[redacted]

SMLOUVA O SERVISU A AKTUALIZACI PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

č. 21345 uzavřená podle § 536 a následujících obchodního zákoníku

I.
Smluvní strany

1) **Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava**
se sídlem: Ostrava, Poruba, 17. listopadu 2172/15, PSČ 708 33
IČ: 619 89 100
jednající panem Prof. Ing. Tomášem Čermákem, CSc., rektorem
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., č.ú.: 100954151/0300

dále jen „**objednatel**"

a

2) **ANETE spol. s r.o.**
se sídlem: Brno, Okružní 29a, PSČ 638 00
IČ: 469 70 126
jednající panem Ing. Tomášem Hájkem, jednatelem společnosti
společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 7172
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, pobočka Brno č. ú.: 203123/0300

dále jen „**zhotovitel**"

II.
Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytování služeb zhotovitelem pro objednatele spočívajících v technické podpoře a servisu produktu KREDIT (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) Expresní dálková údržba softwaru a dat anebo drobné programové úpravy celkově do celkového limitu 20 hodin ročně

2. Předmětem plnění, které je hrazeno jako investice každý rok zvlášť:
   a) Aktualizace programového vybavení – poskytování nových verzí SW

3. Předmětem plnění, které jsou hrazeny zvlášť (v případě záručních závad jsou zdarma), za zvýhodněnou sazbu dle jejich skutečného čerpání podle ceníku v příloze č. 2, 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.3). Jinak ve lhůtě do 5 pracovních dnů. Požadavek bude akceptován pouze od osob uvedených v Příloze č.4 (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.3) 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 dní). 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.4 (Kontaktní a oprávněné osoby). V případě, že dojde ke změně oprávněných osob k nahlášení závady, je oprávněn objednatel zaslat zhotoviteli nový seznam osob, jež jsou oprávněny závadu nahlásit.

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-mi týdnů od platného schválení příslušného zákona, jehož změna se dodaného SW týká. Cena této služby je zahrnuta v paušálu sjednaném dle článku V. odst. 2 této smlouvy a nebude účtována zvlášť. V případě odběru aktualizace programového vybavení – upgradu – software KREDIT – objednatelem poskytuje zhotovitel spolu s touto aktualizací současně licenci objednateli k těmto jednotlivým aktualizacím – upgradům softwaru KREDIT, a to ve stejném rozsahu, v jakém tuto licenci poskytl k základnímu programovému vybavení – software KREDIT – na základě smlouvy o dílo a smlouvy licenční č. 12032.

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:
   a) jako poplatek 5 % 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.
   b) Jako jednorázová roční cena (nákup) upgrade systému v hodnotě 11% z celkové ceny dodaného SW beze slev. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1.9. daného roku.

2. V případě zvýšení resp. snížení rozsahu systému se obě strany zavazují příslušně zvýšit resp. snížit rozsah této smlouvy včetně její ceny.

3. Smluvní cena (podle článku V., bod 1 a 2 této smlouvy) byla sjednána dohodou podle zákona č. 526/90 Sb. o cenách v platném znění. Tato cena zahrnuje služby dle odst. III. odst. 1 a 2 a je konečnou cenou za služby obsažené v článku III. odst. 1 a 2 této smlouvy. Tato cena služeb v sobě zahrnuje rovněž veškeré náklady zhotovitele na realizaci závazku zhotovitele, na něž se vztahují paušální částky dle článku V. odst. 1 a 2 této smlouvy.

4. Platby nad rámec paušálu budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb zhotovitele (ceník viz. Příloha č. 2), který je nedílnou součástí této smlouvy, se splatností 14 dnů po vzniku zdanitelného plnění. Účtuje se cena za každou započatou hodinu.

5. Cena materiálu, náhradních dílů a služeb bude fakturována dle skutečné spotřeby.

6. Hodinová sazba za servisní zásahy prováděné ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích bude účtována s přirážkou ve výši 100%.

7. Cestovní náklady se hradí dle skutečně ujetých kilometrů smluvní cenou vyplývající z platného ceníku služeb zhotovitele. Případné ubytovaní bude přefakturováno v nákladové výši.

8. Podle inflačního vývoje, na základě údajů Českého statistického úřadu z předchozího roku, zhotovitel změní každý rok sjednanou cenu podle odst. III bod 1, stejně jako ceny uvedené v ceníku služeb (Příloha č. 2) 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 zaslaná 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 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 objednatele, je li ohroženo řádné plnění závazků zhotovitele
   - je-li objednatel 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 500,- Kč za každý den prodlení. Je-li prodlení zhotovietle způsobeno zásahem vyšší moci, od sankce upustí. Uplatnění nároku na slevu objednatelem nemá vliv na nárok objednatele na náhradu prodlením vzniklé škody.

2. Pro případ prodlení objednatele 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. Tato smlouva se končí dohodou smluvních stran či výpovědí této smlouvy kteroukoli ze smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 12 měsíců. Výpovědní lhůta začne běžet od prvého dne následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

3. V případě, že některé z ustanovení této smlouvy se stane neplatným, platnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Smluvní strany nahradí neplatné ustanovení takovým platným ujednáním, které co nejvíce zachová hospodářský smysl a účel neplatného ustanovení.

4. Smluvní strany se dohodly pro případ, že kterékoli smluvní straně nebude doručena písemnost druhé smluvní strany vztahující se k této smlouvě či v případě, že by tato byla odmítnuta adresátem, bude se písemnost zaslaná v souvislosti s touto smlouvou považovat za doručenou okamžikem uplynutí desátého dne ode dne jejího odeslání.

5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy: Příloha č. 1 – Ceník služeb, příloha č. 2 – Formulář hlášení závad, příloha č. 3 – Kontaktní a oprávněné osoby.

6. Dojde-li k zániku kterékoli strany této smlouvy, je touto smlouvou vázán i právní nástupce té smluvní strany, jež zanikla.

7. Změny a dodatky této smlouvy jsou možné jen písemnou formou po vzájemné dohodě smluvních stran.

8. Strany se dohodly, že v případě, pokud se vyskytnou v souvislosti s touto smlouvou jakékoliv spory, vyčerpají před eventuelním soudním řízením veškeré možnosti smírčího řešení a budou společně hledat oboustranně přijatelné řešení.

9. Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména obchodním zákoníkem.

10. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních z nichž každá strana obdrží po dvou. Každé takové vyhotovení smlouvy je považováno za její originál.

11. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1.2009.

Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva tak, jak byla sepsána, odpovídá jejich pravé vůli a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Ostravě dne 29. 7. 2008 V Brně dne 24.7.2008

[redacted]

Prof. Ing. Tomáš Čermák, C[redacted]
rektor
Vysoká škola báňská – Technická univerzita [redacted]
Ostrava
objednatel

[redacted]

Ing. Tomáš Hájek [redacted]
jednatel
ANETE spol. s r.o.
zhotovitel

Příloha č. 1 – Ceník služeb

Profylaktika cena dle konkrétních prací a hodin	
Hot-line zdarma	

CENY SLUŽEB	
	Cena (Kč)
OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (se zárukou)	
Poskytování servisu nad 2 pracovních dny (hodina)	780,00
Poskytování expresního servisu do 2 pracovních dnů (hodina)	980,00
Poskytování expresního servisu do 24 hod (hodina)	1.180,00
Poskytování expresního servisu do 8 hod (hodina)	1.580,00
Mimoservisní práce (drobné implementace, přeinstalace, atd.)	980,00
Programátorské práce – běžné (hodina) - implementace	1200,00
Programátorské práce - analytické	1490,00
Dopravní náklady (Kč/km)	12,00
Zapůjčení PC (den)	100,00
SLUŽBY HOT-LINE (poradenství po telefonu)	
Hot-line	zdarma
Telefonní poplatky	zdarma
DÁLKOVÝ SERVIS SOFTWARU A DAT	
Dálková údržba softwaru a dat (hodina)	680,00
Expresní dálková údržba softwaru a dat do 4 hodin (hodina)	1.180,00
Telefonní poplatky (v případě hovoru z firmy)	dle aktuální sazby poskytovatele

Všechny uvedené ceny jsou bez DPH. Všechny ceny jsou platné pro mimozáruční a pozáruční opravy. Záruční servis je poskytován zdarma.
Hodinová sazba za servisní za servisní zásahy prováděné ve dnech pracovního volna, paracovního klidu a ostatních svátcích bude účtována s přirážkou 100%.
Servisní práce prováděné nad rámec předmětu smlouvy budou účtovány dle aktuálního ceníku služeb zhotovitele.

Příloha č. 2 – formulář HLÁŠENÍ ZÁVAD

Název organizace:	
Adresa:	

Systém:	

* Nehodící škrtněte

Lokalita (Název a umístění):	

Požadavek na službu :

- ☐ servisní zásah nad 2 pracovní dny
- ☐ servisní zásah do 2 pracovních dnů
- ☐ servisní zásah do 24 hod
- ☐ servisní zásah do 8 hod
- ☐ dálkový servis SW a dat nad 4 hodin
- ☐ dálkový servis SW a dat do 4 hodin

Požadavek a typ označit „X"

Stav systému/zařízení a podrobný popis závady:

Vyhotovil:		**Datum:**		**Podpis:**	
Schválil:		**Datum a hod:**		**Podpis:**	

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 +420 548 422 815.
Mimo uvedenou dobu pak na telefonním čísle [redacted]

Faxové číslo pro písemnou specifikaci závady je [redacted]

E-mailová adresa pro komunikace a řešení požadavků je: hotline@anete.cz . Při komunikaci adresujte vždy člověka od kterého očekáváte odpověď ostatní zodpovědné osoby informujte prostřednictvím této adresy (kopie).
Za zhotovitele:
[redacted]

Za objednatele:
[redacted]

Vedoucí realizačního a servisního oddělení:
[redacted]

Oprávněné osoby objednatele:
[redacted]

[redacted]