Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení

(dále jen „smlouva“ nebo „tato smlouva“)

uzavřená podle ustanovení § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

1. Smluvní strany

Zhotovitel

Obchodní firma	**ANETE spol. s r.o.**
Sídlo	Okružní 29a, 638 00 Brno
IČ:	460970126
DIČ:	CZ46970126
Zápis v OR:	Krajský soud v Brně, sp. zn. C 7172
Zastoupená:	Ing. Tomášem Hájkem, jednatelem společnosti
Bankovní spojení:	Československá obchodní banka, a.s., pobočka Brno
č.ú.:	[redacted]

(dále jen "zhotovitel")

Objednatel

Obchodní firma	**Rehabilitační ústav Kladruby**
Sídlo	Kladruby 30, Kladruby u Vlašimi 257 62
IČ:	000 68 705
DIČ:	CZ00068705
Zápis v OR:	
Zastoupená:	Ing. Josef Hendrych, MBA, ředitel
Bankovní spojení:	
č.ú.:	

(dále jen "objednatel")

(dále společně označovány jako "smluvní strany")

2. Předmět smlouvy

Tato smlouva o servisu (dále jen *„smlouva"*) se uzavírá za účelem úpravy vzájemných vztahů, práv a povinností smluvních stran, pro vytvoření a zajištění optimálních podmínek poskytování služeb specifikovaných v odstavci 3. této smlouvy, spočívajících v aktualizaci programového vybavení, technické podpoře a servisu produktů dle Přílohy č. 5 této smlouvy (dále jen *„systém"*).

3. Předmět plnění

3.1 Předmětem plnění jsou tyto služby, placené paušálním poplatkem dle odst. 4. bodu 4.1 této smlouvy:

- Poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy
- Garance dostupnosti služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy
- Zvýhodněná sazba placených služeb
- Poskytnutí HW po dobu opravy

3.2 Předmětem plnění, jsou služby, hrazené za zvýhodněnou sazbu, dle jejich skutečného čerpání podle ceníku v Příloze č. 2.

3.3 Konkrétní podmínky poskytování jednotlivých služeb jsou specifikovány v jejich SLA listech v Příloze č. 4.

4. Cena

4.1 Cena za služby sjednané v odst. 3. bodu 3.1 této smlouvy byla sjednána dohodou v paušální výši 2 830,- Kč měsíčně bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den daného účtovacího období - měsíce.

4.2 Platby nad rámec paušálu budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb zhotovitele, který jako Příloha č. 2 tvoří nedílnou součástí této smlouvy. Účtuje se cena za každou započatou hodinu.

4.3 Objednatel prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl s platným ceníkem služeb seznámen před uzavřením této smlouvy, přičemž s cenou služeb takto stanovenou výslovně souhlasí.

4.4 Zhotovitel je oprávněn upravit výši ceny služeb bez dohody smluvních stran v závislosti na výši inflace za uplynulý kalendářní rok za podmínek uvedených:

a. Cena služeb se zvýší o úředně stanovenou míru inflace, přičemž inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející v %;

b. Zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu služeb z důvodu inflace za předešlý rok vždy s účinností od 1. 4. každého kalendářního roku, počínaje 1. 4. 2017.

c. Cena služeb zvýšená z důvodu inflace je ve zvýšené části sjednanou cenou, přičemž objednatel se zvýšením ceny tímto způsobem výslovně souhlasí;

d. Zhotovitel je povinen zvýšení ceny služeb z důvodu inflace, doplněné o odkaz na uveřejněnou statistiku, objednateli písemně oznámit. Jednotlivá oznámení o zvýšení ceny služeb budou tvořit nedílnou součást smlouvy.

5. Ostatní ujednání

5.1 Objednatel nahlásí své požadavky na konkrétní službu formou, která je popsána v SLA jednotlivých služeb v Příloze č. 1. Technický popis přebírání požadavků je uveden v Příloze č. 4 této smlouvy.

5.2 Odpovědné osoby nebo kontaktní telefonní čísla jsou uvedeny Příloze č. 3 této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny při změně jakéhokoliv údaje, uvedeného v této příloze tuto změnu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 (pěti) kalendářních dnů oznámit druhé smluvní straně.

5.3 Vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a „Všeobecnými obchodními podmínkami" zhotovitele, které tvoří jako Příloha č. 7 nedílnou součást této smlouvy. V případě rozporu mají ujednání v této smlouvě přednost před ustanoveními obsaženými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele. Objednatel prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl s těmito obchodními podmínkami zhotovitele seznámen před uzavřením této smlouvy a souhlasí s nimi.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Smluvní strany souhlasí s tím, že tato smlouva bude ze strany objednatele zveřejněna v celém rozsahu v Centrálním registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejího podpisu.

6.2 Tato smlouva včetně všech jiných příloh nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá dnem uveřejněním v registru smluv.

6.3 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem její účinnosti. Smlouva zaniká způsoby uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele.

6.4 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.

6.5 Tato smlouva se vyhotovuje ve 4 (čtyřech) shodných stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 2 (dvě) vyhotovení.

6.6 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.

6.7 Na důkaz pravosti, platnosti a účinnosti této smlouvy opatřují smluvní strany tuto smlouvu pod jejím textem svými vlastnoručními podpisy, resp. oprávněným zástupcem, který garantuje, že je bez dalšího oprávněn za tuto smluvní stranu jednat a tuto smlouvu platně uzavřít.

7. Seznam příloh

Tato smlouva zahrnuje celkem 7 příloh, které tvoří nedílnou součást této smlouvy:

Příloha č.1:	Přehled poskytovaných služeb
Příloha č.2:	Ceník poskytovaných služeb
Příloha č.3:	Oprávněné osoby a kontaktní údaje
Příloha č.4:	SLA listy jednotlivých služeb
Příloha č.5:	Formulář hlášení závad
Příloha č.6:	Rozsah systému dle komponent
Příloha č.7:	Všeobecné obchodní podmínky

8. Podpisy

ZA OBJEDNATELE:	Jméno	Ing. Josef Hendrych, MBA
	Podpis	
	Datum	V Kladrubech dne 31.1.2017

ZA ZHOTOVITELE:	Jméno	Ing. Tomáš Hájek
	Podpis	

Datum	V Brně dne 31.1.2017

Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

Název služby	Způsob úhrady služby
Modernizace, rozšíření systému	
Legislativní servis	
Aktualizace programového vybavení	
HotLine	Hrazeno v rámci paušálního poplatku
Help-Desk	Hrazeno v rámci paušálního poplatku
Garance servisu	Hrazeno v rámci paušálního poplatku
Odstraňování problémů a havárií	
Poskytnutí HW po dobu opravy	
Zvýhodněná sazba placených služeb	Hrazeno v rámci paušálního poplatku

Rozsah služeb a počet hodin zahrnutých do paušálního poplatku:

Název služby	Kvantifikace
HotLine (hodin/měsíc)	2
Dálkový servis SW a dat (hodin/měsíc)	1
Zápůjčka HW zdarma	Po dobu opravy

Příloha č. 2 Zvýhodněný ceník poskytovaných služeb

ZVÝHODNĚNÉ CENY SLUŽEB (ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH)	
OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (se zárukou)	
Poskytování servisu nad 2 pracovních dny	780,00/hod
Poskytování expresního servisu do 2 pracovních dnů	980,00/hod
Poskytování expresního servisu do 24 hod	1.180,00/hod
Poskytování expresního servisu do 8 hod	1.580,00/hod
Programátorské práce	1.280,00/hod
Dopravní náklady	12,00/km
SLUŽBY HOTLINE (poradenství po telefonu)	
HotLine (nad hodiny zdarma/měsíc)	780,00/hod
Telefonní poplatky	dle aktuální sazby poskytovatele
DÁLKOVÝ SERVIS SOFTWARU A DAT	
Dálkový servis softwaru a dat	680,00/hod
Expresní dálkový servis softwaru a dat do 4 hodin	1.180,00/hod
Telefonní poplatky (v případě modemového spojení)	dle aktuální sazby poskytovatele

Příloha č. 3 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

Zákaznická linka a služba **HotLine** bude v provozu v pracovní dny od 7.00 do 15.30 na telefonním čísle:

+420 531 028 029

Mimo výše uvedenou dobu je služba HotLine poskytována na telefonním čísle:

+420 604 291 217

Aktivaci služby **HelpDesk** provádí pověřený pracovník objednatele telefonicky na zákaznické lince služby HotLine.

Písemné požadavky objednatele na poskytnutí servisních služeb (Příloha č. 5 – formulář HLÁŠENÍ ZÁVAD) budou přebírány v pracovní dny od 8.00 hod. do 15.30 hod. E-mailová adresa pro písemnou specifikaci závady je:

hotline@anete.cz

Oprávněné osoby zhotovitele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
Vedoucí projektu	Jednání ve věci smlouvy Předání a akceptace díla Věcná jednání		
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Předání a akceptace dílčího plnění Věcná jednání		
Technický specialista	Věcná jednání		
Konzultanti	Věcná jednání		
Account manager	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání		

Oprávněné osoby objednatele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon
Vedoucí projektu	Jednání ve věci smlouvy Předání a akceptace díla Věcná jednání		
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Předání a akceptace dílčího plnění Věcná jednání		
Technický specialista	Věcná jednání		
Konzultanti	Věcná jednání		
Account manager	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání		

Příloha č. 4 SLA listy poskytovaných služeb

a. Modernizace systému

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Modernizace systému**

Popis služby
Služba umožňuje rozšiřování funkčnosti systému formou změnového řízení. • Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu. • V rámci Služby Zhotovitel zajistí analýzu Požadavku a předloží Objednateli návrh (popis řešení, termín, cenu) řešení. • Zpracování požadavku probíhá na základě objednávky Objednatele.
Kategorie změn
Závažná změna (A). • Vytvoření nového funkčního celku. • Integrace nových aplikací. Středně závažná změna (B). • Přizpůsobení systému metodickým a procesním změnám. Nezávažná změna (C). • Doporučení na upgrade technologií.
Podmínky součinnosti
Objednatel je povinen specifikovat písemně Požadavek na změnu, odsouhlasit návrh řešení a vystavit objednávku.
Způsob čerpání služby
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.
Dostupnost služby
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odezva na
Doručení písemné objednávky. Práce bude dodána v dohodnutém termínu.

b. Legislativní servis

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Legislativní servis**

Popis služby
Služba zajišťuje soulad programového vybavení s platnou státní legislativou. Zhotovitel provede v rámci Služby změny v programovém vybavení (kategorie A, B nebo C), vedoucí k zajištění souladu programového vybavení s platnými právními předpisy. • Úpravy mohou být iniciovány pouze předložením novely zákona (popřípadě zněním nového zákona), vyhlášky státní správy, nebo jiné změny státní legislativy. • Úpravu iniciuje Objednatel. • Je žádoucí, aby Objednatel při iniciování změny poskytl všechny jemu dostupné legislativní, metodické a další podklady nutné pro provedení změny a metodickou součinnost vlastních pracovníků. Kategorie změn: Závažná změna (A) • Plánovaná změna v legislativě vyžadující detailní analýzu jejích dopadů na programové vybavení a následně delší časové období na její zapracování do systému. Běžná změna (B) • Plánovaná změna v legislativě vyžadující krátkou analýzu dopadů na programové vybavení a následně středně dlouhé časové období na její zapracování. Nezávažná změna (C) • Plánovaná změna v legislativě, kterou je možné v krátkém časovém období zapracovat do programového vybavení.
Podmínky součinnosti
Objednatel poskytne při iniciování změny všechny, jemu dostupné, legislativní, metodické a další podklady nutné pro provedení změny a metodickou součinnost vlastních pracovníků.
Způsob čerpání služby
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk nebo automatickou změnou SW provedenou Zhotovitelem.
Dostupnost služby
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odezva
Práce bude dodána v dohodnutém termínu nebo do dne účinnosti legislativní změny.

c. Aktualizace systému

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Aktualizace programového vybavení**

Popis služby
Služba spočívá v poskytování nových verzí programového vybavení. • Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu. • V případě vad software aktualizaci iniciuje a provede Zhotovitel v rámci odstranění vad bezplatně. • V rámci Služby Zhotovitel provede aktualizaci programového vybavení, které je zahrnuto do Smlouvy. • Aktualizace může probíhat vzdáleným přístupem anebo přímo na místě.
Kategorie změn
Závažná změna (A). • Upgrade systému (přechod na vyšší verzi systému). Středně závažná změna (B). • Update systému (aktualizace v rámci současné verze systému). Nezávažná změna (C). • Úpravy v rámci současné verze systému.
Podmínky součinnosti
Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.
Způsob čerpání služby
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.
Dostupnost služby
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odezva
Práce bude dodána v dohodnutém termínu.

d. HotLine, Help-Desk

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Help-Desk, HotLine**

Popis služby

Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.

- Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných pracovníků Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii.
- Oprávnění uživatelé Programového modulu a pracovníci Objednatele mohou hlásit:
  - odchylky od očekávané funkčnosti aplikace („problémy"),
  - navrhovat vylepšení funkčností („návrhy"),
  - vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému („konzultace").
- Hlášení (service request) je možné provést formou:
  - zadáním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk oprávněným uživatelem, nebo
  - telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory (HotLine), nebo
  - elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu.
  - Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být vždy zadán – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.
- Je očekáváno, že Objednatel bude respektovat doporučení Zhotovitele na úpravu pracovních postupů na své straně a zajistí, v maximální možné míře, součinnost specifikovanou Zhotovitelem za účelem uspokojivé realizace procesů podpory (jako je zapojení vlastních pracovníků do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavení infrastruktury a vlastního softwarového vybavení, apod.)

Help-desk procesy:

- Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele
- Odpovídání na lince podpory určeným pracovníkům Objednatele
- Odpovídání elektronické pošty na určené e-mail adrese podpory
- Telefonické konzultace související s funkčností, chováním a používáním programového vybavení

Kategorie akceptovaných hlášení

Funkční konzultace.

- Konzultace funkcí a chování programového vybavení.

Metodická konzultace.

- Konzultace realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení. V rámci metodických konzultací Zhotovitel doporučí jak postup navržený pracovníkem Objednatele provést v systému.

Technologická konzultace.

- Konzultace technologických oblastí souvisejících s technologiemi a aplikacemi dodaného programového vybavení.

Řešení problému.

- Vyřešení problému indikovaného uživatelem v rámci sběru požadavků na technickou podporu.
- Součástí řešení je i převod problému pod službu Odstraňování problému a havárií a jeho další zpracování podle SLA dohody této služby.

Zpracování návrhu.

- Zpracování návrhu vzneseného uživatelem v rámci požadavku na technickou do systému změnového řízení.

Podmínky součinnosti

Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk, telefonickým voláním na linku HotLine.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine +420 548 422 815.

Mimo výše uvedenou dobu je telefonická podpora poskytována na telefonním čísle +420 604 291 217.

Odezva

Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.

V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.

e. Garance servisu

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Garance servisu**

Popis služby
Služba garantuje poskytnutí sjednaných služeb ve stanovených termínech.

Atributy služby			
Kategorie	**Dostupnost**	**Odezva**	**Doba odstranění chyby**
Konzultace	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	3 pracovní dny
Řešení problému	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	2 pracovní dny
Zpracování návrhu	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	30 pracovních dní

Měřitelnost atributů služby	
Atributy služby jsou měřitelné sledování příslušných hodnot u záznamů v systému HelpDesk (systém pro zadávání požadavků na technickou podporu). Možnost kontroly kvality služby má Zhotovitel i Objednatel. Odezva a doba řešení je měřená primárně u hlášení zadaných formou požadavku na technickou podporu v systému HelpDesk. Pro vyhodnocení jsou sledovány časy zadání a odpovědí požadavku. Odezvu a dobu vyřešení hlášení eskalované e-mailem může Objednatel monitorovat v systému elektronické pošty - sledováním časů odeslání zprávy a času přijetí odpovědi. U hlášení eskalovaných pouze telefonicky není Odezva a Doba vyřešení monitorována (proto musí být zadán požadavek na technickou podporu). Monitorování Odezvy a doby vyřešení bude u vybraných hlášení prováděno i jinou formou (zápisy z jednání, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.). Způsob měření v systému HelpDesk:	
Atribut	Definice
Odezva	čas od zadání požadavku na technickou podporu do odeslání odpovědi na požadavek.
Konzultace **Doba vyřešení**	čas od zadání požadavku na technickou podporu do zodpovězení dotazu Objednateli.
Problém **Doba vyřešení**	čas od zadání komentáře do uzavření problému (odeslání odpovědi uživateli)
Návrh **Doba vyřešení**	čas od obdržení komentáře Zhotovitelem do uzavření návrhu (odeslání odpovědi Objednateli).

f. Odstraňování problémů a havárií

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Odstraňování problémů a havárií**

Popis služby

Služba zajistí **odstranění problému** nebo havárie systému **vzniklých na základě chyby** (kategorie A, B nebo C) ve funkčnosti nebo chování dodaného HW a programového vybavení.
Chybou se rozumí jiné než definované chování nebo funkčnost dodaného HW nebo programového vybavení, nezpůsobené úmyslným přičiněním pracovníků zákazníka, nekorektních dat vložených Objednatelem, programů instalovaných pracovníky Objednatele, změny a problémy v infrastruktuře na straně Objednatele nebo dalších stran.

- Chyba je identifikována Zhotovitelem nebo Objednatelem:
  - zpracováním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk zadaného oprávněným uživatelem, nebo
  - z telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory, nebo
  - z elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu podpory.
  - Požadavek na technickou podporu musí být vždy zadán - i v případě, že je chyba identifikována jiným způsobem.
- Identifikaci a kategorizaci chyby provádí Zhotovitel. Zhotovitel služby zajistí odstranění problému formou:
  - Servisu nebo expresního servisu v místě plnění, nebo
  - Dálkového nebo expresního dálkového servisu
- V případech, kdy je to možné, Zhotovitel navrhne Objednateli náhradní řešení problému (workaround). V případě úspěšné aplikace náhradního řešení bude chyba vyřešena v termínu specifikovaným Zhotovitelem.

Kategorie chyb

Kritická chyba (A)

- Z hlediska definované funkčnosti dodaného programového vybavení kritická chyba. Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením.
- Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů systému a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů Objednatele.

Chyba (B)

- Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování dodaného programového vybavení.
- Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností,
- vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.

Nezávažná chyba (C)

- Během provozu byla uživatelem dodaného programového vybavení zjištěna odchylka od definovaného chování aplikace, nebo
- byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků na dodané programové vybavení.
- Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavení.

Podmínky součinnosti

- Objednatel poskytne, dle požadavků Zhotovitele, součinnost při odstraňování problému v maximální možné míře, zejména je pak povinen specifikovat popis okolností, za kterých k závadě došlo, doložit přesné znění případných chybových hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.
- V případě poskytování servisu v místě plnění Objednatel zajistí servisnímu technikovi po celou dobu přístup k systému a jednotlivým zařízením
- Pro potřeby dálkového servisu programového vybavení je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli vzdálenou správu a přístup k jednotlivým prostředkům.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odezva

- Dálková správa – Práce bude Zhotovitelem zahájena do 5 pracovních dnů a v případě expresního požadavku na službu do 4 hodin od písemného zadání Požadavku.
- Servis v místě plnění – Zhotovitel je povinen zahájit servisní práce v případě méně závažných poruch do 5 pracovních dní a u expresního požadavku v případě poruchy nebo závady bránící provozu systému (chyba kategorie A) do 2 pracovních dní, 24 hodin anebo 8 hodin dle volby Objednatele, od písemného zadání Požadavku.

Příloha č. 5 Formulář HLÁŠENÍ ZÁVAD

Název organizace:	
PREFIX:	

Systém:	
Lokalita (Název a umístění):	

Požadavek na službu:

- ☐ servisní zásah nad 2 prac. dny
- ☐ expresní servisní zásah do 2 prac. dnů
- ☐ expresní servisní zásah do 24 hod
- ☐ expresní servisní zásah do 8 hod
- ☐ dálkový servis nad 4 hodin
- ☐ expresní dálkový servis do 4 hodin

Požadavek a typ označit „X"

Stav systému/zařízení a podrobný popis závady:

Vyhotovil:		**Datum:**		**Podpis:**	
Tel.:		**GSM:**		**E-mail:**	

Příloha č. 6 Rozsah systému dle komponent

Software			
Název provozu	**Označení provozu**	**SW modul**	**Počet licencí**
Hardware			
Název provozu	**Označení provozu**	**HW komponent**	**Počet kusů**

Příloha č. 7 Všeobecné obchodní podmínky

1. Všeobecná ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Všeobecné podmínky") upravují vztahy při dodávkách zboží a služeb firmou ANETE spol. s r.o., se sídlem Brno, Okružní 29a, PSČ 638 00, IČ: 460970126 (dále jen „dodavatel") smluvním partnerům (dále jen „odběratelé") a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem, nebude-li dodavatelem a odběratelem v písemné formě sjednáno jinak.

1.2 Ustanovení odchylná od Všeobecných podmínek je možné sjednat v písemné smlouvě. Odchylná ujednání v písemné smlouvě mají přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek.

1.3 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují i na dodávky zboží a služeb vyřizované na základě objednávky bez uzavírané specifické písemné smlouvy mezi odběratelem a dodavatelem. Odběr zboží anebo převzetí provedené služby nahrazují souhlas zákazníka s těmito Všeobecnými podmínkami.

1.4 Veškeré změny a dodatky těchto podmínek vyžadují ke své účinnosti písemnou formu.

2. Cena

2.1 Ceny zboží i služeb jsou standardně uváděny bez DPH.

2.2 Cenové nabídky mají platnost 30 dní, není-li uvedeno jinak.

2.3 Ceny služeb se řídí dle platného ceníku. Odběratel může mít jako součást dlouhodobé smlouvy (Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení, Smlouva o pronájmu) nižší sazby cen služeb oproti standardnímu ceníku.

2.4 K ceně služeb bude připočtena daň z přidané hodnoty, která bude účtována v souladu s právními předpisy, platnými v den vystavení daňového dokladu.

2.5 V písemně uzavřené smlouvě mohou být ceny sjednány odlišně od platného ceníku nebo zpracované cenové nabídce.

2.6 V případě zvýšení resp. snížení rozsahu dodávky smluvní strany adekvátním způsobem zvýší, případně sníží rozsah výše ceny.

2.7 Cestovní náklady se hradí dle skutečně ujetých kilometrů smluvní cenou vyplývající z platného ceníku služeb zhotovitele. Případné náklady na ubytování, budou přefakturovány v nákladové výši.

3. Uzavření smlouvy

3.1 Jednotlivé obchodní případy se uzavírají na základě písemných objednávek odběratele, zaslaných poštou nebo faxem nebo objednávek zaslaných elektronickou formou (prostřednictvím e-mailu nebo zadaných oprávněnými uživateli pomocí webového rozhraní dodavatele (HelpDesk)), ve výjimečných případech též na základě ústní anebo telefonické objednávky.

3.2 Vystavení objednávky obvykle předchází cenová nabídka dodavatele učiněná na základě poptávky odběratele. Cenové nabídky dodavatele jsou orientační a nezávazné, ledaže z obsahu cenové nabídky vyplývá něco jiného.

3.3 Pokud není písemně uvedeno jinak, platí pro závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem tyto Všeobecné podmínky. Příslušné části Všeobecných podmínek platí až do doby úplného vypořádání práv a závazků mezi dodavatelem a odběratelem. Pro cenovou kalkulaci předmětu plnění platí ceny, uvedené v platné písemné nabídce dodavatele, nebo ceny platné v okamžiku přijetí objednávky.

3.4 Objednávka musí obsahovat tyto základní náležitosti:

- obchodní firmu (resp. název) a sídlo odběratele včetně telefonického, e-mailového a faxového spojení;
- je-li odběratel fyzickou osobou, pak uvádí jméno a příjmení, bydliště a místo podnikání
- osobu, oprávněnou v dané věci jednat jménem odběratele, IČ a DIČ odběratele (je-li registrován jako plátce DPH);
- jednoznačné určení předmětu plnění a jeho množství (včetně poskytnutí souvisejících služeb či plnění), dodací podmínky (místo a termín), odpovědnou osobu pro převzetí předmětu plnění a případné další specifické požadavky na předmět plnění;
- veškeré informace, takto získané o zákaznících, jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů c. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů a dodavatel je využívá výhradně pro vnitřní potřebu společnosti a neposkytuje je třetím osobám. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro bezproblémové doručení zboží.

3.5 Po obdržení objednávky odběratele zašle dodavatel odběrateli Potvrzení objednávky, a to písemně, faxem či e-mailem. Dodavatel je oprávněn přijmout i objednávku doručenou mu po uplynutí lhůty platnosti nabídky. Potvrzení objednávky je dodavatel povinen odeslat odběrateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení objednávky. V případě, že základní údaje (rozsah a charakteristika předmětu plnění, dodací a platební podmínky) v potvrzení objednávky vystavené dodavatelem souhlasí s textem objednávky odběratele, potvrzuje dodavatel předáním, resp. odesláním potvrzení objednávky svoji vůli přijmout objednávku odběratele jako závaznou a tímto okamžikem vzniká závazkový vztah.

3.6 Pokud je předmětem dodávky např. servisní zásah, který byl sjednán bez předchozí objednávky na základě okamžité ústní dohody, má vystavený a oboustranně podepsaný servisní protokol zároveň platnost objednávky.

3.7 V případě větších dodávek předmětu plnění, či specifických podmínek, za nichž má být plnění uskutečněno, resp. požaduje-li to některý z účastníků, mohou účastníci uzavřít smlouvu na předmět plnění s odkazem na znění těchto Všeobecných podmínek.

4. Dodací podmínky

4.1 Dodávky předmětu plnění budou dle dostupnosti produktu a provozních možností dodavatele realizovány v co nejkratším termínu.

4.2 Dodací lhůta předmětu plnění, včetně případných dílčích plnění, se stanovuje písemnou smlouvou.

4.3 Za splnění termínu plnění se považuje dodání předmětu plnění odběrateli ve výdejním místě dodavatele, nebo předání pověřeným pracovníkem dodavatele (při použití vlastní dopravy dodavatele) v místě plnění anebo předání předmětu plnění prvnímu tuzemskému dopravci.

4.4 Není-li sjednáno jinak, je místem plnění sídlo dodavatele. Pokud odběratel požaduje jiné místo plnění, je tímto místem sídlo odběratele anebo místo plnění, uvedené na objednávce a rovněž na potvrzení objednávky.

4.5 Náklady spojené s dodáním do jiného místa plnění, než je sídlo dodavatele, nese odběratel. Požaduje-li odběratel dopravu předmětu plnění, dodavatel podle charakteru předmětu plnění a údajů na objednávce a potvrzení objednávky zvolí adekvátní způsob dopravy (poštovní přepravu, přepravní službu anebo vlastní dopravu dodavatele).
4.6 Nepřevezme-li odběratel předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes předem dohodnutý termín přítomna odběratelem určená osoba), nese odběratel náklady spojené s opakovaným dodáním v plné výši.
4.7 Odběratel je povinen předmět plnění převzít a neprodleně zkontrolovat soulad množství a typu předmětu plnění s dodacím listem, servisním protokolem nebo výdejkou, popř. zjevná poškození přepravních obalů či produktu.
4.8 Zjistí-li odběratel rozpor s dodacím listem, servisním protokolem nebo výdejkou, popř. zjevné poškození obalu či produktu, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit dodavateli anebo doručiteli zásilky a písemně ji uvést na dodacím listu, servisním protokolu nebo výdejce dodavatele, popř. dodacím listu spediční služby.
4.9 Při zjištění rozdílu v množství a druhu předmětu plnění či jeho zjevném poškození, je odběratel povinen tuto vadu neprodleně reklamovat u dodavatele, nejpozději však do 2 pracovních dnů od předání. Na pozdější reklamace tohoto typu nemusí dodavatel brát zřetel.
4.10 Odběratel je povinen při převzetí předmětu plnění, jeho prohlídce a následném uvedení do provozu, provést rovněž kontrolu sériových čísel předmětu plnění se záznamem uvedeným na dodacím listě, servisním protokolu nebo výdejce. Na zjištěný rozdíl je povinen upozornit dodavatele, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí předmětu plnění.
4.11 Dodavatel poté zajistí opravu a zaslání nového dodacího listu, servisního protokolu nebo výdejky do 10 pracovních dní. Neupozorní-li odběratel na rozdíl včas, pak rozdílnost sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacím listě, servisním protokolu nebo výdejce, je důvodem pro odmítnutí reklamace.
4.12 Dodací lhůty služeb jsou sjednávány individuálně v jednotlivých případech, pokud nevyplývá přímo z charakteru poskytované služby nebo specifických obecných podmínek dodávek jednotlivých druhů zboží a služeb.
4.13 Dodací lhůty vybraných služeb specialistů jsou sjednávány individuálně, stejně jako dodací lhůty v případě, kdy zákazník preferuje jinou, než dodavatelem doporučenou standardní formu dodávky služeb (např. osobní návštěvu místo doporučené dodávky formou vzdálené podpory.)

5. Platební podmínky

5.1 Dodavatel je oprávněn daňový doklad vystavit nejdříve v den uskutečnění zdanitelného plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den předání předmětu plnění odběrateli anebo den předání předmětu plnění prvnímu přepravci.
5.2 U paušálních plateb se za den uskutečnění zdanitelného plnění považuje první den příslušného sjednaného období (měsíc, čtvrtletí, pololetí), za který se služba hradí, u jednorázové služby den, kdy byla služba provedena.
5.3 Cena předmětu plnění bude účtována na základě daňového dokladu s lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jeho vystavení.
5.4 Požaduje-li odběratel úpravu obvyklých platebních podmínek, budou tyto projednány s obchodním zástupcem dodavatele a takto sjednané podmínky uvedeny v objednávce anebo ve smlouvě. Úprava standardních platebních podmínek může mít vliv na výši sjednané ceny předmětu plnění.
5.5 U předmětu plnění většího rozsahu si dodavatel vyhrazuje právo stanovit zálohu splatnou před uskutečněním dodávky předmětu plnění až do plné výše ceny předmětu plnění.
5.6 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších právních předpisů. Odběratel je oprávněn neprodleně, nejpozději do 3 pracovních dní, vrátit daňový doklad, pokud tento nesplňuje náležitosti stanovené výše citovaným zákonem. Společně s vráceným daňovým dokladem je odběratel povinen písemně uvést důvod tohoto vrácení.
5.7 Povinnost odběratele uhradit peněžitý závazek se považuje za splněnou v okamžiku, kdy bude částka uvedená na daňovém dokladu v plné výši připsána na účet dodavatele.
5.8 Platby došlé od odběratele se započtou nejprve na úroky, potom na jistinu.
5.9 Nezaplatí-li odběratel daňový doklad, vystavený dodavatelem řádně a včas, je dodavatel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení se splněním této povinnosti. Dodavatel je rovněž oprávněn požadovat po odběrateli úhradu veškerých nákladů a poplatků souvisejících s vymáháním své pohledávky, zejména nákladů souvisejících s poskytování právních služeb.

6. Záruka

6.1 Dodavatel odpovídá za kvalitu provedených služeb a dodaného předmětu plnění.
6.2 Záruční doba na HW a technické výrobky činí 12 měsíců od data dodání odběrateli, není-li v dodacím listu uvedeno jinak.
6.3 Záruční doba na SW činí 6 měsíců od data poskytnutí licence.
6.4 Na uživatelsky nastavitelná data, obsahy číselníků a databází se záruka nevztahuje.
6.5 Na bezplatné dodávky se záruka neposkytuje.
6.6 Záruční doba na opravy a vyměněné technické součásti činí 3 měsíce.
6.7 Nelze zaměňovat životnost výrobku, tj. dobu, po kterou při správném užívání a ošetřování může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnost v intenzitě jeho využívání vydržet a záruční dobu, ve které lze reklamovat vady výrobku, tj. takové vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování.
6.8 Ze smluvní záruky i ze zákonné odpovědnosti za vady vzniká odběrateli pouze právo na bezplatné odstranění vad (práce a materiál), na než se záruka vztahuje, a které se během záruční doby na zboží/díle vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek; v případě vady neodstranitelné vzniká odběrateli pouze právo na výměnu zboží/díla za zboží/dílo stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametru lepších). V rámci odpovědnosti za vady bude vada zboží/díla odstraněna opravou, nebude-li to možné či ekonomické, pak výměnou zboží/díla za zboží stejného druhu a stejných nebo lepších parametrů; oprava vadného dílu zboží/díla může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li mít výrobce či dodavatel takový díl k dispozici, pak dílem s obdobnými nebo lepšími parametry tak, aby byla obnovena funkčnost opravovaného zboží/díla.
6.9 Odpovědnost za vady se vztahuje na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování, v montáži nebo instalaci zboží/díla provedenými dodavatelem.
6.10 Zákonná ani smluvní záruka se nevztahuje na opotřebení zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena, dále se nevztahuje na závady způsobené takovým použitím nebo takovou instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo s podmínkami nakládání se zbožím/dílem uvedenými v těchto Všeobecných podmínkách (viz níže) nebo všeobecnými zásadami, na závady způsobené vnější událostí nebo vzniklé nedodržením pokynu pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobku/díla, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a

nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením, na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného než výrobcem zboží/díla výslovně doporučeného spotřebního materiálu (např. jiné než originální pásky do tiskáren) či příslušenství. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé uživatelem zanesenými počítačovými viry, instalací softwaru nedodaného dodavatelem, neodbornou instalací softwaru nebo přídavných zařízení. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k obsluze. Zákonná ani smluvní záruka se též nevztahuje na opotřebení součástí zboží, u nichž výrobce limitoval životnost takové součásti, jestliže tato byla překročena, a na přirozené opotřebení součástí při výrobcem doporučeném užívání zboží. U LCD displejů může v průběhu užívání dojít k výpadku zobrazovacích bodu (pixelů), který do rozsahu kvalitativní tolerance uvedené výrobcem je obvyklou vlastností daného výrobku.

6.11 Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy odběratel po skončení opravy byl povinen zboží/dílo převzít.

6.12 Smluvní záruka zaniká nedodržením podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze, provedením změny na dodaném zboží/díle nebo porušením záruční nálepky, neoprávněným zásahem do zboží/díla osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna. Nedodržením záručních podmínek zanikají všechna práva odběratele, vyplývající ze smluvní záruky.

6.13 V případě záruční vady počítače dodaného dodavatelem, která má za následek ztrátu instalovaného SW, zajistí dodavatel zdarma uvedení do stavu, ve kterém byl odběrateli předán, tj. s instalovaným SW, který byl instalován dodavatelem, resp. výrobcem.

6.14 Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního výrobcem nebo dodavatelem instalovaného softwarového produktu, způsobené zásahem jiné osoby, resp. jí způsobenými změnami nastavení. Změnou nastavení se rozumí jakákoliv změna systémových nastavení výrobcem či dodavatelem instalovaných softwarových produktů (tzv. OEM software), instalace jiného nebo dodatečného softwarového produktu, případně instalace ovladačů provedené odběratelem nebo třetí stranou.

6.15 V případě oprav hardwarových závad nebo úprav předmětu plnění, provedených jako pozáruční nebo jako placené v záruční době (tj. nespadajících do rozsahu záruky), činí smluvní záruka na poskytnutý materiál 3 měsíce a na provedenou práci 3 měsíce, nebude-li dohodnuto jinak. Služby nespadající do rozsahu záruky poskytuje dodavatel na základě smluvního ujednání a za úplatu.

6.16 Veškeré vady na dodaném zboží/dílu nebo provedené službě musí objednatel bez zbytečného odkladu písemně oznámit zhotoviteli.

6.17 Při uplatnění reklamace je vždy nutno předložit:

- Doklady o zakoupení zboží (či dodání díla), kterými jsou faktura nebo jiný účetní doklad a současně dodací doklad se sériovým číslem dodaného zboží/díla, tj. dodací list nebo výdejka nebo servisní protokol.
- Reklamované zboží/dílo, které je kompletní včetně dokumentace, s neporušenými záručními nálepkami.
- Oznámení o vadách musí obsahovat popis vady nebo přesné určení, jak se vada projevuje a označení zařízení, na kterém se vada vyskytla.
- V případě reklamce SW je třeba specifikovat rozdílné chování systému oproti dokumentaci.

6.18 Podmínky nakládání se zbožím či dílem

- Zboží/dílo je určeno pro provoz při napájecí síti odpovídající technické normě, v prostředí bez výkyvu teplot a vlhkosti. Je třeba ho řádně udržovat a provozně zatěžovat podle předpisu výrobce či dodavatele (viz návod k obsluze, resp. uživatelská příručka apod.).
- Se zbožím/dílem je nutné nakládat v souladu s návodem k jeho obsluze a dodržovat podmínky provozu a údržby zboží/díla. Jakékoli zásahy do zboží/díla mohou být provedeny pouze dodavatelem nebo jím výslovně zmocněným subjektem.
- V případě paměťových médií je nutné, aby odběratel (uživatel) v rámci jeho obecné povinnosti prevence škod zajišťoval přiměřenou a obvyklou ochranu dat. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Dodavatel nepřejímá odpovědnost za data na těchto médiích uložená. Dodavatel doporučuje uživateli preventivně zálohovat uložená data na vhodném zařízení.
- Při předání zboží/díla k opravě se předpokládá, že uživatel zabezpečil vytvoření odpovídající zálohy uložených dat i programu a zabránil jejich možnému zneužití.
- Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu či poškození dat a programu, které jsou uloženy na zařízeních pro jejich ukládání.
- Dodavatel negarantuje plnou slučitelnost prodaných počítačů a počítačových součástí s jinými díly, které pracovníci dodavatele nebo jím pověřené osoby neschválí, ani se SW aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla odběratelem výslovně požadována v objednávce.
- Dodavatel negarantuje plnou funkčnost aplikačního SW ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro odběratelem objednaný, resp. používaný operační systém. Za případné závady způsobené omezenou funkčností SW aplikací, které nesplňují podmínku specifikovanou v předchozí větě, dodavatel neodpovídá.
- Pokud bude odběratel (uživatel) žádat, aby dodavatel nainstaloval do počítače přídavné zařízení nebo díly, které nejsou předmětem dodávky dodavatele, může být přání odběratele vyhověno, dodavatel však nenese žádnou odpovědnost za změnu povahy zboží, která tímto bude způsobena, ani za závady či škody tímto vzniklé, pokud dodavatel neschválí jejich slučitelnost s daným počítačem/systémem.

6.19 Při neoprávněné reklamaci (nebude-li zjištěna oznámená závada nebo půjde-li o závadu nespadající do záruky) je odběratel povinen před převzetím zařízení uhradit vzniklé náklady na přepravu a náklady na testování podle aktuálního platného ceníku.

6.20 Při škodách, za které odpovídá, poskytne dodavatel náhrady na opravu či zhotovení poškozených věcí. Jiné nároky v souvislosti s přerušením provozu a ušlým ziskem jsou vyloučeny.

6.21 Dodavatel neodpovídá za části systému nebo materiálu, který sám nedodal.

6.22 Dodavatel si vyhrazuje právo ukončit vývoj a následně i technickou podporu u SW aplikací, které byly nahrazeny novějšími verzemi. O této skutečnosti musí dodavatel odběratele informovat a nabídnout mu alternativní řešení (např. zvýhodněný upgrade).

6.23 Odběratel je povinen uhradit veškeré škody způsobené na zapůjčeném zařízení.

7. Reklamace

7.1 Odběratel je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po okamžiku přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění (dále „okamžik přechodu nebezpečí"). Jestliže odběratel předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v okamžiku přechodu nebezpečí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v okamžiku přechodu nebezpečí.

7.2 Odběratel je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit ihned dodavateli. Vady, které mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, je odběratel povinen oznámit dodavateli nejpozději do konce záruční doby.

7.3 Odběratel je povinen uplatňovat reklamaci písemným oznámením (popř. faxem nebo e-mailem nebo HotLine nebo pomocí webového rozhraní (HelpDesk)) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění.

7.4 Místem reklamace je sídlo dodavatele.

7.5 Na některá zařízení, která mohou být součástí předmětu plnění, může odběratel uplatnit reklamaci přímo u autorizovaného zástupce výrobce. Pokyny autorizovaného zástupce výrobce jsou přiloženy k předmětu plnění. Místo uplatnění reklamace je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.

7.6 Pokud odběratel požaduje, aby reklamace byla řešena v jeho sídle, je povinen uhradit náklady na dopravu dle platného ceníku dodavatele.

7.7 Při řešení reklamace poštou hradí poštovné u oprávněných reklamací dodavatel, u neoprávněných reklamací odběratel.

7.8 Z důvodu nebezpečí možného poškození předmětu plnění při přepravě, dodavatel přijímá k reklamaci pouze předmět plnění zabalený nejlépe v originálním obalu (za originální obal lze považovat původní obal od identického kusu předmětu plnění, kde sériové číslo uvedené na obalu /případně odběratelem opravené sériové číslo/ je totožné se sériovým číslem reklamovaného předmětu plnění). Pokud odběratel nedodá předmět plnění v originálním obalu, doporučuje se použití jiného vhodného obalu, který vyhovuje nárokům přepravy daného zboží. Pokud se vztah mezi dodavatelem a odběratelem řídí obchodním zákoníkem, musí být reklamované zboží předáno k reklamaci v originálním obalu. Dodavatel není povinen přijmout k vyřízení reklamace předmět plnění, nepředá-li jej odběratel se všemi součástmi a příslušenstvím.

7.9 O výsledku reklamace je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, faxem, písemně, e-mailem, webovým rozhraním), a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamace. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamace zpravidla do 2 týdnu od převzetí předmětu plnění.

7.10 Reklamace SW je oprávněná, pokud se v systému objeví závady, které znemožňují běžné užití systému v souladu s návodem k užití dle podmínek v době dodávky systému.

7.11 Reklamací SW nelze požadovat změny funkcí nebo doplnění dalších funkcí v systému.

7.12 Reklamace na kvalitu školení lze uplatnit výhradně v průběhu školení nebo bezprostředně po jeho skončení. O reklamaci je nutno učinit zápis na potvrzený dodací list nebo servisní protokol, jinak nelze reklamaci uznat.

7.13 Dodavatel je oprávněn k zajištění záručního servisu použít třetích osob.

7.14 Podmínky nadstandardního servisu je nutné sjednat písemně při uzavírání zvláštní servisní smlouvy.

7.15 U závad, jejichž projevy nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami dodavatele a odběratele. Není-li možné provést odstranění takové závady u odběratele, odstraní dodavatel takovou závadu po provedení příslušných testů ve svém sídle.

7.16 Odběratel se zavazuje vytvořit dodavateli nebo jím pověřenému subjektu podmínky pro zdárné provedení servisního zákroku (umožnit vstup do objektu, přístup k zařízení, přístup do systému, přítomnost svého zástupce, dokumentovat závadu apod.), jakož i podmínky pro vyřízení formalit pro provedení opravy reklamované vady nezbytných.

8. Zánik smlouvy

8.1 Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, smlouva zaniká:

a. uplynutím lhůty, na kterou byla sjednána

b. písemnou dohodou smluvních stran

Smlouva zaniká dnem, který je jako den ukončení smlouvy uveden v dohodě, není-li tento den uveden, dnem podepsání dohody.

c. uplynutím výpovědní lhůty

Kterákoliv smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu kdykoliv vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé smluvní straně doručena.

d. odstoupením od smlouvy

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě, že:

- na majetek druhé smluvní strany byl k soudu podán návrh na prohlášení konkursu nebo návrh na povolení vyrovnání;
- druhá smluvní strana poruší smluvní povinnosti podstatným způsobem. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany objednatele se považuje, jestliže je v prodlení s úhradou daňového dokladu zhotovitele delším 30 dnů. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany zhotovitele se považuje, jestliže bude opakovaně (nejméně ve 3 případech) v průběhu 6 po sobě jsoucích měsíců v prodlení se zahájením služby delší 48 hodin. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy písemné oznámení o odstoupení bylo doručeno druhé smluvní straně.

8.2 Výpověď i oznámení o odstoupení od smlouvy musí být učiněno v písemné formě a doručeno druhé smluvní straně doporučeným dopisem.

9. Licence

9.1 Autorská práva, jakož i ostatní jiná práva duševního vlastnictví, vztahující se k softwarovým produktům, včetně příruček, manuálů a dalších dokumentů distribuovaných spolu se softwarovými produkty, nadále náleží příslušným subjektům jako jejich nositelům a nejsou tímto závazkovým vztahem dotčena. Odběrateli vzniká pouze nevýhradní právo softwarové produkty užívat.

9.2 Odběratel není oprávněn odstraňovat, měnit, zakrývat nebo jakýmkoli jiným způsobem zasahovat do jakýchkoli autorskoprávních, či jiných označení příslušných subjektů umístěných nebo uložených na softwarových produktech, nebo jakékoliv jejich části, či dokumentaci distribuované spolu se softwarovými produkty.

9.3 Odběratel smí pořizovat archivní kopie produktu a instalačních medií pouze pro potřeby archivace a vytvoření záložních kopií.

9.4 Odběratel je oprávněn užívat SW produkt pouze v rozsahu a po dobu platných licencí vydaných dodavatelem.
9.5 Pokud odběratel hodlá překročit dohodnuté podmínky a limity pro užívání produktu, je povinen to předem dodavateli písemně oznámit a požádat o rozšíření licence. Zároveň je povinen uhradit cenu odpovídající tomuto rozšíření.
9.6 Odběratel nesmí provádět žádné změny do systému ani do doprovodných souborů vyjma takových změn, které jsou prováděny obslužnými programy dodanými s instalací systému, a nebo jsou výslovně uvedeny v dokumentaci k produktu.
9.7 Zpětná analýza, dekompilace a převod ze strojového kódu produktu nejsou povoleny.
9.8 Odběratel se zavazuje používat produkt tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv výrobce.
9.9 Odběratel nesmí poskytnout produkt třetí straně bezplatně ani za úplatu. Poskytnutím SW produktu třetí osobě k nelegálnímu používání končí právo zákazníka užívat tento produkt. Tím není dotčena jeho povinnost nahradit takto vzniklou škodu.
9.10 Výměna dat v elektronické podobě, nebo propojení s dalšími informačními systémy je možné pouze na základě písemného souhlasu dodavatele.
9.11 Dodavatel je oprávněn bránit organizačními, technickými i softwarovými prostředky užívání programu bez provedené registrace a odběratel je povinen tato omezení strpět.

10. Odpovědnost

10.1 Dodavatel odpovídá odběrateli za škodu způsobenou mu zaviněným porušením povinností vyplývajících pro dodavatele z tohoto závazkového vztahu. Dodavatel zejména neodpovídá odběrateli za škodu, která mu vznikne v důsledku:
- údržby předmětu plnění jinou osobou než dodavatelem, či jí pověřeným subjektem;
- nesprávného nebo neadekvátního používání předmětu plnění;
- užití předmětu plnění v jiném než doporučeném prostředí.

10.2 Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností dodavatele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat odběratele, případná rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat jde na vrub odběratele.
10.3 Jakékoli nároky na náhradu škody je odběratel oprávněn u dodavatele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události dodavatele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
10.4 Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazku způsobené vyšší mocí:
- Za působení vyšší moci se považují nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky mimořádné povahy, vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany po uzavření této smlouvy, která dočasně zabránily smluvní straně v řádném a včasném plnění povinností dle této smlouvy (například přírodní katastrofa). Je-li důvodem zpoždění nebo nemožnosti splnit převzatý závazek působením vyšší moci, nevzniká odběrateli právo na náhradu škody.
- Dodavatel je povinen informovat odběratele o působení vyšší moci, a to doporučeným dopisem do 5 pracovních dnů ode dne jejího vzniku. V případě, že tak neučiní, ztrácí právo odvolávat se na působení vyšší moci.
- Termín zahájení nebo provedení služby se v případě působení vyšší moci prodlužuje o dobu jejího trvání. Dodavatel má však povinnost podniknout veškeré kroky k tomu, aby toto zpoždění zkrátil.

11. Povinnosti smluvních stran

11.1 Dodavatel je povinen provést služby odborně a zahájit práce na nich v dohodnutých termínech.
11.2 Z každého zásahu vypracuje technik dodavatele pověřený zásahem servisní protokol, který bude zejména obsahovat:
- shledanou závadu
- provedené operace
- vyměněné součástky nebo zařízení
- v jakém stavu je předáváno zařízení
- počet odpracovaných hodin u odběratele
- počet odpracovaných hodin v sídle dodavatele
- počet ujetých kilometrů z důvodu zásahu

11.3 Protokol o provedení servisních prací bude předložen a podepsán odpovědným pracovníkem odběratele. Akceptace provedených prací je možná i prostřednictvím HelpDesku.
11.4 Dodavatel je oprávněn po předchozím písemném upozornění pozastavit své služby a zprostit se své odpovědnosti:
- při nedostatku součinnosti odběratele, je-li ohroženo řádné plnění závazků dodavatele;
- je-li odběratel vůči dodavateli v prodlení s plněním svého peněžitého závazku déle než 30 dnů.

Po celou dobu pozastavení smluvních plnění dle tohoto bodu má dodavatel právo na plnou úhradu dohodnuté úplaty.
11.5 Dodavatel je povinen specifikovat závady písemně, včetně popisu okolností jak k závadě došlo, dále přesným zněním chybového hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.
11.6 Pokud by po dohodě mezi dodavatelem a odběratelem o času příjezdu (anebo připojení pomocí dálkové správy) servisního technika tomuto nebyl umožněn přístup k systému do 60 minut po dohodnutém termínu, považuje se tento výjezd za marný a odběratel se zavazuje dodavateli uhradit prokazatelně vynaložené náklady na dopravu a ztrátu času.
11.7 V případě, že vznikne překážka na straně odběratele, která znemožní servisnímu technikovi dodavatele provést objednaný servisní úkon, prodlužuje se termín plnění ze strany dodavatele o dobu, kdy kvůli této překážce nebylo možno úkon provést.
11.8 V případě změny odpovědné osoby nebo kontaktního telefonního čísla je odběratel povinen neprodleně sdělit tyto skutečnosti dodavateli.
11.9 Dodavatel je povinen si při poskytování služeb počínat tak, aby nedošlo k poškození či ztrátě dat uložených v systému a aby tato data nebyla jakkoli zneužita. Dodavatel však není odpovědný za stav, kdy ztrátu, poškození či nedostupnost dat zaviní odběratel či okolnost vylučující odpovědnost.

12. Technická a systémová podpora

12.1 Dodavatel poskytuje odběrateli technicko-systémovou podporu předmětu plnění. Tato podpora má dvě úrovně:
- Bez dlouhodobé smlouvy.
- Na základě dlouhodobé smlouvy.

12.2 Po uplynutí záruční doby je veškerá technická a systémová podpora placenou službou. Účastníci tohoto závazkového vztahu mohou uzavřít samostatnou smlouvu na poskytování pozáručního servisu nebo technické a systémové podpory.

12.3 Technická a systémová podpora je zajišťována prostřednictvím Hot-Line, elektronických služeb (WWW), telefonických a osobních konzultací, popř. zásahem dodavatelem pověřených osob v místě instalace. Dodavatel je podle svého uvážení oprávněn zvolit postup, dostačující pro zajištění cílového stavu. Dodavatel přitom předpokládá, že odběratelem určená osoba je schopna provádět alespoň základní obsluhu předmětu plnění.

12.4 Poskytované služby:

- HelpDesk - Služba HelpDesk je okamžitá poradenská činnost, poskytovaná 24 hodin formou sběru požadavků na technickou podporu v informačním systému zhotovitele případně prostřednictvím telefonního spojení, a to na základě telefonického požadavku objednatele.
- Dálková správa systému - služba poskytovaná prostřednictvím internetového nebo modemového spojení. Odběratel je povinen umožnit dodavateli vzdálenou správu a přístup k potřebným prostředkům.
- Servis v místě plnění - služba poskytovaná dodavatelem na základě písemného požadavku odběratele. Dodavatel je povinen zahájit servisní práce v případě méně závažných poruch do 10 pracovních dní a v případě poruchy nebo závady bránící provozu systému podle volby odběratele do 2 pracovních dní, 24 hodin nebo 8 hodin od nahlášení problému dodavateli. Podmínkou poskytnutí servisního zásahu v dohodnuté lhůtě je to, že objednatel zajistí po celou tuto dobu přístup k systému a dále zajistí osobu, která servisnímu technikovi dostatečně přesně závadu specifikuje. Pokud se zhotoviteli podaří zajistit eliminaci takové závady jiným způsobem (např. prostřednictvím dálkového připojení), je povinnosti výjezdu do místa plnění zproštěn.

13. Výhrada vlastnického práva

12.1 Dodavatel si vyhrazuje vlastnické právo ke zboží, které dodá odběrateli. Na základě této výhrady se odběratel stane vlastníkem dodaného zboží teprve úplným zaplacením jeho kupní ceny.

12.2 Do úplného zaplacení kupní ceny není odběratel oprávněn zboží zcizit, zastavit, pronajmout, zapůjčit, ani jinak právně či fakticky zatížit.

12.3 Zničení, ztráta nebo odcizení zboží po jeho dodání odběrateli nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit dodavateli sjednanou kupní cenu.

12.4 Nebezpečí škody na zboží přechází na odběratele převzetím zboží.

14. Obecná ustanovení

14.1 Dodavatel je oprávněn odstoupit od tohoto závazkového vztahu v případě, že odběratel je v prodlení s úhradou finančních částek dle těchto Všeobecných podmínek po dobu delší než 14 dní.

14.2 Nastane-li situace předpokládaná v předchozím článku, jsou účastníci tohoto závazkového vztahu povinni vrátit si vše, co si na jeho základě poskytli, a to nejpozději ve lhůtě do 10 dnů ode dne doručení písemného rozhodnutí o odstoupení.

14.3 Odstoupit od smlouvy lze výhradně písemně s udáním řádného důvodu.

14.4 Tyto Všeobecné podmínky a veškeré právní vztahy mezi dodavatelem a odběratelem, které z nich vyplývají, se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku v platném znění.

14.5 Dodavatel si vyhrazuje právo provést změnu těchto Všeobecných podmínek bez předchozího upozornění.

14.6 Smluvní strany sjednávají, že pokud v důsledku změny či odlišného výkladu právních předpisů nebo judikatury soudů bude u některého ustanovení těchto podmínek nebo smlouvy shledán důvod neplatnosti právního úkonu, tyto Všeobecné podmínky jako celek nadále platí, přičemž za neplatnou bude možné považovat pouze tu část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Smluvní strany se zavazují toto ustanovení doplnit či nahradit novým ujednáním, které bude odpovídat aktuálnímu výkladu právních předpisů, aby smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek bylo dosaženo.

14.7 Doručením jakékoliv listiny se rozumí osobní předání této listiny druhé smluvní straně proti podpisu na kopii listiny s uvedením data převzetí (popř. není-li datum uvedeno, dnem uvedeným jako datum napsání této listiny) nebo doručením listiny formou doporučené zásilky prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu určenou pro doručování. V případě nepřevzetí doporučené zásilky z jakéhokoliv důvodu mají smluvní strany za to, že následky jejího doručení nastávají dnem uložení této listiny u držitele poštovní licence, i když se adresát o uložení listiny nedozvěděl.

Veškeré spory vzniklé ze smlouvy a v souvislosti s ní se zavazují smluvní strany řešit společným jednáním. Nepovede-li toto jednání k urovnání sporu, je pro jeho projednání místně příslušný ve smyslu ust. § 89a občanského soudního řádu okresní nebo krajský soud podle sídla dodavatele.