

č.j. 21/7700/0227

**Smlouva o poskytování služeb správy a servisu
software SAVARIN**

Účastníci:

Objednatel:

Název: **Generální finanční ředitelství**
Sídlo : **Lazarská 15/7, 110 00 Praha - Nové Město**
IČO: **72080043**
DIČ: **CZ 72080043**
Zastoupený: [REDACTED]
(dále jen "OBJEDNATEL")

Zhotovitel:

název: **ComInn, s.r.o.**
sídlo: **Fügnerovo nábřeží 5476, 760 01 Zlín**
IČO: **47906499**
DIČ: **CZ47906499**
Datová schránka: **fbvwbwv**
statutární orgán: [REDACTED], **jednatel společnosti**
bankovní spojení: [REDACTED]
mailové spojení: [REDACTED]
Zapsaný v OR u KS v Brně, oddíl C, vložka 9523
(dále jen "ZHOTOVITEL")

1.

Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato smlouva upravuje vzájemná práva a povinnosti při provádění servisní činnosti za dále stanovených podmínek.
- 1.2. Obě smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé k právním jednáním a po vzájemném projednání a shodě tuto smlouvu uzavírají v souladu a výslovně dle ustanovení § 1746 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen OZ). Obě smluvní strany dále prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé, svobodné a omylu prosté vůle. Smluvní strany považují tuto smlouvu za ujednání v souladu s dobrými mravy a shodně prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek.
- 1.3. Zhotovitel prohlašuje, že je českou právnickou osobou s předmětem činnosti zejména poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software.

1.4. Účelem této smlouvy je zajištění úplatné správy a servisu softwaru využívané Objednatelem ze strany Zhotovitele, jeho údržba a aktualizování (upgrade), řešení problémů, podpora užívání software ze strany Objednatele v rozsahu dále upraveném touto smlouvou.

2.

Předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je správa software SAVARIN Zhotovitelem pro Objednatele dle podmínek a ujednání této smlouvy.

2.2. Tyto služby jsou blíže specifikované včetně ceny v dalších člancích smlouvy, a to způsobem, v rozsahu a za podmínek dohodnutých v této smlouvě a Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli dohodnutou (nezbytnou) součinnost a zaplatit dohodnutou cenu za provádění služeb.

2.3. Předmět smlouvy se týká následujícího programového vybavení: pro provozovnu/provozovny:

SW moduly SAVARIN	Sériové číslo
VZ Přehrada Pozlovice (servisní poplatek 910,- Kč/měs)	
Sklady a kalkulace + modul RAUTY/BUFETY/CATERIG	904141
Sklady - pomocný materiál	904142
Pokladna BAR	508161
Pokladna RECEPCE	508162
VZ Telč (servisní poplatek 910,- Kč/měs)	
Sklady a kalkulace + modul RAUT/BUFET/CATERING+ Hromadné stravování	1312131
Pokladna bar + ZÁKAZNICKÝ SYSTÉM (s.č. 1312131)	1312131
Sklady - pomocný materiál	1404011
VZ Vltava Smilovice (servisní poplatek 1230,- Kč/měs)	
Sklady a kalkulace + modul RAUT/BUFET/CATERING + modul Hromadné stravování	1312121
Sklady - pomocný materiál	1312122
Pokladna BAR – provozovaný na 2 pokladních terminálech	1312121
Pokladna FORMANKA	1312122
Pokladna RECEPCE	1312123
Modul REZERVACE středisek – integrován v licencích SW POKLADNA + SKLADY	

3.

Charakter a rozsah poskytovaných služeb v rámci paušální částky

3.1. V ceně paušální částky jsou zahrnuty následující služby:

3.1.1. **NONSTOP TELEFONICKÁ HOTLINE 24/7 PRO RADY, KONZULTACE, POMOC S PROVOZEM SW, ŘEŠENÍ PROBLÉMOVÝCH SITUACÍ** (služby specifikované v bodě 4. jsou dle možností Zhotovitele poskytnuty také, ale jsou placené). Tyto služby jsou poskytovány na HOTLINE okamžitě. V případě vytížení HOTLINE linky ihned, jakmile je to

možné, nejpozději do 24hodin od nahlášení. Služby HOTLINE jsou dostupné na pevných telefonních linkách ~~022 662 22 22~~ nebo ~~022 662 22 22~~ v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin. V mimopracovní dobu/dny je služba poskytována pouze na mobilním telefonu HOTLINE, který má právo využívat Objednatel pouze po dobu platnosti této smlouvy. Zhotovitel není schopen garantovat vždy a všude dostupnost služeb mobilních operátorů (poruchy sítě, ne vždy 100% pokrytí signálem), předmětné omezení dostupnosti služby je smluvními stranami považováno za vyšší moc. Objednatel je povinen nahlásit pomocí SMS nebo zprávou do hlasové schránky nedostupnost služby a technik, mající pohotovost na HOTLINE obratem po obnovení služby bude kontaktovat Objednatele. Zákazníci bez servisní smlouvy nemají přístup k servisní pomoci v mimopracovní dobu.

- 3.1.2. **OBJEDNATEL JE PŘI POSKYTOVÁNÍ SERVISU PREFEROVÁN** před zákazníky, kteří nemají uzavřenu servisní smlouvu.
- 3.1.3. **POSKYTOVÁNÍ NOVÝCH VERZÍ (AKTUALIZACÍ/UPGRADE) PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ.** Pomocí aktualizací získává Objednatel inovace SW, které modernizují, vylepšují SW. Zhotovitel garantuje aktualizace SW tak, aby byl SW udržován ve stavu odpovídajícím změnám legislativy přímo a bezprostředně související s provozem a užíváním výše uvedených modulů SW SAVARIN. Aktualizace jsou poskytovány elektronickou cestou emailem, ve kterém je návod na instalaci včetně odkazu její stažení a aktivačních kódů, které opravňují aktivovat aktualizace SW v rámci této smlouvy. Obvykle jsou zasílány 4 krát ročně, pokud změny legislativy nevytvoří častější aktualizování SW.
- 3.1.4. **ZHOTOVITEL INFORMUJE O ZÁSADNÍCH ZMĚNÁCH V PODNIKATELSKÉM PROSTŘEDÍ** (novelizace zákonů, nové zákony) v rozsahu legislativních změn přímo a bezprostředně souvisejících s provozem a užíváním modulů SW SAVARIN uvedených v článku 2 odst. 2.3 této smlouvy, a majících vliv na provoz SW SAVARIN. Formou newsletterů zasílá emailem upozornění na termíny změn, na nutnost instalace upgrade SW a postup jeho instalace a dále popis nutných změn v nastavení SW tak, aby si vše mohl Objednatel provést sám, bez nutnosti kontaktovat podporu SW SAVARIN.
- 3.1.5. Jako doplňkovou je možno využít i emailovou komunikaci na adrese ~~sv@savarin.cz~~. Zhotovitel u emailového kontaktu negarantuje okamžitou odezvu a jeho monitorování, především v mimopracovní dobu a v době výjezdu servisních techniků k zákazníkům.
- 3.1.6. Jsou-li požadovány mimo HOTLINE další servisní úkony, **ZHOTOVITEL SE ZAVAZUJE ZAHÁJIT SERVISNÍ PRÁCE NA SW SAVARIN DO 24 HODIN OD NAHLÁŠENÍ OBJEDNATELEM.**
- 3.1.7. **U TECHNIKY DODANÉ ZHOTOVITELEM, KTERÁ JE V ZÁRUCE, ZDARMA ZAPŮJČENÍ NÁHRADNÍ TECHNIKY** (stejně nebo obdobně tak, aby bylo možno zajistit alespoň náhradní provoz do 24 hodin od nahlášení), pokud je toto možné. Objednatel hradí pouze práce (přesun či rekonfigurace SW na náhradní techniku) a režijní výlohy spojené se zápůjčkou (přeprava technika/techniky).
- 3.1.8. **POSKYTNUTÍ SLEVY 10% NA HODINOVOU SAZBU** za placené práce spojené s SW uvedeným v této smlouvě z ceny uvedené v aktuálním ceníku Zhotovitele viz. článek 5 odst. 5. 6. této smlouvy.
- 3.1.9. **OBJEDNATELI NEJSOU ÚČTOVÁNY PŘÍPLATKY ZA PLACENÉ SERVISNÍ ZÁSAHY** v mimopracovní dobu a v době víkendů a svátků (standardně 25-100%).

4.

Služby placené

Objednatelem nad rámec paušální částky

- 4.1. Nad rámec služeb zahrnutých v měsíční paušální částce poskytuje Zhotovitel zejména následující placené služby na základě objednávky ze strany Objednatele:
 - 4.1.1. Školící práce (nutno předem objednat termín a způsob školení – osobní přítomnost školitele Zhotovitele na provozovně Objednatele / vzdálenou správou / v prostorách Zhotovitele).
 - 4.1.2. V případě nadužívání HOTLINE především neproškolenou obsluhou Objednatele, upozorní Zhotovitel pracovníka Objednatele na tuto skutečnost. Zhotovitel je oprávněn odmítnout řešit základní neznalosti pracovníka Objednatele a doporučit objednání placeného školení

- 4.1.3. Úpravy SW dle požadavků Objednatele na základě vzájemně dohodnuté cenové a časové kalkulace na základě požadavku Objednatele na doplnění nové funkce SW, pokud tato není součástí standardních verzí SW.
 - 4.1.4. Provedení instalace aktualizace SW SAVARIN na techniku Objednatele (Objednatel v rámci paušální částky získává automaticky nejnovější verze SW elektronickou cestou – v emailu odkaz na stažení s návodem na instalaci).
 - 4.1.5. Servisní práce vyvolané chybou nebo neznalostí obsluhy (dohledání chyby, oprava dat, pokud je zpětně možná, u rozsáhlejších oprav na základě cenové kalkulace).
 - 4.1.6. Poruchami, výpadky či změnami technického vybavení, které nejsou v záruce nebo pod servisní smlouvou ze strany Zhotovitele. Hrazeny jsou též práce spojené s detekcí technického problému s technikou, kterou nespravuje Zhotovitel. Obvykle pracovník Zhotovitele naznačí možný zdroj problému – výpadek internetu, poškození počítačové sítě, zavírování PC, nepodporovaný operační systém. Případně podá informace servisní organizaci Objednatele, aby byla schopna vyřešit technický problém tak, aby provoz SW SAVARIN byl obnoven
 - 4.1.7. Analýza chybných zadání dat ze strany uživatele, dohledávání chybně zadaných dat.
 - 4.1.8. Změny nastavení, konfigurace SW.
 - 4.1.9. V souvislosti s EET jsou hrazeny práce spojené s generováním EET certifikátu na portálu EET (Objednatel je povinen poskytnout přístupové údaje na portál EET), instalace EET certifikátu a nastavení nového EET certifikátu do SW SAVARIN. Přístupové údaje na portál EET a k EET certifikátu Zhotovitel nemá k dispozici. Pokud je Objednatel pro účely zprovoznění EET poskytne pracovníkovi Zhotovitele, ten je použije pro tento servisní úkon, ale tyto z důvodů zabezpečení neukládá. Přístupové údaje k EET musí uchovat a zabezpečit Objednatel, který je si vědom, že bez těchto údajů není schopen Zhotovitel provést instalaci, změny, nastavení zasílání dat do EET.
 - 4.1.10. V rámci upgrade, která je součástí paušální částky nejsou nadstavbové moduly SW, které nebyly součástí dodání SW Objednateli, případně nové rozšiřující moduly SW, které v době zakoupení licencí SW nebyly k dispozici a jsou zpoplatňovány Zhotovitelem.
 - 4.1.11. Řešení technických problémů Objednatele
 - 4.1.12. Obnova a rekonfigurace SW po havárii PC či jiné techniky, poškození dat touto havárií, poškození dat viry a jiným škodlivým kódem, výpadkem proudu
 - 4.1.13. Reinstalace SW na novou techniku (výměna PC, serveru sítě LAN, rozšíření o nové tiskárny, periferie)
 - 4.1.14. Instalace SW na další techniku v rámci provozovny (další PC v kanceláři, v provozním oddělení, a podobně)
 - 4.1.15. Cestovní a další režijní výlohy při cestě za servisními službami na místo výkonu práce u Objednatele.
- 4.2.** Služby nad rámec paušální částky není povinen Zhotovitel vykonat okamžitě nebo ve lhůtě do 24 hodin. Zhotovitel Objednatele upřednostňuje a zavazuje se je provést přednostně, jakmile bude schopen časově případně technicky, obvykle zahájí práce v následující pracovní den po nahlášení. Zhotovitel je tyto služby oprávněn odmítnout v mimopracovní dobu, kdy by HOTLINE byla blokována těmito požadavky Objednatele.
- 4.3.** Faktury za práce nad rámec paušální částky jsou splatné do 14 dnů od provedení dílčího servisního zásahu.

5. Cena, platební podmínky

- 5.1. Smluvní strany si sjednávají, že výše paušální měsíční částky činí **3050,- Kč bez DPH**.
- 5.2. Paušální poplatek je splatný čtvrtletně, a to k 31. 03., 30. 06., 30. 09. a 15. 12. zpětně za příslušné čtvrtletí.

- 5.3.** Splatnost faktur – daňových dokladů je dohodnuta na 21 dnů po datu doručení Objednateli.
- 5.4.** Faktury Zhotovitel zasílá Objednateli emailem. V rámci vzájemné komunikace Zhotovitele a Objednatele poskytne Objednatel emailový kontakt na zasílání faktur. Změny emailu je Objednatel povinen zaslat na [REDACTED].
- 5.5.** Objednatel má právo požadovat zasílání faktur poštou nebo datovou schránkou. Zhotovitel má u těchto způsobů právo požadovat úhradu nákladů poštovního dle ceníku České pošty.
- 5.6.** Ceny služeb fakturované nad rámec paušální měsíční částky se řídí aktuálním ceníkem Zhotovitele zveřejněným na webové stránce Zhotovitele [REDACTED]. Objednatel má právo si aktuální ceník zhotovitele vyžádat mailovou zprávou zaslanou na adresu [REDACTED], případně telefonicky na čísle [REDACTED].
- 5.7.** Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení povinnosti Objednatele zaplatit řádně a včas cenu za poskytnuté služby a/nebo paušální platbu dle odst. 5. 1. tohoto článku na základě faktury vystavené Zhotovitelem má Zhotovitel právo na smluvní pokutu ve výši 0.05 % z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení se zaplacením. Smluvní pokuta je splatná na výzvu Zhotovitele adresovanou Objednateli. Smluvní strany si výslovně sjednávají, že zaplacením smluvní pokuty není žádným způsobem dotčeno právo Zhotovitele požadovat náhradu vzniklé škody v plné výši.
- 5.8.** Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel má právo jednostranně zvýšit paušální měsíční částku dle odst. 5. 1. tohoto článku, a to maximálně o tolik procent, kolik bude odpovídat nárůstu průměrné měsíční mzdy v podnikatelské sféře publikované ČSÚ kumulativně za dobu od roku, ve kterém byla naposled sjednána a/nebo upravena výše paušální měsíční částky dle odst. 5. 1. tohoto článku do roku bezprostředně předcházejícího roku, ve kterém Zhotovitel předmětné právo uplatnil. Zhotovitel je oprávněn uplatnit právo dle předchozí věty vždy k poslednímu dni lhůty pro vystavení faktury dle odst. 5. 2. tohoto článku, a to s účinností od bezprostředně následujícího kalendářního čtvrtletí.
- 5.9.** V případě prodlení s placením libovolného závazku ze strany Objednatele o více než 30 dnů, je oprávněn Zhotovitel jednostranně automaticky pozastavit provádění jakýchkoliv prací včetně servisních, hot-line a záručních. Faktury za další období po pozastavení může vystavit pouze formou zálohové faktury. Daňové doklady/faktury vystaví až po dohodě o pokračování těchto prací a úhradě dlužných částek.
- 5.10.** U zasílaných aktualizací/upgrade SW může Zhotovitel v případě prodlení Objednatele s platbou závazků vyplývajících z této smlouvy omezit délku platnosti licence na 30 dnů a uvolnit na trvalou až po úhradě všech dlužných finančních prostředků.

6.

Práva a povinnosti

smluvních stran

- 6.1.** Zhotovitel prohlašuje a Objednatel bere na vědomí, že služby dle této smlouvy, mohou být prováděny jednak osobně v prostorách Objednatele, dále pak ve formě vzdáleného přístupu do sítě Objednatele (telefonní komunikace, emailová pošta, elektronický vzdálený přístup) bez nutnosti přítomnosti či asistence Objednatele. S ohledem na rychlost a cenu servisu obě smluvní strany preferují elektronický způsob formou vzdáleného přístupu.
- 6.2.** Požadavky na servisní činnost je Objednatel povinen nahlásit Zhotoviteli telefonicky. V běžnou pracovní dobu na pevných telefonních linkách, v mimopracovní dobu na mobilním hotline telefonu. Toto číslo dostane k dispozici Objednatel při podpisu smlouvy.
- 6.3.** Servisní činnost zahájí Zhotovitel ihned po nahlášení, nejpozději do 24 hodin a to i v mimopracovní dobu.
- 6.4.** Zhotovitel je oprávněn použít k plnění povinností vyplývajících pro něj z této smlouvy třetí osoby. V takovém případě však Objednateli odpovídá, jako kdyby plnil sám.
- 6.5.** Zhotovitel neodpovídá za případné škody, které by vznikly na základě jednání či opomenutí Objednatele (neposkytnutí součinnosti, nesprávná obsluha, nenahlášení závady nebo chybné nahlášení závady, neumožnění provedení opravy, neodborná instalace zařízení či software mající za důsledek nefunkčnost servisovaného SW, užíváním nelegálního SW, užíváním nepodporovaného a neaktualizovaného operačního systému, neodborný zásah, apod.), či za zásahy třetích osob nebo

vyšší moc. Smluvní strany se dohodly, že vyšší mocí pro účely této smlouvy je jakákoli skutečnost, kterou Zhotovitel nemohl dostatečně ovlivnit svojí vůlí, zejména ji odvrátit či překonat včetně překážek, které jsou odstranitelné nicméně s vynaložením nepoměrně vysokých nákladů.

- 6.6. Objednatel prohlašuje, že veškeré jím Zhotoviteli předané podklady potřebné k poskytování služeb neporušují práva duševního či průmyslového vlastnictví třetích osob, zákon nebo dobré mravy, a že je vlastníkem těchto duševních či průmyslových práv, a/nebo k jejich užití získal nezbytné licence a oprávnění. V opačném případě Zhotoviteli nevzniká odpovědnost za škodu vzniklou zapracováním těchto podkladů. Zhotovitel není povinen ověřovat existenci a správnost těchto licencí či oprávnění.
- 6.7. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli nezbytnou součinnost k plnění povinností dle této smlouvy, zejména zpřístupnit Zhotoviteli přístupové údaje (uživatelská jména a hesla) k technice / software Objednatele, pokud jsou prokazatelně zapotřebí ze strany Zhotovitele, poskytnout mu souhlas s jejich užitím za účelem plnění povinností dle této smlouvy, umožnit mu přístup do jeho prostor, k dokumentaci vztahující se k výpočetní technice či softwaru.
- 6.8. Objednatel je povinen oznamovat změny kontaktních údajů, jako jsou emaily pro zaslání faktur, emaily pro zaslání informačních materiálů (newsletter) a upgrade, a dále telefonní kontakty na odpovědné pracovníky Objednatele. Případně kontakty na správce IT, které usnadní komunikaci při řešení technických problémů.
- 6.9. Pokud na počítačích a síti Objednatele provádí třetí strana servis, instalaci jiných produktů nebo technického vybavení, je Objednatel povinen zajistit otestování chodu systému SAVARIN, zda tento servis ho negativně neovlivnil a je povinen bez prodlení zajistit, aby třetí strana provedla opravu takovou, se obnovil bezproblémový chod SW SAVARIN. V případě plánování změn na počítačovém vybavení, které používá i SAVARIN, je Objednatel povinen informovat Zhotovitele o plánovaných změnách nejméně 3 pracovní dny před plánovaným termínem změny na počítačovém vybavení, aby byl případně

schopen operativně pomoci s obnovením chodu SW, případně s rekonfigurací systému (příkladem mohou být výměny PC, změna poskytovatele internetu, změny konfigurace sítě LAN, routeru počítačové sítě a podobně).

7.

Další ujednání

- 7.1. Zhotovitel se zavazuje, že nepřístupní, ani nepoužije žádnou informaci, zejména obchodní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s dílem nebo kterou získá od Objednatele (dále jen „Důvěrná informace“). Důvěrnými informacemi jsou jakékoli informace obchodní povahy, se kterou se Zhotovitel seznámí v souvislosti se spoluprací s Objednatelem nebo od Objednatele jinak získá (jakýmkoli způsobem), vč. obchodního tajemství druhé smluvní strany. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost a uchovávat v tajnosti důvěrné informace a obchodní tajemství, jež mu Objednatel poskytl nebo se jinak dozvěděl za při nebo v souvislosti s plněním této smlouvy. Uvedená povinnost se vztahuje i na zaměstnance Zhotovitele či jiné osoby, které by se na díle podíleli nebo měli z jednání či opomenutí Zhotovitele přístup k takovým informacím.
- 7.2. Zpřístupněné údaje (hesla) se Zhotovitel zavazuje nezneužít. Předaná přístupová jména a hesla uloží pouze v odůvodněných případech na svém zabezpečeném úložišti v sídle firmy, kde zajišťuje nezbytnou ochranu proti jejich zneužití.

8.


Trvání smlouvy a zánik

smlouvy

- 8.1. Smlouva je platná podpisem smluvních stran.
- 8.2. Smlouva je účinná dnem **01.11.2021**.
- 8.3. Faktura za říjen 2021 bude vystavena k datu 31.10.2021 dle aktuálně platné původní smlouvy. Faktura za listopad a prosinec bude vystavena k datu 15.12.2021.

- 8.4.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s měsíční výpovědní lhůtou. Tato se začíná počítat prvním dnem následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi.
- 8.5.** Smlouvu je možno vypovědět nejdříve po uplynutí **3** měsíců po nabytí účinnosti.
- 8.6.** Smlouvu je možné změnit jen písemnými, vzájemně odsouhlasenými dodatky.
- 8.7.** Smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních, z nichž Zhotovitel i Objednatel obdrží vždy 1 vzájemně potvrzené vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu.
- 8.8.** Zároveň se k datu **31.10.2021** ruší platnost smlouvy původní, účinné dnem 01.01.2014 včetně všech jejích dodatků

19. 10. 2021

Za Zhotovitele

Jednatel společnosti

19. 10. 2021

za Objednatele