



Servisní smlouva

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

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění



1. Smluvní strany

Zhotovitel

Obchodní firma ANETE spol. s r.o.
Sídlo Okružní 834/29a, Lesná, 638 00 Brno
IČO: 46970126
DIČ: CZ46970126
Zápis v OR: Krajský soud v Brně, sp. zn. C 7172
Zastoupená: Ing. Milošem Raušem,
jednatelům společnosti
Bankovní spojení: 
č.ú.: 

(dále jen "zhotovitel")

Objednatel

Obchodní firma Česká republika - Hasičský záchranný sbor
Královéhradeckého kraje
Sídlo Hradec Králové 3, nábřeží U Přivozu 122/4, PSČ 500 03
IČO: 70882525
DIČ: CZ70882525
Zastoupená: plk. Ing. Davidem Poučem, ředitelem
Bankovní spojení: 
č.ú.: 

(dále jen "objednatel")

(dále společně označovány jako "smluvní strany")

2. Předmět smlouvy

Tato servisní smlouva (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. 6 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

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.



Cena

1. Cena za služby sjednané v odst. 3. bodu 3.1 této smlouvy byla sjednána dohodou v paušální výši 1 500,- Kč (slovy: jeden tisíc pět set korun českých) 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 součást 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 cenou služeb takto stanovenou výslovně souhlasí.
- 4.4. Objednatel souhlasí s předáváním daňových dokladů (faktur) a s tím souvisejících dokumentů elektronickou cestou, e-mailem na adresu: . Tyto daňové doklady jsou splatné do 30 dnů od data jejich vystavení.

Doklady budou v takové formě, která zamezí možným změnám odeslaných dokumentů. (např. ve formátu pdf nebo jiném obdobném formátu.)

Doklad se považuje doručený okamžikem oznámení o doručení e-mailové zprávy, doložené příslušným hlášením e-mailového klienta (např. MS Outlook, IceWarp).
- 4.5. Zhotovitel je oprávněn upravit výši ceny služeb bez dohody smluvních stran v závislosti na výši inflace za uplynulý kalendářní rok za těchto podmínek:
 - a. Cena služeb se zvýší o úředně stanovenou míru inflace, přičemž inflaci 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 nejdříve od 1.2. každého kalendářního roku, počínaje 1.2. 2023.
 - c. Cena služeb zvýšená z důvodu inflace je ve zvýšené části sjednanou cenou, přičemž objednatel se zvýšením ceny tímto způsobem výslovně souhlasí;

5. Ostatní ujednání

- 5.1. Objednatel nahlásí své požadavky na konkrétní službu formou, která je popsána v SLA jednotlivých služeb v Příloze č. 4. 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. Zpracování osobních údajů

- 6.1. V rámci plnění předmětu této Smlouvy může ve smyslu článku 4, odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) docházet ke zpracování osobních údajů Zhotovitelem jako zpracovatelem pro Objednatele jako správce, které Objednatel získal nebo získá v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nebo které pro Objednatele za tímto účelem získá samotný Zhotovitel („Osobní údaje“).
- 6.2. Vymezení vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování Osobních údajů ve smyslu odst. 1 tohoto článku je upraveno samostatnou Smlouvou o zpracování osobních údajů, která dále stanoví rozsah Osobních



údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování, podmínky a záruky na straně Zhotovitele ohk zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, přičemž smluvní strany souhlasí s jejím uveřejněním v plném rozsahu včetně metadat. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí kupující.
- 7.2 Tato smlouva včetně všech jiných příloh nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá dnem uveřejnění v registru smluv.
- 7.3 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem její účinnosti. Smlouva zaniká způsoby uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele.
- 7.4 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
- 7.5 Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 (dvou) shodných stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 1 (jedno) vyhotovení.
- 7.6 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném pojednání, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.7 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.


8. 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



9. Podpisy

ZA OBJEDNATELE: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Česká republika Hasičský záchranný sbor Královéhradeckého kraje nábyčí U. Převozu 122/4 500 03 Hradec Králové IČ: 70 88 25 25 CZ-NUTS: CZ0521 14</p> </div>	Jméno	plk. Ing. David Pouč ředitel HZS Královéhradeckého kraje
	Podpis	
	Datum	V Hradci Králové dne 08-11-2021

ZA ZHOTOVITELE: <p>(2) ANETÉ spol. s r.o. Okružní 29a, 638 00 BRNO Tel. 548 422 811, fax: 548 422 830 IČ: 46970126, DIČ: CZ46970126</p>	Jméno	Ing. Miloš Rauš , jednatel
	Podpis	
	Datum	V Brně dne 9.11.2021



Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

Název služby	Služba je zahrnuta v paušálním poplatku
Zvýhodněná sazba placených služeb	ANO
HotLine	ANO
Help-Desk	ANO
Garance servisu	ANO
Odstraňování problémů a havárií	ANO
Aktualizace programového vybavení	NE
Modernizace, rozšíření systému	NE

Rozsah služeb a počet hodin zahrnutých do paušálního poplatku:

Název služby	Kvantifikace
HotLine, dálkový servis SW a dat (hodin/rok)	12
Dostupnost služeb	Pracovní dny 7:00 až 15:30 hod.



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	980,00/hod
Poskytování expresního servisu do 2 pracovních dnů	1.180,00/hod
Poskytování expresního servisu do 24 hod	1.280,00/hod
Poskytování expresního servisu do 8 hod	1.680,00/hod
Programátorské práce	1.280,00/hod
Dopravní náklady	12,00/km

SLUŽBY HOTLINE (poradenství po telefonu)

HotLine (nad hodiny zdarma/měsíc)	880,00/hod
-----------------------------------	------------

DÁLKOVÝ SERVIS SOFTWARE A DAT (vzdálené připojení)

Dálkový servis softwaru a dat	880,00/hod
Expresní dálkový servis softwaru a dat do 4 hodin	1.280,00/hod

ZPŮSOB HRAZENÍ SLUŽEB NAD RÁMEC PAUŠÁLNÍHO POPLATKU

HotLine	zvýhodněnou hodinovou sazbou
HelpDesk	zvýhodněnou hodinovou sazbou
Odstraňování problémů a havárií	zvýhodněnou hodinovou sazbou
Aktualizace programového vybavení	dle cenové kalkulace
Modernizace, rozšíření systému	dle cenové kalkulace



Příloha č. 3 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

Primárním a preferovaným kontaktním místem, kde je možné nepřetržitě a transparentně písemnou formou hlásit všechny incidenty a požadavky, je systém **ANETE HelpDesk**: [REDACTED]

Hlášení budou zpracovávána v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod. Kritické chyby A bránící provozu (viz. příloha č. 4 kapitola e) je mimo tuto dobu možné také nahlásit službě pro odstraňování problémů a havárií na pohotovostním telefonním čísle uvedeném dále. Přístup do systému **ANETE HelpDesk** získají dále uvedené oprávněné osoby objednatele s oprávněním k hlášení incidentů a požadavků

Pro urgentní incidenty a konzultace bude v provozu zákaznická linka a služba **HotLine** v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod na telefonním čísle: [REDACTED]

Mimo výše uvedenou dobu je poskytována služba Odstraňování problémů a havárií na pohotovostním telefonním čísle: [REDACTED]

Při dočasné **nedostupnosti systému ANETE Helpdesk** může objednatel své písemné požadavky zasílat na sdílenou e-mailovou adresu: [REDACTED]

Písemné požadavky jsou přebírány v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.

Vzor hlášení

Pro lepší přípravu a kompletaci popisu problému před telefonickým, nebo písemným hlášením doporučujeme použít formulář Hlášení závad – viz. příloha č. 5.

Oprávněné osoby zhotovitele

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

Oprávněné osoby objednatele

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

Account manager		Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	
Klíčový uživatel		Hlášení incidentů a požadavků	

Příloha č. 4 SLA listy poskytovaných služeb

a. Modernizace systému

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Modernizace systému
Popis služby	
<p>Služba umožňuje rozšiřování funkčnosti systému formou změnového řízení.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	
<p>Závažná změna (A).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vytvoření nového funkčního celku. • Integrace nových aplikací. <p>Středně závažná změna (B).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Přizpůsobení systému metodickým a procesním změnám. <p>Nezávažná změna (C).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 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.



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“),
 - navrhnout 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 .

Mimo výše uvedenou dobu je poskytována služba Odstraňování problémů a havárií (viz. kapitola f) na pohotovostním telefonním čísle .

Odezva

Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.

V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.



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 měřena primárně u hlášení zadaných formou požadavku na technickou podporu v systému HelpDesk. Pro vyhodnocení jsou sledovány časy zadání a odpovědi 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).



e. 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 specifikovaném Zhotovitelem. Pokud je zapůjčeno náhradní zařízení, očekává se při jeho vrácení obvyklé opotřebení způsobené běžným provozem v souladu s účelem zařízení.

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:	
System:	
Lokalita (Název a umístění):	

Požadavek na službu:

<input type="checkbox"/> servisní zásah nad 2 prac. dny	<input type="checkbox"/> dálkový servis nad 4 hodin
<input type="checkbox"/> expresní servisní zásah do 2 prac. dnů	<input type="checkbox"/> expresní dálkový servis do 4 hodin
<input type="checkbox"/> expresní servisní zásah do 24 hod	
<input type="checkbox"/> expresní servisní zásah do 8 hod	

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
		Kancelář 8	1
		Kasa	1
		Skladové hospodářství a normování	1
Hardware			
Název provozu	Označení provozu	HW komponent	Počet kusů

Příloha č. 7 VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ANETE spol. s r.o.

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 programu 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 nabídky.
- 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 objednávek zaslaných elektronickou formou (prostřednictvím e-mailu nebo zadaných oprávněnými uživateli pomocí webového rozhraní dodavatele (HelpDesk)), ve výjimečných případech též na základě ústní nebo telefonické objednávky.
- 3.2 Vystavení objednávky obvykle předchází cenová nabídka dodavatele učiněná na základě požadavky odběratele. Cenové nabídky dodavatele jsou orientační a nezávazné, lodáže 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 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 plátc 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 případně 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 č. 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 či e-mailem. Dodavatel je oprávněn přijmout i objednávku doručenou mu po uolynutí 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 vůlí 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 přítomen 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 expediční 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 dnů. 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.

- U paušálních plateb se za den uskutečnění zdanitelného plnění považuje první den příslušného sjednaného období (měsíc, čtvrtletí, pololetí), za který se služba hraadí, u jednorázové služby den, kdy byla služba provedena.
- 3 Cena předmětu plnění bude účtována na základě daňového dokladu s lhůtou splatnosti 30 dnů ode dne jeho vystavení.
- 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 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 nespĺňuje 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 poskytováním 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 databázi 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 zaměřovat 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 použití 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 parametry 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, 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 pásy do tiskáren) či příslušenství. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé uživatelem zanesenými počítačovými viry, instalací softwaru nedodaného dodavatelem, neodbornou instalací softwaru nebo přídatných 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 výrobce doporučeném užívání zboží. U LCD displejů může v průběhu užívání dojít k výpadku zobrazovacích bodů (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 nepravdivým pravidelně 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 výrobce 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. nespádajících do rozsahu záruky), činí smluvní záruka na poskytnutý materiál 3 měsíce a na provedenou práci 3 měsíce, nebude-li dohodnuto jinak. Služby nespádající do rozsahu záruky poskytuje dodavatel na základě smluvního ujednání a za úplatu.
- 6.16 Veškeré vady na dodaném zboží/díle 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 sériovými čísly dodaného zboží/díla, tj. dodací list nebo výdejka nebo servisní protokol.
 - Reklamované zboží/dílo, které je kompletní včetně dokumentace, s neporušenými záručními nálepkami.
 - Označení o vadách musí obsahovat popis vady nebo přesné určení, jak se vada projevuje a označení zařízení, na kterém se vada vyskytla.
 - V případě reklamace 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 síli odpovídající technické normě, v prostředí bez výkyvu teplot a vlhkosti. Je třeba ho řádně udržovat a provozně zatěžovat podle předpisů 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 z, 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 og ochranu dat. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Do nepříjemné odpovědnost za data na těchto médiích uložena. Dodavatel doporučuje uživateli preventivně zálohovat uložená data na vho, zařízení.
 - Při předání zboží/díla k opravě se předpokládá, že uživatel zabezpečil vytvoření odpovídající zálohy uložených dat : programu a zabránil je, 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 jin, 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 nespíňují podmínku specifikovanou v předchozí větě, dodavatel neodpovídá.
 - Pokud bude odběratel (uživatel) žádat, aby dodavatel nainstaloval do počítače přídatné 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.
- 5.19 Při neoprávněné reklamaci (nebude-li zjištěna oznámená závada nebo půjde li o závadu nespádající 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 průřsním provozu a ušlým ziskem jsou vyloučeny.
- 6.21 Dodavatel neodpovídá za části systému nebo materiálu, který sám nedodá.
- 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. Reklamacce

- 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 upatřovat reklamaci písemným oznámením (popř. e-mailem nebo HotLine nebo pomocí webového rozhraní (HelpDesk)) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění.
- 7.4 Místem reklamacce 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 reklamacce je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.
- 7.6 Pokud odběratel požaduje, aby reklamacce byla řešena v jeho sídle, je povinen uhradit náklady na dopravu dle platného ceníku dodavatele.
- 7.7 Při řešení reklamacce poštou hrađí poštovné u oprávněných reklamací dodavatel, u neoprávněných reklamací odběratel.
- 7.8 Z důvodu nebezpečí možné 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 reklamacce předmět plnění, nepředá-li jej odběratel se všemi součástmi a příslušenstvím.
- 7.9 O výsledku reklamacce je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, písemně, e-mailem, webovým rozhraním), a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamacce. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamacce zpravidla do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.
- 7.10 Reklamacce 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 Reklamacce SW nelze požadovat změny funkcí nebo doplnění dalších funkcí v systému.
- 7.12 Reklamacce 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 6 měsíců 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 delší 30 dnů. Za podstatné porušení smluvních povinností ze



strany zhotovitele se považuje, jestliže bude opakovaně (nejméně ve 3 případech) v průběhu 6 po sobě jdoucích měsíců v období se zahájením služby delší 48 hodin. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy písemné oznámení o odstoupení bylo doručeno druhé smluvní straně.

3.2 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 obslužným programem 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 úpíatu. 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 učiní veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události dodavatele bezodkladně vyrozumí a poskytne mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 10.4 Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, ve dle 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 zabrání 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 beněžičtého 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 k tomuto nebyl umožněn přístup k systému do 60 min. 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 zneužitá. 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 dodavateli 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 závací specifikuje. Pokud se zhotovitel podaří zajistit eliminaci takové závady jiným způsobem (např. prostřednictvím dálkového připojení), je povinností 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 nezabývá odběratele povinností 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.

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



Příloha č. 7 VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ANETE spol. s r.o.

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 538 00, IČ: 460970126 (dále jen „dodavatel“) smluvním partnerům (dále jen „odběratel“) 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 říčí 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 odlišné od platného ceníku nebo zpracované cenové nabídky.
- 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 Jednostranné obchodní případy se uzavírají na základě písemných objednávek odběratele, zaslaných poštou nebo objednávek zasílaných elektronickou formou (prostřednictvím e-mailu nebo zadáním 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 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 plátcé DFH);
 - 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 uchovávané v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 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 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 svojí vůlí 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 Nepřeveze-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 téže 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 expediční 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 dnů. 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 hraadí, 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 sjednány 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 reprocleně, nejpozději do 3 pracovních dní, vrátit daňový doklad, pokud tento nespĺňuje náležitosti stanovené výše citovaným zákonem. Společně s vráceným daňovým dokladem je odběratel povinen písemně uvést důvod tohoto vrácení.
- 5.7 Povinnost odběratele uhradit peněžité závazek se považuje za splněnou v okamžiku, kdy bude částka uvedena na daňovém dokladu v plné výši připsána na účet dodavatele.
- 5.8 Platby došlé od odběratele se započítou 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 poskytováním 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 zaměřovat 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 parametry lepšími). 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 nelepších parametrů; oprava vadného dílu zboží/díla může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li na 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 (ohně, 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 tiskárny) či příslušenství. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé uživatelem zanesenými počítačovými viry, instalací softwaru nedodaného dodavatelem, neodbornou instalací softwaru nebo přídatných 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 výrobem doporučeném užívání zboží. U LCD displejů může v průběhu užívání dojít k výpádku zobrazovacích bodů (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, nebudou-li dohodnuta jinak. Služby nespadaající do rozsahu záruky poskytuje dodavatel na základě smluvního ujednání a za úplatu.
- 6.16 Veškeré vady na dodaném zboží/dílu nebo provedené služby musí objednatel bez zbytečného odkladu písemně oznámit zhotoviteli.
- 6.17 Při uplatnění reklamace je vždy nutno předložit:
- Doklady o zakoupení zboží (či dodání díla), kterým 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.
 - Označení 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 nepřijímá odpovědnost za data na těchto médiích uložená. Dodavatel doporučuje uživatel 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 zrádu či poškození dat a programu, které jsou uloženy na zařízeních pro jejich ukládání.
 - Dodavatel negarantuje plnou sloučitelnost prodaných počítačů z 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 přídatné zařízení nebo díly, které nejsou předmětem dodávky dodavatele, může být přání odběratele vyhověno, dodavatel však nenesie žádnou odpovědnost za změnu povahy zboží, která tímto bude způsobena, ani za závady či škody tímto vzniklé, pokud dodavatel neschválí jejich sloučitelnost s daným počítačem/systémem.
- 6.19 Při neoprávněné reklamaci (nehude-li zjištěna oznámená závada nebo půjde-li o závadu nespádající 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 nedodá.
- 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. Reklamacce

- 7.1 Odběratel je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po okamžiku přechodu nebezpečí škody na předmět plnění (dále „okamžik přechodu nebezpečí“). Jestliže odběratel předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v okamžiku přechodu nebezpečí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mě 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. e-mailem nebo HotLine nebo pomocí webového rozhraní (HelpDesk)) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění.
- 7.4 Místem reklamacce 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 reklamacce je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.
- 7.6 Pokud odběratel požaduje, aby reklamacce byla řešena v jeho sídle, je povinen uhradit náklady na dopravu dle platného ceníku dodavatele.
- 7.7 Při řešení reklamacce 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 zapalený nejlépe v originálním obalu (za originální obal lze považovat původní obal od identického kusu předmětu plnění, kde se iové 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 reklamacce předmět plnění, nepředá-li jej odběratel se všemi součástmi a příslušenstvím.
- 7.9 O výsledku reklamacce je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, písemně, e-mailem, webovým rozhraním), a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamacce. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamacce zpravidla do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.
- 7.10 Reklamacce 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 Reklamacce SW nelze požadovat změny funkcí nebo doplnění dalších funkcí v systému.
- 7.12 Reklamacce 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 zastření záručního servisu použít třetí osobu.
- 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 6 měsíců 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 by 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 objednatel 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 jdoucích měsíců v prodlení se zahájením služby delší 48 hod n. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy písemně 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 odsraňovat, 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 Výměra 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 nenes 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 učiní veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody, pokud o vzniku škodné události dodavatele bezodkladně vyrozumě 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 dořídit 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 z nemožní 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 ztráta, 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 určena 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 - 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 nezavazuje 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.

14.8 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.



