

**SERVISNÍ SMLOUVA Č. 2881\_21302001\_F1PWK**

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli/y TETRONIK - výrobní družstvo Terezin, družstvo, IČ: 004 83 389, se sídlem Terezin, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl Dr, vložka 73, adresa elektronické pošty: [tetronik@tetronik.cz](mailto:tetronik@tetronik.cz), bankovní spojení a číslo účtu: Československá obchodní banka, a.s., 169 364 790 / 0300.

zastoupený:	Bc. Vladimírem Sakařem, předsedou družstva
-------------	--

(dále jen „poskytovatel“)

a

obchodní firma:	Město Rožnov pod Radhoštěm
sídlo:	Masarykovo náměstí 128, 756 61, Rožnov pod Radhoštěm
identifikační číslo:	00304271
DIČ:	CZ00304271
adresa elektronické pošty, telefon:	<a href="mailto:podatelna@roznov.cz">podatelna@roznov.cz</a> , 571 661 131
zapsaná:	-
zastoupen/a:	Bc. Markétou Blinkovou, místostarostkou města, na základě usnesení Zastupitelstva města Rožnov pod Radhoštěm č. 5/2/ZM/08/11/2022 ze dne 8.11.2022

(dále jen „objednatel“)

tuto **SERVISNÍ SMLOUVU** dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

**čl. A. Servisní služby - software**

Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli po dobu účinnosti této smlouvy servisní služby související s počítačovým programem nazvaným „PowerKey“ (dále jen „software“) s tím, že podmínky poskytování servisních služeb souvisejících se software jsou blíže vymezeny v čl. A „Servisní služby – software“ této smlouvy a v obchodních podmínkách poskytovatele (dále jen „servisní služby související se software“ a „obchodní podmínky“), přičemž objednatel se touto smlouvou zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb souvisejících se software odměnu stanovenou v čl. A „Servisní služby – software“ této smlouvy a nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním těchto servisních služeb. Obsah jednotlivých servisních služeb souvisejících se software a další práva a povinnosti smluvních stran jsou blíže specifikovány v tomto článku a v obchodních podmínkách.

Objednateli budou poskytovány servisní služby související se software (ano/ne)	Specifikace software, pro který jsou servisní služby poskytovány	Varianta servisních služeb (software)	Výše roční paušální odměny/čtvrtletní paušální odměny poskytovatele v Kč bez DPH
ANO	PowerKey 3	BASIC	15.613,- / 3.903,25,-

Telefonická podpora 8:00 – 16:00 hodin v pracovní dny	Počet požadavků zahrnutých v paušální odměně (za rok) / update	Odměna za každý další požadavek v Kč bez DPH	Výše hodinové odměny poskytovatele za práci konzultanta, při update a v místě instalace a výše cestovného v Kč bez DPH
ANO	6	1.000,-	1.500,-/1 h 15,-/1 km

Servisní služby související se software jsou určeny pro:

- zodpovídání otázek objednatele týkající se rutinní práce s programovým vybavením,
- pomoc objednateli týkající se metodiky práce s programovým vybavením a zpracování docházky obecně,
- pomoc objednateli při změnách konfigurace programového vybavení,
- provádění základních změn konfigurace programového vybavení prostřednictvím prostředků vzdáleného přístupu,
- řešení problémů s funkcí programového vybavení.

Servisní služby související se software **nejsou** určeny pro implementaci programového vybavení, školení pracovníků objednatele, tvorbu analýz ani programátorské práce.

Servisní služby související se software jsou poskytovány na základě tzv. požadavků. Za požadavek se považuje každá jednotlivá žádost o servisní službu, a to za podmínky, že celkový odhadovaný čas práce při řešení nepřekračuje jednu hodinu a zároveň je delší jak 5 minut. Zadání překračující časový limit práce je nutné rozdělit na více samostatných požadavků nebo řešit samostatnou objednávkou práce. Počet kontaktů mezi objednatelem a poskytovatelem potřebných k vyřešení každého samostatného požadavku není omezen.

Z požadavků jsou vyjmuty tyto případy:

- požadavky, u nichž doba řešení nepřesáhla 5 minut,
- druhý a všechny další požadavky předané poskytovateli v jeden den, pokud celková doba řešení všech požadavků objednatele za tento den nepřekročí 1 hodinu,
- požadavky předané poskytovateli z důvodu nevyhovujícího řešení požadavků dříve uzavřených,
- požadavky předané poskytovateli z důvodu prokazatelně chybné funkčnosti programového vybavení, přičemž za chybnou funkčnost nelze v žádném případě považovat chybné nastavení parametrů programového vybavení.

#### čl. B. Servisní služby - hardware

Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli po dobu účinnosti této smlouvy servisní služby související s hardware, s tím, že podmínky poskytování servisních služeb souvisejících s hardware jsou blíže vymezeny v čl. B. „Servisní služby – hardware“ této smlouvy a v obchodních podmínkách (dále jen „**servisní služby související s hardware**“), přičemž objednatel se touto smlouvou zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb souvisejících s hardware odměnu stanovenou v souladu s čl. B. „Servisní služby – hardware“ této smlouvy a nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním těchto servisních služeb. Obsah servisních služeb souvisejících s hardware a další práva a povinnosti smluvních stran jsou blíže specifikovány v obchodních podmínkách.

Objednateli budou poskytovány servisní služby související s hardware (ano/ne)	Specifikace hardware, pro který jsou servisní služby poskytovány	Varianta servisních služeb (hardware)	Záruka pro hardware (ano/ne) a doba záruční doby od okamžiku jeho zprovoznění	Výše roční paušální odměny/čtvrtletní paušální odměny poskytovatele v Kč bez DPH
NE	-	-	-	-

Výše hodinové odměny poskytovatele za práci technika a výše cestovného v Kč bez DPH	Cena za pronájem náhradní jednotky za měsíc pronájmu v Kč bez DPH	Výše poskytnutého zvýhodnění výměny za nový HW komponent (z ceny v Kč bez DPH/1ks)	Reakční doba poskytovatele od doručení zprávy o problému v pracovní dny	Reakční doba pro výjezd technika od doručení zprávy o problému v pracovní dny
-	-	-	-	-

Garance uvedených reakčních časů týkajících se servisních služeb souvisejících s hardware je podmíněno zajištěním v den/dny servisního zásahu zpřístupnění celého systému po celých 24 hodin denně.

#### čl. C. Roční revize

Objednatel nemá zájem o provádění pravidelné roční kontroly hardware poskytovatelem za cenu 8.000,- Kč + cestovné za každou provozovnu. Práva a povinnosti smluvních stran související s roční revizí jsou blíže specifikovány v obchodních podmínkách.

#### čl. D. Další ujednání

Práva a povinnosti stran této smlouvy se dále řídí čl. D. „Další ujednání“ této smlouvy a obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Paušální odměna poskytovatele je splatná čtvrtletně, a to vždy do čtrnácti (14) dnů od počátku kalendářního čtvrtletí, za které je odměna poskytovatele hrazena. Daňové doklady – faktury budou objednateli zasílány elektronicky na e-mailovou adresu: [podatelna@roznov.cz](mailto:podatelna@roznov.cz)

Ke všem částkám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

#### čl. E. Komunikace stran

Komunikace smluvních stran při využívání **servisních služeb souvisejících se software** může probíhat výhradně prostřednictvím pověřených osob, případně prostřednictvím osob zastupujících pověřenou osobu. Pověřenou osobou poskytovatele podle tohoto článku je aktuálně přítomný SW konzultant. Servisní služby související se software bude

zajišťovat pro objednatele poskytovatel prostřednictvím společnosti ADVENT, spol. s r. o., adresa webového formuláře pro nahlášení servisního požadavku na internetové adrese: <https://podpora.advent.cz>, telefonní číslo pevné linky 235 365 191. Pověřenou osobou objednatele (Garant) podle tohoto článku je [redacted] adresa elektronické pošty [redacted], telefonní číslo 571 661 187

Pracovníci objednatele pro zpětný kontakt z telefonické podpory a podpory prostřednictvím elektronické pošty:

Jméno a příjmení pracovníka	Telefonní spojení	Adresa elektronické pošty
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]

Přístupové informace k software:

Každý jednotlivý vzdálený přístup bude řešen samostatně prostřednictvím TeamViewer, nebo jiným dohodnutým systémem pro vzdálené připojení.

Komunikace smluvních stran při využívání **servisních služeb k hardware** může probíhat nejprve hlášením servisního požadavku prostřednictvím webového formuláře na internetové adrese: <https://tetronik.cz/podpora/>.

Ustanovení ohledně pověřených osob a dalších kontaktních údajů je možné měnit jednostranným oznámením doručeným druhé smluvní straně.

#### čl. F. Porušení povinností poskytovatelem

V případě, že poskytovatel poruší kteroukoliv z povinností stanovenou v článku A. a B. této smlouvy a tato skutečnost není také důsledkem porušení povinností objednatele dle obchodních podmínek, náleží objednateli 10% sleva z měsíční odměny stanovené v této smlouvě za každé takové porušení, a to maximálně až do výše 50% z měsíční odměny. Na porušení právní povinnosti podle předchozí věty však musí být poskytovatel objednatelem písemně upozorněn nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy se objednatel o porušení povinnosti dozvěděl, přičemž součástí takovéto výzvy objednatele musí být rovněž uplatnění práva na uvedenou slevu ze strany objednatele.

#### čl. G. Závěrečná ustanovení

Poskytovatel bere na vědomí, že podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím mohou být tato smlouva, jakož i informace v ní uvedené zveřejněny, a že tato smlouva bude zveřejněna v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

Tato smlouva je sepsána ve třech (3) stejnopisech, z nichž dva obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č. 1 – Specifikace požadovaných služeb k software PowerKey 3.0 a Příloha č. 2 – Obchodní podmínky pro servisní smlouvy. Účastníci této smlouvy si její obsah přečetli, prohlásili, že jsou s ním seznámeni a na důkaz toho připojují své podpisy.

Objednatel tímto potvrzuje, že mu byly předány obchodní podmínky, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Tato smlouva byla schválena Radou města Rožnov pod Radhoštěm dne 26.6.2023 usnesením č. 409/27/RM/26/06/2023.

Podpisy stran:

V Terezně dne 29-06-2023

Poskytovatel  
TETRONIK - výrobní družstvo Terezně, družstvo  
Bc. Vladimír Sakal, předseda družstva

V Rožnově p. R. dne 28.6.2023

Objednatel  
Město Rožnov pod Radhoštěm  
Bc. Markéta Blinková, místostarosta města

Příloha č. 1 – Specifikace požadovaných služeb k software PowerKey 3.0  
Příloha č. 2 – Obchodní podmínky pro servisní smlouvy

## Příloha č. 1 servisní smlouvy - Specifikace požadovaných služeb k software PowerKey 3.0

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na čtyři kategorie důležitosti:

- A = Závady vylučující užívání Programového vybavení nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven nebo nelze převést data do mzdové agendy v době jejího zpracování.  
 B = Závady způsobující problémy při užívání a provozování Programového vybavení nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.  
 C = Chybné fungování Programového vybavení, které nemá zásadní vliv na použití Programového vybavení.  
 D = Občasné chybové hlášení nebo „kosmetická vada“, zodpovídání otázek týkajících se rutinní práce s Programovým vybavením, pomoc při změnách konfigurace Programového vybavení.

kategorie vady	Varianta technické podpory	Dostupnost	odezva	max. doba zásahu
A	VIP	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 2 hod.	8 hod.
	PREMIUM	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 2 hod.	8 hod.
	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 4 hod.	16 hod.
	BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 – 16:00	Bez garance	Bez garance
B	VIP	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 4 hod.	do 2 dnů*
	PREMIUM	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 8 hod.	do 4 dnů*
	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 8 hod.	do 4 dnů*
	BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 – 16:00	Bez garance	Bez garance
C	VIP	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 8 hod.	do 5 dnů*
	PREMIUM	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod.	do 10 dnů*
	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod.	do 10 dnů*
	BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 – 16:00	Bez garance	Bez garance
D	VIP	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod	do 30 dnů**/**
	PREMIUM	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod	do 30 dnů**/**
	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod	do 30 dnů**/**
	BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 – 16:00	Bez garance	Bez garance

\* pracovní dny od po – pá (bez státních svátků)

\*\* při nutnosti změny v aplikaci bude tato změna zahrnuta až do pravidelné revize.

## OBCHODNÍ PODMÍNKY

TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo  
IČ: 00483389  
se sídlem Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55,  
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl Dr, vložka 73  
pro servisní smlouvy

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) družstva TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo, IČ: 00483389, se sídlem Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl Dr, vložka 73 (dále jen „**poskytovatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vznikající na základě a v souvislosti se servisní smlouvou (dále jen „**servisní smlouva**“) uzavíranou mezi poskytovatelem a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**objednatel**“) v rámci podnikatelské činnosti poskytovatele.
- 1.2. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v servisní smlouvě. Odchylná ujednání v servisní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí servisní smlouvy.
- 1.3. Vyslovením souhlasu s novou verzí obchodních podmínek objednatel pozbývá předchozí obchodní podmínky účinnosti a nová verze obchodních podmínek se stává nedílnou součástí servisní smlouvy.

### 2. VYMEZENÍ NĚKTERÝCH POJMŮ

- 2.1. **Servisními službami** se pro účely obchodních podmínek rozumí jednotlivě či společně servisní služby související se software (čl. 2.3) a servisní služby související s hardware (čl. 2.4).
- 2.2. **Software** se pro účely obchodních podmínek rozumí počítačový program společnosti ADVENT, spol. s r. o., se sídlem Praha 6, Na Beránce 57/2, PSČ 160 00, IČ: 625 82 747 (dále jen „**ADVENT, spol. s r. o.**“), nazvaný „PowerKey“ sloužící zejména k evidenci docházky zaměstnanců. K užívání software je objednatel oprávněn na základě zvláštních smluvních ujednání se společností ADVENT, spol. s r. o. (dále jen „**licenční smlouva**“), přičemž licenční smlouva upravuje také otázky související s aktualizací software ze strany společnosti ADVENT, spol. s r. o. Servisní smlouva se vztahuje vždy na nejnovější verzi software poskytnutou objednateli společností ADVENT, spol. s r. o. na základě licenční

smlouvy,

- 2.3. **Servisními službami souvisejícími se software** se pro účely obchodních podmínek rozumí servisní služby související se software poskytované poskytovatelem objednateli, jež spočívají v:
- 2.3.1. zodpovídání otázek objednatele (uživatelů software) týkajících se rutinní práce se software;
  - 2.3.2. poskytování pomoci objednateli (uživatelům software) ohledně metodiky práce se software;
  - 2.3.3. poskytování pomoci objednateli (uživatelům software) při změnách konfigurace software;
  - 2.3.4. provádění základních změn konfigurace software prostřednictvím prostředků vzdáleného přístupu;
  - 2.3.5. řešení problémů s funkčností software poskytovatelem;
  - 2.3.6. s tím, že servisní služby související se software nezahrnují činnosti spočívající v implementaci software, ve školení pracovníků objednatele, ve tvorbě analýz poskytovatelem a v zajišťování programátorských prací pro objednatele.
- 2.4. **Servisními službami souvisejícími s hardware** se pro účely obchodních podmínek rozumí servisní služby poskytované poskytovatelem objednateli spočívající v zajišťování oprav hardware specifikovaného v servisní smlouvě, jež byl objednatelem získán na základě zvláštních smluvních ujednání, a v zajišťování dalších činností poskytovatele souvisejících s provozem hardware stanovených v obchodních podmínkách.
- 2.5. **Požadavkem** se pro účely obchodních podmínek rozumí žádost objednatele na poskytnutí servisní služby v rámci servisních služeb souvisejících se software předaná objednateli, jež je blíže specifikována v čl. 4.2 a v čl. 4.3 obchodních podmínek.
- 2.6. **Zprávou o problému** se pro účely obchodních podmínek rozumí žádost objednatele na poskytnutí servisní služby v rámci servisních služeb souvisejících s hardware, přičemž v rámci takové žádosti musí objednatel uvést své jméno (obchodní firmu či název) a identifikační číslo, dále adresu, kde má být zásah poskytovatelem proveden, kontaktní osobu objednatele, telefonní a e-mailový kontakt, typ systému a popis jeho závady.
- 2.7. **Náhradní jednotkou** se pro účely obchodních podmínek rozumí jeden (1) kus hardware určený k nahrazení určitého hardware ve vlastnictví objednatele.
- 2.8. **Službou VIP linka** se pro účely obchodních podmínek rozumí poskytnutí zvláštních kontaktních údajů na pracovníky poskytovatele (telefonní číslo, adresa elektronické pošty,

přístup prostřednictvím webového rozhraní), jež může objednatel využít ke sdělování požadavků poskytovateli.

- 2.9. **Roční revizi** se pro účely obchodních podmínek rozumí pravidelná preventivní kontrola fungování hardware a software zprovozněného u objednatele vykonávaná poskytovatelem jednou za rok.

### 3. PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

- 3.1. Servisní smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli po dobu účinnosti servisní smlouvy servisní služby související se software, s tím, že podmínky poskytování servisních služeb souvisejících se software jsou blíže vymezeny v servisní smlouvě (včetně jejích příloh) a v těchto obchodních podmínkách, přičemž objednatel se servisní smlouvou zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb souvisejících se software odměnu stanovenou v servisní smlouvě (včetně jejích příloh) a dále nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním těchto servisních služeb.
- 3.2. Servisní smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli po dobu účinnosti servisní smlouvy servisní služby související s hardware, s tím, že podmínky poskytování servisních služeb souvisejících s hardware jsou blíže vymezeny v servisní smlouvě a v těchto obchodních podmínkách, přičemž objednatel se servisní smlouvou zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb souvisejících s hardware odměnu stanovenou v servisní smlouvě a dále nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním těchto servisních služeb.
- 3.3. Je-li tak stanoveno v servisní smlouvě, zavazuje se poskytovatel servisní smlouvou provádět u objednatele roční revizi hardware, přičemž objednatel se servisní smlouvou zavazuje platit poskytovateli za roční revizi odměnu stanovenou v servisní smlouvě a nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním roční revize. Není-li stanoveno výslovně jinak, platí ustanovení o poskytování servisních služeb pro zajišťování roční revize poskytovatelem obdobně.
- 3.4. Umožnění osobního přístupu a dálkového přístupu k hardware (včetně přístupu do prostor objednatele) a umožnění dálkového přístupu k software objednatelem je nezbytným předpokladem pro poskytování servisních služeb poskytovatelem. Bez zajištění tohoto přístupu není možné servisní služby poskytovat a reakční doby stanovené v servisní smlouvě platí pouze v případě zajištění tohoto přístupu. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků vyplývajících pro poskytovatele ze servisní smlouvy.
- 3.5. V případech, kdy jsou servisní služby poskytovány v místě stanoveném objednatelem, platí reakční doby stanovené v servisní smlouvě pouze za předpokladu, že objednatel umožní poskytovateli nepřetržitý přístup k hardware a software, kterých se servisní služby týkají.

- 3.6. Jednotlivé činnosti poskytovatele při poskytování servisních služeb budou poskytovatelem evidovány. O poskytnutí servisních služeb sepíše smluvní strany na výzvu poskytovatele předávací protokol, a to ve lhůtě stanovené v této výzvě. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost při sepsání předávacího protokolu. V případě, že je objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti při sepsání předávacího protokolu, sepíše poskytovatel o poskytnutí servisních služeb zápis, který bez zbytečného odkladu poskytne objednateli.
- 3.7. Servisní služby může poskytovatel zajišťovat prostřednictvím třetích osob, včetně jejich zajišťování prostřednictvím společnosti ADVENT, spol. s r. o.

#### 4. SERVISNÍ SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ SE SOFTWARE

- 4.1. Servisní smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli po dobu účinnosti servisní smlouvy servisní služby související se software, přičemž objednatel se servisní smlouvou zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb souvisejících se software odměnu stanovenou v servisní smlouvě (včetně jejích příloh) a nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním těchto servisních služeb.
- 4.2. Celkový odhadovaný čas práce poskytovatele při řešení jednoho (1) požadavku nesmí překročit (1) jednu hodinu s tím, že toto časové omezení se nevztahuje na poskytování servisních služeb dle čl. 2.3.5 obchodních podmínek. Zadání překračující časové omezení podle předchozí věty je možné ze strany poskytovatele rozdělit na více samostatných požadavků. Tímto není dotčena možnost řešit takové zadání zvláštním ujednáním stran mimo rámec servisní smlouvy.
- 4.3. Za požadavek není pro účely obchodních podmínek považován ten případ, kdy:
  - 4.3.1. činnost poskytovatele při řešení žádosti objednatele nepřesáhla pět (5) minut;
  - 4.3.2. v jeden (1) kalendářní den jsou poskytovateli předány druhá a všechny další žádosti na servisní služby v rámci servisních služeb souvisejících se software, pokud celková doba řešení všech těchto žádostí objednatele za tento kalendářní den nepřekročí jednu (1) hodinu;
  - 4.3.3. vyřizování oprávněné reklamace dřívějších požadavků;
  - 4.3.4. žádosti na opravu chybné funkčnosti software, přičemž za chybnou funkčnost software není považováno chybné nastavení parametrů software.
- 4.4. Počet požadavků zpracovaných poskytovatelem pro objednatele se počítá vždy samostatně za období po sobě jdoucích 12-ti kalendářních měsících počínaje prvním kalendářním měsícem bezprostředně následujícím po uzavření servisní smlouvy (dále jen „roční období“). Byla-li



smlouva uzavřena v průběhu kalendářního měsíce, připočte se doba mezi uzavřením smlouvy a posledním dnem tohoto kalendářního měsíce do prvního ročního období.

- 4.5. Požadavky (na poskytnutí servisních služeb souvisejících se software) je možné poskytovateli předat telefonicky (pevnou nebo mobilní linkou) nebo elektronickou poštou, přičemž přesná specifikace kontaktů pro poskytování servisních služeb a způsob zajišťování servisních služeb poskytovatelem jsou stanoveny v servisní smlouvě. Objednatel může využívat také pasivní systémovou podporu poskytovanou prostřednictvím webových stránek uvedených v servisní smlouvě (dále jen „internetové stránky“).
- 4.6. Poskytovatel negarantuje dostupnost žádného z prostředků uvedených v čl. 4.5 obchodních podmínek, zejména v případě výpadku poskytování nutných služeb třetí stranou. Takovýto výpadek nemůže být považován za porušení povinností poskytovatele vyplývajících ze servisní smlouvy.
- 4.7. V případě, že je požadavek objednatele řešen telefonicky, elektronickou poštou nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu, platí následující podmínky:
  - 4.7.1. k poskytnutí servisních služeb může dojít pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod., přičemž řešení požadavků přijatých po 14:00 hod. může být zahájeno až následující pracovní den;
  - 4.7.2. poskytovatel negarantuje okamžité přijetí všech příchozích hovorů, neboť kapacita je omezena počtem pracovníků poskytovatele zajišťujících telefonickou podporu a počtem v sérii zapojených příchozích linek;
  - 4.7.3. pokud nebude možné zahájit práci na požadavku objednatele okamžitě, bude poskytování servisních služeb poskytovatelem zahájeno nejpozději do dvou (2) hodin (tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.7.1 obchodních podmínek).
- 4.8. V případě, že je požadavek objednatele řešen poskytovatelem prostřednictvím vzdáleného přístupu, platí dále následující podmínky:
  - 4.8.1. vzdálený přístup je realizován pomocí prostředků třetích stran a je omezen pouze na ovládání plochy jednoho konkrétního počítače objednatele, a to jen po dobu povolení tohoto přístupu uživatelem takového počítače;
  - 4.8.2. poskytovatel nenes odpovědnost za funkčnost prostředků vzdáleného přístupu;
  - 4.8.3. objednatel není povinen vzdálený přístup poskytovateli umožnit.
- 4.9. Pro podporu prostřednictvím internetových stránek platí následující podmínky:
  - 4.9.1. internetové stránky jsou k dispozici bez časového omezení;

- 4.9.2. tato podpora je určena k jednostrannému předávání informací o software od poskytovatele k objednateli;
  - 4.9.3. poskytovatel může informovat objednatele o všech změnách na internetových stránkách vztahujících se k software, a to prostřednictvím elektronické pošty a na všechny adresy uvedené v servisní smlouvě;
  - 4.9.4. přístup na internetové stránky je chráněn přístupovým jménem a heslem, přičemž údaje jsou poskytovatelem objednateli sděleny při uzavření servisní smlouvy.
- 4.10. Nebude-li v požadavku výslovně uvedeno jinak a nebude-li možné tento požadavek zpracovat poskytovatelem okamžitě, bude pro zaslání odpovědi objednateli použit některý z kontaktů objednatele uvedených v servisní smlouvě, a to na základě uvážení poskytovatele.

## 5. SERVISNÍ SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ S HARDWARE

- 5.1. Byla-li na základě zvláštních ujednání smluvních stran objednateli poskytnuta záruka na hardware, budou práva objednatele z vadného plnění řešeny ve formě servisních služeb souvisejících s hardware, jež stanoví pro poskytovatele povinnosti nad rámec povinností stanovených obecně závaznými právními předpisy. Z těchto důvodů se objednatel zavazuje servisní smlouvou platit poskytovateli za poskytování servisních služeb souvisejících s hardware odměnu stanovenou v servisní smlouvě a nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním těchto servisních služeb, a to i ohledně práv objednatele ze záruční odpovědnosti poskytovatele. Záruční doba běží od zprovoznění hardware dle zvláštních ujednání smluvních stran.
- 5.2. Servisní služby související s hardware jsou poskytovatelem objednateli poskytovány ve dny a v čase uvedeném v servisní smlouvě (dále jen „pracovní doba“).
- 5.3. Zprávy o problému je možné poskytovateli doručovat výhradně prostřednictvím webových stránek umístěných na internetové adrese <https://tetronik.cz/servisni-zasah-se-smlouvou> (dále jen „internetové stránky“).
- 5.4. Reakční doba poskytovatele od doručení zprávy o problému je stanovena v servisní smlouvě. V případě, že je zpráva o problému (požadavek objednatele na poskytnutí servisní služby související s hardware) obdržena v pracovní době, běží tato lhůta reakční doby od následujícího pracovního dne. V případě doručení zprávy o problému (požadavku objednatele na poskytnutí servisní služby související s hardware) mimo pracovní dobu, běží tato lhůta reakční doby od pracovního dne následujícího po prvním pracovním dni, který následoval po dni, kdy došlo k obdržení zprávy o problému. V této reakční lhůtě je poskytovatel povinen informovat objednatele o návrhu řešení požadavku objednatele, případně o tom, že pro vyřešení požadavku poskytovatele bude nezbytná přítomnost technika poskytovatele u objednatele.

- 5.5. Reakční doba pro výjezd technika je stanovena v servisní smlouvě a začíná běžet doručením zprávy o problému poskytovateli.
- 5.6. Lhůta pro provedení opravy hardware poskytovatelem v provozovně poskytovatele začíná běžet okamžikem doručení hardware do provozovny poskytovatele. Do lhůty pro provedení opravy hardware poskytovatelem v provozovně poskytovatele se nezapočítává doba, po kterou je hardware dopravován od objednatele k poskytovateli či od poskytovatele k objednateli.
- 5.7. Na období od doručení zprávy o problému do poskytnutí servisních služeb poskytovatelem může poskytovatel objednateli pronajmout náhradní jednotku, a to za nájemné ve výši stanovené v servisní smlouvě. Nájemné je splatné společně a v termínu jako odměna poskytovatele podle čl. 6.2.2 obchodních podmínek. Objednatel je oprávněn náhradní jednotku užívat v rámci své podnikatelské činnosti. Objednatel smí náhradní jednotku užívat pouze k účelu, k němuž je náhradní jednotka určena. Objednatel je povinen po předchozí výzvě umožnit poskytovateli nebo jím pověřené osobě přístup k náhradní jednotce za účelem kontroly jejího řádného užívání. Objednatel nesmí přenechat náhradní jednotku do podnájmu třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Objednatel je povinen o náhradní jednotku řádně pečovat. V případě závažné poruchy či závady na náhradní jednotce je objednatel povinen poskytovatele bez zbytečného odkladu vyrozumět.

## **6. ODMĚNA POSKYTOVATELE, NÁHRADA NÁKLADŮ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 6.1. Za poskytování servisních služeb souvisejících se software náleží poskytovateli odměna tvořená dvěma složkami, a to:
- 6.1.1. roční odměnou v paušální výši uvedené v servisní smlouvě, v rámci které je zahrnuto vyřízení takového počtu požadavků v jednom ročním období, kolik jich je stanoveno v servisní smlouvě, a
- 6.1.2. odměnou za vyřízení jednotlivých požadavků nad rámec požadavků zahrnutých v paušální odměně poskytovatele dle čl. 6.1.1 obchodních podmínek.
- 6.2. Za poskytování servisních služeb souvisejících s hardware náleží poskytovateli odměna tvořená dvěma složkami, a to:
- 6.2.1. roční odměnou v paušální výši uvedené v servisní smlouvě a
- 6.2.2. odměnou ve výši určené v závislosti na časovém rozsahu skutečně poskytovaných servisních služeb a hodinové sazbě poskytovatele stanovené pro konkrétní činnost v servisní smlouvě.
- 6.3. Za provádění roční revize náleží poskytovateli odměna ve výši, která je stanovena v servisní

smlouvě, přičemž tato odměna je splatná vždy ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od provedení roční revize, a to bezhotovostně na účet poskytovatele uvedený v servisní smlouvě (dále jen „účet poskytovatele“)

- 6.4. Paušální odměna poskytovatele podle čl. 6.2.1 obchodních podmínek je splatná vždy ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od začátku období, za které je odměna poskytovatele placena, a to bezhotovostně na účet poskytovatele.
- 6.5. Součet všech odměn poskytovatele, na které vznikl poskytovateli nárok v kalendářním měsíci podle čl. 6.1.2 a čl. 6.2.2 obchodních podmínek, je splatný vždy ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od skončení takového kalendářního měsíce, a to bezhotovostně na účet poskytovatele.
- 6.6. Smluvní strany se dále dohodly, že pro případ uskutečnění cest poskytovatele (jeho pracovníků) do místa určeného objednatelem za účelem realizace poskytnutí servisních služeb, budou náklady na tyto cesty hrazeny objednatelem, a to za podmínek uvedených v servisní smlouvě. Úhrada nákladů na cesty podle tohoto článku platí i pro servisní služby související se software, přičemž je splatná společně s odměnou poskytovatele za servisní službu, za účelem jejíhož poskytnutí byla cesta uskutečněna.
- 6.7. V případě, že je pro poskytnutí servisních služeb nutné využít náhradních dílů či součástí, bude jejich cena stanovena podle ceníku poskytovatele účinného ke dni poskytnutí servisní služby.
- 6.8. Závazek objednatele hradit odměnu, náhradu nákladů či jiné peněžní závazky je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.
- 6.9. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K odměně poskytovatele a dalším částkám proto bude v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy a v souladu s těmito právními předpisy připočtena DPH.
- 6.10. V případě prodlení objednatele s placením jakékoliv platby nebo její části vzniká poskytovateli nárok na úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.11. V případě prodlení objednatele s placením jakékoliv platby nebo její části podle servisní smlouvy je poskytovatel oprávněn od servisní smlouvy odstoupit a/nebo přerušit plnění jakýchkoliv svých závazků vůči objednateli, a to až do okamžiku uhrazení všech závazků objednatelem.
- 6.12. Pokud prostředky poskytnuté objednatelem nebudou dostačovat k úhradě všech splatných pohledávek poskytovatele za objednatelem, budou platby objednatele použity na úhradu pohledávek poskytovatele za objednatelem v následujícím pořadí: úroky z prodlení, jiné příslušenství pohledávky související s prodlením objednatele, smluvní pokuty, jistina dluhu s nejstarší splatností.

- 6.13. Je-li to v obchodním styku obvyklé, vystaví poskytovatel ohledně plateb prováděných na základě servisní smlouvy objednateli daňový doklad – fakturu a zašle ji v elektronické podobě na elektronickou adresu objednatele. Na žádost objednatele zašle poskytovatel objednateli daňový doklad – fakturu také v tištěné podobě. V případě, kdy je odměna poskytovatele stanovena dle čl. čl. 6.1.2 a čl. 6.2.2 obchodních podmínek, dodá poskytovatel objednateli na jeho vyžádání k daňovému dokladu - faktuře také přehled, v němž bude uvedena doba strávená poskytovatelem při plnění jednotlivých činností podle servisní smlouvy.
- 6.14. V případě, že odměna nebo část odměny poskytovatele podle servisní smlouvy má charakter paušální platby a objednatel nevyužije služeb poskytovatele, nemá tato skutečnost vliv na vznik práva poskytovatele na uhrazení paušální odměny v plné výši. Paušální forma odměny je v těchto případech smluvními stranami smluvněna zejména z důvodu, že poskytovatel musí mít vyhrazeny zdroje pro plnění svých závazků ze servisní smlouvy.
- 6.15. Nebude-li dohodnuto jinak, paušální odměna za servisní služby pro software uvedená v servisní smlouvě se navýší, pokud se po dobu účinnosti servisní smlouvy smluvní strany dohodnou na rozšíření rozsahu licence k software nebo na provedení dalších úprav (změn) software, a to následovně:
- 6.15.1. o 20 % z ceny za rozšíření licence k software nad rámec jejího rozsahu uvedeného v licenční smlouvě s tím, že dojde-li k takovému rozšíření licence k software v průběhu ročního období, bude se zvýšení odměny podle servisní smlouvy týkat pouze její odpovídající části a/nebo
- 6.15.2. o 25 % z ceny programátorských prací realizovaných při dodatečném rozšíření funkcí software nad rámec jeho specifikace dle licenční smlouvy či smlouvy o dílo.
- 6.16. V případě, že odměna nebo část odměny poskytovatele podle servisní smlouvy má charakter opakovaného plnění (paušální platba), bude částka paušální odměny poskytovatele vždy po dvanácti (12) měsících od uzavření smlouvy o poskytování služeb upravována o inflaci oficiálně vyhlášenou Českým statistickým úřadem podle vývoje úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb za posledních dvanáct (12) měsíců. Úprava částky paušální úhrady je účinná vždy v roce trvání servisní smlouvy následujícím po okamžiku, ve kterém byla zpráva podle předchozí věty Českým statistickým úřadem zveřejněna, a pro výpočet výše odměny poskytovatele se použije vždy jako základ částka již o inflaci dříve upravená.

## **7. DOBA TRVÁNÍ SERVISNÍ SMLOUVY**

- 7.1. Servisní smlouva nabývá účinnosti uzavřením.
- 7.2. Servisní smlouva se uzavírá na dobu jednoho (1) roku. Pokud nejpozději devadesát (90) kalendářních dní před koncem lhůty podle předchozí věty nebude smluvní straně doručen

písemný projev vůle druhé smluvní strany s žádostí o ukončení servisní smlouvy, prodlužuje se automaticky účinnost servisní smlouvy o další rok. V následujících letech platí ustanovení předchozí věty obdobně.

- 7.3. Ustanovení servisní smlouvy ohledně služeb souvisejících se software zanikají také okamžikem zániku licence k software na straně objednatele.
- 7.4. Účinnost servisní smlouvy je možné kdykoliv ukončit dohodou smluvních stran.
- 7.5. V případě, že objednatel poruší některou svou povinnost vyplývající ze servisní smlouvy (včetně obchodních podmínek) nebo z obecně závazných právních předpisů, může poskytovatel servisní smlouvu vypovědět. Výpověď servisní smlouvy je účinná okamžikem doručení druhé smluvní straně. Není-li smlouveno jinak, výpovědní lhůta podle tohoto odstavce činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni účinnosti výpovědi.

## **8. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ODPOVĚDNOST ZA ZPŮSOBENOU ÚJMU**

- 8.1. Poskytovatel odpovídá za to, že servisní služby budou poskytovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 8.2. Práva z vadného plnění na straně objednatele se řídí obecně závaznými právními předpisy. Vznik nároku z odpovědnosti za způsobenou újmu na straně objednatele se řídí obecně závaznými právními předpisy. Smluvní strany smluvily, že není-li kogentními obecně závaznými právními předpisy stanoveno jinak, poskytovatel odpovídá pouze za zaviněné porušení jeho povinností. Pro případ vzniku škody na straně objednatele v souvislosti s odpovědností poskytovatele za vady servisních služeb je poskytovatel pojištěn do výše 10.000.000,- Kč.
- 8.3. Objednatel bere na vědomí, že není-li výslovně domluveno jinak, poskytovatel nenes odpovědnost za funkčnost datové sítě objednatele, funkčnost veřejné datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení objednatele, za zálohování dat objednatele, za stav ostatního programového vybavení objednatele a za případné zásahy třetích osob do ostatního programového vybavení objednatele.
- 8.4. Předpokladem vzniku nároku na náhradu škody je neprodlené upozornění poskytovatele na vznik škody či na skutečnost, že může ke vzniku škody dojít.
- 8.5. V případě vzniku újmy na straně objednatele v souvislosti s odpovědností poskytovatele za vady servisních služeb si smluvní strany dohodly, nejedná-li se o újmu způsobenou poskytovatelem úmyslně či z hrubé nedbalosti, omezení náhrad této případné újmy vzniklé objednateli tak, že celková náhrada všech škod vzniklých z tohoto důvodu včetně ušlého zisku je omezena částkou, kterou objednatel skutečně uhradil za servisní služby za

předcházející rok podle servisní smlouvy.

- 8.6. Smluvní strany konstatují s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením servisní smlouvy, že úhrnná předvídatelná újma včetně ušlého zisku, jež by mohla objednateli vzniknout v souvislosti s odpovědností poskytovatele za vady servisních služeb, může činit maximálně částku, kterou objednatel skutečně uhradil za servisní služby za předcházející rok podle servisní smlouvy.

## **9. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 9.1. Poskytovatel je oprávněn používat obchodní firmu, název či jméno objednatele pro marketingové účely jako tzv. reference, a to ve všech druzích propagačních materiálů (bez ohledu na formu těchto propagačních materiálů či technologii, kterou jsou sdělovány).
- 9.2. Objednatel je povinen se při využití servisních služeb prokázat svým zákaznickým číslem, je-li o toto pracovníkem poskytovatele požádán.
- 9.3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zpracovávaných objednatelem, ke kterým bude mít přístup. Objednatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně jeho zákaznického čísla a přístupových údajů na internetové stránky.
- 9.4. Objednatel je povinen předat poskytovateli všechny informace, které poskytovatel potřebuje pro plnění svého závazku ze servisní smlouvy vůči objednateli.
- 9.5. Objednatel je povinen pravidelně zálohovat databázi software. Objednatel je povinen pravidelně zálohovat databázi software vždy před započítáním servisních služeb pracovníkem poskytovatele.

## **10. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 10.1. Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě servisní smlouvy nebo v souvislosti s ní se stanovuje pravomoc soudů České republiky.
- 10.2. Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě servisní smlouvy (včetně obchodních podmínek) nebo v souvislosti s ní je v případě věcné příslušnosti okresního soudu v prvním stupni příslušný Okresní soud v Litoměřicích, a v případě věcné příslušnosti krajského soudu v prvním stupni je příslušný Krajský soud v Ústí nad Labem.

## **11. DORUČOVÁNÍ – PRÁVNÍ JEDNÁNÍ**

- 11.1. Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá právní jednání související se servisní smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to elektronickou poštou, telefaxem, osobně nebo

doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele) podle kontaktních údajů, které si strany vzájemně sdělí při uzavření servisní smlouvy. Ohlásí-li smluvní strana změnu svých kontaktních údajů druhé smluvní straně, bude doručováno dle takto nově ohlášených kontaktních údajů.

#### 11.2. Zpráva je doručena:

- 11.2.1. v případě doručování elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty; integrita zpráv zaslanych elektronickou poštou může být zajištěna certifikátem,
- 11.2.2. v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb převzetím zásilky adresátem,
- 11.2.3. v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb též odepřením převzetí zásilky, odepře-li adresát (popřípadě osoba oprávněná za něj zásilku převzít) zásilku převzít,
- 11.2.4. v případě doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb též uplynutím lhůty deseti (10) dnů od uložení zásilky a dání výzvy adresátovi k převzetí uložené zásilky, dojde-li k uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb, a to i v případě, že se adresát o uložení nedozvěděl.

## 12. ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Pokud vztah založený servisní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že se vztah řídí českým právem.
- 12.2. Právní vztah založený servisní smlouvou se řídí zejména občanským zákoníkem s tím, že pro účely vztahů mezi poskytovatelem a objednatelem se:
  - 12.2.1. vylučuje použití zachovávaných obchodních zvyklostí ve smyslu ustanovení § 558 odst. 2 občanského zákoníku, a to v případě, že objednatel podnikatelem;
  - 12.2.2. vylučuje ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku, a to v případě, že objednatel podnikatelem;
  - 12.2.3. vylučuje ustanovení § 557, § 1748, § 1763 a § 2119 odst. 1 občanského zákoníku.
- 12.3. Servisní smlouva (včetně obchodních podmínek) představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu servisní smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání smluvních stran ohledně předmětu servisní smlouvy.
- 12.4. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému



ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

12.5. V souladu s ustanovením § 1752 občanského zákoníku smluvní strany ujednávají, že poskytovatel může obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit. Změna obchodních podmínek bude objednateli oznámena elektronickou poštou. Změnu obchodních podmínek může objednatel odmítnout a servisní smlouvu v takovém případě písemně vypovědět ve výpovědní době, která činí jeden (1) měsíc.

V Terezíně dne 1.10.2019

TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo

