

Smlouva o servisní činnosti

podle §269 odst. 2 obchodního zákoníku

I. Smluvní strany

Na textu této smlouvy se dohodly následující smluvní strany:

Objednatel:	Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s. Ullice Město, PSČ Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl 0. číslo vložky 1619	IČO: 45279314 DIČ: 00145279314
Zástupci objednatel:	Ing. Václav Bok, NGR Další osoby oprávněné jednat ve věcech této smlouvy: Ing. Štěpán Baramov, ředitel odboru IT	Bankovní spojení: Komerční banka PRAHA 1, Václavské náměstí 42 41908111/0100
Dodavatel (dále Jen OrBit):	OrBit spol. s r.o. Hobliková 18-20 Nový Jičín, 741 01 Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, číslo vložky 741	IČO: 16628110 DIČ: 374-16628110 Bankovní spojení: Komerční banka Nový Jičín 86- 6325320237/0100
Zástupci dodavatele:	Ing. Tomáš Janovský. Jednatel Další osoby oprávněné jednat ve věd této smlouvy: Ing. Jaroslav Červinka	Ing. Roman Kyselý. Jednatel

II. Obsah smlouvy

I. Smluvní strany
II. Obsah smlouvy
III. Hlavní pojmy
IV. Předmět smlouvy
V. Dodací podmínky poskytovaných služeb
VI. Cena služeb a platební podmínky
VII. Součinnost smluvních stran
VIII. Utažení
IX. Zánik smlouvy
X. Ostatní ustanovení

III. Hlavní pojmy

- Produktem se pro účely této smlouvy rozumí počítačový systém, tvořený souborem technických zařízení a souborem očitákových programů, jejichž podrobný seznam je uveden v příloze č.1 - Detailní informace servisní smlouvy.
- Servisní činnosti se rozumí odstraňování závad jednotlivých částí produktu a poskytování podpory při provozování a užívání jednotlivých částí produktu.
- Vlastnosti produktu se pro účely této smlouvy rozumí ty vlastnosti produktu, které Jsou uvedeny v příloze č.1 - Detailní informace servisní smlouvy, v předávací dokumentaci, pokynech pro obsluhu, či v návodech k obsluze produktu nebo Jeho části.
- Správou produktu se pro účely této smlouvy rozumí změny v zapojení a nastavení produktu prováděné objednatel, jejichž účelem je zajištění provozu produktu v souladu s jeho vlastnostmi.
- Závadou se pro účely této smlouvy rozumí nedostatek vlastností produktu, vyjma těch nedostatků, které jsou způsobeny chybami počítačových programů, k nimž nemá OrBit autorská práva. Závadou se dále rozumí chyby počítačových programů, kterým mohl OrBit předejít jiným než použitým postupem instalace, jiným než použitým nastavením těchto programů nebo doporučením jiného než určeného způsobu užívání těchto programů.
- Havárii se pro účely této smlouvy rozumí závada, která zcela znemožňuje užívání produktu.
- Odstraněním závady se pro účely této smlouvy rozumí. Jestliže OrBit
 - odstraní oznámenou závadu, nebo
 - vymění vadnou část produktu za bezvadnou, nebo
 - zajistí výměnu vadné části produktu u jeho výrobce nebo u smluvního partnera výrobce, nebo
 - poskytne objednateli do konečného odstranění závady alternativní technické řešení, nebo
 - poskytne objednateli do konečného odstranění závady návod Jak používat produkt tak, aby se závada neprojevila, aniž by tím bylo omezeno plnohodnotné užívání produktu a aniž by toto řešení představovalo pro objednatel výrazné zvýšení nákladů, či zvýšení rizika vzniku dalších závad, nebo
 - uveďe produkt z hlediska Jeho konfigurace do naposledy funkčního stavu z poslední existující zálohy
- Podporou se pro účely této smlouvy rozumí poskytování služeb, jejichž účelem je zejména prevence proti závadám produktu a dále pak pomoc a poradenství vedoucí ke správnému provozování a užívání produktu objednatel.
- Vzdáleným přístupem se pro účely této smlouvy rozumí elektronické propojení počítačových prostředků OrBitu a počítačových prostředků objednatel.

10. Pracovní dobou se pro účely této smlouvy rozumí doba od 8:00 hodin do 17:00 hodin pracovního dne.
11. Koncem pracovního dne se pro účely této smlouvy rozumí 23 hodin 59 minut pracovního dne.

IV. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek OrBitu poskytovat služby na produktu a závazek objednatele za tyto poskytované služby zaplatit stanovenou cenu.
2. Podrobný popis poskytovaných služeb je uveden v příloze č. 1, Detailní informace servisní smlouvy.
3. Přesná identifikace Jednotlivých částí produktu a jeho vlastnosti je uvedena v příloze č. 1, Detailní informace servisní smlouvy.

V. Dodací podmínky poskytovaných služeb

1. OrBit poskytuje uvedené služby po dobu platnosti této smlouvy na základě požadavku objednatele na jejich provedení. Požadavek na provedení služby musí být OrBitu doručen poštou, faxem nebo elektronickou poštou. Detailní popis a kontaktní informace pro předání požadavku na provedení služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 - Detailní informace servisní smlouvy.
2. Požadavek na provedení služby musí obsahovat typ požadované služby a její přesné zadání. V případě požadavku na provedení služby odstraňování vad musí tento požadavek dále obsahovat podrobné informace o vadě, zejména její popis, kdy a jak se stala, jaký k ní vedl postup, dále je-li to možné, Je objednatel povinen doložit opisy chybových zpráv, nebo opis vstupních a výstupních (chybných) hodnot, nebo výsledných projevů výpočetní techniky. V případě havárie musí být v požadavku na provedení služby odstraňování závad navíc výslovně uvedeno slovo Havárie.
3. OrBit se zavazuje, že započne poskytovat objednateli služby dle této smlouvy ve lhůtě, a to nejpozději do tří pracovních dnů následujících od převzetí požadavku na provedení služby, nebo později, podle dohody s objednatelem.
4. OrBit se zavazuje, pokud není v příloze č.1 - Detailní informace servisní smlouvy uvedeno jinak, provést službu odstraňování závad ve lhůtě:
 - a) do 14ti dnů následujících od převzetí požadavku na provedení této služby, nebo později, podle dohody s objednatelem, v případě, že se nejedná o havárii,
 - b) do tří pracovních dnů následujících od převzetí požadavku na provedení této služby, nebo později, podle dohody s objednatelem, v případě, že se jedná o havárii.
5. Pokud se objednatel a OrBit dohodli, že objednatel uzavře smlouvu o odstraňování závad částí produktu, s jinou smluvní stranou, než OrBitem, pak doba, kdy tato jiná smluvní strana provádí odstraňování závady částí produktu, není započítávána do lhůty OrBitu pro provedení služby odstraňování závad.
6. Pokud se objednatel domnívá, že OrBit nemůže splnit nebo již nesplnil povinnosti plynoucí z této smlouvy, je povinen tuto skutečnost průkazným způsobem neodkladně oznámit osobě OrBitu zodpovědné za plnění podmínek smlouvy uvedené v příloze č.1 - Detailní informace servisní smlouvy.
7. Pokud OrBit nedodrží termín plnění dle podmínek uvedených v čl. V. odst. 4 a dále podmínek uvedených v příloze č. 1 je objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny ročního paušálního poplatku dle této smlouvy za každý ukončený den prodlení. Výše této smluvní pokuty je omezena částkou 20% z ceny ročního paušálního poplatku.
8. Ustanovením dle čl. V. odst. 7 není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v souladu s touto smlouvou.
9. Pokud OrBit zajistí plnění svých povinností dle této smlouvy prostřednictvím třetí strany, odpovídá potom za poskytnuté služby jako by plnil sám.
10. Pokud bude OrBit využívat k plnění svých povinností dle této smlouvy software, ke kterému nemá objednatel licenční práva, je OrBit plně zodpovědný za dodržování licenčních ujednání výrobce tohoto software.
11. Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, řídí se poskytování záručních oprav a reklamační řízení obecně platnými předpisy

VI. Cena služeb a platební podmínky

1. Za poskytování služeb se objednatel zavazuje platit OrBitu měsíčně paušální částku 18000,- Kč slovy Osmnácttisíc korun českých bez ohledu na rozsah poskytnutých služeb v konkrétních měsících.
2. Objednatel se dále zavazuje, kromě paušální částky uvedené v předchozím odstavci, platit OrBitu za každou hodinu práce OrBitu, která je podle této smlouvy provedena v rámci placených služeb podle přílohy č. 1 - Detailní specifikace servisní smlouvy:
 - a) 1700,- Kč za práce provedené v rámci služby odstraňování závad.
 - b) 1700,- Kč za práce provedené v rámci služby odstraňování závad v případě havárie.
 - c) 1700,- Kč za práce provedené v rámci ostatních služeb.Účtuje se každá započatá půlhodina.
V případě poskytování služeb dle bodu c) na místě u zákazníka je minimální účtovaná doba 2 hodiny.
3. K částkám účtovaným za provedené služby se připočítává příplatek za práci v noci (22:00 až 6:00) a v sobotu ve výši 50%. Za práci v neděli a ve svátek se připočítává příplatek ve výši 100%. Tyto příplatky jsou aplikovány pouze v případě, pokud byla práce v těchto časech výslovně požadována objednatelem.
4. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, není-li uvedeno jinak.
5. K cenám, které jsou bez DPH, bude vždy připočítána odpovídající částka DPH vždy dle obecně závazných právních předpisů ČR.
6. Pokud není uvedeno u konkrétních položek této smlouvy jinak, budou veškerá plnění vyplývající z této smlouvy účtována druhé straně jednou za uplynulý kalendářní měsíc fakturou s délkou splatnosti 14 dni.

7. V případě prodlení platby je OrBit oprávněn účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z fakturované částky za každý započatý den prodlení až do výše 20% ceny ročního paušálního poplatku. Pokud nedojde k provedení úhrady dlužné částky, která je v prodlení ani do 14 dnů po písemném upozornění OrBitem, není OrBit povinen plnit své závazky plynoucí z této smlouvy až do doby úhrady dlužné částky.
8. Platba je provedena dnem, kdy bude příslušná částka připsána na účet OrBitu.
9. Pokud s činností OrBitu, která vyplývá z této smlouvy, prokazatelně souvisí náklady na cestovné, je OrBit oprávněn účtovat objednateli cestovné ve výši 10,-Kč / km. Tato částka již zahrnuje úhradu času pracovníků OrBitu stráveného na cestě do místa odstraňování závady. Bude účtováno pouze v případě havárie a pokud bude nutná přítomnost pracovníka z mimopražského pracoviště.
10. OrBit je povinen předem konzultovat celkovou očekávanou výši nákladů s pověřenou osobou objednatele. Objednatel má právo na základě odhadovaných nákladů odstranění závady odmítnout.
11. OrBit je oprávněn každoročně zvýšit veškeré ceny dohodnuté v této smlouvě o oficiálně státem vyhlášenou míru inflace za příslušné období v případě, že inflace bude vyšší než 5%.
12. OrBit a objednatel se dohodli, že o vykonané práci a převzetí produktů bez závad vždy pořídí písemný a oběma stranami potvrzený zápis, který může mít také formu dodacího nebo servisního listu, a to nejpozději do konce 1. týdne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla práce vykonána, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Vystavením tohoto potvrzení se má zato, že služby dle této smlouvy byly poskytnuty v dohodnuté kvalitě a rozsahu.

VII. Součinnost smluvních stran

1. Každá ze smluvních stran se zavazuje poskytnout drahé smluvní straně potřebné informace a podklady nutné pro realizaci předmětu smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech.
2. Objednatel je povinen vytvořit technické podmínky pro poskytování služeb OrBitem prostřednictvím vzdáleného přístupu.
3. Objednatel podává hlášení o závadě emailem nebo faxem na formuláři Hlášení závady (příloha 13). Objednatel může hlásit závady I telefonicky. V tomto případě podává formulář Hlášení závady dodatečně emailem nebo faxem. Hlášení je považováno za přijaté po jeho potvrzení oprávněnou osobou emailem nebo faxem. OrBit je povinen toto potvrzení odeslat objednateli bez zbytečného prodlení. Bude-li požadavek na provedení služby doručen OrBitu po pracovní době, má se za to, že OrBit převzal tento požadavek v další pracovní den následující po dni doručení tohoto požadavku.
4. Objednatel se zavazuje, že nebude předanou dokumentací a její částí dála šířit, publikovat nebo předávat třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu OrBitu. Objednatel je oprávněn používat text dokumentace pro přípravu dalších příruček pouze pro vlastní potřebu. OrBit však neodpovídá za vady těchto odvozených dokumentů.
5. Objednatel se zavazuje zajistit dostatečnou Informovanost Jeho pracovníků, kteří využívají výpočetní techniku o rozsahu služeb dodávaných OrBitem dle této smlouvy.
6. V případě, kdy si objednatel vyžádal některé ze služeb, které OrBit nebyl schopen poskytnout (realizovat) z důvodu, že objednatel nezajistil přístup do místa plnění, nebo přístup k výpočetní technice, nebo že nezajistil potřebné vybavení jež bylo předem dohodnuto se objednatel zavazuje uhradit OrBitu účelné vynaložené náklady.
7. Objednatel se zavazuje, že zajistí, aby oznámení vad a havárií výpočetní techniky prováděli pouze pověřeni pracovníci. Seznam pověřených pracovníků objednatele je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
8. Každá ze smluvních stran je povinna uvědomit drahou smluvní stranu, vyžaduje-li produkt odstranění vady nebo nefunguje-li správně.
9. Objednatel je povinen užívat produkt v souladu s předávací dokumentací produktu, pokynech pro obsluhu či v návodech k obsluze produktu nebo Jeho částí.
10. Každá ze smluvních stran nesmí bez souhlasu drahé smluvní strany dovolit jiným než pověřeným osobám nebo svým zaměstnancům Jednajícím v souladu s předávací dokumentací produktu, pokyny OrBitu a pokyny pro obsluhu či návody k obsluze produktu nebo jeho částí, provádět Jakékoliv zásahy do produktu a jeho nastavení.
11. Objednatel je povinen zajistit zálohy dat a nastavení produktu v souladu s návodem, který OrBit dodá objednateli do 2 měsíců po podpisu této smlouvy.
12. Obě smluvní strany jsou povinny písemným způsobem ohlásit drahé smluvní straně podstatné změny mající vliv na plnění této smlouvy. Za podstatné změny se považuje zejména změna kontaktních údajů.
13. Objednatel je povinen konzultovat s OrBitem veškeré instalační zásahy a změny konfigurace prováděné nad rámec běžného provozu produktu.

VIII. Utajení

1. V průběhu prací souvisejících s plněním této smlouvy mohou mít obě strany přístup k takovým informacím, o nichž jedna strana prohlásí, že se jedná o informace důvěrné. Obě strany se zavazují, že takovéto informace druhé strany nesdělí žádné třetí straně. Za důvěrné informace jsou považovány zejména obsah: příhrádek elektronické pošty pracovníků EGAP, privátních adresářů, databází, souborů dokumentačního systému.
2. Obě strany se zavazují, že navzájem zachovají tyto informace v tajnosti po dobu trvání této smlouvy a po dobu 10 let po ukončení platnosti této smlouvy. Veškeré informace, týkající se pojišťovací činnosti a klientů objednatele je OrBit povinen zachovávat v tajnosti po neomezenou dobu.
3. Žádná ze stran nemůže veřejně přístupné informace prohlásit za důvěrné.
4. Tím nejsou dotčena práva objednatele a OrBitu předložit tuto smlouvu v jednáních daňových, právních sporech k předmětu této smlouvy, nebo v jiných obdobných případech.
5. Dále tím není dotčeno právo OrBitu najímat k částem plnění třetí strany. OrBit má v takovém případě závazek smluvně zajistit s touto třetí stranou dodržení povinnosti mlčenlivosti.

IX. Zánik smlouvy

Tato smlouva zaniká:

1. Dohodou smluvních stran. Dohoda musí být uzavřena písemně a musí být podepsána oběma smluvními stranami, *jinak* je neplatná.
2. Výpovědí. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpověď musí být provedena písemně a musí být doručena druhé smluvní straně, jinak je neplatná. Výpovědní doba činí tři měsíce následující po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Odstoupením od smlouvy. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana podstatným způsobem porušila sjednané smluvní povinnosti a nejednala v dohodnuté lhůtě nápravu. Dojde-li k podstatnému porušení sjednaných smluvních povinností jednou stranou, je druhá strana povinna na tuto skutečnost písemnou formou upozornit a poskytnout, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, lhůtu 7 dnů na zjednání nápravy. Za podstatné porušení smluvních povinností se pro účely této smlouvy rozumí:
 - a) na straně OrBitu prodlení s plněním podle této smlouvy delším než 30 dnů ode dne, kdy mělo být plnění poskytnuto,
 - b) na straně objednatele prodlení s kteroukoliv fakturovanou platbou delším než 30 dnů ode dne termínu splatnosti sjednaného touto smlouvou.
 - c) na straně OrBitu porušení mlčenlivosti podle článku VIII. této smlouvy.

Odstoupení musí být provedeno písemně, musí být odůvodněno a musí být doručeno druhé smluvní straně, jinak je neplatné. Odstoupením zaniká tato smlouva dnem následujícím po dni, ve kterém bude písemně vyhotovení odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Právo odstoupit od smlouvy dle tohoto bodu lze uplatnit nejdéle do 30ti dnů od každého jednotlivého případu.

4. Zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce, vstupem do likvidace, nebo prohlášením konkursu na majetek jedné ze smluvních stran.

Obě smluvní strany se vzájemně zavazují, že v případě zániku smlouvy provedou do jednoho měsíce vypořádání vzájemných majetkoprávních vztahů s tím, že v případě, že v tomto termínu nebude dosaženo dohody smluvních stran, je oprávněna kterákoliv ze smluvních stran domáhat se svých nároků prostřednictvím příslušného soudu. Tímto ujednáním není dotčen způsob vypořádání majetkoprávních vztahů upravený pro likvidaci či konkursní řízení obecně závaznými právními předpisy.

X. Ostatní ustanovení

1. Služby podle této smlouvy je OrBit oprávněn poskytovat též prostřednictvím vzdáleného přístupu.
2. Jakékoliv závažné oznámení včetně oznámení o změně adresy, jehož zaslání je tímto vyžadováno, bude provedeno písemně na adresu druhé strany.
3. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí obecně závaznými právními předpisy zejména ustanoveními autorského zákona a ustanoveními Obchodního zákoníku.
4. Jestliže některá ustanovení této smlouvy odporují platným zákonům, potom je ze smlouvy vypuštěno pouze sporné ustanovení a další obsah této smlouvy platí beze změn.
5. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a nabyvá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
6. Smluvní strany se zavazují minimálně 1 krát za rok projednat podmínky servisní podpory na další období.
7. Veškeré změny a dodatky k této smlouvě lze provádět pouze písemně, a to po vzájemné dohodě smluvních stran, pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
8. Smlouva je vypracována ve dvou stejných vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Detailní informace servisní smlouvy

Příloha č. 2 - Formulář hlášení závady

V Novém Jičíně dne 29. 5. 2003

Praze dne 2.6.2003

Za Orbit
Ing. Tomáš Janovský,
jednatel OrBit spol. s r.o.

Exportní garanční
a pojišťovací společnost, a.s.

Příloha č. 1 k Servisní smlouvě

Detailní informace servisní smlouvy

I. Poskytované služby

1. Telefonická a e-mailové poradenství při správě produktu. Tato služba obsahuje poradenství při správě produktu prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty - e-mailu. Službu mohou využívat pracovníci objednatele pověřeni správou produktu, a to v pracovní době.
Služba je poskytována v rámci této smlouvy v rozsahu bodu 9 této přílohy.
2. Sledování technických Informací, vydávaných výrobcí. Tato služba obsahuje sledování technických informací výrobců jednotlivých částí produktu, zejména pak informací o opravných počítačových souborech, které odstraňují chyby částí produktu (tzv. patche a hot-fixy). Služba obsahuje vyhodnocení těchto informací a sestavení doporučení k preventivní údržbě jednotlivých částí produktu.
Služba je poskytována v rámci této smlouvy bezplatně.
3. Udržování dokumentace produktu a vedení evidencí. Tato služba obsahuje udržování dokumentace o produktu a vedení evidencí všech služeb poskytovaných OrBitem v rámci této smlouvy, zvláště pak o předmětu, účelu, typu, místě, čase, době a způsobu provedení služby.
Služba je poskytována v rámci této smlouvy bezplatně.
4. Konzultace ke správě, užívání a rozvoji produktu. Tato služba obsahuje osobní nebo telefonické konzultace, poradenství a pomoc pracovníky OrBltu, a to zejména ke správě, a dále pak k užívání a rozvoji vlastností produktu.
Úkony správy produktu. Tato služba obsahuje provádění činností správy produktu, včetně instalace opravných počítačových souborů, a probíhá dle dohody na pracovištích objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.
Služba je poskytována v rámci této smlouvy v rozsahu bodu 9 této přílohy.
5. Identifikace a lokalizace problému. Tato služba obsahuje pomoc OrBitu při identifikaci a lokalizaci příčin problémů při užívání produktu, nebo případně samotnou identifikaci a lokalizaci příčin problémů. Služba probíhá dle rozhodnutí OrBitu na pracovištích objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.
Služba je poskytována v rámci této smlouvy v rozsahu bodu 9 této přílohy.
6. Odstraňování závad. Tato služba zahrnuje službu identifikace a lokalizace problému a obsahuje pomoc OrBitu při odstraňování závad produktu, nebo samotné odstranění závad OrBitem. Služba probíhá dle rozhodnutí OrBitu na pracovištích objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.
Služba je poskytována v rámci této smlouvy jako placená.
7. Odstraňování závad v případě havárie. Tato služba obsahuje odstranění závady za podmínek definovaných jako havárie. Služba je poskytována v rámci této smlouvy jako placená.
8. Testování produktů aplikací. Tato služba zahrnuje zejména konzultace k novým produktům a jejich testování nebo jejich částí, testování aplikací v prostředí objednatele, vypracování studií na rozšiřování a začleňování nových produktů.
Služba je poskytována v rámci této smlouvy jako placená. Tato služba bude poskytována na základě samostatné nabídky vypracované OrBitem a následně objednávky objednatele
9. Kredit na poskytované služby. Služby poskytované podle bodu 1., 4. a 5. jsou poskytovány v rámci této smlouvy bezplatně. do max. 3hodin za měsíc. Služby poskytované podle bodu 1., 4. a 5. jsou poskytovány v rámci této smlouvy jako placené nad rámec 3hodin měsíčně.

II. Popis garantované funkcionality

1. Přehled jednotlivých subsystémů produktu, popis funkcionality a garantované doby zásahu:

Subsystém	Popis základní funkcionality	Úkony správy produktu	Odstranění závady	Odstranění havárie

V. Seznam částí produktu, u nichž odstraňování závad zajistí objednatel

