



Hradní stráž

Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06, datová schránka hjyaavk

Čj. MO 724755/2023-8595
Sp. zn. SpMO 59165/2023-8595

Přílohy: 6

Rámcová dohoda č. 59165/2023-8595

I. Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo obrany

Sídlo: Tychonova 1, 160 00 Praha 6 - Hradčany

IČ: 60162694

DIČ: CZ60162694

Jejíž jménem jedná: velitel Hradní stráže

Bankovní spojení: ČNB, Na Příkopě 28, Praha 1

Číslo účtu:

Adresa pro doručování korespondence:

Hradní stráž, Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06

(dále jen „objednatel“)

a

ANETE spol. s r.o.

Se sídlem: Okružní 834/29a, Lesná, 638 00 Brno

Zapsaná: obchodní rejstřík, vedený KS v Brně, oddíl C, vložka 7172

Jejíž jménem jedná:

IČ: 46970126

DIČ: CZ46970126

Bankovní spojení: ČSOB

Číslo účtu: 203123/0300

Kontaktní osoba:

Datová schránka: s4cmhfu

Adresa pro doručování korespondence:

ANETE spol. s r.o., Okružní 834/29a, Lesná, 638 00 Brno

(dále jen „dodavatel“)

podle § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), uzavírají na veřejnou zakázku zadanou podle § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, tuto rámcovou dohodu (dále jen „dohoda“).

II.

Účel dohody

- 2.1 Účelem této dohody je zabezpečení provozu systému evidence a objednávání stravy ve Vojenském stravovacím zařízení č. 840 Praha v roce 2024.

III.

Předmět dohody

- 3.1 Předmětem této dohody je:
- závazek dodavatele provádět servis, opravy komponent programového systému a aktualizace programového vybavení v rozsahu Přílohy 1 dohody.
 - závazek dodavatele provádět servis za zvýhodněnou sazbu podle skutečného čerpání v rozsahu Přílohy 2 dohody (poskytování služby HOTLINE nad rámec bodu a) dohody, dále jen („služba“).
 - závazek objednatele zaplatit dohodnutý měsíční poplatek.
- 3.2 Přesná specifikace služby je uvedena v příloze 1 této dohody.

IV.

Cena

- 4.1 Smluvní strany se ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na ceně za službu, specifikovanou v čl. 3.1 písmeno a) dohody, a to v měsíční paušální výši:

6.441,25 Kč včetně DPH

(slovy: **Šest tisíc čtyři sta čtyřicet jedna korun českých dvacet pět haléřů**).

- 4.2 Částka bez DPH činí **5.323,34 Kč**, částka DPH 21% činí **1.117,91 Kč**
- 4.3 Celková cena služby za dobu plnění (12 kalendářních měsíců) činí **77.295,00 Kč včetně DPH**.
- 4.4 Platby nad rámec paušálu (služba dle čl. 3.1, písmeno b) budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služby dodavatele, který je jako Příloha 2 nedílnou součástí této dohody. Účtuje se cena za každou započatou hodinu.
- 4.5 Objednatel prohlašuje, že byl s platným ceníkem služby seznámen před uzavřením této dohody, přičemž s cenou služby takto stanovenou výslovně souhlasí

V.

Doba a místo plnění

- 5.1 Dodavatel zahájí plnění služby od **1. 1. 2024 do 31. 12. 2024**.
- 5.2 Místem plnění je sídlo objednatele – Loretánská 181/4, Praha 012 – Hrad, PSČ 119 06.
- 5.3 Místem provádění služby je Vojenské stravovací zařízení č. 840 Praha.

VI.

Podmínky provádění služby

- 6.1 Objednatel pověřil jako svého zástupce pro předání věci k provedení služby a následně k převzetí [REDAKCE] (dále jen „přejímající“).
- 6.2 Dodavatel se zavazuje zabezpečit pro objednatele službu uvedenou v čl. III. této dohody na základě poskytování preventivního servisu v místě plnění předmětu dohody a to 1 x za 3 měsíce v termínu dle dohovoru dodavatele s objednatelem.

VII.

Platební a fakturační podmínky

- 7.1 Dodavateli vzniká právo fakturovat, tj. okamžikem podpisu přejímacího dokladu po předání a převzetí každého dílčího plnění. Daňový doklad (fakturu) s rozpisem

jednotlivých položek doručí dodavatel na adresu pro zaslání daňových dokladů. (dále jen „faktura“). Zálohové platby nebudou poskytovány.

- 7.2** Faktura musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále musí faktura obsahovat tyto údaje:
- a) číslo dohody, podle které se uskutečňuje plnění;
 - b) název útvaru, který je přejímajícím;
 - c) fakturační adresa:
Česká republika – Ministerstvo obrany, Tychonova 1, Praha 6, 160 00, IČ 60162694, DIČ CZ60162694, v zastoupení: Hradní stráž, Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06.
- 7.3** Faktura bude objednateli doručena na adresu **Hradní stráž, Loretánská 181/4, P.O.BOX č. 13, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06**, nebo elektronickou poštou kopalovaml@army.cz.
- 7.4** Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli, u faktur doručených objednateli v měsíci prosinci a lednu se smluvní strany dohodly na prodloužené lhůtě splatnosti 60 dní ode dne doručení faktury objednateli.
- 7.5** Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu objednatele a jejím směřováním na účet dodavatele.
- 7.6** Objednatel je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li některý údaj nebo doklad uvedený v dohodě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Při vrácení faktury objednatel uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení dodavatel vystaví novou fakturu. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli. Dodavatel je povinen novou fakturu doručit objednateli do 10 dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury dodavateli.
- 7.7** Pokud budou u dodavatele zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude Ministerstvo obrany při zaslání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že takovém případě bude platba dodavateli za předmět smlouvy snížena o daň z přidané hodnoty, která bude odvedena Ministerstvem obrany na účet správce daně místně příslušného dodavatele. Dodavatel obdrží úhradu za předmět smlouvy ve výši částky odpovídající základu daně a nebude nárokovat úhradu ve výši daně z přidané hodnoty odvedené na účet jemu místně příslušnému správci daně.

VIII.

Vlastnictví a odpovědnost za škodu

- 8.1** Vlastníkem věci, která byla dodavateli předána k provedení služby, je po celou dobu plnění předmětu služby objednatel. Nabytí-li dodavatel zpracováním věci, kterou dodal objednatel k této věci vlastnické právo a zmaří-li se služba, poskytne dodavatel objednateli náhradu za jeho zpracovanou věc, nebo mu vrátí věc téhož druhu.
- 8.2** Nebezpečí vzniku škody na věci předané k provedení služby přechází z objednatele na dodavatele okamžikem předání věci a současně podpisem protokolu o předání věci smluvními stranami.
- 8.3** Za nebezpečí škody na prováděné službě až do jejího předání přejímajícím odpovídá dodavatel.
- 8.4** Smluvní strany se dohodly, že v případě náhrady škody se bude hradit pouze skutečná prokazatelně vzniklá škoda.

IX.

Záruka za jakost, vady a reklamace

- 9.1** Dodavatel přejímá záruku za jakost služby ve smyslu ustanovení § 2113 OZ po dobu 6 měsíců. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou objednatel nemůže užívat službu pro její reklamované vady. Smluvní strany se výslovně dohodly, že vyskytne-li se v průběhu záruční doby skrytá vada služby, platí, že touto vadou služba trpěla již v době předání.
- 9.2** Práva z vadného plnění se řídí ustanoveními § 2615 a násl. OZ.
- 9.3** Reklamace se uplatňují písemně.
- 9.4** Dodavatel je povinen se k reklamaci vyjádřit do 10 dnů ode dne jejího obdržení.
- 9.5** Dodavatel je povinen reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne obdržení oprávněné reklamace.
- 9.6** O odstranění vady musí být sepsán protokol o odstranění vady.

X.

Smluvní pokuty a úrok z prodlení

- 10.1** Dodavatel zaplatí objednateli v případě prodlení s provedením služby v termínu uvedeném v bodě 5.1 této dohody smluvní pokutu ve výši 300,00 Kč za každý započatý den prodlení, a to až do úplného splnění závazku nebo do zániku smluvního vztahu. Okamžik práva fakturace vzniká prvním dnem prodlení.
- 10.2** Dodavatel zaplatí objednateli v případě nedodržení sjednaného termínu odstranění reklamované vady zjištěné v záruční době smluvní pokutu ve výši 300,00 Kč za každý započatý den prodlení, a to až do podpisu protokolu o odstranění vady. Tím nejsou dotčena ustanovení čl. 12. dohody. Okamžik práva fakturace vzniká prvním dnem prodlení.
- 10.3** V případě jednostranného odstoupení objednatele od dohody dle čl. 12 odst. 12.2 dohody, dodavatel zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 20 % z finančního limitu dle čl. 4 odst. 4. 3 dohody, a to do 5 pracovních dnů od zániku smluvního vztahu.
- 10.4** Objednatel zaplatí dodavateli za prodlení s úhradou faktury úrok z prodlení za každý započatý den prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 10.5** Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování.
- 10.6** Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná smluvní strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně v této souvislosti škoda. Náhrada škody je vymahatelná samostatně vedle smluvních pokut a úroku z prodlení v plné výši.

XI.

Zvláštní ujednání

- 11.1** Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2** Ve smluvně výslovně neupravených otázkách se tento závazkový vztah řídí ustanoveními OZ.
- 11.3** Dodavatel prohlašuje, že služba není zatížena žádnými právy třetích osob. Dodavatel odpovídá za případné porušení práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetích osob.
- 11.4** Pokud jakýkoli výsledek činnosti dodavatele podle dohody, popř. jeho část, dokument nebo dokumentace dodavatele, podle této dohody určený k užití objednatel, je autorským dílem podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon),

ve znění pozdějších předpisů nebo jinak chráněné duševní vlastnictví, poskytuje dodavatel podpisem dohody objednateli k takovému výsledku činnosti dodavatele jako celku i k jeho části (částem) časově neomezené, přenosné, neexkluzivní oprávnění/licenci bez omezení územního nebo množství k výkonu práva je užít rozmnožováním, sdělováním třetím osobám a jiným způsobem pro účely zhotovení, provozu, údržby, úprav, oprav a odstranění díla, a současně dodavatel poskytuje objednateli oprávnění autorskou službu nebo jiné duševní vlastnictví vytvořené pro objednatele podle této dohody upravovat či měnit. Jde-li o výsledek činnosti poddodavatele, který podléhá ochraně podle autorského zákona nebo podobného obecně závazného právního předpisu podle právního řádu bydliště/místa podnikání poddodavatele, zavazuje se dodavatel zajistit pro objednatele ve vztahu k takovému dokumentu dodavatele oprávnění v stejném rozsahu, jaký je požadován pro výsledek činnosti dodavatele podle tohoto ustanovení dohody. Odměna za poskytnutí veškerých uvedených oprávnění/licencí je již zahrnuta v ceně díla. Objednatel není povinen poskytnutou licenci využít.

- 11.5** Smluvní strany se dohodly, že si bezodkladně sdělí skutečnosti, které se týkají změn některého ze základních identifikačních údajů, včetně právního nástupnictví.
- 11.6** Jednacím jazykem při jakémkoli ústním jednání nebo písemném styku, souvisejícím s plněním této dohody, je český jazyk.
- 11.7** Dodavatel není oprávněn v průběhu plnění svého závazku podle této dohody a ani po jeho splnění bez písemného souhlasu objednatele poskytovat jakékoli informace, se kterými se seznámil v souvislosti s plněním svého závazku a podkladovými materiály v listinné nebo elektronické podobě, které mu byly poskytnuty v souvislosti s plněním závazku podle této dohody, třetím osobám (mimo poddodavatele). Poskytnuté informace jsou ve smyslu § 1730 OZ důvěrné.
- 11.8** Dodavatel podpisem dohody uděluje podle zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, souhlas objednateli, jako správci údajů, se zpracováním jeho osobních a dalších údajů v dohodě uvedených pro účely naplnění práv a povinností vyplývajících z této dohody, a to po dobu její platnosti a dobu stanovenou pro archivaci.
- 11.9** Dodavatel souhlasí s uveřejněním údajů v této dohodě s výjimkou ustanovení, která obsahují utajované informace a obchodní tajemství.
- 11.10** Dodavatel není oprávněn zcela ani zčásti postoupit na třetí osobu žádné ze svých práv, ani žádný ze svých závazků plynoucích z této dohody ani tuto dohodu jako celek. Dodavatel se zavazuje, bez předchozího písemného souhlasu objednatele, neučinit žádnou změnu právní povahy nebo své podnikatelské činnosti, zejména změnu ve své vlastnické struktuře přesahující 5 % hlasů oprávněných rozhodovat a zdržet se jakéhokoli jednání, které by mohlo negativním způsobem ovlivnit jeho podnikání, rozsah a stav majetku nebo ekonomickou finanční a podnikatelskou situaci nebo schopnost a možnost dodavatele plnit závazky z této dohody, neúčastnit se jakékoli fúze a nezměnit svou právní formu, neúčastnit se prodeje nebo akvizice podniku.
- 11.11** Veškerá komunikace mezi smluvními stranami týkající se této smlouvy musí být učiněna v písemné formě, není-li v textu smlouvy uvedeno výslovně jinak, a musí být doručena osobně nebo prostřednictvím doporučené poštovní zásilky na adresy uvedené v této smlouvě.

- 11.12** Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnost se v případě pochybnosti nebo nedoručitelnosti považuje za doručenu nejpozději třetím pracovním dnem po jejím odeslání na adresu uvedenou v záhlaví této dohody, nedoručí-li druhá strana písemné oznámení o změně adresy, a to bez ohledu na to, zda se adresát na této adrese zdržuje a zásilku vyzvedne.

XII.

Zánik smluvního vztahu

- 12.1** Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
- splněním všech závazků řádně a včas;
 - dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku dohody;
 - jednostranným odstoupením od dohody pro její podstatné porušení;
 - jednostranným odstoupením od dohody objednatelem v případě, že dodavatel uvedl v nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení nebo porušil čl. XI. této dohody;
 - jednostranným odstoupením objednatele od dohody, v případě, že bude vůči majetku dodavatele vyhlášeno insolvenční řízení, v němž bude vydáno rozhodnutí o úpadku k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - jednostranným odstoupením od dohody objednatelem bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tři měsíců, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce.
- 12.2** Smluvní strany se dohodly, že podstatným porušením dohody je:
- prodlení s provedením služby v termínu uvedeném v odst. 5.1 dohody o více než 10 dní;
 - nedodržení sjednaného množství, jakosti nebo druhu služby;
 - prodlení s odstraněním vad o více než 20 dní.

XIII.

Závěrečná ustanovení

- 13.1** Tato dohoda je vyhotovena v elektronické podobě a je uložena na www.nen.nipez.cz.
- 13.2** Dohoda může být měněna či doplňována vzájemně odsouhlasenými a podepsanými písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí.
- 13.3** Je-li nebo stane-li se některé ustanovení dohody neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným či účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného či neúčinného.
- 13.4** Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření dohody vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem dohody připojují pod ní své podpisy.
- 13.5** Dohoda nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinností dnem jejího zveřejnění v Registru smluv (odeslání k uveřejnění v Registru smluv zabezpečí objednatel).
- 13.6** Nedílnou součástí dohody jsou přílohy:
Příloha 1 – Profylaktická prohlídka.
Příloha 2 – Ceník služeb.

Příloha 3 – Formulář – požadavek.

Příloha 4 – Oprávněné osoby a kontaktní osoby.

Příloha 5 – Rozsah systému.

Příloha 6 – Všeobecné obchodní podmínky ANETE spol. s r.o.





Hradní stráž

Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06, datová schránka hjaavk

Příloha 1 k rámcové dohodě č. 59165/2023-8595

Profylaktická prohlídka

PROFYLAKTICKÁ PROHLÍDKA SYSTÉMU
Počítač (HW, OS)
1) Kontrola chyb v prohlížeči událostí (datový server)
2) Kontrola časové synchronizace s datovým serverem
Datový server a data
1) Kontrola datového SQL stroje a databází systému (nastavení, aktuálnost SP, atd.)
2) Kontrola uživatelů SQL
3) Kontrola dat
4) Kontrola nastavení expirací (případně ruční promazání tabulek)
5) Kontrola nastavení a provádění plánu údržby (případně ruční shrink)
6) Kontrola ZRD
7) Kontrola časové synchronizace s časovým serverem
Aplikace
1) Kontrola automatického mazání logů (případně promazání)
2) Kontrola verzí aplikací a uložení v adresáři Install na datových serverech
Dálková správa
1) Kontrola dálkové správy pro jednotlivé počítače v rámci systému objednatele (pracovní plocha, adresáře)
2) Kontrola přístupu z firmy (pracovní plocha, adresáře)
Dokumentace a zálohy
1) Aktualizace a doplnění dokumentace o zakázce

Profylaktická prohlídka se vztahuje pouze na zařízení a SW dodaný dodavatelem (viz příloha č. 5). Profylaktická prohlídka bude prováděna pomocí vzdáleného připojení.

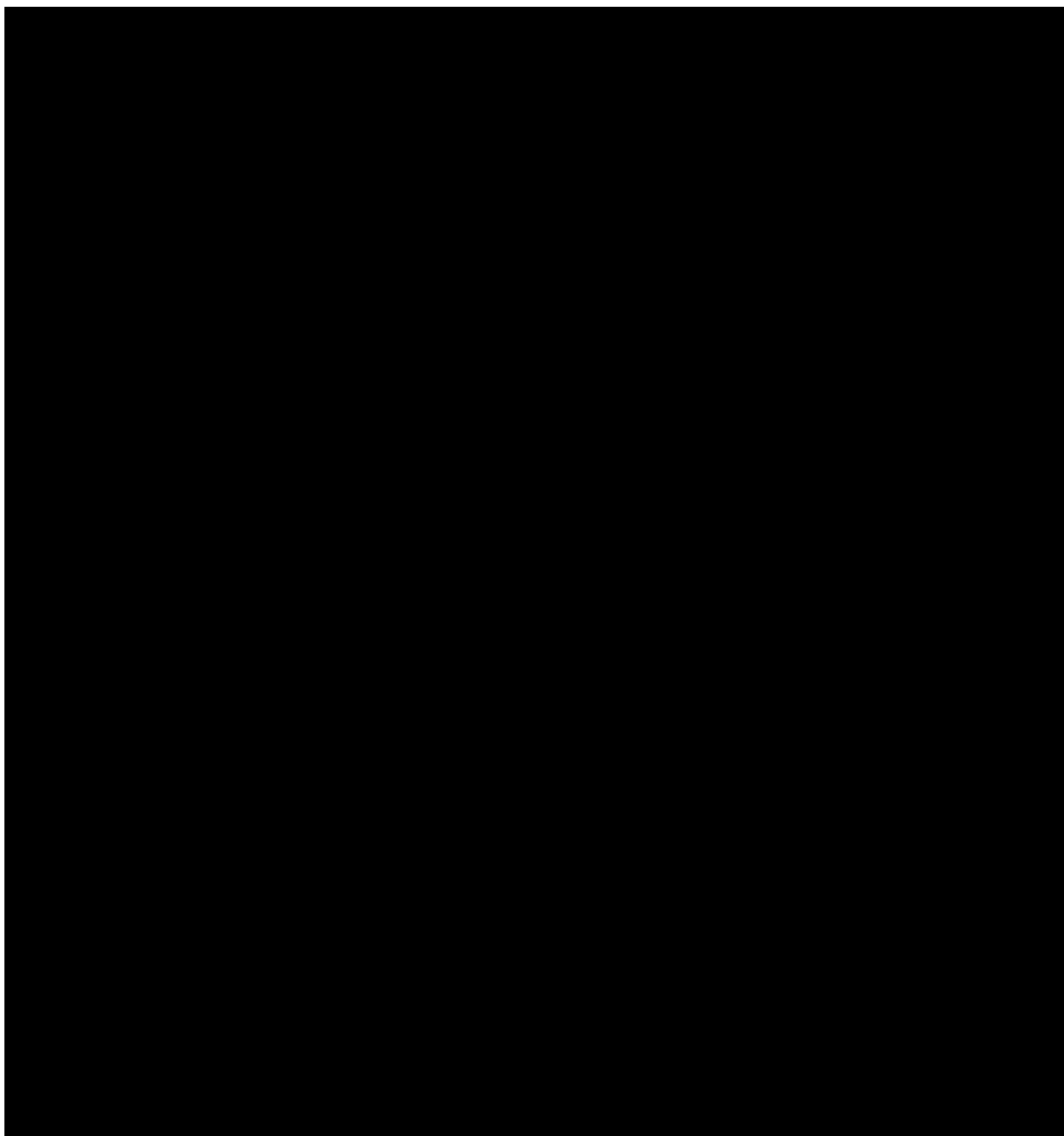


Hradní stráž

Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06, datová schránka hjaavk

Příloha 2 k rámcové dohodě č. 59165/2023-8595

Ceník služeb – typ Z





Hradní stráž

Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06, datová schránka hjyaavk

Příloha 3 k rámcové dohodě č. 59165/2023-8595

Formulář POŽADAVEK

Název organizace:	Hradní stráž Loretánská 181/4, Praha 012-Hrad
PREFIX:	

Systém:	KREDIT
----------------	--------

* Nehodící škrtněte

Lokalita (Název a umístění):	
-------------------------------------	--

Požadavek na službu :

<input type="checkbox"/> servisní zásah nad 2 prac. dny	<input type="checkbox"/> dálkový servis nad 4 hodin
<input type="checkbox"/> expresní servisní zásah do 2 prac. dnů	<input type="checkbox"/> expresní dálkový servis do 4 hodin
<input type="checkbox"/> expresní servisní zásah do 24 hod	<input type="checkbox"/> oprava komponent systému KREDIT
<input type="checkbox"/> expresní servisní zásah do 8 hod	

Požadavek a typ označit „X“

Stav systému/zařízení a podrobný popis požadavku:

--

Vyhotovil:		Datum:		Podpis:	
Tel.:		GSM:		E-mail:	



Hradní stráž

Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06, datová schránka hjaavk

Příloha 4 k rámcové dohodě č. 59165/2023-8595

Oprávněné osoby a kontaktní údaje

Primárním a preferovaným kontaktním místem, kde je možné nepřetržitě a transparentně písemnou formou hlásit všechny incidenty a požadavky, je systém **ANETE HelpDesk**: <https://helpdesk.anate.com>

Přístup do systému ANETE HelpDesk získají oprávněné osoby objednatele s oprávněním k hlášení incidentů a požadavků.

- Pro urgentní incidenty a konzultace bude v provozu zákaznická linka a služba **HotLine** v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod na telefonním čísle: **+420 531 028 029**.
- Mimo výše uvedenou dobu je poskytována služba Odstraňování problémů a havárií na pohotovostním telefonním čísle: **+420 604 291 217**.
- Při dočasné nedostupnosti systému ANETE HelpDesk může objednatel své písemné požadavky zasílat na sdílenou e-mailovou adresu: **hotline@anete.cz**.
- Písemné požadavky jsou přebírány v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.

Vzor hlášení

Pro lepší přípravu a kompletní popis problému před telefonickým, nebo písemným hlášením doporučujeme použít formulář Požadavek pro hlášení závad-viz. příloha č. 3

Oprávněné osoby dodavatele

Funkce	Jméno	Oprávnění	Telefon, e-mail
Vedoucí projektu	Pavel Bělík	Jednání ve věci smlouvy. Předání a akceptace díla. Věcná jednání.	604 291 213, pavel.belik@anete.cz
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Jiří Štěrba	Předání a akceptace dílčího plnění. Věcná ujednání.	703 142 961, sterva@anete.cz
Technický specialista	David Šťastný	Věcná ujednání.	604 291 216, david.stastny@anate.cz
Konzultanti	Jiří Štěrba Karel Vaněk	Věcná ujednání.	703 142 961, sterva@anete.cz 604 291 209, karel.vanek@anete.cz
Account manager	Ondřej Čejka	Jednání ve věci smlouvy. Věcná ujednání.	604 291 225, ondrej.cejka@anete.cz



Hradní stráž

Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06, datová schránka hjaavk

Příloha 5 k rámcové dohodě č. 59165/2023-8595

Rozsah systému

Název modulu	ID licence	Počet strávníků	ks
SW licence Kancelář	1,3	-	2
SW licence Kasa	2	-	1
SW licence Prezentační místo (PM)	4	-	1
SW Počet strávníků v systému	-	900	1
SW licence Sklady a normování	999	-	2
HW Kancelář - PC Dell	-	-	1
HW Sklad - PC Lenovo V530s-07ICR SFF	-	-	1
HW Sklad - LCD 24" Iiyama	-	-	1
HW Prezentační místo Server - Server Intel Xeon E - 2124 QC 4,3 GHz, RAM, 8GB DDR4 + Intel SSD D3-S4510 480Gb 2.5" + MS Win10 Pro CZ 64 bit (OEM)	-	-	1
HW příslušenství: Mini PC UMAX U-Box	-	-	1
HW příslušenství: Řízený přepínač	-	-	3
HW příslušenství: Vysokorychlostní adaptér AXAGON	-	-	1
HW příslušenství: Cotag snímač (Kancelář, Kasa, PM)	-	-	3



Hradní stráž

Loretánská 181/4, Praha 012 - Hrad, PSČ 119 06, datová schránka hjyaavk

Příloha 6 k rámcové dohodě č. 59165/2023-8595

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ANETE spol. s r.o.

1. Všeobecná ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Všeobecné podmínky“) upravují vztahy při dodávkách zboží a služeb firmou ANETE spol. s r.o., se sídlem Brno, Okružní 834/29a, PSČ 638 00, IČ: 460970126 (dále jen „dodavatel“) smluvním partnerům (dále jen „objednatel“) a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem, nebude-li s dodavatelem a objednatelem v písemné formě sjednáno jinak.

Ustanovení odchylná od Všeobecných podmínek je možné sjednat v písemné smlouvě. Odchylná ujednání v písemné smlouvě mají přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek.

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují i na dodávky zboží a služeb vyřizované na základě objednávky bez uzavírané specifické písemné smlouvy mezi objednatelem a dodavatelem. Odběr zboží anebo převzetí provedené služby nahrazují souhlas zákazníka s těmito Všeobecnými podmínkami.

Veškeré změny a dodatky těchto podmínek vyžadují ke své účinnosti písemnou formu.

2. Cena

- 2.1 Ceny zboží i služeb jsou standardně uváděny bez DPH.
- 2.2 Cenové nabídky mají platnost 30 dní, není-li uvedeno jinak.
- 2.3 Ceny služeb se řídí dle platného ceníku. Objednatel může mít jako součást dlouhodobé smlouvy (Dohoda o servisu a aktualizaci programového vybavení, Dohoda o pronájmu) nižší sazby cen služeb oproti standardnímu ceníku.
- 2.4 K ceně služeb bude připočtena daň z přidané hodnoty, která bude účtována v souladu s právními předpisy, platnými v den vystavení daňového dokladu.
- 2.5 V písemně uzavřené smlouvě mohou být ceny sjednány odlišně od platného ceníku nebo zpracované cenové nabídky.
- 2.6 V případě zvýšení resp. snížení rozsahu dodávky smluvní strany adekvátním způsobem zvýší, případně sníží rozsah výše ceny.
- 2.7 Cestovní náklady se hradí dle skutečně ujetých kilometrů smluvní cenou vyplývající z platného ceníku služeb dodavatele. Případné náklady na ubytování, budou přefakturovány v nákladové výši.

3. Uzavření smlouvy

- 3.1 Jednotlivé obchodní případy se uzavírají na základě písemných objednávek objednatele, zaslaných poštou nebo objednávek zaslaných elektronickou formou (prostřednictvím e-mailu nebo zadaných oprávněnými uživateli pomocí webového rozhraní dodavatele (HelpDesk), ve výjimečných případech též na základě ústní anebo telefonické objednávky.

- 3.2 Vystavení objednávky obvykle předchází cenová nabídka dodavatele učiněná na základě poptávky objednatele. Cenové nabídky dodavatele jsou orientační a nezávazné, ledaže z obsahu cenové nabídky vyplývá něco jiného.
- 3.3 Pokud není písemně uvedeno jinak, platí pro závazkový vztah mezi dodavatelem a objednatelem tyto Všeobecné podmínky. Příslušné části Všeobecných podmínek platí až do doby úplného vypořádání práv a závazků mezi dodavatelem a objednatelem. Pro cenovou kalkulaci předmětu plnění platí ceny, uvedené v platné písemné nabídce dodavatele, nebo ceny platné v okamžiku přijetí objednávky.
- 3.4 Objednávka musí obsahovat tyto základní náležitosti:
obchodní firmu (resp. název) a sídlo objednatele včetně telefonického a e-mailového spojení;
je-li objednatel fyzickou osobou, pak uvádí jméno a příjmení, bydliště a místo podnikání osobu, oprávněnou v dané věci jednat jménem objednatele, IČ a DIČ objednatele (je-li registrován jako plátce DPH);
jednoznačné určení předmětu plnění a jeho množství (včetně poskytnutí souvisejících služeb či plnění), dodací podmínky (místo a termín), odpovědnou osobu pro převzetí předmětu plnění a případné další specifické požadavky na předmět plnění;
veškeré informace, takto získané o zákaznících, jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů a dodavatel je využívá výhradně pro vnitřní potřebu společnosti a neposkytuje je třetím osobám. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro bezproblémové doručení zboží.
- 3.5 Po obdržení objednávky objednatele zašle dodavatel objednateli Potvrzení objednávky, a to písemně e-mailem. Dodavatel je oprávněn přijmout i objednávku doručenou mu po uplynutí lhůty platnosti nabídky. Potvrzení objednávky je dodavatel povinen odeslat objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení objednávky. V případě, že základní údaje (rozsah a charakteristika předmětu plnění, dodací a platební podmínky) v potvrzení objednávky vystavené dodavatelem souhlasí s textem objednávky objednatele, potvrzuje dodavatel předáním, resp. odesláním potvrzení objednávky svoji vůli přijmout objednávku objednatele jako závaznou a tímto okamžikem vzniká závazkový vztah.
- 3.6 Pokud je předmětem dodávky např. servisní zásah, který byl sjednán bez předchozí objednávky na základě okamžité ústní dohody, má vystavený a oboustranně podepsaný servisní protokol zároveň platnost objednávky.
- 3.7 V případě větších dodávek předmětu plnění, či specifických podmínek, za nichž má být plnění uskutečněno, resp. požaduje-li to některý z účastníků, mohou účastníci uzavřít smlouvu na předmět plnění s odkazem na znění těchto Všeobecných podmínek.
- 4. Dodací podmínky**
- 4.1 Dodávky předmětu plnění budou dle dostupnosti produktu a provozních možností dodavatele realizovány v co nejkratším termínu.
- 4.2 Dodací lhůta předmětu plnění, včetně případných dílčích plnění, se stanovuje písemnou smlouvou.
- 4.3 Za splnění termínu plnění se považuje dodání předmětu plnění objednateli ve výdejním místě dodavatele, nebo předání pověřeným pracovníkem dodavatele (při použití vlastní dopravy dodavatele) v místě plnění anebo předání předmětu plnění prvnímú tuzemskému dopravci.
- 4.4 Není-li sjednáno jinak, je místem plnění sídlo dodavatele. Pokud objednatel požaduje jiné místo plnění, je tímto místem sídlo objednatele anebo místo plnění, uvedené na objednávce a rovněž na potvrzení objednávky.

- 4.5 Náklady spojené s dodáním do jiného místa plnění, než je sídlo dodavatele, nese objednatel. Požaduje-li objednatel dopravu předmětu plnění, dodavatel podle charakteru předmětu plnění a údajů na objednávce a potvrzení objednávky zvolí adekvátní způsob dopravy (poštovní přepravu, přepravní službu anebo vlastní dopravu dodavatele).
- 4.6 Nepřevezme-li objednatel předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes předem dohodnutý termín přítomna objednatelům určená osoba), nese objednatel náklady spojené s opakovaným dodáním v plné výši.
- 4.7 Objednatel je povinen předmět plnění převzít a neprodleně zkontrolovat soulad množství a typu předmětu plnění s dodacím listem, servisním protokolem nebo výdejkou, popř. zjevná poškození přepravních obalů či produktu.
- 4.8 Zjistí-li objednatel rozpor s dodacím listem, servisním protokolem nebo výdejkou, popř. zjevné poškození obalu či produktu, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit Dodavateli anebo doručiteli zásilky a písemně ji uvést na dodacím listu, servisním protokolu nebo výdejce dodavatele, popř. dodacím listu spediční služby.
- 4.9 Při zjištění rozdílu v množství a druhu předmětu plnění či jeho zjevném poškození, je objednatel povinen tuto vadu neprodleně reklamovat u dodavatele, nejpozději však do 2 pracovních dnů od předání. Na pozdější reklamace tohoto typu nemusí dodavatel brát zřetel.
- 4.10 Objednatel je povinen při převzetí předmětu plnění, jeho prohlídce a následném uvedení do provozu, provést rovněž kontrolu sériových čísel předmětu plnění se záznamem uvedeným na dodacím listě, servisním protokolu nebo výdejce. Na zjištěný rozdíl je povinen upozornit dodavatele, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí předmětu plnění.
- 4.11 Dodavatel poté zajistí opravu a zaslání nového dodacího listu, servisního protokolu nebo výdejky do 10 pracovních dnů. Neupozorní-li objednatel na rozdíl včas, pak rozdílnost sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacím listě, servisním protokolu nebo výdejce, je důvodem pro odmítnutí reklamace.
- 4.12 Dodací lhůty služeb jsou sjednávány individuálně v jednotlivých případech, pokud nevyplývá přímo z charakteru poskytované služby nebo specifických obecných podmínek dodávek jednotlivých druhů zboží a služeb.
- 4.13 Dodací lhůty vybraných služeb specialistů jsou sjednávány individuálně, stejně jako dodací lhůty v případě, kdy zákazník preferuje jinou, než dodavatelem doporučenou standardní formu dodávky služeb (např. osobní návštěvu místo doporučené dodávky formou vzdálené podpory.)

5. Platební podmínky

- 5.1 Dodavatel je oprávněn daňový doklad vystavit nejdříve v den uskutečnění zdanitelného plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den předání předmětu plnění objednateli anebo den předání předmětu plnění prvnímu přepravci.
- 5.2 U paušálních plateb se za den uskutečnění zdanitelného plnění považuje první den příslušného sjednaného období (měsíc, čtvrtletí, pololetí), za který se služba hradí, u jednorázové služby den, kdy byla služba provedena.
- 5.3 Cena předmětu plnění bude účtována na základě daňového dokladu s lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jeho vystavení.
- 5.4 Požaduje-li objednatel úpravu obvyklých platebních podmínek, budou tyto projednány s obchodním zástupcem dodavatele a takto sjednané podmínky uvedeny v objednávce anebo ve smlouvě. Úprava standardních platebních podmínek může mít vliv na výši sjednané ceny předmětu plnění.
- 5.5 U předmětu plnění většího rozsahu si dodavatel vyhrazuje právo stanovit zálohu splatnou před uskutečněním dodávky předmětu plnění až do plné výše ceny předmětu plnění.

- 5.6 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších právních předpisů. Objednatel je oprávněn neprodleně, nejpozději do 3 pracovních dní, vrátit daňový doklad, pokud tento nesplňuje náležitosti stanovené výše citovaným zákonem. Společně s vráceným daňovým dokladem je objednatel povinen písemně uvést důvod tohoto vrácení.
- 5.7 Povinnost objednatele uhradit peněžitý závazek se považuje za splněnou v okamžiku, kdy bude částka uvedená na daňovém dokladu v plné výši připsána na účet dodavatele.
- 5.8 Platby došlé od objednatele se započtou nejprve na úroky, potom na jistinu.
- 5.9 Nezaplátí-li objednatel daňový doklad, vystavený dodavatelem řádně a včas, je dodavatel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení se splněním této povinnosti. Dodavatel je rovněž oprávněn požadovat po objednateli úhradu veškerých nákladů a poplatků souvisejících s vymáháním své pohledávky, zejména nákladů souvisejících s poskytováním právních služeb.

6. Záruka

- 6.1 Dodavatel odpovídá za kvalitu provedených služeb a dodaného předmětu plnění.
- 6.2 Záruční doba na HW a technické výrobky činí 12 měsíců od data dodání objednateli, není-li v dodacím listu uvedeno jinak.
- 6.3 Záruční doba na SW činí 6 měsíců od data poskytnutí licence.
- 6.4 Na uživatelsky nastavitelná data, obsahy číselníků a databází se záruka nevztahuje.
- 6.5 Na bezplatné dodávky se záruka neposkytuje.
- 6.6 Záruční doba na opravy a vyměněné technické součásti činí 3 měsíce.
- 6.7 Nelze zaměňovat životnost výrobku, tj. dobu, po kterou při správném užívání a ošetřování může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnost v intenzitě jeho využívání vydržet a záruční dobu, ve které lze reklamovat vady výrobku, tj. takové vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování.
- 6.8 Ze smluvní záruky i ze zákonné odpovědnosti za vady vzniká objednateli pouze právo na bezplatné odstranění vad (práce a materiál), na něž se záruka vztahuje, a které se během záruční doby na zboží/díle vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek; v případě vady neodstranitelné vzniká objednateli pouze právo na výměnu zboží/služby za zboží/služby stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametry lepších). V rámci odpovědnosti za vady bude vada zboží/díla odstraněna opravou, nebude-li to možné či ekonomické, pak výměnou zboží/díla za zboží stejného druhu a stejných nebo lepších parametrů; oprava vadného dílu zboží/díla může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li mít výrobce či dodavatel takový díl k dispozici, pak dílem s obdobnými nebo lepšími parametry tak, aby byla obnovena funkčnost opravovaného zboží/díla.
- 6.9 Odpovědnost za vady se vztahuje na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování, v montáži nebo instalaci zboží/díla provedenými dodavatelem.
- 6.10 Zákonná ani smluvní záruka se nevztahuje na opotřebení zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena, dále se nevztahuje na závady způsobené takovým použitím nebo takovou instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo s podmínkami nakládání se zbožím/dílem uvedenými v těchto Všeobecných podmínkách (viz níže) nebo všeobecnými zásadami, na závady způsobené vnější událostí nebo vzniklé nedodržením pokynu pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobku/díla, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením,

na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením, na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného než výrobcem zboží/díla výslovně doporučeného spotřebního materiálu (např. jiné než originální pásy do tiskáren) či příslušenství. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé uživatelem zanesenými počítačovými viry, instalací softwaru nedodaného dodavatelem, neodbornou instalací softwaru nebo přídavných zařízení. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k obsluze. Zákonná ani smluvní záruka se též nevztahuje na opotřebením součástí zboží, u nichž výrobce limitoval životnost takové součásti, jestliže tato byla překročena, a na přirozené opotřebením součástí při výrobem doporučeném užívání zboží. U LCD displejů může v průběhu užívání dojít k výpadku zobrazovacích bodů (pixelů), který do rozsahu kvalitativní tolerance uvedené výrobcem je obvyklou vlastností daného výrobku.

- 6.11 Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy objednatel po skončení opravy byl povinen zboží/službu převzít.
- 6.12 Smluvní záruka zaniká nedodržením podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze, provedením změny na dodaném zboží/díle nebo porušením záruční nálepky, neoprávněným zásahem do zboží/díla osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna. Nedodržením záručních podmínek zanikají všechna práva objednatele, vyplývající ze smluvní záruky.
- 6.13 V případě záruční vady počítače dodaného dodavatelem, která má za následek ztrátu instalovaného SW, zajistí dodavatel zdarma uvedení do stavu, ve kterém byl objednateli předán, tj. s instalovaným SW, který byl instalován dodavatelem, resp. výrobcem.
- 6.14 Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního výrobem nebo dodavatelem instalovaného softwarového produktu, způsobené zásahem jiné osoby, resp. jí způsobenými změnami nastavení. Změnou nastavení se rozumí jakákoliv změna systémových nastavení výrobcem či dodavatelem instalovaných softwarových produktů (tzv. OEM software), instalace jiného nebo dodatečného softwarového produktu, případně instalace ovladačů provedené objednatel nebo třetí stranou.
- 6.15 V případě oprav hardwarových závad nebo úprav předmětu plnění, provedených jako pozáruční nebo jako placené v záruční době (tj. nespádajících do rozsahu záruky), činí smluvní záruka na poskytnutý materiál 3 měsíce a na provedenou práci 3 měsíce, nebude-li dohodnuto jinak. Služby nespádající do rozsahu záruky poskytuje dodavatel na základě smluvního ujednání a za úplatu.
- 6.16 Veškeré vady na dodaném zboží/dílu nebo provedené službě musí objednatel bez zbytečného odkladu písemně oznámit dodavateli.
- 6.17 Při uplatnění reklamace je vždy nutno předložit:
Doklady o zakoupení zboží (či dodání díla), kterými jsou faktura nebo jiný účetní doklad a současně dodací doklad se sériovým číslem dodaného zboží/díla, tj. dodací list nebo výdejka nebo servisní protokol.
Reklamované zboží/služba, které je kompletní včetně dokumentace, s neporušenými záručními nálepkami.
Oznámení o vadách musí obsahovat popis vady nebo přesné určení, jak se vada projevuje a označení zařízení, na kterém se vada vyskytla.
V případě reklamace SW je třeba specifikovat rozdílné chování systému oproti dokumentaci.
- 6.18 Podmínky nakládání se zbožím či dílem
Zboží/služba je určena pro provoz při napájecí síti odpovídající technické normě, v prostředí bez výkyvu teplot a vlhkosti. Je třeba ho řádně udržovat a provozně zatěžovat

podle předpisu výrobce či dodavatele (viz návod k obsluze, resp. uživatelská příručka apod.).

Se zbožím/dílem je nutné nakládat v souladu s návodem k jeho obsluze a dodržovat podmínky provozu a údržby zboží/díla. Jakékoli zásahy do zboží/díla mohou být provedeny pouze dodavatelem nebo jím výslovně zmocněným subjektem.

V případě paměťových médií je nutné, aby objednatel (uživatel) v rámci jeho obecné povinnosti prevence škod zajišťoval přiměřenou a obvyklou ochranu dat. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Dodavatel nepřejímá odpovědnost za data na těchto médiích uložená. Dodavatel doporučuje uživateli preventivně zálohovat uložená data na vhodném zařízení.

Při předání zboží/díla k opravě se předpokládá, že uživatel zabezpečil vytvoření odpovídající zálohy uložených dat i programu a zabránil jejich možnému zneužití.

Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu či poškození dat a programu, které jsou uloženy na zařízeních pro jejich ukládání.

Dodavatel negarantuje plnou slučitelnost prodaných počítačů a počítačových součástí s jinými díly, které pracovníci dodavatele nebo jím pověřené osoby neschválí, ani se SW aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla objednatelem výslovně požadována v objednávce.

Dodavatel negarantuje plnou funkčnost aplikačního SW ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednatelem objednaný, resp. používaný operační systém. Za případné závady způsobené omezenou funkčností SW aplikací, které nesplňují podmínku specifikovanou v předchozí větě, dodavatel neodpovídá.

Pokud bude objednatel (uživatel) žádat, aby dodavatel nainstaloval do počítače přídavné zařízení nebo díly, které nejsou předmětem dodávky dodavatele, může být přání objednatele vyhověno, dodavatel však nenesé žádnou odpovědnost za změnu povahy zboží, která tímto bude způsobena, ani za závady či škody tímto vzniklé, pokud dodavatel neschválí jejich slučitelnost s daným počítačem/systémem.

- 6.19 Při neoprávněné reklamaci (nebude-li zjištěna oznámená závada nebo půjde-li o závadu nespádající do záruky) je objednatel povinen před převzetím zařízení uhradit vzniklé náklady na přepravu a náklady na testování podle aktuálního platného ceníku.
- 6.20 Při škodách, za které odpovídá, poskytne dodavatel náhrady na opravu či zhotovení poškozených věcí. Jiné nároky v souvislosti s přerušением provozu a ušlým ziskem jsou vyloučeny.
- 6.21 Dodavatel neodpovídá za části systému nebo materiálu, který sám nedodal.
- 6.22 Dodavatel si vyhrazuje právo ukončit vývoj a následně i technickou podporu u SW aplikací, které byly nahrazeny novějšími verzemi. O této skutečnosti musí dodavatel objednatele informovat a nabídnout mu alternativní řešení (např. zvýhodněný upgrade).
- 6.23 Objednatel je povinen uhradit veškeré škody způsobené na zapůjčeném zařízení.

7. Reklamac

- 7.1 Objednatel je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po okamžiku přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění (dále „okamžik přechodu nebezpečí“). Jestliže objednatel předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v okamžiku přechodu nebezpečí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v okamžiku přechodu nebezpečí.
- 7.2 Objednatel je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit ihned dodavateli. Vady, které mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, je objednatel povinen oznámit dodavateli nejpozději do konce záruční doby.

- 7.3 Objednatel je povinen uplatňovat reklamaci písemným oznámením (popř. e-mailem nebo HotLine nebo pomocí webového rozhraní (HelpDesk)) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění.
- 7.4 Místem reklamace je sídlo dodavatele.
- 7.5 Na některá zařízení, která mohou být součástí předmětu plnění, může objednatel uplatnit reklamaci přímo u autorizovaného zástupce výrobce. Pokyny autorizovaného zástupce výrobce jsou přiloženy k předmětu plnění. Místo uplatnění reklamace je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.
- 7.6 Pokud objednatel požaduje, aby reklamace byla řešena v jeho sídle, je povinen uhradit náklady na dopravu dle platného ceníku dodavatele.
- 7.7 Při řešení reklamace poštou hradí poštovné u oprávněných reklamací dodavatel, u neoprávněných reklamací objednatel.
- 7.8 Z důvodu nebezpečí možného poškození předmětu plnění při přepravě, dodavatel přijímá k reklamaci pouze předmět plnění zabalený nejlépe v originálním obalu (za originální obal lze považovat původní obal od identického kusu předmětu plnění, kde sériové číslo uvedené na obalu /případně objednatel opravě sériové číslo/ je totožné se sériovým číslem reklamovaného předmětu plnění). Pokud objednatel nedodá předmět plnění v originálním obalu, doporučuje se použití jiného vhodného obalu, který vyhovuje nárokům přepravy daného zboží. Pokud se vztah mezi dodavatelem a objednatel řídí obchodním zákoníkem, musí být reklamované zboží předáno k reklamaci v originálním obalu. Dodavatel není povinen přijmout k vyřízení reklamace předmět plnění, nepředá-li jej objednatel se všemi součástmi a příslušenstvím.
- 7.9 O výsledku reklamace je objednatel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, písemně, e-mailem, webovým rozhraním), a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamace. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamace zpravidla do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.
- 7.10 Reklamace SW je oprávněná, pokud se v systému objeví závady, které znemožňují běžné užití systému v souladu s návodem k užití dle podmínek v době dodávky systému.
- 7.11 Reklamací SW nelze požadovat změny funkcí nebo doplnění dalších funkcí v systému.
- 7.12 Reklamace na kvalitu školení lze uplatnit výhradně v průběhu školení nebo bezprostředně po jeho skončení. O reklamaci je nutno učinit zápis na potvrzený dodací list nebo servisní protokol, jinak nelze reklamaci uznat.
- 7.13 Dodavatel je oprávněn k zajištění záručního servisu použít třetích osob.
- 7.14 Podmínky nadstandardního servisu je nutné sjednat písemně při uzavírání zvláštní servisní smlouvy.
- 7.15 U závad, jejichž projevy nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami dodavatele a objednatele. Není-li možné provést odstranění takové závady u objednatele, odstraní dodavatel takovou závadu po provedení příslušných testů ve svém sídle.
- 7.16 Objednatel se zavazuje vytvořit dodavateli nebo jím pověřenému subjektu podmínky pro zdárné provedení servisního zákroku (umožnit vstup do objektu, přístup k zařízení, přístup do systému, přítomnost svého zástupce, dokumentovat závadu apod.), jakož i podmínky pro vyřízení formalit pro provedení opravy reklamované vady nezbytných.

8. Zánik smlouvy

- 8.1 Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, dohoda zaniká:
 - a) uplynutím lhůty, na kterou byla sjednána,
 - b) písemnou dohodou smluvních stran.

Dohoda zaniká dnem, který je jako den ukončení smlouvy uveden v dohodě, není-li tento den uveden, dnem podepsání dohody.

c) uplynutím výpovědní lhůty

Kterákoliv smluvní strana je oprávněna smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou kdykoliv vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé smluvní straně doručena.

d) odstoupením od smlouvy

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že:

- na majetek druhé smluvní strany byl k soudu podán návrh na prohlášení konkursu nebo návrh na povolení vyrovnání;
- druhá smluvní strana poruší smluvní povinnosti podstatným způsobem. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany objednatele se považuje, jestliže je v prodlení s úhradou daňového dokladu dodavatele delším 30 dnů. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany dodavatele se považuje, jestliže bude opakovaně (nejméně ve 3 případech) v průběhu 6 po sobě jdoucích měsíců v prodlení se zahájením služby delší 48 hodin. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy písemné oznámení o odstoupení bylo doručeno druhé smluvní straně.

8.2 Výpověď i oznámení o odstoupení od smlouvy musí být učiněno v písemné formě a doručeno druhé smluvní straně doporučeným dopisem.

9. Licence

9.1 Autorská práva, jakož i ostatní jiná práva duševního vlastnictví, vztahující se k softwarovým produktům, včetně příruček, manuálů a dalších dokumentů distribuovaných spolu se softwarovými produkty, nadále náleží příslušným subjektům jako jejich nositelům a nejsou tímto závazkovým vztahem dotčena. Objednateli vzniká pouze nevýhradní právo softwarové produkty užívat.

9.2 Objednatel není oprávněn odstraňovat, měnit, zakrývat nebo jakýmkoli jiným způsobem zasahovat do jakýchkoli autorskoprávních, či jiných označení příslušných subjektů umístěných nebo uložených na softwarových produktech, nebo jakékoliv jejich části, či dokumentaci distribuované spolu se softwarovými produkty.

9.3 Objednatel smí pořizovat archivní kopie produktu a instalačních medií pouze pro potřeby archivace a vytvoření záložních kopií.

9.4 Objednatel je oprávněn užívat SW produkt pouze v rozsahu a po dobu platných licencí vydaných dodavatelem.

9.5 Pokud objednatel hodlá překročit dohodnuté podmínky a limity pro užívání produktu, je povinen to předem dodavateli písemně oznámit a požádat o rozšíření licence. Zároveň je povinen uhradit cenu odpovídající tomuto rozšíření.

9.6 Objednatel nesmí provádět žádné změny do systému ani do doprovodných souborů vyjma takových změn, které jsou prováděny obslužnými programy dodanými s instalací systému anebo jsou výslovně uvedeny v dokumentaci k produktu.

9.7 Zpětná analýza, dekompilace a převod ze strojového kódu produktu nejsou povoleny.

9.8 Objednatel se zavazuje používat produkt tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv výrobce.

9.9 Objednatel nesmí poskytnout produkt třetí straně bezplatně ani za úplat. Poskytnutím SW produktu třetí osobě k nelegálnímu používání končí právo zákazníka užívat tento produkt. Tím není dotčena jeho povinnost nahradit takto vzniklou škodu.

9.10 Výměna dat v elektronické podobě, nebo propojení s dalšími informačními systémy je možné pouze na základě písemného souhlasu dodavatele.

9.11 Dodavatel je oprávněn bránit organizačními, technickými i softwarovými prostředky užívání programu bez provedené registrace a objednatel je povinen tato omezení strpět.

10. Odpovědnost

- 10.1 Dodavatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou mu zaviněným porušením povinností vyplývajících pro dodavatele z tohoto závazkového vztahu. Dodavatel zejména neodpovídá objednateli za škodu, která mu vznikne v důsledku: údržby předmětu plnění jinou osobou než dodavatelem, či jí pověřeným subjektem; nesprávného nebo neadekvátního používání předmětu plnění; užití předmětu plnění v jiném než doporučeném prostředí.
- 10.2 Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností dodavatele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není- li sjednána jiná výše. Dodavatel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat objednatele, případná rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat jde na vrub objednatele.
- 10.3 Jakékoli nároky na náhradu škody je objednatel oprávněn u dodavatele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události dodavatele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 10.4 Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazku způsobené vyšší mocí: Za působení vyšší moci se považují nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky mimořádné povahy, vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany po uzavření této smlouvy, která dočasně zabránily smluvní straně v řádném a včasném plnění povinností dle této smlouvy (například přírodní katastrofa). Je-li důvodem zpoždění nebo nemožnosti splnit převzatý závazek působením vyšší moci, nevzniká objednateli právo na náhradu škody. Dodavatel je povinen informovat objednatele o působení vyšší moci, a to prokazatelným způsobem (doporučeným dopisem, datovou schránkou apod.) do 5 pracovních dnů ode dne jejího vzniku. V případě, že tak neučiní, ztrácí právo odvolávat se na působení vyšší moci.
Termín zahájení nebo provedení služby se v případě působení vyšší moci prodlužuje o dobu jejího trvání. Dodavatel má však povinnost podniknout veškeré kroky k tomu, aby toto zpoždění zkrátil.

11. Povinnosti smluvních stran

- 11.1 Dodavatel je povinen provést služby odborně a zahájit práce na nich v dohodnutých termínech.
- 11.2 Z každého zásahu vypracuje technik dodavatele pověřený zásahem servisní protokol, který bude zejména obsahovat:
- shledanou závadu
 - provedené operace
 - vyměněné součástky nebo zařízení
 - v jakém stavu je předáváno zařízení
 - počet odpracovaných hodin u objednatele
 - počet odpracovaných hodin v sídle dodavatele
 - počet ujetých kilometrů z důvodu zásahu
- 11.3 Protokol o provedení servisních prací bude předložen a podepsán odpovědným pracovníkem objednatele. Akceptace provedených prací je možná i prostřednictvím HelpDesku.
- 11.4 Dodavatel je oprávněn po předchozím písemném upozornění pozastavit své služby a zprostit se své odpovědnosti: při nedostatku součinnosti objednatele, je-li ohroženo řádné plnění závazků dodavatele;

je-li objednatel vůči dodavateli v prodlení s plněním svého peněžitého závazku déle než 30 dnů.

Po celou dobu pozastavení smluvních plnění dle tohoto bodu má dodavatel právo na plnou úhradu dohodnuté úplaty.

- 11.5 Dodavatel je povinen specifikovat závady písemně, včetně popisu okolností jak k závadě došlo, dále přesným zněním chybového hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.
- 11.6 Pokud by po dohodě mezi dodavatelem a objednatelem o času příjezdu (anebo připojení pomocí dálkové správy) servisního technika tomuto nebyl umožněn přístup k systému do 60 minut po dohodnutém termínu, považuje se tento výjezd za marný a objednatel se zavazuje dodavateli uhradit prokazatelně vynaložené náklady na dopravu a ztrátu času.
- 11.7 V případě, že vznikne překážka na straně objednatele, která znemožní servisnímu technikovi dodavatele provést objednaný servisní úkon, prodlužuje se termín plnění ze strany dodavatele o dobu, kdy kvůli této překážce nebylo možno úkon provést.
- 11.8 V případě změny odpovědné osoby nebo kontaktního telefonního čísla je objednatel povinen neprodleně sdělit tyto skutečnosti dodavateli.
- 11.9 Dodavatel je povinen si při poskytování služeb počínat tak, aby nedošlo k poškození či ztrátě dat uložených v systému a aby tato data nebyla jakkoli zneužita. Dodavatel však není odpovědný za stav, kdy ztrátu, poškození či nedostupnost dat zavíní objednatel či okolnost vylučující odpovědnost.

12. Technická a systémová podpora

12.1 Dodavatel poskytuje objednateli technicko systémovou podporu předmětu plnění. Tato podpora má dvě úrovně:

- bez dlouhodobé smlouvy.
- na základě dlouhodobé smlouvy.

12.2 Po uplynutí záruční doby je veškerá technická a systémová podpora placenou službou. Účastníci tohoto závazkového vztahu mohou uzavřít samostatnou smlouvu na poskytování pozáručního servisu nebo technické a systémové podpory.

12.3 Technická a systémová podpora je zajišťována prostřednictvím Hot-Line, elektronických služeb (www), telefonických a osobních konzultací, popř. zásahem dodavatelem pověřených osob v místě instalace. Dodavatel je podle svého uvážení oprávněn zvolit postup, dostačující pro zajištění cílového stavu. Dodavatel přitom předpokládá, že objednatelem určená osoba je schopna provádět alespoň základní obsluhu předmětu plnění.

12.4 Poskytované služby:

HelpDesk - Služba HelpDesk je poradenská činnost, poskytovaná 24 hodin formou sběru požadavků na technickou podporu v informačním systému dodavatele případně prostřednictvím telefonního spojení, a to na základě telefonického požadavku objednatele.

Dálková správa systému - služba poskytovaná prostřednictvím internetového spojení. Objednatel je povinen umožnit dodavateli vzdálenou správu a přístup k potřebným prostředkům.

Servis v místě plnění - služba poskytovaná dodavatelem na základě písemného požadavku objednatele. Podmínkou poskytnutí servisního zásahu je to, že objednatel zajistí po celou tuto dobu přístup k systému a dále zajistí osobu, která servisnímu technikovi dostatečně přesně závadu specifikuje. Pokud se dodavateli podaří zajistit eliminaci takové závady jiným způsobem (např. prostřednictvím dálkového připojení), je povinnosti výjezdu do místa plnění zproštěn.

13. Výhrada vlastnického práva

- 13.1 Dodavatel si vyhrazuje vlastnické právo ke zboží, které dodá objednateli. Na základě této výhrady se objednatel stane vlastníkem dodaného zboží teprve úplným zaplacením jeho kupní ceny.
- 13.2 Do úplného zaplacení kupní ceny není objednatel oprávněn zboží zcizit, zastavit, pronajmout, zapůjčit, ani jinak právně či fakticky zatížit.
- 13.3 Zničení, ztráta nebo odcizení zboží po jeho dodání objednateli nezbavuje objednatele povinnosti zaplatit dodavateli sjednanou kupní cenu.
- 13.4 Nebezpečí škody na zboží přechází na objednatele převzetím zboží.

14. Obecná ustanovení

- 14.1 Dodavatel je oprávněn odstoupit od závazkového vztahu v případě, že objednatel je v prodlení s úhradou finančních částek dle těchto Všeobecných podmínek po dobu delší než 14 dní.
- 14.2 Nastane-li situace předpokládaná v předchozím článku, jsou účastníci závazkového vztahu povinni vrátit si vše, co si na jeho základě poskytli, a to nejpozději ve lhůtě do 10 dnů ode dne doručení písemného rozhodnutí o odstoupení.
- 14.3 Odstoupit od smlouvy lze výhradně písemně s udáním řádného důvodu.
- 14.4 Tyto Všeobecné podmínky a veškeré právní vztahy mezi dodavatelem a objednatelem, které z nich vyplývají, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.
- 14.5 Dodavatel si vyhrazuje právo provést změnu těchto Všeobecných podmínek bez předchozího upozornění.
- 14.6 Smluvní strany sjednávají, že pokud v důsledku změny či odlišného výkladu právních předpisů nebo judikatury soudů bude u některého ustanovení těchto podmínek nebo smlouvy shledán důvod neplatnosti právního úkonu, tyto Všeobecné podmínky jako celek nadále platí, přičemž za neplatnou bude možné považovat pouze tu část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Smluvní strany se zavazují toto ustanovení doplnit či nahradit novým ujednáním, které bude odpovídat aktuálnímu výkladu právních předpisů, aby smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek bylo dosaženo.
- 14.7 Doručením jakékoliv listiny se rozumí osobní předání této listiny druhé smluvní straně proti podpisu na kopii listiny s uvedením data převzetí (popř. není-li datum uvedeno, dnem uvedeným jako datum napsání této listiny) nebo doručením listiny formou doporučené zásilky prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu určenou pro doručování. V případě nepřevzetí doporučené zásilky z jakéhokoliv důvodu mají smluvní strany za to, že následky jejího doručení nastávají dnem uložení této listiny u držitele poštovní licence, i když se adresát o uložení listiny nedozvěděl.
- 14.8 Objednatel a dodavatel v souladu s ust. § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro řešení a rozhodování sporů mezi nimi místní příslušnost soudu dle sídla dodavatele.