



**Smlouva o podmínkách servisní podpory na hardware a software uvedený  
v příloze této smlouvy**

číslo smlouvy dodavatele: 221SS047, číslo smlouvy objednatele: Spr 1022/2021

**Smluvní strany – identifikační údaje**


**Objednatel:** **Krajský soud v Praze**  
Sídlem: náměstí Kinských 234/5  
15000 Praha – Smíchov  
IČ: 00215678  
DIČ: CZ00215678  
Bankovní spojení:   
Datová schránka: hvbabbq  
Zastoupený: JUDr. Ljubomírem Drápalem, předsedou soudu  
dále též jen „objednatel“

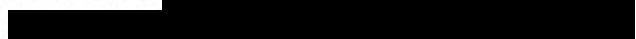
a

**Dodavatel:** **aSolution s.r.o.**  
Sídlem: U Retexu 623  
339 01 Klatovy  
IČ: 26 39 85 91  
DIČ: CZ26 39 85 91  
Bankovní spojení:   
Datová schránka: wj7nmq8  
Zastoupený: Martinem Zvoničkem, jednatelem společnosti  
Zapsán u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 17743  
dále též jen „dodavatel“ nebo „poskytovatel“


uzavřely v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění na základě vzájemného a úplného souhlasu o všech níže uvedených ustanoveních tuto Smlouvu o poskytování technické podpory (dále jen „Smlouva“).


**Odpovědná osoba objednatele:**

ve věcech obchodních a smluvních: 

ve věcech technických: 

**Odpovědné osoby dodavatele:**

ve věcech obchodních a smluvních: 

ve věcech technických: 

## **I Předmět smlouvy**

- 1) Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytnout objednateli servisní podporu na hardware a software dle seznamu v **Příloze č. 1**, dle rozsahu a podmínek specifikovaných v **Příloze č. 2** této smlouvy a tomu odpovídající závazek objednatele za řádně poskytnutou službu zaplatit dodavateli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v kapitole IV této smlouvy.
- 2) Dodavatel se zavazuje poskytnout službu v místě provozování, která jsou specifikována v **Příloze č. 1** této smlouvy.
- 3) Objednatel se zavazuje seznámit s touto smlouvou pověřené pracovníky na jednotlivých pracovištích určených pro dodávku (viz Příloha č. 1) a zajistit, aby se jejími ustanoveními řídili.

## **II Podmínky plnění**

- 1) Pro řádné plnění předmětu smlouvy ze strany dodavatele je zapotřebí spolupráce ze strany objednatele. Jedná se především o:
  - a) dodání veškerých potřebných informací nutných k řádnému provedení servisní podpory tzn. dodání přesných adres míst instalace, kontaktní údaje na pověřené zaměstnance, včetně telefonů a případné alternativní kontaktní údaje.
  - b) případnou změnu údajů v předchozím bodě oznámí objednatel písemně dodavateli min. 10 pracovních dní před realizací změny,
  - c) zajištění kompetentních a znalých osob, které se budou spolupodílet na zajištění servisní podpory ze strany poskytovatele,
  - d) zajištění přístupu do firemní intranetové sítě (je-li to pro zajištění servisní podpory potřebné),
- 2) Dodavatel se zavazuje oznámit provedení servisní profylaxe s minimálním dvoudenním předstihem.
- 3) O každém servisním zásahu bude pořízen servisní protokol podepsaný zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany se zavazují vyhotovit servisní protokol zvlášť za každé skenovací pracoviště, na kterém bude proveden servisní zásah.
- 4) Veškerá práva a povinnosti smluvních stran, která neupravuje tato smlouva, se řídí Občanským zákoníkem. Obě strany prohlašují, že uzavírají tuto servisní smlouvu po přezkoumání veškerých údajů vztahujících se k poskytovaným službám, jež si vzájemně zpřístupnily. Jakékoli opomenutí při seznámení se s příslušnými údaji nebo informacemi nezbavuje smluvní strany odpovědnosti za řádné a včasné plnění předmětu smlouvy.

## **III Záruky za jakost zboží a odpovědnost za vady**

- 1) Dodavatel poskytuje objednateli na poskytnuté služby záruku v trvání 24 měsíců.
- 2) Dodavatel odpovídá za kvalitu, funkčnost a úplnost předmětu plnění a zaručuje, že plnění bude poskytnuto plně v souladu s podmínkami této smlouvy, ve sjednaných parametrech a v prvotřídní jakosti.
- 3) V případě dodávek materiálů, služeb nebo výrobků se dodavatel zavazuje nabízet objednateli ekologicky šetrné materiály, služby nebo výrobky. Budou-li materiály, výrobky nebo služby, podléhat dle zákona č. 477/2001 Sb. o obalech, v platném znění zpětnému odběru a využití obalového odpadu, dodavatel se zavazuje bezúplatně poskytnout objednateli tyto služby v souladu s platnou legislativou. Obdobně bude dodavatel postupovat ve vztahu k povinnosti odděleného sběru dodaných zařízení.
- 4) Dodavatel odpovídá za škody v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem v platném znění.
- 5) Dodavatel odpovídá za škody na majetku objednatele, způsobené svými zaměstnanci či osobami, kterých využívá v souvislosti s plněním této smlouvy až do výše 5 mil. Kč.

## **IV Cena a platební podmínky za dodávku a instalaci skenovacích linek**

- 1) Všechny ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění.
- 2) Cena za poskytování servisní podpory dle specifikace v Příloze č. 2 této smlouvy je sjednána dohodou smluvních stran a činí celkem:

- a. Za 12 měsíců poskytování servisní podpory **41.460,00 Kč bez DPH** (orientačně **vč. 21% DPH 50.166,60 Kč**)
  - b. Za 1 člověkohodinu (dále jen čh) programátorských, analytických, instalačních nebo školicích prací, které si objednatel vyžádá na rozšíření nebo úpravu stávajícího software řešení **1.200,00 Kč bez DPH** (orientačně **vč. 21% DPH 1.452,00 Kč**).  
Celková cena konkrétní požadované úpravy je pak násobek počtu čh a paušální ceny za 1 čh. Pracnost úpravy je s Objednatelkem dohodnuta předem a Objednatel na konkrétní úpravy vystaví samostatnou objednávku. Maximální výše plnění za služby uvedené v této smlouvě bude činit 150 000,00 Kč bez DPH.
- 3) Případně řádně zdokumentované náklady nad rámec služeb uvedených v této smlouvě nebo příloze této smlouvy budou vyúčtovány odděleně dle platného ceníku společnosti Poskytovatele (viz bod 10 této kapitoly).
  - 4) Všechny poplatky a daně budou účtovány vždy v souladu s platnou právní úpravou. Pokud v souvislosti s řádným poskytováním podpory vzniknou ze zákona dodatečně daně nebo poplatky, připadají tyto k tíži Objednatelky.
  - 5) Poskytovatel bude mít právo pozastavit poskytování služeb, když Objednatel v rozporu s touto smlouvou neuhradí cenu nebo její část v den její dohodnuté splatnosti a takové prodlení bude trvat i 30 dní po tom, co byl Objednatel na tuto skutečnost Poskytovatelem písemně upozorněn. O prodlení platby za služby sjednané touto smlouvou se nejedná, pokud Poskytovatel řádně nesplnil podmínky sjednané touto smlouvou nebo jejími dodatky.
  - 6) Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli fakturu, která nesplňuje náležitosti daňového dokladu nebo neodpovídá zásadám a požadavkům dohodnutým v podmínkách této smlouvy nebo případných dodatcích s upozorněním, které náležitosti předmětná faktura nesplňuje. V případě, že byla faktura vrácena oprávněně, neběží lhůta splatnosti a Poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu s novou lhůtou splatnosti a se všemi předepsanými náležitostmi daňového dokladu.
  - 7) Veškeré služby požadované Objednatelkou nad rámec této servisní smlouvy viz Příloha č. 2 jsou fakturovány samostatně na základě platného ceníku Poskytovatele. Tyto hodinové sazby jsou stanoveny následovně. Za práce programátorské, instalační a servisní 1.200,- Kč bez DPH/hod, za práce analytické, školicí a konzultační 1200,- Kč bez DPH/hod. K celkové ceně jsou připočítávány vzniklé cestovní náklady a náhrady, stanovující se na základě sazby 12,50 Kč bez DPH/km. Do nákladů je započítávána i každá započatá hodina v plné výši. Ke službám prováděným mimo pracovní dobu a pracovní dny je fakturován příplatek ve výši 50 %.
  - 8) Spotřební materiál (sada podávacích válečků, tisková hlava tiskárny, etikety a páska do tiskárny) použitý pro zajištění řádné funkčnosti zařízení je fakturován dle aktuálního ceníku dodavatele.
  - 9) Řádně vystavená faktura má splatnost 21 kalendářních dnů od data převzetí Objednatelkou. V případě prodlení se zaplacením faktur se účtuje zákonný úrok z prodlení z fakturované částky. Faktura se považuje za uhrazenou již odepsáním fakturované částky z účtu Objednatelky.
  - 10) Ceny jsou konečné a zahrnují veškeré náklady a odměny Poskytovatele za plnění povinností Poskytovatele dle této servisní smlouvy.
  - 11) Poskytovatel je v souladu s příslušnými ustanoveními z. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů („Zákon o DPH“), povinen odvést (zaplatit) příslušnému správci daně příslušnou DPH ve výši dle platných právních předpisů, která bude připočtena k ceně a bude uhrazena Objednatelkou Poskyvatelkou v souvislosti s cenou v souladu se smlouvou.

## **V Mlčenlivost a ochrana obchodního tajemství**

- 1) Smluvní strany se v souladu s ustanoveními občanského zákoníku v platném znění zavazují, že v průběhu trvání jejich smluvního vztahu a po jeho ukončení zachovají mlčenlivost o důvěrných informacích druhé smluvní strany vůči třetím osobám s výjimkou případů, kdy si tyto informace vyžádá soud nebo jiný oprávněný orgán.

- 2) Pro účely této smlouvy se důvěrnou informací rozumí veškeré informace jakéhokoliv druhu včetně informací obchodních (zejména o těch skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství), technických a o praktických postupech, jakož i veškeré další informace získané před nebo po podepsání této smlouvy, které strana získala během ústního jednání nebo prostřednictvím jiného komunikačního prostředku s výjimkou informací uvedených níže pod písmeny a), b), c) a d):
  - a) informace, které jsou známé nebo se v budoucnu stanou známé se všemi detaily široké veřejnosti prokazatelně jinak než porušením povinností obsažených v této smlouvě,
  - b) informace, které strana může zveřejnit, protože je vlastnila dříve, než jí je poskytla druhá strana a je schopna toto tvrzení prokázat,
  - c) informace, které strana získala nebo získá od třetí strany, která nebyla vázána touto smlouvou a je schopna to prokázat,
  - d) informace, k jejichž zveřejnění udělí objednatel písemný souhlas podepsaný jím zmocněným zástupcem.
- 3) Smluvní strany se zavazují zajistit, aby zpřístupnění důvěrné informace bylo vyhrazeno pouze pro ty zaměstnance, kteří ji musí vzhledem ke své pracovní náplni znát, a aby tito zaměstnanci byli zavázáni zachovávat o důvěrné informaci mlčenlivost podle tohoto článku.
- 4) Dodavatel se zavazuje, že zabezpečí, aby převzaté dokumenty a případné analýzy, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány, a že nebude pořizovat kopie ani reprodukce důvěrné informace nad rozsah odůvodněné potřeby. Všechny originály a pořízené kopie důvěrných informací objednatele jsou jeho majetkem a dodavatel se zavazuje je objednateli vrátit nebo je skartovat nejpozději v okamžik ukončení smlouvy. Ustanovení tohoto odstavce se netýká informací, které je dodavatel povinen si ponechat z důvodů stanovených zákonem.
- 5) Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou v prostorách objednatele bezvýhradně dbát pokynů pověřených zaměstnanců objednatele a uzpůsobit svou činnost tak, aby nenarušovali provozní činnost objednatele. Pokud v důsledku dodržování takových pokynů dojde ke zpoždění s dodávkou nebo poskytnutím servisních služeb, nenese za takové zpoždění dodavatel odpovědnost.
- 6) Dodavatel se zavazuje na vyžádání objednatele, zpravidla před započítím příslušné etapy prací, seznámit své zaměstnance s relevantními bezpečnostními a provozními předpisy objednatele nebo jejich částmi souvisejícími s předmětem plnění smlouvy a bezpodmínečně je dodržovat. Dodavatel bere na vědomí, že tyto předpisy mohou průběžně doznávat změn, s nimiž je povinen své zaměstnance na popud pověřeného zaměstnance objednatele seznamovat a bezpodmínečně je dodržovat v jejich aktuálně platném znění. Dodavatel dále bere, v souvislosti s tím, na vědomí, že veškeré relevantní interní příkazy, směrnice a další bezpečnostní a provozní předpisy určené pro zaměstnance a manažery objednatele se příslušnou měrou vztahují i na jeho zaměstnance, kteří se podílejí na poskytování služeb a plnění dle této smlouvy.
- 7) Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou:
  - a) připojovat žádná svá zařízení k počítačové síti ani k počítačům objednatele
  - b) na počítače objednatele instalovat jakýkoliv software vyjma takového, na jehož instalaci se s objednatelem písemně dohodl nebo který je předmětem plnění dle této smlouvy
  - c) bez písemného svolení objednatele vynášet žádné počítače objednatele ani jejich části z jeho budov ani je jakkoliv přemísťovat
  - d) bez písemného svolení objednatele vynášet z jeho budov jakékoliv nosiče dat jako diskety, CD, magnetické pásky s daty objednatele.
- 8) Dodavatel se zavazuje, že v případě, že se naplňování účelu této smlouvy na straně dodavatele účastní třetí osoby, které anebo jejichž zaměstnanci se mají možnost seznámit s důvěrnými informacemi objednatele, je dodavatel povinen tyto třetí osoby písemně zavázat k plnění všech povinností sjednaných v tomto článku smlouvy a zajistit jejich plnění ze strany těchto osob. Za nesplnění touto smlouvou sjednaných povinností těmito třetími osobami má dodavatel vůči objednateli odpovědnost, jako by sjednané povinnosti plnil a prováděl sám. Dodavatel je



povinen informovat Objednatele, pokud se naplňování účelu této smlouvy budou účastnit třetí osoby a předat mu informace o těchto třetích osobách ještě před započatím plnění.

## **VI Doby trvání smlouvy, výpověď, odstoupení od smlouvy**

- 1) Tato smlouva nabývá závazné platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a je uzavřena na dobu určitou **36 měsíců**, popř. do vyčerpání maximálního finančního limitu sjednaného v kapitole IV. této smlouvy. Podmínky poskytování servisní podpory jsou upraveny v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 2) Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení. Smluvní strany jsou si v takovém případě vzájemně povinny nahradit účelně vynaložené náklady vynaložené v souvislosti s plněním smlouvy. Odstoupení se netýká nároku na zaplacení smluvních pokut, náhrady škody, ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací a těch ustanovení smlouvy, jejichž účinnost nekončí splněním dodávky, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Odstoupení od této smlouvy může být provedeno výhradně doporučeným dopisem nebo prostřednictvím datové schránky a účinnosti nabývá dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 3) Za podstatné porušení smlouvy na straně dodavatele se považuje zejména:
  - a) zaviněné prodlení dodavatele s dílčím plněním předmětu smlouvy o více než 15 pracovních dnů,
  - b) nedodržení konfigurace, parametrů a příslušenství po předchozím písemném upozornění objednatele,
  - c) oprávněné uplatnění autorských nebo průmyslových práv třetími osobami k předmětu smlouvy.
- 4) Dodavatel odpovídá za průmyslově-právní a autorskoprávní nezávadnost předmětu smlouvy a za to, že na dodaném software a dokumentaci nevznou žádná práva třetích osob omezující vlastnická práva nebo jejich užívání objednatelem. Náklady na získání nevylučné licence či na využití předmětu průmyslového vlastnictví nebo na získání práva vlastníka předmětu průmyslového vlastnictví smluvním převodem, jestliže je jeho použití účelné nebo nezbytné, jsou zahrnuty do ceny dodávky.
- 5) Pro výpověď a odstoupení od smlouvy dále platí obecně závazné právní předpisy zejména občanský zákoník.
- 6) Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpověď může být doručena výhradně doporučeným dopisem nebo prostřednictvím datové schránky. Výpovědní doba činí dva měsíce a začne plynout prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

## **VII Závěrečná ustanovení**

- 1) Případné změny a doplňky smlouvy jsou možné pouze na základě písemných, za sebou číslovaných dodatků schválených oběma smluvními stranami.
- 2) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s tím, že každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 3) Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 4) Pokud by byla některá ustanovení těchto podmínek neúčinná/neplatná nebo se stala neúčinnými/neplatnými, zůstávají ostatní ujednání uvedená v této smlouvě nebo dodatcích této smlouvy dále platná a účinná v plné míře. Smluvní partneri budou v součinnosti hledat platnou úpravu, která se co nejvíce přiblíží neúčinným/neplatným ustanovením.
- 5) Pokud není dohodnuto jinak, platí mezi smluvními stranami zákonná ustanovení výlučně podle českého práva také v případě, že služby jsou poskytovány v zahraničí.
- 6) Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za opoždění způsobené okolnostmi vylučujícími zodpovědnost, které jsou uvedeny v občanském zákoníku. Účinky vylučující zodpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, pokud trvá překážka, se kterou jsou tyto povinnosti spojeny. Zodpovědnost není zbaven dodavatel v případě opoždění dodávky.

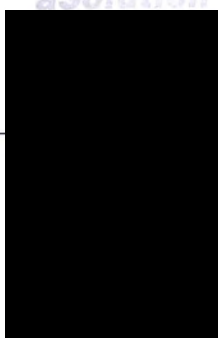
- 7) Umístění dodaného zařízení či software řešení, adresy, jména zástupců smluvních stran, telefonní a faxová čísla atd. je možné měnit i jednostranným písemným oznámením. Smluvní strany se zavazují neodkladně oznamovat změny uvedených údajů druhé smluvní straně a v případě porušení této povinnosti se zavazují uhradit všechny případné škody a náklady, které druhé smluvní straně z porušení této povinnosti vznikly.



V Plzni dne 2. 11. 2021

V Praze dne 26. 10. 2021

Za Dodavatele

Za Objednatele

  
aSOLUTION s.r.o.  
IČO: 25220001  
Česká republika  
Plzeň

  
JUDr. Ljubomír Drápal  
Předseda soudu  


**Seznam příloh, které jsou nedílnou součástí této smlouvy:**

- Příloha č. 1 - Seznam zařízení a lokalit pro provádění servisní podpory
- Příloha č. 2 - Obecné a specifické podmínky provádění servisní podpory
- Příloha č. 3 – Hlášení o poruše (vzor)

Jednotlivé přílohy jsou parafovány oprávněnou osobou dodavatele na všech stránkách.

**Příloha č. 1 - Seznam zařízení a lokalit pro provádění servisní podpory**

Přehled pracovišť a položek:

--

Pod tuto servisní smlouvu je zahrnuta i podpora na skenovací aplikaci pro výše uvedená skenovací zařízení. Součástí servisní podpory na skenovací aplikaci je i automatická aktualizace, popř. přechod ze stávající skenovací aplikace na aktuální verzi aplikaci ISIRscan.

Tato servisní podpora, automatická aktualizace i přechod na aktuální verzi aplikaci ISIRscan, je zahrnut v roční paušální částce, viz kapitola „IV Cena a platební podmínky za dodávku a instalaci skenovacích linek“, bod. 2) písm. a.



## **Příloha č. 2 - Obecné a specifické podmínky provádění servisní podpory**

### **1. Servisní podpora na hardware**


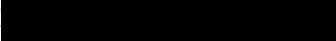

*Rozsah servisní podpory: ServisPlus R1<sub>w</sub> – Basic Warranty*

Služba je poskytována částečně v místě instalace (servisní prohlídky, opravy) a částečně na servisním pracovišti firmy aSolution (dílenské opravy, reklamace).

V roční paušální ceně jsou veškeré práce, náhradní díly, cestovní náhrady, náhradní zařízení, preventivní prohlídky a čištění atd. (viz dále).

Odezva do 16 hodin od obdržení hlášení o závadě a odstranění závady (=garantovaný restart zařízení) do 72 hodin a to, odstraněním závady, dodáním náhradního řešení nebo jiným vhodným způsobem. Náhradní skener je možné zaslat v případě menších skenerů přepravní společností s garancí dodání do tří dnů.

#### **Podpora zahrnuje:**

- 1 preventivní prohlídky v místě instalace ročně (popis viz dále),
- zajištění plnohodnotného náhradního řešení při opravě nad 72 hodin od nahlášení
- čas a práce technika, cestovní výlohy, kompletní přepravní náklady
- náhradní díly
- dodání a doplňování čistícího setu pro bezpečnou uživatelskou údržbu zařízení,
- hot-line podporu v pracovní době 9:00 – 17:00 hod.,
  - telefon: 
  - fax: +421 
  - e-mail: 
- evidence a reporting servisních zásahů a jednou ročně poskytnutí servisní zprávy (nebo na vyžádání)
- vedení agendy požadavků Objednatele na další rozvoj řešení,
  - konzultace při analyzování a určování směru dalšího rozvoje řešení,
  - projektování a navrhování řešení na základě požadavků Objednatele,
  - tvorba a implementace rozšiřujících řešení atd.

#### **Podpora nezahrnuje:**

- práce na případné customizaci řešení (je pouze poskytnuta sleva 20 % na veškeré práce)
- vyžádanou návštěvu technika nebo konzultace na místě instalace mimo běžné preventivní prohlídky nebo servisní zásah
- opravy zařízení vzniklé neodborným užíváním zařízení, nedbalostí nebo využíváním zařízení v rozporu s dodanou dokumentací
- spotřební materiál (sada podávacích válečků)

V praxi je tento servis prováděn tak, že při nahlášení závady se technik spojí s oprávněnou osobou příslušného pracoviště a o závadě se snaží získat podrobnější informace, popř. vyřešit závadu telefonicky. Pokud se toto nepovede, je domluven následný servisní zásah s tím, že sebou veze náhradní zařízení nebo je odeslán náhradní skener na dohodnutou adresu.

Pokud se mu závadu nepodaří odstranit na místě okamžitě, je zprovozněno náhradní zařízení a vadný kus je odvezen na opravu. Pro provedení opravy a otestování plné funkčnosti je



zařízení opět technikem dopraveno na místo instalace a zprovozněno nebo zasláno přepravcem.

Součástí servisní podpory je **pravidelné čištění** zařízení na místě instalace **1x za servisní rok**, které obsahuje:

- Software kontrolu hardware
- Čištění hardware
- Promazání mechanických částí
- Kontrola čidel
- Kalibraci (je-li potřeba)
- Pohovor s obsluhou o případných drobných nebo občasných problémech a jejich náprava
- Výměna spotřebního materiálu (je-li potřeba)
- Doplnění čistícího setu (obvykle 1x ročně)
- Otestování a schválení plné funkčnosti a provedených prací

O provedení servisní kontroly je proveden zápis do servisního protokolu, který je pak zdrojem informací pro **evidenci servisních služeb** (eviduje se jak opravy, řešení problémů, tak provedení preventivních servisních čištění). Tato evidenci je pak posílána Objednateli obvykle 1x ročně jako výkaz za servisní rok. Zde je pak možné dohledat, jaké problémy se na jednotlivých pracovištích vyskytli, jaké servisní práce byly provedeny, zda a kdy byl vyměněn spotřební materiál, jaké je zatížení skeneru dle interního počítadla atd.

## **2. Servisní podpora na software**

Servis a údržba rutinního provozu dodaného software řešení obsahuje následující služby zajišťované Poskytovatelem:

- a) odstranění zjištěných vad s garancí termínů,
- b) řešení kritických a neočekávaných situací,
- c) konzultace při řešení problémů,
- d) aktualizace, popř. přechod z jiné aplikace na aktuální verzi aplikace ISIRscan
- e) hot-line v pracovní dny od 9:00 hod do 17:00 hod. (telefonicky), nonstop (e-mail)
- f) vedení agendy závad, termínů a způsobu odstranění závad,
- g) vedení agendy požadavků Objednatele na další rozvoj systému,
- h) doplnění a změna funkcí systému (update) vyvolané legislativními změnami,
- i) nabídka bezplatné dodávky nových verzí dodaných modulů (upgrade),
- j) provedení jednoduchých úprav systému na základě požadavků Objednatele,

### **Vady**

Vadou kategorie A se rozumí velmi závažná vada, která znemožňuje používání systému jako celku.

Vadou kategorie B se rozumí závažná vada, která znemožňuje používání části systému nebo způsobuje vážné provozní problémy nebo hrubě porušuje bezpečnostní požadavky Objednatele.

Vadou kategorie C se rozumí středně závažná vada, která sice způsobuje problémy při používání systému, ale umožňuje provoz bez vlivu na kvalitu dat a na výsledky zpracování, problémy je možné dočasně řešit organizačními opatřeními.

Vadou kategorie D se rozumí nevýznamná vada, resp. námět na zlepšení nebo změnu.

Kategorizaci vad určuje Objednatel společně s Poskytovatelem.

Ve sporných případech bude o druhu vady rozhodnuto jednáním mezi pověřenými zástupci Objednatele a Poskytovatele.

### **Ohlašování vady**

Objednatel se zavazuje, že všechny vady kategorie A až C, které se vyskytnou po dobu rutinního provozu systému, oznámí bezodkladně Poskytovateli. Zjištění vady Objednatel nahlásí e-mailem na adresu [REDACTED]

Oznámení o vadě bude zřetelně označeno jako „Hlášení vady“, ve kterém Objednatel uvede: kategorii vady, popis vady nebo problému, okamžik (datum, čas) a okolnosti vzniku vady.

Poskytovatel se zavazuje, že oznámení Objednatele o vadě potvrdí do 16 hodin e-mailem na adresu Objednatele uvedenou na oznámení o vadě (bude-li to vyžadováno), resp. na e-mailovou adresu pověřeného zástupce Objednatele. Poskytovatel zároveň uvede, jak vadu hodnotí a jakým způsobem ji hodlá odstranit.

Pro hlášení vad kategorie D platí obdobná pravidla jako pro vady A až C, pouze je není nutné hlásit bezodkladně po jejich zjištění, stejně tak pro jejich potvrzení neplatí lhůta pro potvrzení dle bodu výše.

Všechny změny v e-mailových adresách, faxových a telefonních číslech uvedených v tomto dokumentu se zavazují účastníci smlouvy v případě změny oznámit druhé smluvní straně písemnou formou a tyto se tak stávají automatickou náhradou příslušných čísel a adres v tomto bodě smlouvy.

### **Odstranění vady**

Poskytovatel se zavazuje, že vadu kat. A odstraní do 2 pracovních dnů od nahlášení vady.

Poskytovatel se zavazuje, že vadu kat. B odstraní do 5 pracovních dnů od nahlášení vady.

Poskytovatel se zavazuje, že vadu kat. C odstraní do 10 pracovních dnů od nahlášení vady.

Poskytovatel se zavazuje, že zahájí práce vedoucí k odstranění vad kategorie D v termínu a způsobem dle vzájemné dohody smluvních stran. Nebude-li uzavřena v této věci žádná dohoda pověřených osob obou smluvních stran, pak Poskytovatel zahájí práce vedoucí k odstranění vad kategorie D po dobu záruky do 20 kalendářních dnů od nahlášení, po záruce do 30 kalendářních dnů od nahlášení.

Vzdálená administrace bude prováděna připojením přes internet. Poskytovatel poskytne objednateli veřejnou IP adresu a objednatel zajistí průchod přes firemní firewall.

Do všech výše uvedených termínů odstranění vad se nezapočítávají dny pracovního klidu a dny pracovního volna.

Závazek Poskytovatele odstranit vadu ve výše uvedených termínech se vztahuje výlučně na vady vlastního software, nikoliv na nefunkčnost řešení vyvolanou jinými příčinami (nefunkčnost hardware Objednatele, havárie nebo závady v infrastruktuře IT, chyby administrátora apod.). V takovém případě Poskytovatel zajistí účinnou pomoc pro rychlé a efektivní odstranění závady, tato pomoc však bude Objednateli účtována.

Při procesu odstraňování vady se bude postupovat přednostně formou elektronické komunikace a za účinné spolupráce Poskytovatele a Objednatele.

**Příloha č. 3 – Hlášení o poruše (vzor)**

**Hlášení o poruše**

**Zašlete prosím naskenované na e-mail [hotline@asolution.cz](mailto:hotline@asolution.cz) nebo na faxové číslo (+420) 377 280 203**

Číslo smlouvy nebo s.n. zařízení: Servisní smlouva č. 221SS047

**Firma:** .....

**Kontaktní osoba:** .....

**Telefon:** .....

**e-mail:** .....

**Popis závady** .....

.....

.....

.....

.....

.....

**Datum:** ..... **Razítko a podpis:** .....

----- Vyplní aSolution s.r.o. -----

**Datum a čas přijetí hlášení:**.....

Telefonické ověření:

Zjištěný stav: .....

.....

.....

**Návrh servisního zákroku:** .....

**Datum a čas přijetí ověření** ..... **Jméno:** .....

