

# SMLOUVA O SERVISU A AKTUALIZACI PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

č. 21345 uzavřená podle § 536 a následujících obchodního zákoníku

## I.

### Smluvní strany

- 1) Ostravská univerzita v Ostravě, Dvořákova 7, 701 03 Ostrava  
Zastoupené Ing. Janou P o l o k o v o u, kvestorkou OU  
IČO: 61988987                      DIČ: CZ61988987  
bank. spojení: ČNB Ostrava, č.ú.: 931761/0710  
jako **objednatel** na straně jedné a
  
- 2) ANETE spol. s r.o., Okružní 29a, 638 00 Brno  
zastoupená Ing. Tomášem H á j k e m, jednatelem  
IČO: 469 70 126      DIČ: CZ46970126  
bank.spojení: Československá obchodní banka, pobočka Brno č. ú.: 203123/0300  
jako **zhotovitel** na straně druhé.

## II.

### Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytování služeb zhotovitelem pro objednatele spočívajících v technické podpoře a servisu produktů dle přílohy č. 4 (dále jen systém).

## III.

### Předmět plnění

1. Předmětem plnění placených paušálním poplatkem (v ceně paušálního poplatku) dle odst. V. bodu 1. :
  - a) Poskytování služby HOT-LINE
  - b) Aktualizace programového vybavení – poskytování nových verzí SW
  - c) Expresní dálková údržba softwaru a dat anebo drobné programové úpravy celkově do celkového limitu 8 hodin ročně
  
2. Předmětem plnění, které jsou hrazeny zvlášť (v případě záručních závad jsou zdarma), za zvýhodněnou sazbu dle jejich skutečného čerpání podle ceníku v příloze č. 1, jsou:
  - a) Dálková údržba softwaru a dat nad celkový limit
  - b) Expresní dálková údržba softwaru a dat do 4 hod. nad celkový limit
  - c) Poskytování servisu v místě plnění
  - d) Poskytování expresního servisu v místě plnění do 2 pracovních dnů
  - e) Poskytování expresního servisu v místě plnění do 24 hod.
  - f) Poskytování expresního servisu v místě plnění do 8 hod.

## IV.

### Termíny a rozsah plnění

1. **HOT-LINE** – okamžitá poradenská činnost poskytovaná prostřednictvím telefonního spojení, a to na základě telefonického požadavku objednatele. Tato služba je zdarma v rámci paušálu.
2. **Dálková údržba softwaru a dat a expresní údržba (do 4 hodin)** - poskytovaná prostřednictvím internetového nebo modemového spojení na vyžádání. Práce bude zahájena v případě expresního požadavku na službu do 4 hodin (typicky do 30 minut) od nahlášení problému zhotoviteli formou písemného, faxového oznámení (Formulář hlášení závad viz. Příloha č.2). Jinak ve lhůtě do 5 pracovních dnů. Požadavek bude akceptován pouze od osob uvedených v Příloze č.3 (Kontaktní a oprávněné osoby). Služba bude poskytována v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hodin.
3. **Poskytování servisu v místě plnění a expresního servisu (do 2 pracovních dnů, 24 hodin nebo 8 hodin)** – servisní zásahy bude zhotovitel poskytovat na písemné vyžádání objednatele. Zhotovitel se zavazuje, že práce na odstranění ohlášené poruchy resp. závady, která zcela brání provozu, zahájí ve lhůtě požadované objednatelem od nahlášení problému zhotoviteli formou písemného, faxového oznámení (Formulář hlášení závad viz. Příloha č.2) a v tomto formuláři objednatel zvolí rychlost zásahu. V ostatních případech a v případě méně závažných poruch bude proveden servisní zásah v delší lhůtě dohodnuté s objednatelem (zpravidla do 5 pracovních dnů). Podmínkou poskytnutí servisního zásahu v této lhůtě je to, že objednatel zajistí po celou tuto dobu přístup k systému a dále zajistí osobu, která servisnímu technikovi dostatečně přesně závadu popíše. Zhotovitel výjezd k závadě potvrdí. Požadavek bude akceptován pouze od osob uvedených v Příloze č.3 (Kontaktní a oprávněné osoby).
4. **Aktualizace programového vybavení** – poskytování nových verzí SW zdarma (v ceně paušálu) s povinností poskytnout novou verzi SW minimálně 1x v roce běžným upgradem (obvykle až 3x v roce) a maximálně 12x v roce legislativním upgradem tj. upgradem, který je vynucený změnou legislativy. Všechny upgrady uvedené v tomto bodě jsou zahrnuty v ceně této smlouvy. V případě legislativního upgrade se zhotovitel zavazuje dodat upravený SW maximálně do 8-ti týdnů od platného schválení příslušného zákona, jehož změna se dodaného SW týká. Tato služba je zdarma v rámci paušálu.

## V. Cena

1. Smluvní cena (podle odst. III, bod 1) byla sjednána dohodou podle zákona č. 526/90 Sb. o cenách v platném znění. Tato cena zahrnuje služby dle odst. III., bodu 1 a je vypočtená jako poplatek [REDAKCE] z celkové ceny dodaného SW beze slev ročně. Tato částka se fakturuje měsíčně jako 1/12 ročního poplatku. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. ního daného účtovacího období - měsíce.
2. V případě zvýšení resp. snížení rozsahu systému se obě strany zavazují příslušně zvýšit resp. snížit rozsah této smlouvy včetně její ceny.
3. Platby nad rámec paušálu budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb zhotovitele (ceník viz. Příloha č. 1), který je nedílnou součástí této smlouvy, se splatností 14 dnů po vzniku zdanitelného plnění. Účtuje se cena za každou započatou hodinu.
4. Cena materiálu, náhradních dílů a služeb bude fakturována dle skutečné spotřeby.

5. Hodinová sazba za servisní zásahy prováděné ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích bude účtována s přírůžkou ve výši 100%.
6. Cestovní náklady se hradí dle skutečně ujetých kilometrů smluvní cenou vyplývající z platného ceníku služeb zhotovitele. Případné ubytování bude přefakturováno v nákladové výši.
7. Podle inflačního vývoje, na základě údajů Českého statistického úřadu z předchozího roku, zhotovitel změni každý rok sjednanou cenu podle odst. III bod 1, stejně jako ceny uvedené v ceníku služeb (Příloha č. 1) o inflaci + maximálně 1% s účinností od 1. ledna každého roku. Tyto nové ceny zvýšené o inflaci zašle každý rok formou přílohy k této smlouvě. Takto zasláná příloha se doručením stává přílohou této smlouvy.

## **VI.**

### **Zajištění závazků objednatele a zhotovitele**

1. Zhotovitel se zavazuje odborně provést sjednané práce v termínech uvedených v čl. IV. této smlouvy.
2. Při škodách, za které odpovídá, poskytne zhotovitel ze svého pojištění náhrady na opravu či zhotovení poškozených věcí. Jiné nároky v souvislosti s přerušením provozu a ušlým ziskem jsou vyloučeny.
3. Zhotovitel neodpovídá za části systému nebo zařízení, které sám nedodal.
4. Z každého zásahu, vypracuje servisní mechanik pověřený zásahem protokol, který bude obsahovat:
  - datum a hodinu oznámení žádosti o zásah
  - shledanou závadu
  - provedené operace
  - vyměněné součástky nebo zařízení
  - v jakém stavu je předáváno zařízení
  - datum a hodinu příjezdu a odjezdu
  - počet odpracovaných hodin
  - počet ujetých kilometrů z důvodu zásahu

Protokol o provedení servisních prací bude předložen a podepsán odpovědným pracovníkem objednatele, který si ponechá jeden výtisk.

5. Zhotovitel je oprávněn po předchozím písemném upozornění pozastavit svá plnění z této smlouvy a zprostit se své odpovědnosti za systém
  - při nedostatku součinnosti zákazníka, je-li ohroženo řádné plnění závazků zhotovitele
  - je-li zákazník vůči zhotoviteli v prodlení s peněžitým plněním déle než 30 dnů a nesloží-li zálohovou platbu, či neposkytne-li jinou záruku řádných budoucích úhrad dle této smlouvy.

Po celou dobu přerušení smluvních plnění má zhotovitel právo na plnou úhradu sjednané ceny prací dle této smlouvy.

6. Objednatel se zavazuje specifikovat závady písemně, včetně popisu okolností jak k závadě došlo, dále přesným zněním chybového hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.

7. Objednatel se zavazuje nezasahovat a nenechat ani třetí osobu zasahovat do systému bez předchozího pověření zhotovitele.
8. Pokud by po dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem o času příjezdu servisního technika tomuto nebyl umožněn přístup k systému do 60-ti minut po dohodnutém termínu, považuje se tento výjezd za marný a objednatel se zavazuje jej zhotoviteli uhradit prokazatelně vynaložené náklady na dopravu a ztrátu času.
9. V případě, že vznikne překážka na straně objednatele, která znemožní servisnímu technikovi zhotovitele provést objednaný servisní úkon, prodlužuje se termín plnění ze strany zhotovitele o dobu, kdy kvůli této překážce nebylo možno úkon provést.
10. V případě změny zodpovědné osoby, nebo kontaktního telefonního čísla, je objednatel povinen neprodleně sdělit tyto skutečnosti zhotoviteli.

## **VII. Sankce**

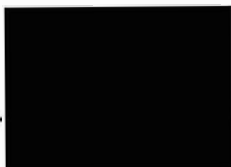
1. V případě, že zhotovitel nesplní svůj závazek uvedený v odstavci IV. má objednatel nárok na poskytnutí slevy ve výši 0,05% z ceny uvedené v odstavci V.1., za každý den prodlení. Při zásahu vyšší moci a nedostavení se ve sjednané lhůtě se od sankce upustí.
2. Pro případ prodlení s peněžitým plněním se sjednává úrok s prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## **VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Výpovědní lhůta se sjednává dvanáctiměsíční. Výpovědní lhůta začne běžet od prvního dne následujícího měsíce od doručení písemné výpovědi.
3. Změny a dodatky této smlouvy jsou možné jen písemnou formou po vzájemné dohodě smluvních stran.
4. Nedílnou součástí této smlouvy je ceník servisních prací a seznam prováděných profylaktických operací.
5. Strany se dohodly, že v případě, pokud se vyskytnou v souvislosti s touto smlouvou jakékoliv spory, vyčerpají před eventuálním soudním řízením veškeré možnosti smířčího řešení a budou společně hledat oboustranně přijatelné řešení.
6. Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.
7. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních z nichž každá strana obdrží po dvou.
8. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zástupci obou stran.

V Brně dne: 2.7.2008

V Ostravě dne: 2.7.2008



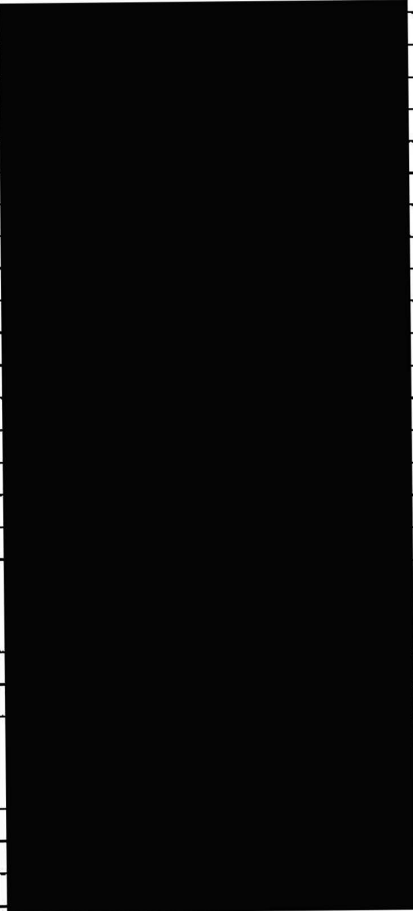
(3) ANETE spol. s r.o.  
633 00 Brno, Okružní 29a  
Tel. 545 422 811  
Fax. 545 412 020  
IČO: 465 70 125, DIČ: CZ46570125



- Přílohy:
- 1) Ceník služeb
  - 2) Formulář hlášení závad
  - 3) Kontaktní a oprávněné osoby
  - 4) Rozsah díla

## Příloha č. 1 – Ceník služeb

Profylaktika cena dle konkrétních prací a hodin	
Hot-line zdarma	

<b>CENY SLUŽEB</b>		
	<b>Cena (Kč)</b>	
<b>OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (se zárukou)</b>		
Poskytování servisu nad 2 pracovních dny (hodina)		
Poskytování expresního servisu do 2 pracovních dnů (hodina)		
Poskytování expresního servisu do 24 hod (hodina)		
Poskytování expresního servisu do 8 hod (hodina)		
Mimoservisní práce (drobné implementace, přeinstalace, atd.)		
Programátorské práce – běžné (hodina) - implementace		
Programátorské práce - analytické		
Dopravní náklady (Kč/km)		
Zapůjčení PC (den)		
<b>SLUŽBY HOT-LINE (poradenství po telefonu)</b>		
Hot-line		
Telefonní poplatky		
<b>DÁLKOVÝ SERVIS SOFTWARE A DAT</b>		
Dálková údržba softwaru a dat (hodina)		
Expresní dálková údržba softwaru a dat do 4 hodin (hodina)		
Telefonní poplatky (v případě hovoru z firmy)		

Všechny uvedené ceny jsou bez DPH. Všechny ceny jsou platné pro mimozáruční a pozáruční opravy. Záruční servis je poskytován zdarma.

Hodinová sazba za servisní zásahy prováděné ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a ostatních svátcích bude účtována s přírůžkou 100%.

Servisní práce prováděné nad rámec předmětu smlouvy budou účtovány dle aktuálního ceníku služeb zhotovitele.

## Příloha č. 2 – formulář **HLÁŠENÍ ZÁVAD**

<b>Název organizace:</b>	
<b>Adresa:</b>	

<b>System:</b>	
----------------	--

\* Nehodící škrtněte

<b>Lokalita (Název a umístění):</b>	
-------------------------------------	--

### Požadavek na službu :

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> servisní zásah nad 2 pracovní dny  | <input type="checkbox"/> dálkový servis SW a dat nad 4 hodin |
| <input type="checkbox"/> servisní zásah do 2 pracovních dnů | <input type="checkbox"/> dálkový servis SW a dat do 4 hodin  |
| <input type="checkbox"/> servisní zásah do 24 hod           |  |
| <input type="checkbox"/> servisní zásah do 8 hod            |  |

Požadavek a typ označit „X“

### Stav systému/zařízení a podrobný popis závady:

--

<b>Vyhotovil:</b>		<b>Datum:</b>		<b>Podpis:</b>	
<b>Schválil:</b>		<b>Datum a hod:</b>		<b>Podpis:</b>	

### **Příloha č. 3 – Kontaktní a oprávněné osoby**

Služba HOT-LINE bude poskytována v pracovní dny od 7.00 do 15.30 hod. na tel. čísle +420

██████████  
Mimo uvedenou dobu pak na telefonním čísle +420 ██████████ a +420 ██████████

Faxové číslo pro písemnou specifikaci závady je +420 ██████████

E-mailová adresa pro komunikace a řešení požadavků je: ██████████. Při komunikaci adresujte vždy člověka od kterého očekáváte odpověď ostatní zodpovědné osoby informujte prostřednictvím této adresy (kopie).

#### **Servisní technik:**

██████████

#### **Vedoucí realizačního a servisního oddělení:**

██████████

#### **Oprávněné osoby objednatele:**

██████████





platební a identifikační systémy

ANETE spol. s r.o.  
Okružní 29a  
638 00 BRNO  
Tel.: +420 548 422 811, Fax: +420 548 422 830  
E-mail: anete@anete.cz  
WEB: anete.cz

Příloha č. 4

...jedna karta stačí...

PRO:

Ostravská univerzita  
Dvořákova 7  
701 03 OSTRAVA 1

TEL.: 596 160 167  
FAX: 596 118 219

ČÍSLO: **QK080157**  
DATUM: 3.6.2008  
VYPRACOVAL: Ing. Tomáš Hájek  
TEL.: 548 422 820  
FAX.: 548 422 830  
E-MAIL: hajek@anete.cz

Vážený pane,  
dovolujeme si Vám předložit tuto nabídku, kterou jsme vypracovali na základě Vašich požadavků.

### UPGRADE NA KOMBINOVANÝ SYSTÉM KREDIT7

POZICE	NÁZEV A POPIS	MNOŽSTVÍ	CENA / MJ BEZ DPH	CENA CELKEM BEZ DPH
<b>PREZENTAČNÍ MÍSTO</b>				
051	10000s Objednávání a výdej	1 ks		
052	10000s Real - time obsluha snímačů	1 ks		
054	10000s Prezentační místo 2. a další	2 ks		
056	10000 Burza stravenek	1 ks		
060	Podpora pro tlačítkový snímač	1 ks		
078	10000s Správa systému Kredit včetně změnového řízení	1 ks		
095	Modul pro informační displej počet porcí k vydání	1 ks		
<i>mezisoučet</i>				
100	Sleva upgrade K6 na K7	-0,15 ks		
803	Školení (1 den)	2 den		
840	Instalace, konfigurace, nastavení K7 (jidelna)	1 ks		
850	Implementace změn - sestava jidelníčku, výtisk jídelníčku z internetu, apod.	6 hod.		
			<b>CELKEM BEZ DPH:</b>	<b>449 751,00 Kč</b>
			CELKEM DPH 19%	85 452,70 Kč
			<b>CELKEM VČETNĚ DPH:</b>	<b>535 203,70 Kč</b>

**Platnost nabídky:** 2 měsíce

Dopravné bude fakturováno v ceně 12 Kč/km dle objednaných a odsouhlasených cest objednatelem. Součástí nabídky je 12-ti měsíční licence na internetové objednávání zdarma.



platební a identifikační systémy

ANETE spol. s r.o.  
Okružní 29a  
638 00 BRNO  
Tel.: +420 548 422 811, Fax: +420 548 422 830  
E-mail: anete@anete.cz  
WEB: anete.cz

Příloha č. 4

*...jedna karta stačí...*

S přáním pěkného dne Vás zdraví

ing. Tomáš Hájek  
jednatel