

Servisní smlouva

Uzavřena ve smyslu ustanovení paragrafu 536 a navazujících obchodního zákoníku mezi těmito smluvními stranami:

1. objednatelem:

**Městská knihovna Mariánské Lázně
Hlavní třída 370/3
353 01 Mariánské Lázně
Zastoupená: ředitelkou Ing. Kristínou Trollerovou**

a

2. zhotovitelem:

**Městská knihovna Ostrov, p.o.
Zámecký park 224
363 01 Ostrov
IČ: 709 26 620
Zastoupená: ředitelkou Mgr. Irenou Leitnerovou**

I.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele zajistit pro objednatele dále vyjmenované servisní činnosti, které jsou nutné pro řádné užití software, a závazek objednatele tyto činnosti řádně uhradit. Tyto činnosti se budou vztahovat k SW produktům firmy LANius s.r.o..

Jedná se o tyto činnosti:

- zajištění služby telefonické horké linky
- vyhledání a opravy zjevných programových chyb systému, způsobujících sníženou funkčnost programu nebo zcela zabráňujících používání systému dle elektronické dokumentace dodané při instalaci.
- bezplatné poskytnutí nových verzí po dobu pětileté záruky
- informace o dalším rozvoji systému a jiných navazujících programech
- školení a instalace jednotlivých částí systémů
- instalace pozměněných verzí systému na základě zkušeností z provozu např. z verze 3.30 na verzi 3.40 tzv. UPDATE
- kontrola a případná ukázka postupu oprav chybně ukládaných dat, zejména ve slovnících
- opravy datových souborů při chybách systému, způsobených vnějšími vlivy nebo vinou nevhodného zacházení obsluhy či jiné osoby
- opravy chybných datových souborů způsobených vinou zvláštních činitelů (víry, elektromagnetické záření a pod.)
- převody dat při přechodech na systém Clavius popř. přenos dat na pobočky a střediska

II.

Cena servisních činností

Cena servisních činností článku I. této smlouvy se řídí platným ceníkem a je rozdělena do tří základních úrovní. Cestovní náklady spojené se servisním zásahem jsou vždy hrazeny zvlášť dle platných tarifů ministerstva financí ČR navýšené o čas strávený na cestě max. o 2 Kč/km.

Platný ceník v okamžiku uzavření této smlouvy je přílohou každého výtisku této smlouvy.

III.

Způsob objednávání a provedení servisních služeb

Služby dle této smlouvy mohou objednat pověřeni pracovníci objednatele písemně, faxem, e-mailem nebo telefonicky.

V případě objednávky většího rozsahu má zhotovitel právo požadovat objednávku faxem nebo e-mailem a následně i písemně a objednatel je povinen mu vyhovět.

Před servisním zákrokem je povinen objednatel pořídit ověřenou zálohu dat na volnou sadu disket nebo jiné volné výměnné médium. Bez tohoto kroku nelze následně reklamovat a uplatňovat škodu vzniklou ztrátou dat či poškozením dat způsobenou jednáním servisního pracovníka.

Servisní technik zhotovitele je povinen při svém zásahu postupovat s odbornou péčí tak, aby s minimálními náklady splnil požadavek objednatele.

Objednatel je povinen být přítomen a odsouhlasit, eventuelně ihned zamítnout všechny zásahy servisního technika.

Objednatel má možnost výběru servisního technika z jeho regionu či jemu nejbližšího místa z dále uvedené tabulky, na které jsou jména, adresy a telefonní kontakty jednotlivých servisních techniků v ČR. Všechny služby při výpadku regionálního servisního technika v případě nemoci a dovolené budou řešit pracovníci firmy LANius s.r.o. z pracoviště v Táboře.

Službu horké linky zajišťuje firma LANius s.r.o. v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 na telefonním/faxovém čísle 381 251 715, které je určeno pouze pro příchozí volání. Tuto službu lze použít pouze k řešení ojedinelých dotazů a nejasností. Služba nenahrazuje řádné školení. Služba je bezplatná.

IV.

Platební podmínky

Pokud objednatel neoznámí zhotoviteli svůj záměr ukončit tuto smlouvu (dle článku VII.) ani nenahlásí změnu počtu počítačů, na nichž je SW zhotovitele provozován (dle článku VI.), zhotovitel vystaví vždy fakturu ve výši paušální částky na úhradu služeb úrovní II. a III. Podle předchozího roku.

Zhotovitel vystaví do 14 dnů po provedení služby fakturu za každou řádně poskytnutou službu úrovně I.

Splatnost faktur je 14 dní od data obdržení faktury.

V.

Povinnosti zhotovitele

Zhotovitel je povinen soustavně zabezpečovat pohotovost k plnění této smlouvy.

Zhotovitel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s touto smlouvou a platnými zákony.

Zhotovitel je povinen na výzvu objednatele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přítom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů telefonem, faxem nebo e-mailem a v případě žádosti objednatele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.

Zhotovitel je povinen plnit objednávky objednatele ve vzájemně dohodnutých termínech.

Zhotovitel není povinen plnit objednávky objednatele dle této smlouvy, pokud objednatel neplní povinnosti, které pro něj z této smlouvy vyplývají.

VI.

Povinnosti objednatele

Objednatel je povinen plnit povinnosti vyplývající z této smlouvy.

Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přítom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů telefonem, faxem nebo e-mailem a v případě žádosti zhotovitele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.

Objednatel je povinen sdělit zjištěné problémy zhotoviteli bez zbytečného odkladu a zajistit, aby na základě zjištěné vady nedocházelo k následným škodám.

Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli řádně a včas všechny informace nutné pro splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

Objednatel je povinen jakékoli zásahy, změny, opravy a rozšíření SW předem konzultovat se zhotovitelem. Přitom je povinen respektovat ty podmínky, které označí zhotovitel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce SW.

Objednatel uhradí v dohodnutých termínech zhotoviteli faktury za poskytnuté služby dle této smlouvy. V případě prodlení s úhradou vystavených faktur je zhotovitel oprávněn odmítnout poskytování dalších služeb. Za prodlení ze strany objednatele v případě fakturace není považována skutečnost, že zhotovitel řádně a včas nenahlásil změnu bankovního spojení resp. čísla účtu.

Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu nahlásit zhotoviteli změnu počtu počítačů, na nichž je SW zhotovitele provozován.

VII. Další ujednání

Pokud objednatel uhradí cenu servisních činností úrovně II. a III. v menším rozsahu, než odpovídá počtu počítačů, na nichž je SW firmy LANius s.r.o. provozován, považuje se to za podstatné porušení smluvních závazků na straně objednatele a zhotovitel je případně oprávněn od servisní smlouvy odstoupit ihned v okamžiku, kdy takové porušení smluvních závazků zjistí.

V ostatním se tato smlouva řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatních předpisů, přičemž ji lze měnit pouze písemnými a oboustranně podepsanými dodatky.

Pokud objednatel nehodlá smlouvu prodloužit na další rok, oznámí to zhotoviteli nejpozději 1 měsíc před skončením doby platnosti této smlouvy.

Platnost smlouvy se automaticky prodlužuje uhrazením dalšího ročního poplatku.

Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran a pokud nedojde k uhrazení dalšího ročního poplatku, je platná na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou.

V případě změny servisního ceníku aktuálně uvedeného na internetových stránkách zhotovitele www.lanius.cz, může objednavatel vypovědět smlouvu okamžitě.

Dne: **1. 1. 2017**

Objednáváme úroveň: **...III....**

Servis bude prováděn i vzdáleným přístupem ano x ne

Termín úhrady: **.....pololetně.....** (čtvrtletně, pololetně, ročně)

Počet počítačů na nichž SW pracuje: **...5.....**

v **Mariánských Lázních**

za objednatele:

Ing. Kristína Trollerová

.....

za zhotovitele:

Mgr. Irena Leitnerová

.....