

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

COMINFO, a.s.

A. Obecná část

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Všeobecné obchodní podmínky (dále i jako VOP) jsou obchodními podmínkami ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jako Občanský zákoník) a stanovují práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele vyplývající z právních vztahů mezi nimi uzavřených v souvislosti s předmětem plnění a poskytováním servisních a dalších služeb Dodavatelem.
- 1.2 Tyto VOP se skládají ze dvou částí, a to obecné části a zvláštní části, přičemž obsah zvláštní části je vyjádřením specifik servisních a dalších služeb Dodavatele. V případě rozporu mezi jednotlivými částmi podmínek má přednost zvláštní část. V případě rozporu mezi těmito VOP a Smlouvou mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě, že vedle těchto VOP platí rovněž obchodní podmínky Objednatele, pak v případě rozporu mezi nimi a těmito VOP mají přednost tyto VOP.
- 1.3 Všeobecné obchodní podmínky se používají pro úpravu smluvních vztahů v případě, že na ně odkazuje příslušná Smlouva a určují část obsahu Smlouvy, nestanoví-li Smlouva jinak. Dodavatel je ve smyslu § 1752 odst. 1 Občanského zákoníku oprávněn měnit tyto VOP. Účinnost změny nastává okamžikem doručení Objednateli podle článku IX. bodu 9.2 těchto VOP. Objednatel je oprávněn do 10 kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o změně těchto VOP změny odmítnout a tyto VOP vypovědět s výpovědní lhůtou nejvýše 30 dnů.

II. Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele provést na vlastní náklad a nebezpečí, příp. dodat a za podmínek uvedených ve Smlouvě a tomu odpovídající závazek Objednatele řádně a včas předmět Smlouvy převzít a zaplatit Dodavateli dohodnutou smluvní cenu.

III. Práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele

- 3.1 Dodavatel písemně vyrozumí Objednatele, nejméně dva pracovní dny před nástupem, na instalaci Díla. Objednatel se zavazuje písemně potvrdit termín nástupu a na tento den zajistit přítomnost kompetentní osoby. Neobdrží-li Dodavatel písemné potvrzení, nemůže Dodavatel nastoupit na instalaci z důvodu překážky na straně Objednatele, a termín plnění se prodlužuje o tuto dobu.
- 3.2 V rámci stavební a servisní připravenosti se Objednatel, pokud se Dodavatel a Objednatel nedohodnou jinak, zavazuje:
 - 3.2.1 Poskytnout Dodavateli při montážní akci trvající déle než 1 pracovní den uzamykatelnou, suchou a vytápěnou místnost pro případné dočasné uskladnění montážních nástrojů a technologie, pro převlečení a krátkodobý odpočinek pracovníků Dodavatele. Po dobu užívání této místnosti jako dočasného skladu pracovníky Dodavatele se zavazuje Objednatel nevydat klíče od této místnosti jiným osobám než pracovníkům Dodavatele.
 - 3.2.2 Umožnit vjezd montážním vozidlům Dodavatele k objektům nebo do jejich těsné blízkosti, kde je prováděna realizace Díla, prohlídka a revize, nebo hlášena závada a zapůjčit projektovou dokumentaci skutečného provedení.
 - 3.2.3 Poskytnout pracovníkům Dodavatele výškovou plošinu nebo přenosné lešení při výškových montážích a výškových Servisních zásazích nad 2,5 m nad úrovní terénu nebo podlahy.
 - 3.2.4 Organizačně zajistit pracovníkům Dodavatele při realizaci Díla montážní prostor o velikosti obvodové vzdálenosti nejméně 1,5 m od každého montážního místa. V tomto prostoru nesmí být prováděny žádné jiné montážní, stavební rekonstrukční či jiné práce, které by mohly ohrozit, poškodit nebo jinak ovlivnit či zpomalit průběh a organizaci montážních prací Dodavatele.

- 3.2.5 V případě, že při realizaci Díla nebo Servisního zásahu nastane nutnost připojení napájecích silových rozvodů 230 V do napájecí rozvodny Objednatele, připravit na vlastní náklady Objednatele fyzické přípojné místo pro připojení silových rozvodů 230 V, které bude osazeno samostatným jističem 10 A. V případě nutnosti u Servisních prací umožnit servisnímu technikovi Dodavatele použití telefonu (např. při nefunkčnosti mobilní sítě).
- 3.2.6 Umožnit přístup pracovníkům Dodavatele na pracoviště a vlastní výkon montážních prací v časovém intervalu nejméně od 06.00 hod - do 22.00 hod. včetně sobot a nedělí.
- 3.2.7 Stanovit po dobu montáže Díla nebo Servisního zásahu kontaktní osobu Objednatele, která bude k dispozici osobně nebo na telefonu vedoucímu montážní skupiny/servisnímu technikovi Dodavatele pro případ výskytu provozně realizačních problémů ze strany Objednatele.
- 3.2.8 Vytyčit nebo vyznačit do projektu inženýrské sítě v místě, kde by mohlo při realizaci Díla dojít k jejich poškození.
- 3.2.9 V případě dodávky elektroniky do již instalovaných výdejních automatů zajistit přítomnost technika zodpovědného za provoz výdejních automatů při instalaci.
- 3.2.10 V případě dodávky prosklených vstupních dveří zajistit po provedení instalace označení vstupních dveří podle vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.
- 3.2.11 V případě, že součástí Díla je školení zaměstnanců Objednatele k používání Díla, zajistit, aby účastníci školení byli znalí práce na PC (osobní počítač) v rozsahu kancelářského programového vybavení (např. Microsoft Office).
- 3.3 V rámci servisní připravenosti se Objednatel dále zavazuje:
- 3.3.1 Používat Dílo v souladu s uživatelskými podmínkami dle písemné dokumentace a doporučení Dodavatele. Objednatel nebude bez konzultace s Dodavatelem a bez jeho souhlasu provádět jakékoliv úpravy nebo zásahy do Díla nad rámec standardních administrátorských činností popsanych v uživatelských manuálech.
- 3.3.2 Neprodleně písemně informovat osoby určené Dodavatelem o všech okolnostech, které se vymykají z běžného provozu Díla a které by mohly ovlivnit jeho funkci.
- 3.3.3 V případě zásahu pomocí vzdálené správy zajistit trvalé připojení k databázi po dobu odstranění nahlášené závady.
- 3.4 Nezajištění stavební a servisní připravenosti ze strany Objednatele je překážkou na straně Objednatele.
- 3.5 V případě vzniku čekací doby na přístup Dodavatele k systému delší než 60 minut, případně opakované návštěvy Dodavatele z důvodu chybějícího povolení ke vstupu, resp. neumožnění vstupu do prostor nebo k zařízením, nebo údajům souvisejícím s prováděním zásahu, se Smluvní strany dohodly, že Objednatel je povinen uhradit Dodavateli čas strávený čekáním dle sazeb za jednotlivé činnosti uvedené v Servisní smlouvě. Toto ustanovení platí za předpokladu předem dohodnutého termínu pro servisní návštěvu pracovníka Dodavatele.
- 3.6 V případě realizace více funkčních celků nebo místně oddělených částí Díla se Smluvní strany dohodly, že Objednatel převezme na vyzvání vedoucího montážní skupiny jednotlivé montážně uzavřené celky. V rámci této dílčí přejímky přebírá a zodpovídá Objednatel za předané funkční celky ve smyslu kusového počtu jednotlivých předaných komponent a za jejich design a povrchovou jakost. Objednatel při dílčí přejímce nepřebírá funkčnost Díla ani jeho provozuschopnost. Výsledek dílčí přejímky musí být písemně zaznamenán a potvrzen Dodavatelem i Objednatelem. Po uskutečnění dílčí přejímky již nezodpovídá Dodavatel za případné odcizení nebo úmyslné fyzické či živelné poškození předaného celku, pokud toto poškození sám nezpůsobil svou činností.
- 3.7 Objednatel se zavazuje prokazatelně seznámit pracovníky Dodavatele s organizačními opatřeními Objednatele.
- 3.8 Dodavatel se zavazuje při montáži, předání Díla a Servisním zásahu dodržovat pravidla a obecně závazné předpisy ve vztahu k bezpečnosti práce a ochraně majetku Objednatele.

- 3.9 V den ukončení montáže, předání Díla či Servisního zásahu se Smluvní strany dohodly, že Objednatel bude připraven a dostaví se Dílo převzít na vyzvání pracovníka Dodavatele nejpozději do doby 20 hodiny večerní.
- 3.10 Smluvní strany se dohodly, že veškeré skutečnosti, údaje a obchodní a technické informace a data týkající se druhé Smluvní strany a předmětu plnění Smlouvy, zpřístupněné nebo získané během jednání o smlouvě nebo realizace Smlouvy, jsou informacemi důvěrnými. Smluvní strany se zavazují neposkytnout, nesděliti ani jinak nezpřístupnit bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany jakékoliv třetí osobě tyto důvěrné informace. Za porušení této povinnosti se nepovažuje sdělení veřejně dostupné informace a sdělení informace o tom, že Dodavatel pro Objednatele realizoval předmět Smlouvy dle článku II. VOP. V případě nedodržení tohoto ustanovení má poškozená strana právo na úhradu prokazatelně vzniklé škody a odpovědná strana má povinnost tuto škodu uhradit.
- 3.11 Objednatel souhlasí, aby Dodavatel evidoval pro potřeby realizace předmětu smlouvy nutné osobní údaje zaměstnanců Objednatele ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a Dodavatel se zavazuje zajistit jejich ochranu tak, aby nedošlo k neoprávněnému či nahodilému přístupu k těmto údajům.
- 3.12 V případě realizace prací montážní povahy je povinen Dodavatel, bude-li tak dohodnuto ve Smlouvě, vést montážní deník, který bude po celou dobu realizace Díla k dispozici odpovědným zaměstnancům Objednatele. Objednatel určí zápisem v montážním deníku osoby oprávněné vstupovat na staveniště a je povinen neprodleně, nejpozději do 2 pracovních dnů reagovat na zápisy Dodavatele v montážním deníku o skutečnostech, které mohou ohrozit konečný termín předání Díla. Montážní deník slouží oběma smluvním stranám k schválení drobných změn v realizaci Díla a víceprací. Originál montážního deníku bude po ukončení prací předán Objednateli.

IV. Předání a převzetí předmětu Smlouvy

- 4.1 Předmět smlouvy je proveden jeho dokončením a předáním Díla Objednateli nebo dodáním příslušného zboží na dohodnutém místě v dohodnutém čase, a to i v případě, že se Objednatel k převzetí předmětu smlouvy nedostaví či toto převzetí neoprávněně odepře, anebo v případě, kdy neoprávněně odepře potvrdit předávací protokol. V takovém případě nemá Dodavatel povinnost přikládat k faktuře předávací protokol, postačí pouze prohlášení Dodavatele o příslušné skutečnosti uvedené v první větě tohoto odstavce. Odpovědnost za škodu na předmětu smlouvy nebo jeho etapy přechází okamžikem předání na Objednatele.
- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel se osobně zúčastní předání a převzetí Díla, o jehož termínu bude Dodavatel informovat Objednatele nejméně 3 dny před předáním, a tuto skutečnost řádně písemně stvrdí v předávacím protokolu nebo Servisním listě včetně uvedení stanovisek.
- 4.3 Objednatel je povinen řádně Dílo převzít. Za řádně dodané Dílo se považuje i Dílo, které vykazuje drobné vady a nedodělky, které nebrání jeho užívání. Tyto vady a nedodělky budou v rámci předání sepsány v předávacím protokolu s uvedením způsobu a termínu jejich odstranění. Odstranění těchto požadavků provede Dodavatel na vlastní náklady. Výskyt drobných vad a nedodělků na Díle nebrání jeho řádnému užívání nemá vliv na oprávnění Dodavatele vystavit daňový doklad a na jeho nárok na zaplacení ceny Díla.
- 4.4 V případě provedení Servisního zásahu bude sepsán Servisní list a po provedené změně předávací protokol, které smluvní strany potvrdí podpisem. V případě, že Objednatel odmítne potvrzení podpisem, má se za to, že Servisní zásah proběhl bez připomínek.

V. Platební podmínky a sankce

- 5.1 Objednatel uhradí Dodavateli za řádně provedený předmět Smlouvy cenu dohodnutou ve Smlouvě. Cena je uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude připočtena ve výši dle platných právních předpisů v době plnění.
- 5.2 Dodavatel je oprávněn požadovat od Objednatele závdavek smluvený ve Smlouvě, je-li závdavek poskytnut, neuplatní se § 1808 odst. 2 občanského zákoníku. Pokud je termín realizace dodávky posunut z důvodu na straně Objednatele, je Dodavatel oprávněn vystavit Objednateli zálohovou fakturu do výše 90% z celkové ceny realizace dodávky k termínu stanovenému ve Smlouvě pro předání Díla.
- 5.3 Konečné vyúčtování ceny provede Dodavatel na základě předávacího protokolu/Servisního listu daňovým dokladem do 14 dnů od předání Díla Objednateli.
- 5.4 Objednatel určí zabezpečenou e-mailovou adresu, na kterou mu bude Dodavatel zasílat daňový doklad v elektronické podobě (pdf formát souboru) se všemi náležitostmi daňového dokladu. Objednatel je povinen potvrdit Dodavateli přijetí tohoto dokladu. Kromě zvláštních případů, dle písemné dohody, nebude Dodavatel vystavovat a zasílat daňové doklady Objednateli v písemné formě. V případě, že Dodavatel neobdrží e-mailem potvrzení o přijetí daňového dokladu, považuje se za den jeho doručení den odeslání Dodavatelem.
- 5.5 Uhrazením příslušné ceny bezhotovostním převodem se rozumí okamžik připsání úplné částky na účet Dodavatele.
- 5.6 V případě poskytnutí služeb Objednateli, které vyžadovaly přítomnost pracovníka Dodavatele v místě realizace Díla, a to na základě požadavku Objednatele, který se posléze ukázal být nedůvodným, má Dodavatel nárok na úhradu ceny poskytnuté služby Objednateli ve výši uvedené v Servisním listě.
- 5.7 V případě, že Objednatel nárokuje odstranění problému či závady na Díle dle Servisní smlouvy, vyžadující službu spojenou s výjezdem, nebo vzdáleným připojením pracovníka Dodavatele, přičemž problém či závada sama se prokazatelně ukáže být řešitelná na úrovni nezbytné znalosti uživatelské správy jednotlivých aplikací (např. s pomocí uživatelského manuálu pro jednotlivé aplikace), nebo neposkytne-li z jakéhokoli důvodu Objednatel v úrovni nezbytných znalostí uživatelské správy aplikací a přiměřené míře spolupráci při snaze Dodavatele detekovat, lokalizovat a odstranit příčinu problému či závady na Díle Objednatele prostřednictvím telefonu, faxu nebo elektronické pošty před vlastním výjezdem zaměstnance Dodavatele k tomuto Dílu, má Dodavatel nárok na úhradu ceny poskytnuté služby Objednateli ve výši, uvedené v Servisním listě nebo Servisní smlouvě.
- 5.8 Při nedodržení termínu úhrady zálohové faktury nebo daňového dokladu, stanoveného ve Smlouvě, se smluvní strany dohodly, že Objednatel uhradí Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové dlužné částky včetně DPH za každý započatý den prodlení, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak.
- 5.9 V případě, že je Dodavatel v prodlení s termínem realizace Díla, a to z důvodu na straně Dodavatele, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny nedodané části Díla bez DPH za každý den prodlení, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak.
- 5.10 Smluvní strany se dohodly, že odstoupí-li Objednatel jednostranně od této smlouvy do 14 dnů od podpisu Smlouvy, uhradí Dodavateli smluvní pokutu ve výši 10% z celkové ceny bez DPH za předmět Smlouvy. Odstoupí-li Objednatel jednostranně od Smlouvy později jak 14 dnů od podpisu Smlouvy, uhradí Dodavateli způsobené škody ve výši 50% z celkové ceny bez DPH za předmět Smlouvy.
- 5.11 V případě nedodání předmětu Smlouvy Objednateli, uhradí Dodavatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 10% z celkové ceny bez DPH za předmět Smlouvy.
- 5.12 Smluvní pokuta a náhrada škody je splatná po porušení výše uvedených povinností, na něž se vztahují, do 10 kalendářních dnů po doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich

úhradě straně povinné, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet oprávněné Smluvní strany, uvedený ve Smlouvě.

- 5.13 Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy bude Objednatel v prodlení s úhradou daňového dokladu Dodavatel po dobu delší 14 dnů, má Dodavatel právo nezabezpečovat dohodnutý Typ servisu do doby prokazatelné úhrady závazku Objednatelem. Po dobu realizace práva Dodavatele nezabezpečovat servis dle tohoto odstavce a v souvislosti s ním
- se, Dodavatel neocitá v prodlení s plněním svých povinností,
 - nevzniká Objednateli nárok na náhradu škody či ušlého zisku,
 - nevzniká Objednateli nárok na slevu z ceny servisu.
- 5.14 Povinností zaplatit smluvní pokutu není dotčena povinnost k náhradě škody a tato náhrada škody se hradí v plné výši bez ohledu na výši smluvní pokuty.

VI. Odpovědnost za škody a náhrada újmy

- 6.1 Dodavatel nese nebezpečí škody, vzniklé zaviněním Dodavatele na majetku Objednatele při realizaci předmětu Smlouvy, až do okamžiku převzetí předmětu Smlouvy Objednatelem. Objednatel přebírá nebezpečí škody na předmětu Smlouvy okamžikem převzetí Objednatelem, tj. dnem podepsání předávacího protokolu/Servisního listu Objednatelem. Promlčecí doba pro uplatnění nároku na náhradu škody trvá jeden rok.
- 6.2 V případě poskytování Servisních služeb, jejichž potřeba vznikla v souvislosti s neodbornou nebo nedovolenou manipulací, z důvodu poškození nebo zásahem vyšší moci se zavazuje Objednatel tyto služby uhradit Dodavatel za cenu uvedenou v Servisní smlouvě nebo v Servisním listě, a to na základě daňového dokladu. Zásahem vyšší moci se pro účely Servisní smlouvy rozumí především poruchy systému způsobené úderem blesku či jinak generovaným elektrickým výbojem, požárem, výbuchem, povodní, sesuvem půdy či jinou přírodní katastrofou, poruchami zdiva včetně padání omítky, poruchami stavebních konstrukcí apod.
- 6.3 Za mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku se pro účely Smluv považují válka, živelné katastrofy, zhoršená dopravní dostupnost kalamity, stávka, omezující akty státních i místních orgánů a institucí.
- 6.4 Dodavatel prohlašuje, že je pro tyto účely pojištěn. O způsobené škodě bude proveden písemný záznam potvrzený vedoucím montážní skupiny Dodavatele.

VII. Záruky

- 7.1 Dodavatel poskytuje Objednateli na předmět Smlouvy dle Smlouvy o dílo a Rámcové smlouvy o dílo záruku 24 měsíců, která počíná běžet předáním Díla. Dodavatel není povinen zahájit opravu, pokud jsou na straně Objednatele evidovány závazky za Dílo, a to po dobu trvání dluhu na straně Objednatele. Z této záruky jsou vyjmuty spotřební materiály, jako jsou tonery, baterie, akumulátory, čipová média, příslušenství k čipovému médiu, čipové obaly a zařízení (součásti Díla), které nevyrábí Dodavatel. U zařízení (součásti Díla) platí záruční podmínky definované výrobcem na základě záručního listu vystaveného tímto výrobcem.
- 7.2 V rámci mimozáručních oprav poskytuje Dodavatel záruku od data předání opravy Objednateli na vyměněné prvky 12 měsíců a na opravy 6 měsíců. Dodavatel není povinen zahájit opravu, pokud jsou na straně Objednatele evidovány závazky za Dílo, a to po dobu trvání dluhu na straně Objednatele. Z této záruky jsou vyjmuty spotřební materiály, jako jsou tonery, baterie, akumulátory, čipová média, příslušenství k čipovému médiu, čipové obaly. Po dobu záruky Dodavatel na svůj náklad opraví, případně vymění části Díla, na které byla záruka poskytnuta.
- 7.3 Záruka se nevztahuje na případy, kdy jsou poruchy způsobeny neodborným zásahem, zásahem jiné osoby než pracovníky Dodavatele, mechanickým poškozením, běžným opotřebením, živelnou pohromou, příp. nedodržením provozních podmínek, předepsaných postupů a návodu k použití. Dodavatel v těchto případech zahájí opravu na náklady Objednatele do termínu 2 pracovních dnů od nahlášení závady.

- 7.4 V případě, že dojde k poškození nebo odstranění bezpečnostních prvků (firemní plomby, nálepky,...) z HW Díla a technického vybavení Díla, ztrácí Objednatel v daném rozsahu záruku a nárok na případnou náhradu škody a Dodavatel poskytne Objednateli v souvislosti s tím pouze placený servis.
- 7.5 Podkladem pro provedení Servisního zásahu je nahlášení závady:
- 7.5.1 Nahlášení závady provede Objednatel písemně na adresu
COMINFO, a.s.
Středisko podpory zákazníka
Nábřeží 695
760 01 Zlín, Prštíné
NEBO
- 7.5.2 Nahlášení závady provede Objednatel telefonicky na číslo 603 151 222 (HOT-LINE) v Běžnou pracovní dobu a zároveň toto telefonické hlášení Objednatel obratem potvrdí
- e-mailem na adresu hotline@cominfo.cz nebo
 - faxem na čísle 570 570 400
- 7.5.3 Objednatel předá Dodavateli seznam svých zaměstnanců oprávněných hlásit poruchy.
- 7.5.4 Po nahlášení závady Objednatel podle bodu 7.5.2 Dodavatel zašle obratem (tzv. služba Hotline) email s registračním číslem, pod kterým je jeho požadavek zaevidován. Toto registrační číslo je uváděno i při další komunikaci týkajícího se daného požadavku. Dodavatel zajišťuje jedinečnost přiděleného čísla. Dále Dodavatel zajistí emailovou odpověď Objednateli. Platnost požadavku se datuje od potvrzení registrace Dodavatelem Objednateli.
- 7.5.5 Pokud dojde ke změnám telefonních či faxových čísel uvedených ve Smlouvě nebo VOP budou se Smluvní strany o této skutečnosti vzájemně informovat faxovou zprávou nebo písemně poštou.
- 7.6 Dodavatel provede Servisní zásah v době záruky:
- 7.6.1 U movitých věcí (dálková ovládání, karty, ...) v sídle Dodavatele do 2 pracovních dnů od doručení.
- 7.6.2 U ostatních komponentů Díla nejpozději do 2 pracovních dnů od písemného nahlášení poruchy v místě realizace Díla.
- 7.7 Dodavatel garantuje Objednateli pozáruční placený servis na dodaný předmět Smlouvy po dobu nejméně 5 let od ukončení záruky. Smluvní servisní podmínky na pozáruční servis lze dohodnout v Servisní smlouvě, jejíž návrh Dodavatel předloží Objednateli na jeho požádání nejpozději 1 měsíc před ukončením záruční doby.
- 7.8 Dodavatel má právo výměny za technicky ekvivalentní prvky, které nezmění funkci Díla.

VIII. Odstoupení od Smlouvy

- 8.1 Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy pouze v případech podstatného porušení Smlouvy či v případech výslovně uvedených ve Smlouvě nebo těchto VOP či v případech výslovně uvedených v právních předpisech, nelze-li se od nich odchýlit. Odstoupení je účinné dnem doručení druhé Smluvní straně.
- 8.2 Podstatným porušením smlouvy se rozumí:
- a) prodlení Dodavatele s uskutečněním předmětu Smlouvy, jež je Dodavatelem zaviněno a je delší než 30 kalendářních dnů. Po uplynutí této lhůty Objednatel neprodleně vyrozumí Dodavatele, zda trvá na uskutečnění předmětu Smlouvy. Trvá-li Objednatel na jejím uskutečnění, může od Smlouvy odstoupit teprve po marném uplynutí 30 kalendářních dnů po doručení předmětného vyrozumění Dodavateli.
 - b) prodlení Objednatele se zaplacením fakturované nebo zálohové částky, které je delší než 30 kalendářních dnů,
 - c) neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele a tím způsobené následné nemožnosti plnění Dodavatele, jež je delší než 30 kalendářních dnů,

- d) neoprávněné nakládání s programovým vybavením Dodavatele Objednatelem.
- 8.3 Smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy s účinky ke dni doručení projevu vůle obsahující odstoupení druhé Smluvní straně, pokud:
- a) bylo příslušným insolvenčním soudem vydáno rozhodnutí o úpadku druhé Smluvní strany,
 - b) byl příslušným insolvenčním soudem zamítnut návrh na vydání rozhodnutí o úpadku, a to pro nedostatek majetku druhé Smluvní strany,
 - c) druhá Smluvní strana zastavila své platby,
 - d) byl bezvýsledně veden výkon rozhodnutí nebo exekuce na majetek druhé Smluvní strany.

IX. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Dodané Dílo zůstává v majetku Dodavatele, pokud není poslední daňový doklad za realizaci Díla uhrazen. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel má právo odebrat Dílo bez náhrady v případě, že Objednatel bude v prodlení s placením déle jak 6 měsíců. Objednatel umožní pro případ demontáže Dodavateli přístup do objektů, kde je Dílo instalováno.
- 9.2 Písemnou formou se ve smyslu těchto VOP rozumí dokument vyhotovený buď a) v tištěné podobě a zasláný druhé Smluvní straně na její adresu uvedenou ve Smlouvě 1) doporučenou poštou nebo kurýrní službou či jakýmkoliv jiným způsobem, který umožňuje předání potvrzení o doručení zpět odesílateli, nebo 2) faxem na faxové číslo Smluvní strany uvedené ve Smlouvě s potvrzením o doručení, nebo b) v elektronické podobě a zasláný elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem či elektronickou značkou.
- 9.3 Příslušnou Smlouvu lze měnit nebo doplňovat po dohodě Dodavatele a Objednatele pouze písemnými dodatky. Číslované dodatky nabývají platnosti dnem podpisu obou Smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tyto účely považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 9.4 Smluvní strany se dohodly, že v případě vzniku soudního sporu bude ve věci rozhodovat Okresní soud ve Zlíně, není-li dána příslušnost Krajského soudu v Brně.
- 9.5 Případy neřešené těmito VOP nebo Smlouvou se řídí podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

Definice pojmů

Dodavatel (jako zhotovitel či poskytovatel) znamená COMINFO, a.s., se sídlem Nábřeží 695, 760 01 Zlín Prštné, IČ: 63482576, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddílu B, vložka 1751.

Objednatel znamená smluvní stranu, které je na základě Smlouvy poskytován předmět plnění nebo servisních a dalších služeb v dohodnutém rozsahu, ceně a způsobu.

Smluvní strany znamená Dodavatel a Objednatel.

Smlouva je vymezena, ať už v podobě dvoustranného písemného ujednání mezi Smluvními stranami, jež je výslovně jako smlouva označena (Smlouva o dílo, Rámcová smlouva o dílo, Servisní smlouva o poskytování nadstandardního záručního servisu a dalších služeb), či v podobě písemné objednávky, servisního listu nebo předávacího protokolu a jejich písemného potvrzení jako shodných projevů vůle o obsahu smlouvy.

Smlouva o dílo znamená smluvní vztah mezi Dodavatelem a Objednatelem o určeném předmětu smlouvy.

Rámcová smlouva o dílo znamená smluvní vztah mezi Dodavatelem a Objednatelem o určeném předmětu smlouvy dle etap.

Servisní smlouva o poskytování záručního servisu a dalších služeb (dále i Servisní smlouva) znamená smluvní vztah mezi Dodavatelem a Objednatelem nad rámec Smlouvy o dílo a Rámcové

smlouvy o dílo o poskytování servisních nebo dalších služeb.

Dílo znamená předmět plnění dle Smlouvy o dílo a Rámcové smlouvy o dílo a dále dodání technického a programového vybavení Objednatele, které jsou předmětem poskytovaných služeb dle Servisní smlouvy.

Program ověření kvality díla znamená soubor činností a postupů určený k ověření funkčnosti dodávaného Díla ze strany Objednatele.

Aplikace znamená část Díla, která funguje nezávisle na ostatních částech Díla.

Servisní zásah (služby, práce) znamená služby Dodavatele konané za účelem odstraňování provozních závad na Díle dle zvoleného typu paušálu.

Další služby znamená činnosti Dodavatele konané za účelem řešení nových požadavků jako je změna konfigurace, rozšíření nastavení apod.

Incident znamená každý jeden konkrétní požadavek Objednatele na poskytnutí služby.

Servisní list znamená písemný doklad, který obsahuje popis požadavku a poskytnuté služby a který při předání předkládá technik Dodavatele zástupci Objednatele k potvrzení. Primárním účelem servisního listu je zdokumentování realizace služby. V případě poskytnutí služby, která není součástí objednaného typu servisu, má servisní list a jeho potvrzení Objednatelům význam objednávky této služby.

Typ servisu znamená způsob poskytování služeb Dodavatele Objednateli po dobu platnosti Servisní smlouvy. Každému typu servisu odpovídá příslušná kombinace služeb.

Servisní pohotovost znamená připravenost pracovníků Dodavatele poskytovat služby i mimo běžnou pracovní dobu. Všechny časové údaje, uváděné v Servisní smlouvě, jsou vždy uvažovány jako časy výhradně uvnitř intervalu konkrétního typu servisní pohotovosti. Pro účely stanovení časových údajů v rámci Servisní smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné servisní pohotovosti.

Běžná pracovní doba znamená pracovní dobu v pracovní dny od 8:00 hod. – 16:00 hod. s výjimkou přestávky na oběd od 11:15 hod. – 11:45 hod.

A. Zvláštní část

I. Servisní zásah

- 1.1 Před iniciováním opravy je Objednatel povinen ověřit, že problém není možné odstranit za pomoci standardních uživatelských znalostí a informací, obsažených v nápovědě v konkrétní aplikaci a v jejím uživatelském manuálu.
- 1.2 V rámci Servisního zásahu Dodavatel identifikuje pravděpodobnou závadu Díla a podle závažnosti případu rozhodne o zařazení opravy do adekvátní kategorie, a zda případná porucha bude odstraněna výměnou vadného zařízení, resp. jeho části, nebo zda bude stávající zařízení opraveno a instalováno zpět do Díla.
- 1.3 V případech, kdy smluvně vymezený rozsah servisních činností nezahrnuje servis vadných částí (komponent) Díla, sdělí Dodavatel předpokládanou cenu výměny nebo opravy vadné části Díla zástupci Objednatele. Vlastní výměna či oprava bude zahájena po souhlasu Objednatele formou objednávky Servisního zásahu.
- 1.4 Nebude-li možné zajistit opravu v místě realizovaného Díla, bude vadná část díla předána do servisního střediska Dodavatele. V tomto případě Dodavatel navrhne a zrealizuje technicky přiměřené náhradní řešení na základě dohody s Objednatelem.
- 1.5 Veškeré skutečnosti týkající se provedení Servisního zásahu včetně sdělení případných námitek, požadavků či komentářů k zásahu budou zaznamenány v Servisním listě řádně potvrzeném servisním pracovníkem Dodavatele a zástupcem Objednatele.

II. Nové požadavky (konfigurace, konzultace)

- 2.1 Před iniciováním nového požadavku je Objednatel povinen ověřit, že dotaz není možné zodpovědět za pomoci standardních uživatelských znalostí a informací, obsažených v nápovědě v konkrétní aplikaci a v jejím uživatelském manuálu. Jedná se především o požadavek na změnu konfigurace aplikace, její rozšíření či ostatní požadavky nutné konzultovat s technikem Dodavatele.
- 2.2 Realizace požadavků proběhne na základě písemného odsouhlasení řešení a ceny navrženého Objednateli Dodavatelem.
- 2.3 Cena za realizaci je uvedena v Servisním listě. Sazby za jednotlivé činnosti jsou uvedeny v Servisní smlouvě.
- 2.4 Doba nahlášení požadavku:
 - telefonicky je možná jen v Běžnou pracovní dobu. **Mimo tuto dobu není možno provést telefonické nahlášení požadavku!**
 - e-mailem, případně jinou písemnou formou bez časového omezení. Okamžik přijetí požadavku je po doručení v nejbližší Běžné pracovní době.

III. Parametry služby servisní zákaznické podpory

- 3.1 Všechny kontakty pro dosažení zákaznické podpory Dodavatele budou v písemné formě Objednateli k dispozici ihned po podpisu Servisní smlouvy.
- 3.2 V případě potřeby provést další úkony nad rámec daného typu servisu (včetně práce a náhradních dílů) a v případě zájmu Objednatele o provedení těchto úkonů ze strany Dodavatele, budou tyto úkony Dodavatelem provedeny na základě samostatné Servisní smlouvy (objednávky), v níž budou dohodnuty časové a finanční podmínky těchto dalších služeb.

- 3.3 Servisní práce budou Dodavatelem provedeny v nejkratší technicky možné lhůtě, nejpozději však v době dle sjednaného Typu servisu s tím, že tyto doby jsou měřeny v intervalu příslušné Servisní pohotovosti.
- 3.4 Pro účely stanovení časových údajů v rámci Servisní smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné Servisní pohotovosti.
- 3.5 V době Servisní pohotovosti zajistí Dodavatel pro Objednatele poradenskou službu prostřednictvím stálé služby na určeném telefonním čísle. Tato služba identifikuje Objednatele číslem Servisní smlouvy a jménem volajícího jako kontaktní osoby Objednatele, zaregistruje jeho telefonický dotaz, resp. dotazy, a buď bezprostředně poskytne ústní telefonickou pomoc, nebo zabezpečí předání složitějšího dotazu, resp. dotazů, příslušným specialistům Dodavatele, kteří následně v technicky nejkratší možné lhůtě poradí s řešením problému telefonicky a/nebo prostřednictvím faxu a/nebo elektronické pošty, případně dohodnou jinou formu pomoci a její podmínky. Objednatel je povinen svůj dotaz zaslat písemně emailem, faxem či poštou na adresu Dodavatele.
- 3.6 V době Servisní pohotovosti zajistí Dodavatel pro Objednatele poskytování vzdálené správy v max. době dle typu Servisní smlouvy. Funkčnost vzdálené správy u Objednatele zajišťuje správce Objednatele.
- 3.7 Za den prezentace požadavku přímo u Objednatele je považován den, kdy Objednatel vyzve faxem nebo elektronickou poštou Dodavatele k provedení Servisního zásahu po nutně předcházejícím neúspěšném pokusu obou smluvních stran vyřešit problém na Díle některou formou zákaznické podpory (telefonicky, faxem, elektronickou poštou nebo prostředky vzdálené správy).
- 3.8 Dojde-li k poruše na Díle, které je v době servisu morálně zastaralé (tedy 4 a více let od pořízení Díla), jsou služby poskytované na toto Dílo v termínech uvedených v Servisní smlouvě, vždy formou výměny vadné části za novou. Po výměně se Objednatel zavazuje uhradit Dodavateli tuto část díla za cenu uvedenou v Servisním listě, a to na základě faktury Dodavatele. Na tuto část Díla se poté vztahují Všeobecné obchodní podmínky jako na nově pořízené.
- 3.9 V případě sjednaného servisního paušálu mimo Běžnou pracovní dobu je Objednatel povinen kontaktovat zástupce Dodavatele jen v případě poruchy ohrožující provoz Díla a až po vyčerpání uživatelských znalostí při pokusu o jeho odstranění.
- 3.10 Typ servisního paušálu lze zvolit z níže uvedených možností:

Servis software SW 5/48

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu.**Zahájení řešení:** do 48 hodin od nahlášení požadavku.**Vzdálená správa:** pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku

Servis software SW 5/24

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu.**Zahájení řešení:** do 24 hodin od nahlášení požadavku.**Vzdálená správa:** pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku.

Servis software SW 7/48/24

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu, včetně státních svátků a dnů 24. 12., 25. 12., 26. 12., 31. 12., 1. 1. a pondělí velikonoční od 8:00 do 22:00 hod.

Zahájení řešení: do 24 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny (tj. pondělí až pátek),
do 48 hod od nahlášení požadavku v mimopracovní dny (tj. sobota, neděle, svátek).

Vzdálená správa: pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku.

Servis software SW 5/48 + 1+3/6

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu.

Zahájení řešení: do 48 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny (tj. pondělí až pátek s výjimkou svátků),
do 6 hod od nahlášení požadavku poslední a první tři pracovní dny v měsíci s výjimkou svátků.

Vzdálená správa: pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku.

Servis software SW 7/24

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu, včetně státních svátků a dnů 24. 12., 25. 12., 26. 12., 31. 12., 1. 1. a pondělí velikonoční od 8:00 do 22:00 hod.

Zahájení řešení: do 24 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny i v mimopracovní dny (tj. sobota, neděle, svátek).

Vzdálená správa: pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku.

Servis hardware HW 5/48

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu.

Zahájení řešení: do 48 hodin od nahlášení požadavku.

Vzdálená správa: pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku.

Servis hardware HW 5/24

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu.

Zahájení řešení: do 24 hodin od nahlášení požadavku.

Vzdálená správa: pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku.

Servis hardware HW 7/48/24

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu, včetně státních svátků a dnů 24. 12., 25. 12., 26. 12., 31. 12., 1. 1. a pondělí velikonoční od 8:00 do 22:00 hod.

Zahájení řešení: do 24 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny (tj. pondělí až pátek s výjimkou svátků),
do 48 hod od nahlášení požadavku v mimopracovní dny (tj. sobota, neděle, svátek).

Vzdálená správa: pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku.

Servis software HW 7/24

Servisní pohotovost: V běžnou pracovní dobu, včetně státních svátků a dnů 24. 12., 25. 12., 26. 12., 31. 12, 1. 1. a pondělí velikonoční od 8:00 do 22:00 hod.

Zahájení řešení: do 24 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny i v mimopracovní dny (tj. sobota, neděle, svátek).

Vzdálená správa: pokud je k dispozici do 24 hodin od nahlášení požadavku.