nie je možný žiadny iný spôsob hlásenia Incidentov. Zákazník je povinný konkrétne popísať Incident, prejav vady, jeho vplyv na funkčnosť produktu, možnú príčinu vzniku, popis činnosti, ktorá predchádzala vzniku Vady a informáciu, či sa Zákazník pokúsil Vadu odstrániť sám, a ak áno, ako. Vždy bude tiež uvádzať sériové číslo zariadenia, kde k incidentu došlo.

5.2 V okamihu riadneho nahlásenia Incidentu začína Poskytovateľovi plynúť Čas riešenia incidentu, podľa Úrovne poskytnutej služby.

5.3 Službu poskytuje Poskytovateľ predovšetkým na diaľku, v prípade potreby aj na mieste. Vzdialený prístup sa využíva vo všetkých prípadoch, kedy nebude potrebná fyzická prítomnosť Poskytovateľa v priestoroch Zákazníka, o čom rozhodne Poskytovateľ.

5.4 V prípade vyžiadania fyzickej prítomnosti môže Poskytovateľ účtovať Zákazníkovi servisný zásah podľa cien uvedených v cenníku služieb, pokiaľ sa nejedná o záručnú opravu.

5.5 Vzdialený prístup je poskytovaný trvalo po dobu trvania zmluvy alebo na požiadanie o konkrétny servisný zásah. Poskytovateľ má len také prístupové práva, ktoré sú nevyhnutné na vykonanie servisného zásahu. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vzdialený prístup bude vykonávaný len z takých technických prostriedkov, ktoré budú v aktuálnom stave, s antivírusovým softvérom a že bude zvolený taký spôsob servisného zásahu, ktorý nebude predstavovať zvýšené riziko pre systémy Zákazníka.

5.6 V prípade akéhokoľvek plateného servisného zásahu dostane Zákazník e-mailom predbežnú cenovú kalkuláciu (cesta, práca, komponenty), ktorá bude následne špecifikovaná a schválená po vykonaní servisného zásahu.

5.7 Po fyzickom servisnom zásahu dostane Zákazník servisný a reklamačný protokol s popisom odstránenia vady a zoznamom komponentov, ktoré boli pri oprave použité.

5.8 Služba sa považuje za ukončenú, ak sa preukáže, že je funkčná a spôsobilá slúžiť svojmu účelu, čo je potvrdené Zákazníkom podpisom Protokolu o službe a reklamácii.

5.9 Incidenty spôsobené skrytou vadou SW alebo spôsobené poskytovateľom budú riešené bezplatne po dobu trvania záruky.

6 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

6.1 Cena služby sa skladá z nižšie uvedených položiek :

Položka	Čiastka v EUR	Platba
Servisný poplatok ROZŠÍRENÝ	39,-	mesačne
Softvér – licencia Úradná tabuľa	26,-	mesačne
Pravidelná profylaxia podľa bodu 7.2 rozšírenej zmluvy	195,-	ročne

6.2 Všetky ceny v Zmluve sú uvedené ako ceny bez DPH. K nim bude vždy pripočítaná zákonná sadzba DPH, ktorá je platná v čase vystavenia faktúry.

6.3 Poskytovateľ vystaví faktúru na mesačné poplatky za aktuálny mesiac a doručí ju Zákazníkovi. Splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa jej doručenia Zákazníkovi.

6.4 Cena servisného diela nad rámec servisného poplatku bude vždy vypočítaná podľa rozsahu objednaného a vykonaného diela na základe cenovej kalkulácie schválenej Zákazníkom a bude fakturovaná spätne po vykonaní služby.

6.5 Daňové doklady vystavené Poskytovateľom musia obsahovať všetky zákonom požadované údaje a údaje vyplývajúce z tejto zmluvy.

7 GARANCIA KVALITY A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

7.1 Poskytovateľ poskytne záruku za akosť Produktu podľa § 620 Občianskeho zákonníka po dobu **24 mesiacov** odo dňa dodania Diela podľa Zmluvy o poskytovaní služieb.

7.2 Za účelom zachovania platnej záruky sa Zákazník zaväzuje objednať si minimálne raz ročne u Poskytovateľa PROFYLAXIU, ktorou je preventívna prehliadka a kontrola Produktu s požiadavkou na predchádzanie rizikovým udalostiam. Táto služba je poskytovaná v prevedení Basic, kde je km spoplatnená zvlášť, alebo v rozšírenej verzii, kde je km zahrnutá v cene, je spoplatnená podľa platného cenníka.

7.3 Zákazník je povinný reklamovať zjavné vady a nedostatky v úrovni služieb a prác bez zbytočného odkladu po ich zistení.

7.4 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za žiadnu škodu vzniknutú v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného postúpenia obdržaného od druhej zmluvnej strany.

7.5 Strana, ktorej bolo zabránené v plnení jej povinností v dôsledku vyššej moci podľa § 442 odst. 1 Občianskeho zákonníka, nezodpovedá za škody z nich vyplývajúce. Zmluvná strana postihnutá vyššou mocou bez zbytočného odkladu písomne oznámi druhej strane zásah takejto vyššej moci s uvedením jeho pravdepodobného trvania. V opačnom prípade táto strana stratí právo dovolávať sa vyššej moci. Po dobu trvania vyššej moci sa pozastavujú všetky lehoty plnenia pre danú zmluvnú stranu.

7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho servisné oddelenie bude fungovať minimálne 5 rokov odo dňa účinnosti Zmluvy. V prípade zrušenia alebo ukončenia servisného strediska Poskytovateľa počas trvania Zmluvy je Poskytovateľ povinný zmluvne poskytnúť Zákazníkovi služby poskytované iným Poskytovateľom za rovnakých podmienok, v rovnakom rozsahu a v rovnakej kvalite.

7.7 **Reklamácie, odstránenie vád:**

7.7.1 Počas záručnej doby je Poskytovateľ povinný akékoľvek vady bezodkladne odstrániť alebo vymeniť chybné súčasti Výrobku na vlastné náklady. Všetky náhradné diely použité Poskytovateľom pri oprave musia byť originálne a nové, ak sa Poskytovateľ a Zákazník nedohodnú inak.

7.7.2 Reklamáciu zistenej vady po jej prevzatí oznámi objednávateľ helpdesku poskytovateľa s popisom vady, jej prejavom a charakterom. Zákazník je povinný nález vady bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi.

7.7.3 Po oznámení vady Zákazníkom Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vykoná prvotné zistenie príčiny vady a navrhne následný postup jej odstránenia vrátane predpokladaného termínu odstránenia.

7.7.4 Za účelom posúdenia oprávnenosti reklamácie a určenia postupu pri odstraňovaní vady je Zákazník povinný umožniť zamestnancom Poskytovateľa vzdialený alebo fyzický prístup k Produktu.

7.7.5 Ak Zákazník požaduje vykonanie opravy aj v prípade neoprávnenej reklamácie, je povinný uhradiť náklady spojené s opravou, ktorú vykoná servisné oddelenie Poskytovateľa podľa platného cenníka, vrátane nákladov na dopravu.

7.7.6 Záručná doba Výrobku sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol Produkt mimo prevádzky v dôsledku vady, na ktorú sa vzťahuje záruka.

7.7.7 Záručný servis je poskytovaný a vykonávaný priamo Poskytovateľom .

7.8 **Vylúčenia záruky:**

7.8.1 Poskytovateľ nezodpovedá za vady Výrobku vzniknuté nedodržaním poskytnutých pokynov na prevádzku a údržbu a táto skutočnosť bude preukázaná v reklamačnom konaní.

7.8.2 Poskytovateľ nezodpovedá za vady Produktu vzniknuté používaním Produktu v rozpore s účelom, na ktorý je určený.

7.8.3 Záruka sa ďalej nevzťahuje na vady vzniknuté v dôsledku neodborného zásahu tretích osôb do výrobku alebo nedostatočnej a neodbornej prevádzky a údržby.

7.9 **Uplynutie záruky:**

7.9.1 Objednávateľ stráca práva z poskytnutej záruky za akosť, ak dôjde k nezvratným zmenám alebo úpravám na dodanom Produkte bez súhlasu Poskytovateľa .

7.9.2 Záruka zaniká uplynutím záručnej doby Produktu, poskytnuté Poskytovateľom podľa článku 7.1. Zmluvy

8 SPOLUPRÁCA A VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

8.1 Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom spolupracovať, včas si poskytovať všetky informácie a poskytovať si spoluprácu potrebnú na riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto dohody. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie zmluvy.

8.2 Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom spolupracovať, najmä pri lokalizácii Poruchy a jej príčiny, najmä v prípade potreby opätovnej simulácie stavu poruchy, zabezpečenia zálohovania a obnovy aktuálnych údajov, vytvárania simulačných údajov a pod., ako aj testovania vykonaných zmien.

8.3 Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom komunikovať prostredníctvom štandardných komunikačných kanálov. Zmluvné strany sú povinné sa bezodkladne navzájom informovať o každej zmene svojich kontaktných osôb a kontaktných údajov.

8.4 Na základe požiadavky Poskytovateľa je Zákazník povinný zabezpečiť aktívnu účasť svojho oprávneného zástupcu oboznámeného s IT infraštruktúrou pre potrebnú súčinnosť pri vykonaní servisného zásahu.

9 OBCHODNÉ PODMIENKY

9.1 **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 uzavretia tejto Zmluvy tvorí prílohu k tejto Zmluve. Uzatvorením Zmluvy Klient vyjadruje svoj bezpodmienečný súhlas s týmito Obchodnými podmienkami.

9.2 **Zmeny dohody.** Poskytovateľ má právo meniť Zmluvu v rozsahu a v súlade s pravidlami stanovenými v Podmienkach.

10 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

10.1 Zmluva môže byť ukončená bez udania dôvodu, najskôr však po uplynutí záručnej doby, s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

10.2 **Rovnopisy.** Zmluva musí byť vyhotovená v dvoch vyhotoveniach s platnosťou originálu, z ktorých každá zmluvná strana dostane jedno.

10.3 **Účinnosť.** Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom po dni jej zverejnenia.

V Čiernej Vode dňa 3.6.2026

V MALOM ŠARIŠI dňa 15. 06. 2026

Galileo Corporation s.r.o.
...ma V... 68
...a Voda
...a
IČO: ...341
DIČ: ... 88745
IČ DPH: SK 2023788745

OBEC MALÝ ŠARIŠ 1

.....
Poskytovateľ

.....
Zákazník