

SERVISNÍ SMLOUVA
032002/DISTEP/Ss
SMLUVNÍ STRANY

DISTEP a.s.

Ostravská 961, 738 01 Frýdek-Místek

zastoupena: Ing. Petrem Jonasem

ředitelem, pověřeným zastoupením na základě plné moci.

Firma je zapsána v obchodním rejstříku KS v Ostravě, oddíl B, vložka 1205

IČO: 65138091

DIČ: 362-65138091

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

telefon: [REDACTED]

dále jen objednatel a

STAS INFO s. r. o.

Fišova 28

602 00 Brno

zastoupena: [REDACTED]

jednatel a ředitelem společnosti

Firma je zapsána v obchodním rejstříku KS v Brně, oddíl C, vložka 26141.

IČO: 25327887

DIČ: 290-25327887

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

telefon [REDACTED]

dále jen zhotovitel

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této Servisní smlouvy jsou Služby údržby a podpory programového vybavení ZIS PVODwín® (viz. článek 2 a 3 této smlouvy).

2. SLUŽBY ÚDRŽBY A PODPORY
(HODINY ÚDRŽBY A PODPORY, ODSTRANĚNÍ VAD)

- 2.1.** Podle této Servisní smlouvy v rámci paušální roční ceny (viz čl.6/6.1) budou Služby údržby a podpory telefonicky poskytovány v době od 8:00 - 16:30 hod (místního času České republiky), od pondělka do pátku včetně, s výjimkou dnů pracovního volna a státních svátků České republiky (dále jen Hodiny údržby a podpory), a to služby Hot line (telefonické konzultace související s provozem a využíváním ZIS). Zhotovitel se zavazuje do 30-ti kalendářních dnů odpovědět písemně na písemnou zprávu (Help Desk) od objednatele týkající se jeho potíží a dotazů souvisejících s používáním ZIS. V případě, že nebude možné v této lhůtě poskytnout objednateli odpovídající radu, navrhne zhotovitel časový harmonogram dalšího postupu.
- 2.1.1.** Za účelem využívání služeb Hot line a Help Desk jmenuje objednatel jednoho svého zaměstnance, který bude oprávněn služeb Hot line a Help Desk využívat.
- 2.2.** Bude-li objednatel požadovat a zarezervuje-li si Služby údržby a podpory mimo Hodiny údržby a podpory, budou tyto Služby údržby a podpory objednateli účtovány zvlášť a podle sjednaných podmínek, pokud nebude vzájemně dohodnuto jinak, na základě sjednaného času dle vzájemně upřesněné hodinové sazby a případných cestovních nákladů spojených s poskytnutím Služeb údržby a podpory nad rámec předmětu plnění podle této Servisní smlouvy podle platného ceníku zhotovitele–viz příloha Aktuální ceník zhotovitele.

- 2.3. Zhotovitel však nebude odpovídat za jakékoli opožděné poskytnutí nebo neposkytnutí Služeb údržby a podpory v rámci Help desk nebo Hot line, jestliže takové opoždění nebo neposkytnutí Služeb údržby a podpory bude zaviněno okolnostmi nebo příčinami vymykajícími se přiměřené kontrole zhotovitele.

3 SLUŽBY ÚDRŽBY A PODPORY (POMOC PŘÍMO NA MÍSTĚ, DALŠÍ SLUŽBY A UJEDNÁNÍ)

- 3.1. Požádá-li objednatel o opravu ZIS , tj. odstranění programové závady, která se může při provozu ZIS vyskytnout, zhotovitel se zavazuje vynaložit veškeré přiměřené úsilí, aby na tento požadavek reagoval během deseti (10) hodin údržby a podpory a pověří zaměstnance s příslušnou kvalifikací přezkoumáním a opravou jakékoliv chyby ZIS uvedené objednatelem. V této době zhotovitel provede počáteční pokus zjistit příčinu problému a bude-li to možné, odhadne čas pro vyřešení problému. Jakýkoliv odhad času na vyřešení problému není závazný a lze jej upřesnit ze strany zhotovitele.
- 3.2. V případě, že programová závada znemožní objednateli provádět základní obchodní aktivity a objednatel se bude opodstatněně domnívat, že přítomnost zhotovitele na místě objednatele je nezbytná , pak se zhotovitel zavazuje na základě písemného požadavku (postačí zaslání elektronickou poštou) dostavit se na místo určené objednatelem, aby provedl práci nezbytnou k odstranění takových programových závad, a to do 24 (dvaceti čtyř) hodin od okamžiku obdržení žádosti. Cenu bude hradit objednatel zhotoviteli podle sjednaných podmínek, na základě sjednaného času, podle vzájemně upřesněné hodinové sazby a případných cestovních nákladů spojených s poskytováním Služeb nad rámec předmětu plnění podle této Servisní smlouvy, to vše pokud nebude mezi stranami pro konkrétní případ stanoveno jinak.
- 3.3. V rámci poskytování služeb údržby a podpory se zhotovitel zavazuje, že:
- 3.3.1. bude používat vhodné zařízení ve svých prostorách, aby Služby údržby a podpory mohly být prováděny na dálku. Pro poskytování dálkové diagnostické služby v Hodinách podpory a údržby zajistí zhotovitel potřebné personální obsazení;
- 3.3.2. zpřístupní objednateli všechna zlepšení software vyvinutá během období platnosti této smlouvy. Zlepšením se rozumí zlepšení organizace a chodu programu, přizpůsobení software na novou nebo změněnou právní úpravu (pokud nemění funkčnost systému) nebo jiné vnější okolnosti, dále opravy, jak jsou definovány níže. Zavedení změn, které dávají software novou funkčnost a dále software obsahující tyto změny (nový software), nebude považováno za zlepšení;
- 3.3.3. provede změny ZIS vynucené legislativou tak, jak může objednatel požadovat v souvislosti se změnou zákonných předpisů či nařízení České republiky. Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby aktualizoval SW dle výše uvedených legislativních změn uvedených ve Sbírce zákonů České republiky, nejvýše do data účinnosti těchto zákonů.. Zhotovitel si rovněž vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit v takových případech, kdy legislativně vynucené změny významně nebo zásadně změni charakter ZIS;
- 3.3.4. po provedení opravy chyby ZIS zhotovitel objednateli v přiměřené lhůtě dodá:
(i) jakékoli nezbytné změny dokumentace, pokud budou zhotovitelem publikovány; a
(ii) pokyny pro správné užívání nových verzí ZIS;
- 3.3.5. poskytovat objednateli v prvním roce platnosti této smlouvy telefonické konzultace po dobu až dvou (2) hodin denně a po uplynutí tohoto roku po dobu až jedné (1) hodiny denně, podle toho nakolik to bude nezbytné. Jakýkoliv další konzultace, které by zhotovitel poskytoval nad rámec této sjednané doby si bude zhotovitel účtovat podle v té době platného Aktuálního ceníku zhotovitele
- 3.3.6. vyhotoví analýzu nových požadavků objednatele, tak aby požadavky objednatele technicky odpovídaly komplexnímu návrhu projektu ZIS a návrhu harmonogramu projektu ZIS pro zpracování výše uvedených požadavků objednatele. Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí vyhotovit výše uvedenou analýzu do jednoho (1) měsíce od obdržení písemného požadavku objednatele na změnu. Zhotovitel si rovněž vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit v takových případech, kdy požadavky na změny významně nebo zásadně změni charakter ZIS

- 3.3.7. provede provozní úpravy ZIS, které budou vyvolány nebo budou souviset se změnami stanov, organizačního řádu a navazujících norem objednatele
- 3.3.8. provede provozní úpravy ZIS, které budou potřebné v důsledku změn HW prostředí objednatele nebo změnou komunikačního SW objednatele za předpokladu, že takové provozní úpravy ZIS nebudou nijak limitovány technologickou proveditelností
- 3.3.9. provede provozní úpravy ZIS, které budou potřebné v důsledku přechodu objednatele k jinému provoznímu prostředí ZIS, které jsou vyvolané změnou operačního systému nebo databáze za předpokladu, že takové provozní úpravy ZIS nebudou nijak limitovány technologickou proveditelností
- 3.4. Objednatel potvrzuje, že bude-li přítomnost zhotovitele na místě pro plnění povinností zhotovitele vyplývajících mu z této Servisní smlouvy nezbytná, poskytne objednatel zhotoviteli vhodné zařízení pro zpracování dat, jakož i další potřebné vybavení a podmínky. Objednatel poskytne zhotoviteli přístup do svých provozních místností a zajistí, aby pro tento účel a po dobu potřebnou ke splnění závazků zhotovitele vyplývajících mu z této Servisní smlouvy měl zhotovitel k dispozici kvalifikovaný personál objednatele.
- 3.5. Zhotovitel nebude povinen přezkoumávat nebo opravovat jakékoli dotazy, nefunkčnost nebo chyby vzniklé v důsledku nesprávného užívání ZIS (např. v rozporu s uživatelským manuálem, pokyny zhotovitele či platnými předpisy) nebo v důsledku jakýchkoli nepovolených změn, modifikací či doplňků ZIS nebo jakýchkoli změn v programech, zařízení, software, nebo síti, ve spojení s nimiž je komplexní dodávka SW implementována a ZIS takto pro potřeby objednatele využíván. Za jakékoliv Služby poskytnuté zhotovitelem v souvislosti s takovými případy bude zhotovitel, v případě, že bude s provedením změn uvedených v tomto článku souhlasit, účtovat poplatky podle svých obvyklých v té době platných sazeb.
- 3.6. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel bude mít právo dálkového přístupu k ZIS a zavazuje se mu poskytnout veškerou pomoc, kterou může zhotovitel v souvislosti s dálkovým přístupem v budoucnu požadovat. Aniž by tím byla dotčena obecná ustanovení výše uvedeného přístupu za účelem dálkové diagnostiky a údržby, objednatel poskytne (na vlastní náklady) v místě modem, jež bude zhotovitel v souvislosti se zařízením zhotovitele pro dálkovou Službu údržby a podpory považovat za vhodný.
- 3.7. Objednatel provede veškerá přiměřená preventivní opatření, aby v souladu s českými právními předpisy o zdraví a bezpečnosti při práci zajistil zdraví a bezpečnost pracovníků zhotovitele po dobu, kdy se títo budou zdržovat na místě. Zhotovitel vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby dodržoval písemná pravidla objednatele pro zdraví a bezpečnost při práci (tak, jak budou objednatel poskytnuta zhotoviteli).
- 3.8. Objednatel uchová kopie veškerých softwarových dat a záznamů plně zabezpečené způsobem, který odpovídá běžné počítačové praxi a zákonům či předpisům souvisejících s výše uvedeným.
- 3.9. Objednatel provede takové systémové testy, které mohou pracovníci zhotovitele odůvodněně požadovat a pokud to bude potřebné pro realizaci Služeb údržby a podpory v rámci předmětu plnění dle této Servisní smlouvy. Objednatel rovněž poskytne písemné popisy problémů dle instrukcí zhotovitele.
- 3.10. Povinnost zhotovitele poskytovat Služby údržby a podpory se nebude vztahovat na:
- 3.10.1. jakýkoli jiný SW než je PVODwin® nebo HW jiný než byl zhotovitelem v rámci implementace a instalace ZIS dodán;
- 3.10.2. případy, kdy bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele, který nesmí být bezdůvodně odepřen, byly v ZIS objednatele nebo jakékoli jeho části provedeny jakékoli modifikace, změny nebo dodatky;
- 3.10.3. případy, kdy užití nebo vývoj ZIS zakládá porušení jakékoliv smlouvy uzavřené mezi zhotovitelem a objednatel nebo zakládá porušení práv třetí strany;
- 3.10.4. případy, kdy objednatel okamžitě neuvědomí zhotovitele o jakékoli závadě ZIS poté, co se objednatel o této závadě dozvěděl; a

- 3.10.5. případy, kdy objednatel bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele, který nesmí být bezdůvodně odepřen, přemístí ZIS nebo jakoukoli jeho část z místa instalace.

4. ÚČINNOST SMLOUVY

- 4.1. Tato Servisní smlouva je platná dnem podpisu oběma smluvními stranami a její účinnost počíná dnem předání díla - vytvoření ZIS dle Smlouvy o udělení licence a o dílo č.032002/DISTEP/Sd., uzavřené mezi shodnými smluvními stranami. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 4.2. Tato Servisní smlouva zůstane v účinnosti minimálně po dobu 12 měsíců od data převzetí díla (viz. Předchozí odstavec) a poté ji lze vypovědět v šestiměsíční výpovědní lhůtě písemnou výpovědí zaslouanou druhé Smluvní straně aby platnost Servisní smlouvy byla ukončena ke konci kalendářního roku.

5. VYPOVĚZENÍ SERVISNÍ SMLOUVY

- 5.1. Aniž by to bylo v rozporu s výše uvedeným článkem 4.1., je každá Smluvní strana oprávněna vypovědět tuto Servisní smlouvu na základě písemné výpovědi zaslouané druhé Smluvní straně za podmínky, že:
- 5.1.1. druhá Smluvní strana závažným způsobem poruší jakoukoli podmínku této Servisní smlouvy a v případě, že toto porušení lze napravit, takové porušení nenapraví během třiceti (30) dnů následujících po převzetí písemného oznámení druhé Smluvní strany o porušení takové podmínky (toto oznámení musí obsahovat upozornění, že Smluvní strana zamýšlí tuto Servisní smlouvu vypovědět); nebo
- 5.1.2. nastane kterákoli z následujících událostí:
- (i) druhá Smluvní strana nezaplatí jakoukoli částku splatnou podle této Servisní smlouvy a toto porušení povinností nenapraví během třiceti (30) dnů
- (ii) bude schváleno rozhodnutí o zrušení druhé Smluvní strany (příčemž se nebude jednat o sloučení či přeměnu).
- 5.2. Kterákoli Smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto smlouvu v tříměsíční výpovědní lhůtě s tím, že zhotovitel má nárok na zaplacení služeb za dobu odpovídající poměrné části ročního plnění.
- 5.3. Aniž by to bylo v rozporu s výše uvedenými ustanoveními, bude tato Servisní smlouva ukončena s okamžitou platností, jakmile pozbuje platnosti smlouva na jejíž základě byla objednateli poskytnuta nevýhradní licence k používání SW v rámci ZIS.
- 5.4. Nastane-li porušení smlouvy ze strany objednatele dle bodu 5.1.2. i) není zhotovitel dočasně povinen plnit své závazky z této smlouvy až do doby, kdy bude porušení smlouvy ze strany objednatele odstraněno nebo nedojde k jiné dohodě.

6. CENA ZA ÚDRŽBU A PODPORU

- 6.1. Ceny za kalendářní rok za Služby údržby a podpory – článek 2, bod 2.1 a článek 3, body 3.1., 3.3.1 až 3.3.5. činí **360 000,-Kč** (slovy Třistašedesátisickorunčeských) bez DPH.
- 6.2. Cena za údržbu v prvním kalendářním roce účinnosti smlouvy bude uhrazena v poměrné části roční paušální ceny a bude splatná do 14 dnů od převzetí díla – ZIS od zhotovitele a to formou zálohové faktury, která bude vyúčtována okamžitě po úhradě ceny a dnem zdanitelného plnění bude den, kdy částka došla na účet zhotovitele.
- 6.3. Cena za údržbu a podporu - článek 3, bod 3.2., body 3.3.6. až 3.3.9. (nejsou součástí ceny za rok viz. 6.1.) bude účtována na základě skutečně vzniklých nákladů podle v té době platné a sjednané hodinové sazby viz. Aktuální ceník zhotovitele, pokud nebylo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

- 6.4. Od 1.1.2003 a v každém následujícím roce je zhotovitel oprávněn zvýšit roční cenu o koeficient, který odpovídá míře inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za rok, který tomuto zvýšení ceny předcházel.
- 6.5. Veškeré ceny splatné podle této Servisní smlouvy jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty, kterou objednatel bude vyúčtovávat v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušnou dobu určovat právní předpisy.
- 6.6. Veškeré ceny splatné podle této Servisní smlouvy jsou uvedeny bez přímých výdajů a plateb vzniklých zhotoviteli při poskytování Služeb údržby a podpory nad rámec této Servisní smlouvy nebo jakékoli jiné písemné dohody mezi Smluvními stranami na žádost objednatele, které budou objednateli účtovány navíc k veškerým cenám splatným podle této Servisní smlouvy nebo jakékoli jiné písemné dohody mezi Smluvními stranami.
- 6.7. V prvním kalendářním roce účinnosti Servisní smlouvy bude cena za údržbu a podporu fakturována v závislosti na akceptaci jak bylo popsáno v bodě 6.2.. V dalších kalendářních letech bude celá roční cena splatná vždy na základě zálohové faktury vystavené zhotovitelem do konce ledna, její splatnost se sjednává na 14 dní. Vyúčtování této zálohy bude provedeno okamžitě po úhradě ceny a dnem zdanitelného plnění bude den, kdy částka došla na účet zhotovitele.
- 6.8. Při rozšíření o další moduly a funkce se nová cena za Služby údržby a podpory vypočítá jako cena rozšíření programového vybavení krát koeficient 0,18. Jakékoli rozšíření programového vybavení ZIS na základě žádosti objednatele nebo na základě jakékoli jiné písemné dohody mezi Smluvními stranami bude přímo navyšovat cenu za Služby údržby a podpory podle této Servisní smlouvy. Takovéto rozšíření musí být učiněno ve formě písemného dodatku k příloze č. 1- Základní funkčnost PVODwin® a na jeho základě bude vypočtena, pokud se zhotovitel a objednatel nedohodnou jinak.

7. DŮVĚRNOST

- 7.1. Obě Smluvní strany se zavazují, že se všemi informacemi obsaženými nebo vyjádřenými v této Servisní smlouvě či zpřístupněnými v souvislosti s touto Servisní smlouvou, včetně informací předaných při školení (společně nazývané "Informace"), budou zacházet jako s informacemi důvěrnými a uchovávají je v tajnosti až do doby, kdy se tyto Informace stanou veřejně přístupnými jinak, než v důsledku konání nebo opominutí ze strany příjemce, jeho zaměstnanců nebo zástupců.
- 7.2. Žádná Smluvní strana neprozradí Informace žádné osobě, s výjimkou těch svých zaměstnanců nebo subdodavatelů, kteří dané Informace znát potřebují. Aniž by to odporovalo výše uvedenému, obě Smluvní strany zajistí, aby se každá osoba, která bude seznámena s Informacemi (nebo jakoukoli jejich částí), zavázala uchovat tyto Informace v tajnosti. Každá Smluvní strana neprodleně uvědomí druhou Smluvní stranu, bude-li si vědoma jakéhokoli porušení utajení, jehož se dopustila kterákoli taková osoba, a poskytne druhé Smluvní straně veškerou přiměřenou pomoc v souvislosti s jakýmkoli řízením, které může druhá Smluvní strana zahájit vůči takové osobě, a v každém případě bude vůči druhé Smluvní straně odpovědná stejně, jako kdyby se sama dopustila takového porušení závazků vyplývajících z této Servisní smlouvy, jehož se dopustila dotyčná osoba.
- 7.3. Předchozí závazky týkající se utajení zůstanou v plné platnosti a účinnosti bez ohledu na vypovězení nebo uplynutí platnosti této Servisní smlouvy.

8. ÚPLNOST SERVISNÍ SMLOUVY

- 8.1. Tato Servisní smlouva nahrazuje veškerá předešlá ústní nebo písemná sdělení, dohody, ujednání, záruky a závazky Smluvních stran a představuje jedinou a úplnou dohodu Smluvních stran v předmětné záležitosti této Servisní smlouvy.
- 8.2.. Žádné dodatky nebo změny jakéhokoli ustanovení této Servisní smlouvy nebudou pro Smluvní strany závazné, nebudou-li vyhotoveny písemně a podepsány řádně zmocněnými zástupci obou Smluvních stran.

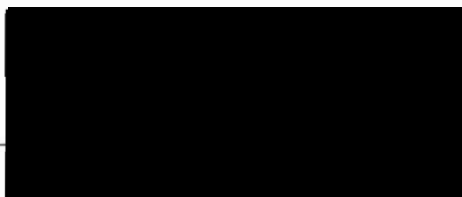
9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Smluvní strany se dohodly že, spory vzniklé z této smlouvy budou přednostně řešit vzájemným jednáním.
- 9.2. Tato Servisní smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) originálních verzích, z nichž objednatel a zhotovitel obdrží po dvou originálních verzích.

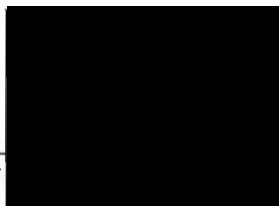
Na důkaz souhlasu zástupci smluvních stran podepsali vlastnoručně tuto Servisní smlouvu.

V Brně dne 16.4.2002

Ve Frýdku-Místku dne: 17/04 2002



Ing. Petr



Jednatel a ředitel společnosti

ředitelem, pověřeným zastoupením na základě plné moci.

za zhotovitele

za objednatele

STAS INFO s.r.o.
Fišova 28
602 00 BRNO
DIČ: 290 - 25327887

DISTEP
Ostravská 961 a.s.
738 01 FRÝDEK-MÍSTEK (3)