

SERVISNÍ SMLOUVA

ANeT– Advanced Network Technology, s.r.o.

číslo: 61-22-0000034

uzavřená v souladu s ust. § 2586 a násl. občanského zákoníku



Identifikační systémy
Identification Systems

Článek I – Smluvní strany

1. **ODBĚRATEL :** Město Dobruška

<i>se sídlem:</i>	nám. F. L. Věka 11, Dobruška 51801
<i>zastoupení:</i>	Miroslav Sixta, starosta
<i>IČ:</i>	00274879
<i>DIČ:</i>	CZ00274879
<i>bankovní spojení:</i>	KB 1721571/0100

2. **POSKYTOVATEL :** ANeT– Advanced Network Technology, s.r.o.

<i>se sídlem:</i>	Křižíkova 3009/72a, 612 00 Brno
<i>zastoupení:</i>	Ing. Karel Kallab, jednatel
<i>IČ:</i>	4791 6923
<i>DIČ:</i>	CZ4791 6923
<i>bankovní spojení:</i>	ČSOB Brno, č.ú.: 372556763/0300
<i>obchodní rejstřík:</i>	Krajský soud Brno, oddíl C, vložka 10130

3. Výše uvedení zástupci obou smluvních stran výslovně prohlašují, že jsou oprávněni tuto servisní smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

4. Smluvní strany zmocňují k zastupování osoby uvedené v **Příloze č. 1**.

Článek II – Úvodní ustanovení

1. Účelem této servisní smlouvy (dále jen Smlouvy) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností **poskytovatelem** pro potřeby **odběratele**, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady odběratelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.

2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod servisovaného systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného systému.

3. Konkrétní vymezení servisovaného systému pro účely této servisní smlouvy je uvedeno v **Příloze č.3** této Smlouvy.

4. Pojmy, které jsou použity v rámci této servisní smlouvy jsou definovány ve Všeobecných servisních podmínkách (VSP), které jsou **Přílohou č.4** Smlouvy.

Článek III – Určení typu servisu, servisního období a servisního teritoria

1. Smluvní strany se dohodly na realizaci servisu typu:
,SW 5x8' – Zákaznická podpora 5 dní v týdnu, 8 hodin denně.
,U' – Automatický Upgrade software (pouze současně s SW5x8 nebo SW7x14).
za podmínek stanovených touto smlouvou včetně příloh. Specifikace jednotlivých typů servisů je uvedena v **Příloze č.2** této Smlouvy.
2. Délka servisního období se stanovuje na dobu neurčitou, přičemž servisní období počíná běžet dnem **01.01.2023**.
3. Smluvní strany stanovují pro účely této smlouvy jako *servisní teritorium* oblast České republiky.

Článek IV – Cena servisu

1. Cena za zabezpečování servisu dle Smlouvy bod III./1 je stanovena formou pravidelně se opakujících čtvrtletních poplatků.
2. Čtvrtletní poplatek za poskytovaný typ servisu dle Smlouvy bod III./1 a **Přílohy č.3 - Servisovaný systém** pak činí částku **5.264,- Kč** bez DPH (slovy pět tisíc dvě stě šedesát čtyři korun českých).

Článek V – Ostatní ujednání

1. Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami a je účinná prvním dnem smluvně dohodnutého servisního období dle bodu III./2. smlouvy.
2. Účinnost této smlouvy končí nebo může skončit
 - 2.1 Dohodou smluvních stran, uplynutím doby servisního období, zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce, nebo vyhlášením konkursu na některou ze smluvních stran
 - 2.2 Zánikem servisovaného systému, nebude-li v konkrétním případě dodatkem k této smlouvě dohodnuto jinak. Účinnost smlouvy pak končí prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - 2.3 Písemnou výpověď se tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně
 - 2.4 Výpověď s jednoměsíční výpovědní lhůtou ze strany poskytovatele v případě prodloužení odběratele s úhradou důvodně vystavené faktury delším než 30 dnů nebo v případě opakovaného prodloužení s úhradou vystavené faktury. Výpovědní lhůta začne běžet dnem doručení výpovědi odběrateli.

- 2.5 Výpovědí s jednoměsíční výpovědní lhůtou ze strany odběratele v případě opakovaného porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy. Výpovědní lhůta začne běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli.
3. V případě vzniku pochybností ohledně dne doručení písemnosti druhé smluvní straně se písemnost považuje za doručenu třetí pracovní den od data jejího prokazatelného odeslání.
4. Ve věcech touto Smlouvou a jejími přílohami výslovně neupravených se bude tento smluvní vztah řídit ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména občanským zákoníkem. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Všeobecné servisní podmínky poskytovatele ze dne 4.4.2016. V případě rozporu textu Smlouvy a Všeobecných servisních podmínek má přednost text Smlouvy.
5. Součástí této Smlouvy jsou:
Příloha č.1 – Komunikační matice
Příloha č.2 – Servis ANeT
Příloha č.3 – Servisovaný systém
Příloha č.4 - Všeobecné servisní podmínky
6. Podpisem této Smlouvy ztrácejí platnost všechna předchozí ústní ujednání a ústní závazky, nejsou-li obsaženy v textu Smlouvy. Smluvní strany prohlašují a podpisem této smlouvy potvrzují, že spolu neujednali žádné vedlejší ujednání tak, jak upravuje občanský zákoník, a to ani ústně ani písemně.
7. Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze datovanými dodatky, které budou takto výslovně označeny, budou mít písemnou formu a budou podepsány zmocněnými zástupci obou smluvních stran. Pro platnost dodatku se vyžaduje dohoda smluvních stran o celém jeho obsahu.
8. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom exempláři.
9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu a Všeobecné servisní podmínky ze dne 4.4.2016 před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této Smlouvy potvrzují svým podpisem.
10. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Dobrušky na schůzi konané dne 12.12.2022.

Za poskytovatele :

Za odběratele :

V Brně dne

V Dobrušce dne

.....
podpis, razítko
Ing. Karel Kallab, jednatel

.....
podpis, razítko
Miroslav Sixta, starosta

Příloha 1

KOMUNIKAČNÍ MATICE



Komunikační matice určuje osoby pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Odběratelem. Jedná se o komunikaci v smluvních obchodních a technických záležitostech. Dále komunikační matice obsahuje kompletní seznam osob, které jsou za stranu odběratele oprávněny k iniciování incidentů na službu zákaznické podpory a ke komunikaci s útvarem zákaznické podpory poskytovatele.

Poskytovatel

- **K jednáním ve věcech smluvních:**
Ing. Jiří Peterka, Ph.D. tel.:513 035 532, e-mail: jiri.peterka@anet.eu
Ing. Karel Kallab, tel.: 513 035 535, e-mail: karel.kallab@anet.eu
- **K jednáním ve věcech obchodních:**
Pavel Hubáček, tel.: 513 035 539, e-mail: pavel.hubacek@anet.eu
- **K jednáním ve věcech Zákaznické podpory**
Ing. Jaroslav Šmidra, tel.: 513 035 509, e-mail: jaroslav.smidra@anet.eu
- **Služba Zákaznické podpory**
e-mail: servis@anet.eu, tel.: 513 035 500

Odběratelel

- **K jednáním ve věcech smluvních:**
Miroslav Sixta, starosta, tel.:777 418 749, e-mail: starosta@mestodobruska.cz
- **K jednáním ve věcech obchodních:**
Ing. Martin Kanta, tel.:725 106 297, e-mail: m.kanta@mestodobruska.cz
- **K jednáním ve věcech zákaznické podpory:**
Ing. Martin Kanta, tel.:725 106 297, e-mail: m.kanta@mestodobruska.cz
- **Zodpovědný pracovník za správu SW a HW (databáze, hesla,) :**
Ing. Martin Kanta, tel.:725 106 297, e-mail: m.kanta@mestodobruska.cz,

Kompetenční list

Kompetenční list je úplný seznam zodpovědných osob oprávněných ke komunikaci s útvarem Zákaznické podpory Poskytovatele. Osoby uvedené v tomto seznamu absolvovaly řádné uživatelské školení systémů ANeT a poskytují součinnost během řešení incidentu Zákaznické podpory. V případě změny některého z údajů zodpovědné osoby je odběratel povinen neprodleně sdělit písemně tyto skutečnosti Poskytovateli.

Jméno	Funkce	Tel.	Mobil	E-mail
Ing. Martin Kanta	vedoucí IT oddělení	494 629 615	725 106 297	m.kanta@mestodobruska.cz
Martin Řehák	informatik	494.629.611	721 567 699	m.rehak@mestodobruska.cz

Prostředky vzdálené správy

Prostředky vzdálené správy jsou seznamem dohodnutých technologií, které mohou být použity při zajišťování řešení incidentu pracovníky zákaznické podpory. V případě změny některého z údajů zodpovědné osoby je odběratel povinen neprodleně sdělit písemně tyto skutečnosti Poskytovateli.

Název a typ vzdálené správy	Kontaktní osoba			
	Jméno	Tel.	Mobil	E-mail
TeamViewer	Martin Kanta	494 629 615	725 106 297	m.kanta@mestodobruska.cz
TeamViewer	Martin Řehák	494 629 611	721 567 699	m.rehak@mestodobruska.cz

Příloha 2

SERVIS ANeT



1. Parametry služby servisu – zákaznické podpory

Pro účely vymezení rozsahu a způsobu poskytování servisních činností poskytovatelem je možno pro servisní období zvolit některý z následujících typů servisu. Odběratel volí mezi dvěma typy zákaznické podpory – servisu software a dvěma typy poskytování zákaznické podpory – servisu údržby a oprav hardware.

1.1 Obecné náležitosti poskytování servisu

Komunikační kanály

Odběratel může v době servisní pohotovosti prezentovat svůj požadavek telefonním oznámením nebo elektronickou poštou prostřednictvím níže uvedených komunikačních kanálů:

- telefonního kontaktu na telefon 513 035 500
- mail na schránku servis@anet.eu
- má-li zákazník sjednanou smlouvu s podporou mimo časový interval 8:00 – 17:00 kontaktuje zákaznickou podporu na přiděleném telefonním čísle

Veškerá komunikace a průběh řešení incidentu je zaznamenávána. Příchozí maily na schránku servis@anet.eu jsou automaticky zaznamenány.

Všechny kontakty pro dosažení zákaznické podpory poskytovatele budou v písemné formě odběrateli k dispozici po podpisu smlouvy.

Plnění ze strany poskytovatele

- Servisní práce budou poskytovatelem provedeny v nejkratší technicky možné lhůtě, nejpozději však v době dle sjednaného typu servisu s tím, že tyto doby jsou měřeny v intervalu příslušné servisní pohotovosti
- Pro účely stanovení časových údajů v rámci Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné servisní pohotovosti.

Součinnost odběratele

- Odběratel se zavazuje, že svoje požadavky bude na útvar zákaznické podpory zasílat prostřednictvím osob uvedených v servisní smlouvě jako „kontakt servis“. Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí služeb v případě, že požadavek bude zaslán jinou osobou.
- Odběratel se zavazuje udržovat aktualizované informace o stanovených osobách jako „kontakt servis“ na straně odběratele.
- Hlášení zasláné na linku zákaznické podpory provádí odběratel ve struktuře dle kapitoly 6. Struktura informací pro zahájení řešení.

1.2 Služby mimo rámec servisní smlouvy

V případě potřeby poskytovatel provede další úkony nad rámec daného typu servisu (včetně práce a náhradních dílů) a v případě zájmu odběratele o provedení těchto úkonů ze strany poskytovatele, budou tyto úkony poskytovatelem provedeny na základě samostatné smlouvy (objednávky), v níž budou dohodnuty časové a finanční podmínky těchto dalších úkonů.

Demonstrativní výčet služeb mimo rámec servisní smlouvy:

- Instalace a reinstalace systému, přenosu systému na jiný server nebo obnova po havárii serveru
- Napojování na systémy třetích stran, nedodaných společností ANeT
- Montáž a demontáž hardwarových prvků systému případně stavebních úprav nebo stěhování systému
- Komplexní školení

1.3 Dny pracovního klidu

Z časů servisní pohotovosti jsou vyjmuty dny pracovního klidu. Servis je tedy poskytován vždy mimo tyto a případně další zákonem stanovené dny pracovního klidu:

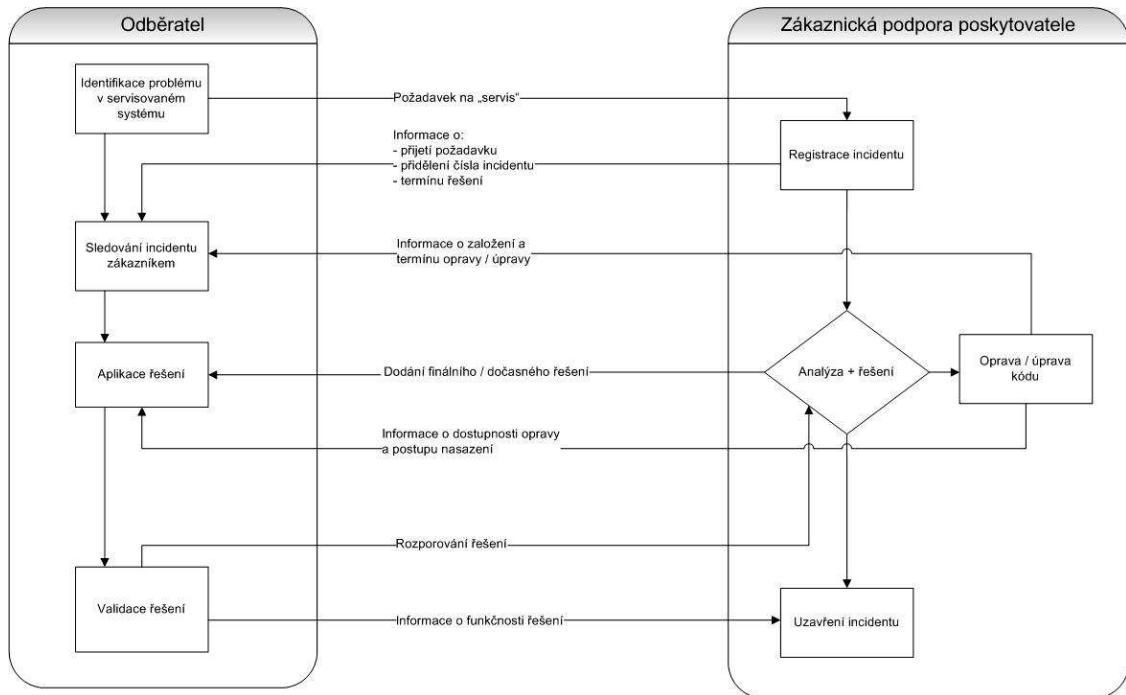
Dny pracovního klidu:

Státní svátky a ostatní svátky stanovené zákonem č. 245/2000 Sb.:

- 1. leden - *Den obnovy samostatného českého státu (Státní svátek)*
- 1. leden - *Nový rok (Ostatní svátky)*
- *Velký pátek (Ostatní svátky)*
- *Velikonoční pondělí (Ostatní svátky)*
- 1. květen - *Svátek práce (Ostatní svátky)*
- 8. květen - *Den vítězství (Státní svátek)*
- 5. červenec - *Den slovanských věrozvěstů Cyrila a Metoděje (Státní svátek)*
- 6. červenec - *Den upálení mistra Jana Husa (Státní svátek)*
- 28. září - *Den české státnosti (Státní svátek)*
- 28. říjen - *Den vzniku samostatného československého státu (Státní svátek)*
- 17. listopad - *Den boje za svobodu a demokracii (Státní svátek)*
- 24. prosinec - *Štědrý den (Ostatní svátky)*
- 25. prosinec - *1. svátek vánoční (Ostatní svátky)*
- 26. prosinec - *2. svátek vánoční (Ostatní svátky)*

2. Proces zpracování incidentu

2.1 Schéma procesu



2.2 Popis průběhu incidentu na straně odběratele

- Identifikace problému v servisovaném systému
 - V servisovaném systému je identifikován problém, který není možný vyřešit na úrovni znalostí v rozsahu uživatelské dokumentace systému.
 - Odběratel požaduje provést řízenou změnu v servisovaném systému
 - Odběratel identifikuje situaci, kdy není schopen vlastními silami definovat, zda je problém v systému nebo mimo něj
 - Odběratel zasílá poskytovateli informace ve struktuře, tak jak je uvedeno dle kapitoly 6. Struktura informací pro zahájení řešení. V případě, že informace nejsou kompletní je odběratel vyzván k doplnění informací.
- Sledování zákazníkem
 - Obdržení jednoznačné identifikace incidentu a termínu řešení dle kategorie incidentu
 - Informace o nutnosti změny kódu aplikace
 - Příprava pro řízení změn v servisovaném systému
 - Definování parametrů pro vyhodnocení změny

- Aplikace řešení
 - Kontrola srozumitelnosti řešení
 - Alokace zdrojů pro provedení změn
 - Provedení změn podle obdržených informací
 - Vyhodnocení provedených změn
- Validace řešení
 - Kontrola funkčnosti provedených změn
 - Definice oblastí, kde řešení neodpovídá zadání; rozporování řešení
 - Informace o správnosti řešení

2.3 Popis průběhu incidentu na straně poskytovatele

- Registrace incidentu
 - Zpracování informací zaslaných odběratelem.
 - Vyhodnocení oprávněnosti zaslání požadavku – kontrola oprávněné osoby z komunikační matice, kontrola zda zaslání požadavek je obsažen v servisovaném systému
 - Vytvoření incidentu v informačním systému poskytovatele
- Analýza + řešení incidentu
 - Vyhodnocení zaslání informací
 - Návrh možností řešení, popis alternativních řešení. Způsoby řešení:
 - Vlastními silami – typicky odpověď na dotaz a odpověď je předaná e-mailem nebo telefonicky zástupci odběratele. Případně přímý výjezd servisního technika pro opravu hardware na místě.
 - Pomocí vzdálené správy – typicky připojení na pracovní stanici odběratele a přímo na ní v prostředí, kde se problém vyskytl, je provedeno řešení.
 - Eskalace incidentu jako chyba – jedná-li se o chybu v systému, je chyba zařazena do kategorie, odběratel je informován o zařazení incidentu jako chyby a chyba je řešena vývojovým oddělením (viz Oprava kódu).
 - Možné aplikace řešení v servisovaném systému
- Oprava kódu
 - Popis současného stavu
 - Definice cílového chování systému
 - Definování dopadů změny na ostatní součásti systému
 - Ověření funkčnosti opravy / úpravy
- Uzavření incidentu
 - Ukončení incidentu

3. Typy servisu

3.1 Servis software 5x8 a 7x14

Servis software SW 5x8

Servisní pohotovost: V pracovní dny (tj. pondělí až pátek s výjimkou dnů pracovního klidu) od 9:00 do 17:00 hod.

Zahájení řešení: do 4 hodin od nahlášení požadavku.

Vzdálená správa: v ceně 2 hodiny čtvrtletně

Servis software SW 7x14

Servisní pohotovost: Všechny dny včetně sobot a nedělí od 8:00 do 22:00 hod. s výjimkou dnů pracovního klidu

Zahájení řešení: do 4 hodin od nahlášení požadavku.

Vzdálená správa: v ceně 2 hodiny čtvrtletně

- Typy servisu **Servis software ,SW 5x8‘ a ,SW 7x14‘** – zajišťují v intencích této smlouvy ve výše uvedených časech zahájení řešení a intervalech servisní pohotovosti pro potřeby odběratele bezplatné poskytování následujících činností po celé servisní období:
- V době servisní pohotovosti zajistí poskytovatel pro odběratele poradenskou službu prostřednictvím stálé služby na určeném telefonním čísle. Tato služba identifikuje odběratele číslem jeho servisní smlouvy a jménem volajícího jako kontaktní osoby odběratele, zaregistruje jeho telefonický dotaz, resp. dotazy, a buď bezprostředně poskytne ústní telefonickou pomoc, nebo zabezpečí předání složitějšího dotazu, resp. dotazů, příslušným specialistům poskytovatele, kteří následně v technicky nejkratší možné lhůtě poradí s řešením problému telefonicky a/nebo prostřednictvím faxu a/nebo elektronické pošty, případně dohodnou jinou formu pomoci a její podmínky.

Příloha 2 – Servis ANeT

- V době servisní pohotovosti zajistí poskytovatel pro odběratele poskytování vzdálené správy v max. době dle typu smlouvy. Kredity časů vzdálené správy jsou nepřeveditelné na následující období.
- **Update software.** Odběrateli bude na vyžádání poskytnuta licence na užívání update té části programového vybavení systému ANET, kterou má oprávnění užívat. Součástí tohoto typu servisu je i distribuce aktuálních subverzí software pomocí automatických aktualizací z aktualizací serveru poskytovatele, nebo na vyžádání na datovém médiu.
- Pravidelné informace o Update software získá zákazník po registraci na webových stránkách zákaznické podpory poskytovatele.

Klasifikace incidentu Servis software SW 5x8 a SW 7x14

Incidenty jsou klasifikovány do kategorií A, B, C, D takto:

A

V době závěrky nepracuje ta část systému ANeT, na které je zákazník přímo závislý, nebo je systém nedostupný. Tento problém nelze dočasně nijak ošetřit na straně odběratele. Problém výrazně omezuje zpracování docházkových dat zákazníka a ohrožuje termín zpracování návazných mezd. V době závěrky není možno provést kritickou operaci. Je-li nutno pro řešení tohoto typu incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workaround“ a následně je Incident řešen dle „Opravy chyb“. Incident typu A generuje v tomto kontextu vždy „Kritickou chybu“.

Vyřešení: do 6 hodin od zahájení řešení.

Příklady:

- Nelze exportovat do mezd
- Kritická data jsou poškozená, nebo nedostupná.
- Nelze zpracovat a nebo uzavřít pracovní listy více zaměstnancům.
- Nelze se přihlásit k aplikaci.

B

Systém pracuje, ale vykazuje nedostatky. Problém lze ošetřit alternativně, např. dočasným manuálním zpracováním. V době mimo závěrku není možno provést kritickou operaci. Je-li nutno pro řešení tohoto typu incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workaround“ a následně je Incident řešen dle odstavce „Opravy chyb“. Incident typu B generuje nejčastěji chybu typu „Závažná chyba“. Finální klasifikaci chyby stanoví SM.

Vyřešení: do 24 hodin od zahájení řešení.

Příklady:

Příloha 2 – Servis ANeT

- Kritická data jsou poškozená, nebo nedostupná v době mimo uzávěrku.
- Chyba zamezující správnému naplánování lidských zdrojů.
- Nelze se přihlásit k systému v době mimo uzávěrku.

C

Systém vykazuje takový rozdíl mezi specifikací a reálným stavem, který nebrání užívání. Je-li nutno pro řešení tohoto typu incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workaround“ a následně je Incident řešen dle odstavce „Opravy chyb“. Incident typu C generuje nejčastěji chybu typu „Nezávažná chyba“. Finální klasifikaci chyby stanoví SM.

Vyřešení: do 40 hodin od zahájení řešení.

Příklady:

- Chybný výpočet příplatku u omezené skupiny zpracovávaných osob
- Chybná data ve statistikách
- Nedostupná nekritická data. Např. plánování osoby, problém v reportu.
- Problematická funkcionální kontrola zákoníku práce.

D

Požadavek na odlišné nastavení software. Stávající chování aplikace zákazník požaduje změnit. Nového požadovaného stavu je možno dosáhnout konfigurací systému.

Vyřešení: 80 hodin.

Příklady:

- Požadavek na odlišnou funkcionální v rámci možných nastavení funkcí systému, dílčí nastavení systému.
- Požadavky, které nemění koncepci zpracování dat v instalovaném systému

E

Požadavek na odlišnou funkcionální software. Rozdíl ve funkčnosti mezi specifikací a skutečností, nebrání však ve využití aplikace. Nového požadovaného stavu není možno dosáhnout konfigurací systému.

Vyřešení: dle plánu rozvoje aplikace.

Příklady:

- Odlišná grafická podoba okna
- Odlišný způsob ovládání proti manuálu

Opravy chyb

V rámci rozvoje aplikace jsou v pravidelných intervalech vydávány nové verze aplikace, které obsahují opravy známých chyb hlášených zákazníky a případně rozšíření o nové vlastnosti. Termíny vydání nových verzí aplikace jsou k dispozici na webových stránkách zákaznické podpory poskytovatele.

Chyby jsou rozčleněny do tří kategorií s časovými parametry specifikovanými pro každou z nich:

- **Kritická chyba** – Jedná se o chybu, která brání používání systému a zákazník nemá žádnou možnost, jak ji obejít. Chyby této kategorie jsou vyřešeny nejpozději do tří pracovních dnů, zpravidla vydáním hotfixu. Zařazení do této kategorie musí pracovník SUP konzultovat s SM.
- **Závažná chyba** – chyba, která nebrání použití systému, byť s problémy (je možné ji obejít). Tyto chyby jsou vyřešeny nejpozději v novém release produktu ANeT. Aktuální termíny vydávání nových release je možné zjistit na lince zákaznické podpory.
- **Nezávažná chyba** – chyba, která výrazně nebrání používání systému. O tom, zda se chyba, zařazená do této kategorie, bude řešit, rozhoduje útvar vývoje ve spolupráci s SM a obchodním ředitelem. Chyby v této kategorii jsou zpravidla opraveny v následujícím Update.

3.2 Servis U – Automatický Upgrade

Upgrade software. Upgrade je změna funkčnosti, zvýšení komfortu a rozsahu uživatelských funkcí. Součástí tohoto typu servisu je i distribuce aktuálních subverzí software pomocí automatických aktualizací z aktualizacího serveru poskytovatele, nebo na vyžádání na datovém médiu. Součástí tohoto typu servisu není případná související práce konzultantů na nasazování Upgrade, školení pracovníků a podobně.

- Pravidelné informace o Upgrade software získá zákazník po registraci na webových stránkách zákaznické podpory poskytovatele.

3.3 Servis hardware

Servis hardware HW 5

Servisní pohotovost: 9:00-17:00 hod. 8 hodin denně, 5 dní v týdnu (Po-Pá).

Zahájení řešení: Do následujícího pracovního dne, při ohlášení incidentu do 10:00 dopoledne.

Vyřešení: do následujícího pracovního dne od zahájení řešení.

Servis hardware HW 7

Servisní pohotovost: 8:00-22:00 hod. 14 hodin denně, 7 dní v týdnu (Po-Ne).

Zahájení řešení: Do následujícího dne, při ohlášení incidentu do 10:00 dopoledne.

Vyřešení: do následujícího dne od zahájení řešení.

Typy servisu **Servis hardware ,HW 5' a ,HW 7'** – zajišťují v intencích této smlouvy ve výše uvedených časech zahájení řešení a intervalech servisní pohotovosti pro potřeby odběratele bezplatné poskytování následujících činností po celé servisní období:

- Provedení nezbytných servisních prací na vlastním systému u odběratele, tedy v místě instalace tohoto systému.
- Oprava či výměna zařízení za nové zařízení je provedena bez nároku na úhradu jak materiálu, tak práce a souvisejících cestovních nákladů.
- Při výměně vadných zařízení nebo jejich částí přecházejí provedenou výměnou tato vyměněná vadná zařízení nebo jejich části do vlastnictví poskytovatele.
- Za den prezentace požadavku na servisní zásah přímo u odběratele je považován den, kdy odběratel vyzve faxem nebo elektronickou poštou poskytovatele k provedení zásahu po nutně předcházejícím neúspěšném pokusu obou smluvních stran vyřešit problém na servisovaném systému některou formou zákaznické podpory (telefonicky, faxem, elektronickou poštou nebo prostředky vzdálené správy).
- Dojde-li k poruše na zařízení, které je v době servisu morálně zastaralé (tedy 4 a více let od nákupu zařízení), je toto zařízení servisováno v termínech uvedených v servisní smlouvě, avšak vždy formou výměny za nové zařízení. Po výměně zařízení se odběratel zavazuje uhradit poskytovateli toto nové zařízení za cenu dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury poskytovatele. Na toto nové zařízení se poté vztahují servisní podmínky ANeT dle této smlouvy jako na nově nakoupené zařízení.

4. Uzavření incidentu

Vyřešení incidentu proběhne ve chvíli, kdy zákazník dostane informaci o možnostech řešení incidentu. Finální řešení nebo dočasné řešení formou „workarroundu“.

V případě, že na incident je vázána chyba, zákazník navíc dostává informaci o tom, že je dostupné finální řešení incidentu (oprava chyby systému) formou nasazení nové veze (update) programu.

Ověření (validace incidentu) probíhá ve chvíli, kdy od zákazníka přijde informace, že doporučené řešení je požadovaným řešením incidentu.

K uzavření incidentu může dojít i v případě, že jsou požadovány doplňující informace od odběratele a tyto informace nejsou ani přes opakovanou urgenci dodány.

5. Vzdálená správa

V případě, že je při řešení problému výhodná nebo nezbytná práce pracovníka podpory na pracovní stanici zákazníka, ale není přímo vyžadována jeho fyzická přítomnost, využijí se prostředky pro vzdálenou správu. Při jejím použití dodržují pracovníci útvaru tyto zásady:

- **Oprávnění pracovníci** – relace vzdálené správy může být vyvolána pouze se souhlasem zákazníka a může ji vyvolat pouze osoba specifikovaná v komunikační matici.
- **Zásada mlčenlivosti** – při kontaktu s osobními údaji během relace vzdálené zprávy jsou pracovníci povinni tyto údaje chránit a zamezit jejich šíření jakýmkoliv způsobem mimo společnost ANeT.
- **Zásada bezpečnosti** – pracovníci zákaznické podpory zajišťují v maximální míře ochranu všech hesel, se kterými přijdou při práci se vzdálenou správou do styku. Hesla jsou přístupná pouze pracovníkům, kteří s nimi pracují. V případě pochybností o bezpečnosti hesla tuto skutečnost oznámí SM a po dohodě s ním podniknou kroky k nápravě podle konkrétního případu.
- **Evidence a sledovatelnost** – o každé relaci vzdálené správy je veden odpovídající záznam a to buď automaticky (GoToAssist) nebo manuálně pracovníkem do informačního systému zákaznické podpory.

Schválené prostředky vzdálené zprávy jsou specifikovány v komunikační matici.

6. Struktura informací pro zahájení řešení

SW - Vzorový formulář IR

Identifikace klienta

Firma: ABC s.r.o.
Kontaktní osoba: Alena Nováková
Telefon: 123 456 789
Adresa: Nová 711, 150 00 Praha 5

Identifikace SW aplikace:

Aplikace: ANeT Time
Verze: 8.60
Release: 37
Hotfix: 02

Popis chybového chování SW:

Osoba: Jan Novák
Osobní číslo: 3715
Datum: 29.2.2008

Chybně vypočítaná odpracovaná doba, vypočtena hodnota účtu „Odpracováno“ 9:30

Popis očekávaného chování SW:

Na účtu „Odpracováno“ by mělo být vypočteno za 29.2. 9:37

HW

Identifikace klienta

Firma: ABC s.r.o.
Kontaktní osoba: Alena Nováková
Telefon: 123 456 789
Adresa: Nová 711, 150 00 Praha 5

Identifikace HW zařízení

Výrobní číslo: UA1-92639-0638-1
Kód zařízení (viz zakázkový list): UNI-APAS
Záruka do: 31.1.2008
Datum nákupu/ instalace: 15.1.2007
Číslo zakázky *: 70-7-11
Adresa instalovaného zařízení *: Praha 10, Okružní 35

Popis chybového chování HW zařízení:

Zařízení se nezobrazuje v servisním režimu unicontrolu.

Příloha 3

SERVISOVANÝ SYSTÉM



Identifikační systémy
Identification Systems

firma Město Dobruška

Servis typu SW 5x8				
SYSTÉM ANeT - Seznam instalovaných aplikací				
Pol.		Verze	Osob	Poznámka
I.	Zakázka č. 72-21-20			<i>Faktura č.: 10-1-154 (DUZP 04.03.2021)</i>
1	ANeT-Time Standard	12.6	150	

Pro servis typu :		kvartální poplatek		
SW 5x8		3 800 Kč		
U - Automatický upgrade	36 600 Kč	4,00%	1 464 Kč	

Celkem kvartální poplatek za Servis SW 5x8 a U			5 264 Kč
---	--	--	-----------------

Příloha 4

VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY

ANeT– Advanced Network Technology, s.r.o.

**dle § 1751 občanského zákoníku
ze dne 4.4.2016 (Dále jen VSP)**

Oddíl 1 – Definice pojmů

Odběratel je smluvní strana, které na základě Smlouvy je poskytována servisní činnost v dohodnutém rozsahu, ceně a způsobu jejího zabezpečení.

Poskytovatel je smluvní strana, která za úhradu poskytuje odběrateli servisní činnost za podmínek stanovených Smlouvou.

Číslo servisní licence, uvedené na titulní straně Smlouvy, má charakter jednoznačné identifikace *odběratele* a s ním spojeného servisního závazku *poskytovatele*. *Číslo servisní licence* je základním údajem pro potřeby komunikace smluvních stran v rámci plnění této smlouvy.

Servisovaný systém je obecné označení pro technické a/nebo programové zařízení, resp. sestavu takových zařízení tvořících funkční celek, jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.

Servisní činnosti (služby, práce) jsou činnosti poskytovatele konané za účelem odstraňování provozních závad na servisovaném systému.

Incident je každý jeden konkrétní požadavek odběratele na poskytnutí servisní činnosti. K jednomu incidentu se může vázat větší množství komunikace (mailů, telefonů, session vzdálené správy atd.)

Chyba je pokračování řešení Incidentu, který není útvar SUP schopen dokončit vlastními silami a eskalovaný proto do útvaru DEV jako požadavek na opravu kódu aplikace. Chyba je vždy vázána na incident konkrétního zákazníka

Workaround, tedy obejítí detekovaného problému je dočasné řešení náhradním alternativním způsobem, které je nasazeno po dobu, než je možno nasadit řešení problému způsobem učinění změny v kódu, a to buď hotfixem, Update, nebo Upgrade aplikace.

Hotfix je zrychlená oprava kódu aplikace. Zaměřuje se přímo na opravu daného problému u konkrétního zákazníka. Je to náhradní řešení, které je vhodné do doby publikace Update nebo Upgrade aplikace.

Update jsou ty verze SW, které obsahují změnu v označení verze od druhého místa za desetinou čárkou (y.yX). Update může obsahovat i legislativní změny, není-li toto předmětem upgrade. Update může dále obsahovat takové změny zdrojového kódu, ve kterém byly za účelem vylepšení funkcí i jeho částí přeprogramovány vnitřní algoritmy, výpočtové vzorce a provedená drobná vylepšení a změny v částech uživatelského interface. Update dále obsahuje opravu chyb, zjištěných během používání. Update neobsahuje nové funkcionality produktu.

Upgrade jsou ty verze SW, které obsahují změnu v označení verze před desetinnou čárkou a nebo prvního místa za desetinou čárkou (X.Xy). V Upgrade jsou prováděna zejména větší rozšíření funkčnosti. Upgrade obsahuje takové změny zdrojového kódu, ve kterém došlo z iniciativy a analýzy poskytovatele ke změně funkčnosti, a tím případně i ke změně datového modelu. Upgrade může obsahovat i zcela nové funkce, neoddělitelné od základních funkcí jednotlivých programů. Upgrade může obsahovat i zákaznické změny, které lze dále využít, tzn. i nové volby a funkce definované v nových volbách menu. Upgrade může obsahovat i zásadní změny a doplňky uživatelského interface. Součástí Upgrade je i popis nových vlastností v digitálním formátu.

Protokol o servisním zásahu je písemný doklad, který obsahuje popis závady a způsob jejího odstranění a který při ukončení opravy předkládá technik poskytovatele zástupci odběratele k potvrzení. Primárním účelem tohoto protokolu je dokumentace servisního zásahu. V případě dodávky servisní služby, která není součástí objednaného *typu servisu* má protokol a jeho potvrzení odběratelem význam dodatečné objednávky této služby.

Servisní období je doba účinnosti této smlouvy, tedy doba platnosti dohodnutých podmínek pro dodávky servisních činností *poskytovatelem odběrateli*, zejména ve smyslu určení rozsahu, způsobu a ceny jejich poskytování. Délku trvání a podmínky pro další *servisní období* mohou smluvní strany stanovit formou dodatku k této smlouvě.

Typ servisu určuje jeden z variantních servisních závazků *poskytovatele* vyplývajících z této smlouvy ve vztahu k *odběrateli*. Každému *typu servisu* odpovídá příslušná kombinace servisních činností, které je za podmínek této Smlouvy *poskytovatel* pro *odběratele* povinen v *servisním období* zajišťovat.

Servisní pohotovost určuje časový interval, ve kterém jsou prováděny servisní činnosti, resp. vymezuje časové pokrytí závazků poskytovatele. Všechny časové údaje, uváděné v této Smlouvě, jsou vždy uvažovány jako časy výhradně uvnitř intervalu konkrétního typu servisní pohotovosti. Pro účely stanovení časových údajů v rámci Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné servisní pohotovosti.

Všeobecné servisní podmínky

Servisní teritorium je územní oblast, v jejímž rámci poskytovatel provádí servisní činnosti dle této Smlouvy. Všechny nároky a závazky smluvních stran plynoucí z této Smlouvy se vztahují pouze a výhradně k servisnímu teritoriu určenému touto Smlouvou.

SM – Support Manager je ředitel útvaru Zákaznické podpory.

Oddíl 2 - Procesní náležitosti poskytování servisního zásahu

1. Před iniciováním incidentu je odběratel povinen ověřit, že problém není možné odstranit za pomoci standardních uživatelských znalostí a informací, obsažených v Pomoci v konkrétní aplikaci a v jejím uživatelském manuálu.
2. Prezentace požadavku odběratele na servisní zásah musí mít pro případ pozdějších pochybností formu telefonicky ověřené faxové zprávy nebo automaticky ověřené elektronické pošty s povinným uvedením následujících údajů: číslo servisní licence, jméno odesílatele výzvy, datum a čas odeslání výzvy, určení místa servisního zásahu (pokud není totožné s adresou odběratele dle této smlouvy) telefonický kontakt na ověřenou osobu odběratele a detailní charakteristiku problému nebo závady. Ke komunikaci s Poskytovatelem jsou oprávněny výhradně osoby uvedené v komunikační matici. V případě, že komunikaci provádí jiná osoba, vyhrazuje si Poskytovatel právo požadavek odmítnout.
3. V rámci servisního zásahu poskytovatel identifikuje pravděpodobnou závadu servisovaného systému a podle závažnosti případu rozhodne o zařazení incidentu do adekvátní kategorie, a zda případná porucha hardware bude odstraněna výměnou vadného zařízení, resp. jeho části, nebo zda bude stávající zařízení opraveno a instalováno zpět do servisovaného systému.
4. V případech, kdy smluvně vymezený rozsah servisních činností nezahrnuje servis vadných dílů servisovaného systému (viz Příloha 3 – Servisovaný systém), sdělí poskytovatel předpokládanou cenu výměny nebo opravy vadného dílu zástupci odběratele. Vlastní výměna či oprava bude zahájena po souhlasu odběratele formou objednávky servisním zásahu.
5. Nebude-li možné zajistit opravu v místě instalace servisovaného systému, bude vadné zařízení nebo jeho část předána do servisního střediska poskytovatele. V tomto případě poskytovatel vypůjčí bezplatně po dobu opravy odběrateli náhradní zařízení nebo navrhne a zrealizuje technicky přiměřené náhradní řešení.
6. Veškeré skutečnosti týkající se provedení servisního zásahu včetně sdělení případných námitek, požadavků či komentářů k servisnímu zásahu budou zaznamenány v Protokolu o servisním zásahu řádně potvrzeném servisním pracovníkem poskytovatele a zástupcem odběratele.

Oddíl 3 - Povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen provádět servisní údržbu v termínech a rozsahu odpovídajících smluvně dohodnutému typu servisu tak, aby na straně odběratele v optimálně možné míře zajistil kvalitní činnost servisovaného systému.
2. Odběratel se zavazuje používat servisovaný systém v souladu s uživatelskými podmínkami dle písemné dokumentace a doporučení poskytovatele. Odběratel nebude bez konzultace s poskytovatelem a bez jeho souhlasu provádět jakékoliv úpravy nebo zásahy do servisovaného systému nad rámec standardních administrátorských činností.
3. Odběratel je povinen v souladu s platebními podmínkami stanovenými touto smlouvou hradit poskytovateli paušální poplatky za provádění servisu dohodnutého typu.
4. Odběratel umožní poskytovateli v případě servisního zásahu bezproblémový přístup k servisovanému systému a případně jiných prostor, pokud to bude realizace servisního zásahu vyžadovat.
5. V případě vzniku čekací doby na přístup poskytovatele k servisovanému systému delší než 40 minut, případně opakované návštěvy poskytovatele z důvodu chybějícího povolení ke vstupu, resp. neumožnění vstupu do prostor a/nebo k zařízením a/nebo údajům souvisejícím s prováděním servisního zásahu, má poskytovatel právo požadovat a odběratel povinnost uhradit poskytovateli čas strávený čekáním, případně cestovné v případě, kdy odběratel neumožnil příslušný vstup, a návštěva poskytovatele se musela opakovat. Toto ustanovení platí za předpokladu předem dohodnutého termínu pro servisní návštěvu pracovníka poskytovatele.

Všeobecné servisní podmínky

6. Odběratel je pro potřeby provádění servisního zásahu povinen zajistit poskytovateli bezplatně přístup a napojení na síť 230V a v případě nutnosti umožnit servisnímu technikovi poskytovatele použití telefonu.
7. Odběratel dále zajistí pro potřeby úspěšné realizace servisního zásahu kompetentní osobu (administrátora servisovaného systému), která bude na místě zásahu spolupracovat se servisním technikem poskytovatele a v případě nutnosti zabezpečí poskytovateli přiměřenou součinnost při lokalizaci poruchy a vlastní realizaci servisních činností.
8. Poskytovatel je při provádění servisního zásahu povinen dodržovat pravidla a obecně závazné předpisy ve vztahu k bezpečnosti práce a ochraně majetku odběratele.
9. Obě smluvní strany se zavazují žádným způsobem nesdělovat třetím osobám nebo jinak nepresentovat informace a skutečnosti neveřejného nebo utajovaného charakteru o druhé smluvní straně, které získají v průběhu plnění této smlouvy. V případě nedodržení tohoto ustanovení má poškozená strana právo na úhradu prokazatelně vzniklé škody a odpovědná strana – při splnění zákonných podmínek, vyplývajících z obecně závazných právních předpisů – nese povinnost tuto škodu zaplatit.

Oddíl 4 – Obecné platební podmínky

1. Cena za zabezpečování konkrétního typu servisu je stanovena formou pravidelně se opakujícího čtvrtletního poplatku, jehož konkrétní výše v Kč bez DPH je určena v příloze č.3 Servisovaný systém a ve smlouvě. Tato příloha je součástí Smlouvy.
2. Odběratel je povinen uhradit poskytovateli kvartální poplatek za realizaci servisu dohodnutého typu ve výši dle Smlouvy včetně DPH vždy začátkem příslušného kvartálu kalendářního roku. Výjimku tvoří první a poslední platba.
3. První platba se vyúčtuje ihned po uzavření servisní smlouvy a to ve výši poměrné části kalendářního kvartálu, ve kterém byla smlouva uzavřena., tj. ode dne uzavření smlouvy do konce příslušného kalendářního kvartálu.
4. Poslední platba se vyúčtuje k prvnímu dni posledního kalendářního kvartálu, kdy smlouva ještě platí a to ve výši poměrné části kvartálu, tj. od 1. dne posledního kvartálu do konce účinnosti smlouvy.
5. Úhradu za servisní služby provede odběratel na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem k 1. dni příslušného kvartálu.
6. Výše DPH k servisním poplatkům bude stanovena dle platného zákona o DPH.
7. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu a její splatnost se stanovuje na 10 dní ode dne jejího doručení odběrateli.
8. V případě, že bude odběratel v prodlení s úhradou čtvrtletního poplatku po dobu delší 14 dnů, má poskytovatel právo odstoupit od této smlouvy nebo nezabezpečovat dohodnutý typ servisu minimálně do doby prokazatelné úhrady dlužného poplatku odběratelem. Po dobu realizace práva poskytovatele nezabezpečovat servis dle tohoto odstavce a v souvislosti s ním
 - a) se poskytovatel neocitá v prodlení s plněním svých povinností,
 - b) nevzniká odběrateli nárok na náhradu škody či ušlého zisku,
 - c) nevzniká odběrateli nárok na slevu z ceny servisu.
9. V případě poskytnutí servisních služeb, jinak spadajících do činností poskytovatele dle této smlouvy, avšak jejichž potřeba vznikla v souvislosti s neodbornou nebo nedovolenou manipulací, z důvodu úmyslného poškození nebo zásahem vyšší moci se zavazuje odběratel tyto servisní služby uhradit poskytovateli za cenu dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury, která bude mít stejný režim jako je uvedeno v odst. 1. tohoto článku. Zásahem vyšší moci se pro účely této smlouvy rozumí především poruchy systému způsobené úderem blesku či jinak generovaným elektrickým výbojem, požárem, výbuchem, povodní, sesuvem půdy či jinou přírodní katastrofou, poruchami zdiva včetně padání omítky, poruchami stavebních konstrukcí apod.
10. V případě, že bude poskytovatel, z důvodů ležících výlučně na jeho straně, v prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy, vzniká odběrateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 800,- Kč za každý den prodlení. Nárok na náhradu škody, která prokazatelně vznikla odběrateli následkem neplnění smluvních povinností poskytovatelem, není tímto dotčen.
11. V případě poskytnutí servisních služeb odběrateli, které vyžadovaly přítomnost zástupce poskytovatele v místě servisovaného systému, a to na základě požadavku odběratele, který se posléze ukázal býti

Všeobecné servisní podmínky

nedůvodným, má poskytovatel nárok na úhradu ceny této servisní služby odběratelem ve výši, určené dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto servisních služeb, a dále nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši stanovené součtem částek 500,- Kč za každé poskytnutí odběratelem nedůvodně nárokované servisní služby v daném servisním období.

12. Nedůvodným požadavkem odběratele ve smyslu odstavce 11. tohoto oddílu VSP se rozumí zejména případy, kdy odběratel nárokuje odstranění problému či závady na servisovaném systému dle této smlouvy, vyžadujícím servisní službu spojenou s výjezdem zástupce poskytovatele k servisovanému systému, přičemž problém či závada sama se prokazatelně ukáže být řešitelná na úrovni nezbytné znalosti uživatelské správy servisovaného systému (např. s pomocí uživatelského manuálu pro servisovaný systém), nebo neposkytne-li z jakéhokoliv důvodu odběratel v úrovni nezbytných znalostí uživatelské správy servisovaného systému a přiměřené míře spolupráci při snaze poskytovatele detekovat, lokalizovat a odstranit příčinu problému či závady na servisovaném systému odběratele prostřednictvím telefonu, faxu nebo elektronické pošty před vlastním výjezdem zástupce poskytovatele k tomuto systému.
13. Ceny poskytovaných služeb, uvedené v přílohách této smlouvy, mohou být poskytovatelem navýšeny o průměrnou meziroční míru inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem, a to počínaje prvním lednem roku následujícího po roce, za který je inflace vyhlášena.

Oddíl 5 - Zvláštní ujednání

1. Odběratel i poskytovatel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly v souvislosti s plněním Smlouvy svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní žádným způsobem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, a zároveň nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění podmínek této Smlouvy.
2. Dohody cenové a platební uzavřené v rámci Smlouvy a VSP jsou ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku důvěrné a smluvní strany je nesmí bez vzájemného souhlasu sdělovat třetím osobám. Porušení závazku jednou ze smluvních stran o důvěrnosti těchto dohod a informací je postížitelné smluvní pokutou ve výši kvartální ceny poskytovaných služeb bez DPH, kterou je provinivší se smluvní strana povinna uhradit druhé smluvní straně. Tím není dotčeno právo na náhradu škody, kterou je provinivší se smluvní strana povinna uhradit v plné výši.
3. Hovoří-li se v Smlouvě a VSP o doručování (zasílání písemností) druhé smluvní straně, doručuje se na poslední známou adresu druhé smluvní strany. V pochybnostech se má za to, že se jedná o poslední adresu, oficiálně sdělenou druhé smluvní straně, na které je běžně přijímána korespondence, resp. adresa uvedená v ustanovení čl. I Smlouvy.

V Brně dne 4.4.2016

Ing. Karel Kallab
obchodní ředitel
ANeT-Advanced Network Technology s.r.o.