



# Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení

(dále jen „smlouva“ nebo „tato smlouva“)

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,  
občanský zákoník, v platném znění

## 1. Smluvní strany

### Zhotovitel

<b>Obchodní firma</b>	<b>ANETE spol. s r.o.</b>
<b>Sídlo</b>	Okružní 834/29a, 638 00 Brno
<b>IČ:</b>	46970126
<b>DIČ:</b>	CZ46970126
<b>Zápis v OR:</b>	Krajský soud v Brně, sp. zn. C 7172
<b>Zastoupená:</b>	Ing. Milošem Raušem, jednatelem společnosti

[REDACTED]  
(dále jen "zhotovitel")

a

### Objednatel

<b>Obchodní firma</b>	<b>Nemocnice Český Krumlov, a.s.</b>
<b>Sídlo</b>	Nemocniční 429, 381 01 Český Krumlov
<b>IČ:</b>	26095149
<b>DIČ:</b>	CZ26095149
<b>Zápis v OR:</b>	Krajský soud v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1460
<b>Zastoupená:</b>	Mgr. Vojtěchem Remeněm, MBA a MUDr. Danou Kopřivovou, předsedou a členem představenstva

[REDACTED]  
(dále jen "objednatel")

(dále společně označovány jako "smluvní strany")

## 2. Předmět smlouvy

Tato smlouva o servisu (dále jen „smlouva“) se uzavírá za účelem úpravy vzájemných vztahů, práv a povinností smluvních stran, pro vytvoření a zajištění optimálních podmínek poskytování služeb specifikovaných v odstavci 3. této smlouvy, spočívajících v aktualizaci programového vybavení, technické podpoře a servisu produktů dle Přílohy č. 6 této smlouvy (dále jen „systém“).

## 3. Předmět plnění

- 3.1 Předmětem plnění jsou tyto služby, placené paušálním poplatkem dle odst. 4. bodu 4.1 této smlouvy:
- Poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy
  - Garance dostupnosti služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy
  - Zvýhodněná sazba placených služeb
- 3.2 Předmětem plnění, jsou služby, hrazené za zvýhodněnou sazbu, dle jejich skutečného čerpání podle ceníku v Příloze č. 2.
- 3.3 Konkrétní podmínky poskytování jednotlivých služeb jsou specifikovány v jejich SLA listech v Příloze č. 4.

## Cena

- 4.1 Cena za služby sjednané v odst. 3. bodu 3.1 této smlouvy byla sjednána dohodou v paušální výši 5 322,- Kč měsíčně bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den daného účtovacího období - měsíce.
- 4.2 Platby nad rámec paušálu budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb zhotovitele, který jako Příloha č. 2 tvoří nedílnou součást této smlouvy. Účtuje se cena za každou započatou hodinu.
- 4.3 Objednatel prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl s platným ceníkem služeb seznámen před uzavřením této smlouvy, přičemž s cenou služeb takto stanovenou výslovně souhlasí.
- 4.4 Objednatel souhlasí s předáváním daňových dokladů (faktur) a s tím souvisejících dokumentů elektronickou cestou, e-mailem na adresu: [REDAKOVANÁ ADRESA]

Doklady budou v takové formě, která zamezí možným změnám odeslaných dokumentů. (např. ve formátu pdf nebo jiném obdobném formátu.)

Doklad se považuje doručený okamžikem oznámení o doručení e-mailové zprávy, doložené příslušným hlášením e-mailového klienta (např. MS Outlook, IceWarp).

- 4.5 Zhotovitel je oprávněn upravit výši ceny služeb
- a) bez dohody smluvních stran v závislosti na výši inflace za uplynulý kalendářní rok za těchto podmínek:
- Cena služeb se zvýší o úředně stanovenou míru inflace, přičemž inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející v %;
  - Zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu služeb z důvodu inflace za předešlý rok vždy s účinností nejdříve od 1. 2. každého kalendářního roku, počínaje 1. 2. 2025.
  - Cena služeb zvýšená z důvodu inflace je ve zvýšené části sjednanou cenou, přičemž objednatel se zvýšením ceny tímto způsobem výslovně souhlasí.
- b) při navýšení rozsahu systému (Příloha č. 6) je součástí cenové kalkulace jednorázová cena za dodávku (navýšení licencí SW, nový SW modul, nový HW, zákaznická úprava apod.) a zároveň odpovídající částka, o kterou se navýší stávající paušální platba.
- Objednatel písemnou objednávkou potvrzuje cenu dodávky i navýšení paušální platby.
  - Zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu služeb z důvodu navýšení rozsahu systému v nejbližším následujícím měsíci po převzetí dodávky objednatelem.
  - Cena služeb zvýšená z důvodu navýšení rozsahu systému je ve zvýšené části sjednanou cenou, přičemž objednatel se zvýšením ceny tímto způsobem výslovně souhlasí.

## 5. Ostatní ujednání

- 5.1 Objednatel nahlásí své požadavky na konkrétní službu formou, která je popsána v SLA jednotlivých služeb v Příloze č. 4. Technický popis přebírání požadavků je uveden v Příloze č. 5 této smlouvy.
- 5.2 Odpovědné osoby nebo kontaktní telefonní čísla jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny při změně jakéhokoliv údaje, uvedeného v této příloze tuto změnu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 (pěti) kalendářních dnů oznámit druhé smluvní straně.
- 5.3 Vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a „Všeobecnými obchodními podmínkami“ zhotovitele, které tvoří jako Příloha č. 7 nedílnou součást této smlouvy. V případě rozporu mají ujednání v této smlouvě přednost před ustanoveními obsaženými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele. Objednatel prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl s těmito obchodními podmínkami zhotovitele seznámen před uzavřením této smlouvy a souhlasí s nimi.
- 5.4 Objednatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník přebírá nebezpečí změny okolností.

## 6. Zpracování osobních údajů

- 6.1. V rámci plnění předmětu této Smlouvy může ve smyslu článku 4, odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) docházet ke zpracování osobních údajů Zhotovitelem jako zpracovatelem pro Objednatele jako správce, které Objednatel získal nebo získá v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nebo které pro Objednatele za tímto účelem získá samotný Zhotovitel („Osobní údaje“).
- 6.2. Vymezení vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování Osobních údajů ve smyslu odst. 1 tohoto článku je upraveno samostatnou Smlouvou o zpracování osobních údajů, která dále stanoví rozsah Osobních údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování, podmínky a záruky na straně Zhotovitele ohledně zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.

## 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva včetně všech jiných příloh nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá dnem 1. 1. 2024.
- 7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu 5 let počínaje dnem její účinnosti. Smlouva zaniká způsoby uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele.
- 7.3 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
- 7.4 Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 (dvou) shodných stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 1 (jedno) vyhotovení.
- 7.5 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.6 Na důkaz pravosti, platnosti a účinnosti této smlouvy opatřují smluvní strany tuto smlouvu pod jejím textem svými vlastnoručními podpisy, resp. oprávněným zástupcem, který garantuje, že je bez dalšího oprávněn za tuto smluvní stranu jednat a tuto smlouvu platně uzavřít.

## 8. Seznam příloh

Tato smlouva zahrnuje celkem 7 příloh, které tvoří nedílnou součást této smlouvy:

<b>Příloha č. 1</b>	Přehled poskytovaných služeb
<b>Příloha č. 2</b>	Ceník poskytovaných služeb
<b>Příloha č. 3</b>	Oprávněné osoby a kontaktní údaje
<b>Příloha č. 4</b>	SLA listy jednotlivých služeb
<b>Příloha č. 5</b>	Hlášení závad
<b>Příloha č. 6</b>	Rozsah systému dle komponent
<b>Příloha č. 7</b>	Všeobecné obchodní podmínky

**. Podpisy**

<b>ZA OBJEDNATELE:</b>	<b>Jméno</b>	<b>Mg MU</b>	<b>emeň, MBA přivová</b>
	Podpis	NEMOČN Nemo 38 Mgr pře	UMLOV ní Brá umlov ň, MBA venstva
	Datum	V Českém Krumlově dne	

V, a.s.  
ána

<b>ZA ZHOTOVITELE:</b>	<b>Jméno</b>	<b>Ing. Miloš Rauš, jednatel</b>
	Podpis	
	Datum	V Brně dne <i>15.10.2023</i>

## Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

<b>Název služby</b>	<b>Služba je zahrnuta v paušálním poplatku</b>
<b>Aktualizace programového vybavení</b>	ANO
<b>HotLine - dostupnost</b>	ANO
<b>Zvýhodněná sazba placených služeb</b>	ANO

### Rozsah služeb a počet hodin zahrnutých do paušálního poplatku:

<b>Název služby</b>	<b>Kvantifikace</b>
<b>Aktualizace programového vybavení</b>	1x za 2 roky
<b>Dostupnost HotLine</b>	V pracovní dny od 7:00 do 15:30
<b>Předplacené hodiny v kalendářním roce</b>	0
<b>Dostupnost služeb Helpdesku</b>	7 dní v týdnu / 24 hodin denně

## říloha č. 2 Zvýhodněný ceník poskytovaných služeb

### ZVÝHODNĚNÉ CENY SLUŽEB (ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH)

#### OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (se zárukou)

Poskytování servisu do 30 dnů	
Poskytování expresního servisu do 48 hod	
Programátorské práce	
Poskytování servisu s výjezdem – čd. minimální účtovací jednotka je půl člověko-den	
Poskytování servisu s výjezdem – čd. minimální účtovací jednotka je půl člověko-den	

#### SLUŽBY HOTLINE (poradenství po telefonu), DÁLKOVÝ SERVIS SOFTWARE A DAT (vzdálené připojení)

HotLine a dálkový servis software a dat (nad hodiny zdarma/měsíc)	
Expresní dálkový servis software a dat do 4 hodin	

#### ŠKOLENÍ

Pomocí vzdáleného připojení (např. SKYPE)	
U zákazníka – minimální účtovací jednotka je půl člověko-den	

## Příloha č. 3 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

### Oprávněné osoby zhotovitele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
<b>Vedoucí projektu</b>	Jednání ve věci smlouvy Předání díla Věcná jednání		
<b>Hlavní řešitel (Projekt manager)</b>	Předání dílčího plnění Věcná jednání		
<b>Technický specialista</b>	Věcná jednání		
<b>Account manager</b>	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání		

### Oprávněné osoby objednatele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
<b>Vedoucí projektu</b>	Jednání ve věci smlouvy Předání díla Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků		
<b>Hlavní řešitel (Projekt manager)</b>	Předání dílčího plnění Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků		
<b>Technický specialista</b>	Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků		
<b>Konzultanti</b>	Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků		
<b>Account manager</b>	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků		
<b>Klíčový uživatel</b>	Hlášení incidentů a požadavků		



## Příloha č. 4 SLA listy poskytovaných služeb

### a. Modernizace systému

<b>Dohoda o kvalitě služby (SLA)</b>	
<b>Název služby</b>	<b>Modernizace systému</b>
<b>Popis služby</b>	
Služba umožňuje rozšiřování funkčnosti systému formou změnového řízení. <ul style="list-style-type: none"><li>• Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.</li><li>• V rámci Služby Zhotovitel zajistí analýzu Požadavku a předloží Objednateli návrh (popis řešení, termín, cenu) řešení.</li><li>• Zpracování požadavku probíhá na základě objednávky Objednatele.</li></ul>	
<b>Kategorie změn</b>	
Závažná změna (A). <ul style="list-style-type: none"><li>• Vytvoření nového funkčního celku.</li><li>• Integrace nových aplikací.</li></ul> Středně závažná změna (B). <ul style="list-style-type: none"><li>• Přizpůsobení systému metodickým a procesním změnám.</li></ul> Nezávažná změna (C). <ul style="list-style-type: none"><li>• Doporučení na upgrade technologií.</li></ul>	
<b>Podmínky součinnosti</b>	
Objednatel je povinen specifikovat písemně Požadavek na změnu, odsouhlasit návrh řešení a vystavit objednávku.	
<b>Způsob čerpání služby</b>	
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.	
<b>Dostupnost služby</b>	
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
<b>Odezva na</b>	
Doručení písemné objednávky. Práce bude dodána v dohodnutém termínu.	

b. Aktualizace systému

<b>Dohoda o kvalitě služby (SLA)</b>	
<b>Název služby</b>	<b>Aktualizace programového vybavení</b>
<b>Popis služby</b>	
Služba spočívá v poskytování nových verzí programového vybavení. <ul style="list-style-type: none"><li>• Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.</li><li>• V případě vad software aktualizaci iniciuje a provede Zhotovitel v rámci odstranění vad bezplatně.</li><li>• V rámci Služby Zhotovitel provede aktualizaci programového vybavení, které je zahrnuto do Smlouvy.</li><li>• Aktualizace může probíhat vzdáleným přístupem anebo přímo na místě.</li></ul>	
<b>Kategorie změn</b>	
Závažná změna (A). <ul style="list-style-type: none"><li>• Upgrade systému (přechod na vyšší verzi systému).</li></ul> Středně závažná změna (B). <ul style="list-style-type: none"><li>• Update systému (aktualizace v rámci současné verze systému).</li></ul> Nezávažná změna (C). <ul style="list-style-type: none"><li>• Úpravy v rámci současné verze systému.</li></ul>	
<b>Podmínky součinnosti</b>	
Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.	
<b>Způsob čerpání služby</b>	
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.	
<b>Dostupnost služby</b>	
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
<b>Odezva</b>	
Práce bude dodána v dohodnutém termínu.	

## Dohoda o kvalitě služby (SLA)

Název služby

Help-Desk, HotLine

### Popis služby

Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.

- Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných pracovníků Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii.
- Oprávnění uživatelé Programového modulu a pracovníci Objednatele mohou hlásit:
  - odchylky od očekávané funkčnosti aplikace („problémy“),
  - navrhopat vylepšení funkčností („návrhy“),
  - vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému („konzultace“).
- Hlášení (service request) je možné provést formou:
  - zadáním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk oprávněným uživatelem, nebo
  - telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory (HotLine), nebo
  - elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu.
  - Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být vždy zadán – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.
- Je očekáváno, že Objednatel bude respektovat doporučení Zhotovitele na úpravu pracovních postupů na své straně a zajistí, v maximální možné míře, součinnost specifikovanou Zhotovitelem za účelem uspokojivé realizace procesů podpory (jako je zapojení vlastních pracovníků do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavení infrastruktury a vlastního softwarového vybavení, apod.)

Help-desk procesy:

- Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele
- Odpovídání na lince podpory určeným pracovníkům Objednatele
- Odpovídání elektronické pošty na určené e-mail adrese podpory
- Telefonické konzultace související s funkčností, chováním a používáním programového vybavení

### Kategorie akceptovaných hlášení

Funkční konzultace.

- Konzultace funkcí a chování programového vybavení.

Metodická konzultace.

- Konzultace realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení. V rámci metodických konzultací Zhotovitel doporučí jak postup navržený pracovníkem Objednatele provést v systému.

Technologická konzultace.

- Konzultace technologických oblastí souvisejících s technologiemi a aplikacemi dodaného programového vybavení.

Řešení problému.

- Vyřešení problému indikovaného uživatelem v rámci sběru požadavků na technickou podporu.
- Součástí řešení je i převod problému pod službu Odstraňování problému a havárií a jeho další zpracování podle SLA dohody této služby.

Zpracování návrhu.

- Zpracování návrhu vzneseného uživatelem v rámci požadavku na technickou do systému změnového řízení.

#### ***Podmínky součinnosti***

Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.

#### ***Způsob čerpání služby***

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk, telefonickým voláním na linku HotLine.

#### ***Dostupnost služby***

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine [REDACTED]

#### ***Odezva***

Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.

V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.

## Garance servisu

### Dohoda o kvalitě služby (SLA)

#### Název služby

#### Garance servisu

#### Popis služby

Služba garantuje poskytnutí sjednaných služeb ve stanovených termínech.

#### Atributy služby

Kategorie	Dostupnost	Odezva	Doba odstranění chyby
Konzultace	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	3 pracovní dny
Řešení problému	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	2 pracovní dny
Zpracování návrhu	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	30 pracovních dní

#### Měřitelnost atributů služby

Atributy služby jsou měřitelné sledování příslušných hodnot u záznamů v systému HelpDesk (systém pro zadávání požadavků na technickou podporu).

Možnost kontroly kvality služby má Zhotovitel i Objednatel.

Odezva a doba řešení je měřena primárně u hlášení zadaných formou požadavku na technickou podporu v systému HelpDesk. Pro vyhodnocení jsou sledovány časy zadání a odpovědi požadavku.

Odezvu a dobu vyřešení hlášení eskalované e-mailem může Objednatel monitorovat v systému elektronické pošty - sledováním časů odeslání zprávy a času přijetí odpovědi. U hlášení eskalovaných pouze telefonicky není Odezva a Doba vyřešení monitorována (proto musí být zadán požadavek na technickou podporu).

Monitorování Odezvy a doby vyřešení bude u vybraných hlášení prováděno i jinou formou (zápisy z jednání, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.).

Způsob měření v systému HelpDesk:

Atribut	Definice
<b>Odezva</b>	čas od zadání požadavku na technickou podporu do odeslání odpovědi na požadavek.
<b>Konzultace Doba vyřešení</b>	čas od zadání požadavku na technickou podporu do zodpovězení dotazu Objednateli.
<b>Problém Doba vyřešení</b>	čas od zadání komentáře do uzavření problému (odeslání odpovědi uživateli)
<b>Návrh Doba vyřešení</b>	čas od obdržení komentáře Zhotovitelem do uzavření návrhu (odeslání odpovědi Objednateli).

## e. Odstraňování problémů a havárií

<b>Dohoda o kvalitě služby (SLA)</b>	
<b>Název služby</b>	<b>Odstraňování problémů a havárií</b>
<b>Popis služby</b>	
<p>Služba zajistí <b>odstranění problému</b> nebo havárie systému <b>vzniklých na základě chyby</b> (kategorie A, B nebo C) ve funkčnosti nebo chování dodaného HW a programového vybavení.</p> <p><b>Chybou se rozumí</b> jiné než definované chování nebo funkčnost dodaného HW nebo programového vybavení, nezpůsobené úmyslným přičiněním pracovníků zákazníka, nekorektních dat vložených Objednatelem, programů instalovaných pracovníky Objednatele, změny a problémy v infrastruktuře na straně Objednatele nebo dalších stran.</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Chyba je identifikována Zhotovitelem nebo Objednatelem:<ul style="list-style-type: none"><li>○ zpracováním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk zadaného oprávněným uživatelem, nebo</li><li>○ z telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory, nebo</li><li>○ z elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu podpory.</li><li>○ Požadavek na technickou podporu musí být vždy zadán - i v případě, že je chyba identifikována jiným způsobem.</li></ul></li><li>• Identifikaci a kategorizaci chyby provádí Zhotovitel. Zhotovitel služby zajistí odstranění problému formou:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Servisu nebo expresního servisu v místě plnění, nebo</li><li>○ Dálkového nebo expresního dálkového servisu</li></ul></li><li>• V případech, kdy je to možné, Zhotovitel navrhne Objednateli náhradní řešení problému (workaround). V případě úspěšné aplikace náhradního řešení bude chyba vyřešena v termínu specifikovaném Zhotovitelem. Pokud je zapůjčeno náhradní zařízení, očekává se při jeho vrácení obvyklé opotřebení způsobené běžným provozem v souladu s účelem zařízení.</li></ul>	
<b>Kategorie chyb</b>	
<b>Kritická chyba (A)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Z hlediska definované funkčnosti dodaného programového vybavení kritická chyba. Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením.</li><li>• Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů systému a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů Objednatele.</li></ul>	
<b>Chyba (B)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování dodaného programového vybavení.</li><li>• Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností,</li><li>• vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.</li></ul>	
<b>Nezávažná chyba (C)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Během provozu byla uživatelem dodaného programového vybavení zjištěna odchylka od definovaného chování aplikace, nebo</li><li>• byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků na dodané programové vybavení.</li></ul>	

- Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavení.

#### **Podmínky součinnosti**

- Objednatel poskytne, dle požadavků Zhotovitele, součinnost při odstraňování problému v maximální možné míře, zejména je pak povinen specifikovat popis okolností, za kterých k závadě došlo, doložit přesné znění případných chybových hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.
- V případě poskytování servisu v místě plnění Objednatel zajistí servisnímu technikovi po celou dobu přístup k systému a jednotlivým zařízením
- Pro potřeby dálkového servisu programového vybavení je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli vzdálenou správu a přístup k jednotlivým prostředkům.

#### **Způsob čerpání služby**

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.

#### **Dostupnost služby**

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.

#### **Odezva**

- Dálková správa – Práce bude Zhotovitelem zahájena do 5 pracovních dnů a v případě expresního požadavku na službu do 4 hodin od písemného zadání Požadavku.
- Servis v místě plnění – Zhotovitel je povinen zahájit servisní práce v případě méně závažných poruch do 5 pracovních dní a u expresního požadavku v případě poruchy nebo závady bránící provozu systému (chyba kategorie A) do 2 pracovních dní, 24 hodin anebo 8 hodin dle volby Objednatele, od písemného zadání Požadavku.

## Příloha č. 5 Hlášení závad

Primárním a preferovaným kontaktním místem, kde je možné nepřetržitě a transparentně písemnou formou hlásit všechny incidenty a požadavky, je systém **ANETE HelpDesk:**

Písemné požadavky budou zpracovávány v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.

Pouze pro urgentní incidenty a konzultace anebo v případě nedostupnosti ANETE HelpDesk je v provozu zákaznická linka a služba **HotLine** v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod na telefonním čísle:

Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být zadán vždy – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.

Oprávnění k hlášení incidentů a požadavků mají osoby objednatele uvedené v Příloze č.3. (Tyto osoby získají přístup do systému ANETE HelpDesk.)

Údaje, které je třeba uvést, při písemném anebo telefonickém hlášení incidentu:

- Název organizace
- Prefix
- Systém (KREDIT – prodej, sklady, normování, ...)
- Stav systému/zařízení a podrobný popis závady
- Jakou službu požadujete
- Kontaktní údaje – s kým je možno požadavek řešit (e-mail, telefon)



**Příloha č. 6 Rozsah systému dle komponent**

<b>Software</b>			
<b>Název provozu</b>	<b>Označení provozu</b>	<b>SW modul</b>	<b>Počet licencí</b>
		Kancelář	3
		Maximální počet strážníků	500
		Kasa	3
		SW Prezentační místo	1
		WebKREDIT	500
<b>Hardware</b>			
<b>Název provozu</b>	<b>Označení provozu</b>	<b>HW komponent</b>	<b>Počet kusů</b>
		Výdejní terminál 7"	1

## **Příloha č. 7 VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ANETE spol. s r.o.**

### **1. Všeobecná ustanovení**

- 1.1 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 „zhotovitel“) smluvním partnerům (dále jen „objednatel“) a jsou závazné pro veškerý obchodní styk se zhotovitelem, nebude-li zhotovitelem a objednatelem v písemné formě sjednáno jinak.
- 1.2 Ustanovení odchylná od Všeobecných podmínek je možné sjednat v písemné smlouvě. Odchylná ujednání v písemné smlouvě mají přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek.
- 1.3 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují i na dodávky zboží a služeb vyřizované na základě objednávky bez uzavírané specifické písemné smlouvy mezi objednatelem a zhotovitelem. Odběr zboží anebo převzetí provedené služby nahrazují souhlas zákazníka s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 1.4 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 (Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení, Smlouva 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 zhotovitele. 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 zhotovitele (HelpDesk)), ve výjimečných případech též na základě ústní anebo telefonické objednávky.
- 3.2 Vystavení objednávky obvykle předchází cenová nabídka zhotovitele učiněná na základě poptávky objednatele. Cenové nabídky zhotovitele jsou orientační a nezávazné, ledaže z obsahu cenové nabídky vyplývá něco jiného.
- 3.3 Pokud není písemně uvedeno jinak, platí pro závazkový vztah mezi zhotovitelem a objednatelem tyto Všeobecné podmínky. Příslušné části Všeobecných podmínek platí až do doby úplného vypořádání práv a závazků mezi zhotovitelem a objednatelem. Pro cenovou kalkulaci předmětu plnění platí ceny, uvedené v platné písemné nabídce zhotovitele, 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 plátc 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 případně 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 zhotovitel 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 objednatel zašle zhotovitelu potvrzení objednávky, a to písemně e-mailem. Zhotovitel je oprávněn přijmout i objednávku doručenou mu po uplynutí lhůty platnosti nabídky. Potvrzení objednávky je zhotovitel 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 zhotovitelem souhlasí s textem objednávky objednatele, potvrzuje zhotovitel předáním, resp. odesláním potvrzení objednávky svoji vůlí 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 zhotovitele 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 zhotovitele, nebo předání pověřeným pracovníkem zhotovitele (při použití vlastní dopravy zhotovitele) v místě plnění anebo předání předmětu plnění prvním tuzemskému dopravci.
- 4.4 Není-li sjednáno jinak, je místem plnění sídlo zhotovitele. 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 zhotovitele, nese objednatel. Požaduje-li objednatel dopravu předmětu plnění, zhotovitel podle charakteru předmětu plnění a údajů na objednávce a potvrzení objednávky zvolí adekvátní způsob dopravy (poštovní přepravu, přepravní službu anebo vlastní dopravu zhotovitele).
- 4.6 Nepřevezme-li objednatel předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes předem dohodnutý termín přítomna objednatel určení 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 zhotoviteli anebo doručiteli zásilky a písemně ji uvést na dodacím listu, servisním protokolu nebo výdejce zhotovitele, popř. dodacím listu expediční služby.
- 4.9 Při zjištění rozdílu v množství a druhu předmětu plnění či jeho zjevném poškození, je objednatel povinen tuto vadu neprodleně reklamovat u zhotovitele, nejpozději však do 2 pracovních dnů od předání. Na pozdější reklamace tohoto typu nemusí zhotovitel 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 zhotovitele, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí předmětu plnění.
- 4.11 Zhotovitel 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 zhotovitelem doporučenou standardní formu dodávky služeb (např. osobní návštěvu místo doporučené dodávky formou vzdálené podpory.)

## 5. Platební podmínky

- 5.1 Zhotovitel 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 zhotovitele 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 zhotovitel 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 dnů, vrátit daňový doklad, pokud tento nespĺňuje 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 zhotovitele.
- 5.8 Platby došlé od objednatele se započtou nejprve na úroky, potom na jistinu.
- 5.9 Nezaplatí-li objednatel daňový doklad, vystavený zhotovitelem řádně a včas, je zhotovitel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení se splněním této povinnosti. Zhotovitel 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 Zhotovitel 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 databázi 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 zaměřovat 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 než 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/díla za zboží/dílo stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametry lepšími). 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 zhotovitel 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 zhotovitelem.
- 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 zhotovitelem 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 zhotovitelem, 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 opotřebení součástí zboží, u nichž výrobce limitoval životnost takové součásti, jestliže tato byla překročena, a na přirozené opotřebení součástí při výrobem doporučeném užívání zboží. U LCD displejů může v průběhu užívání dojít k výpadku zobrazovacího bodu (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/dílo převzít.
- 6.12 Smluvní záruka zaniká nedodržením podmínek provozu nebo neprovedením 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 zhotovitelem zmocněna. Nedodržením záručních podmínek zanikají všechna práva objednatele, vyplývající ze smluvní záruky.
- 6.13 V případě záruční vady počítače dodaného zhotovitelem, která má za následek ztrátu instalovaného SW, zajistí zhotovitel zdarma uvedení do stavu, ve kterém byl objednateli předán, tj. s instalovaným SW, který byl instalován zhotovitelem, resp. výrobcem.
- 6.14 Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního výrobcem nebo zhotovitelem instalovaného softwarového produktu, způsobené zásahem jiné osoby, resp. jí způsobenými změnami nastavení. Změnou nastavení se rozumí jakákoliv změna systémových nastavení výrobcem či zhotovitelem instalovaných softwarových produktů (tzv. OEM software), instalace jiného nebo dodatečného softwarového produktu, případně instalace ovladačů provedené objednatelem 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 zhotovitel na základě smluvního ujednání a za úplat.
- 6.16 Veškeré vady na dodaném zboží/dílu nebo provedené služby musí objednatel bez zbytečného odkladu písemně oznámit zhotoviteli.
- 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/dílo, 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 reklamce SW je třeba specifikovat rozdílné chování systému oproti dokumentaci.

#### 6.18 Podmínky nakládání se zbožím či dílem

- Zboží/dílo je určeno 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 zhotovitele (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 zhotovitelem 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. Zhotovitel nepřijímá odpovědnost za data na těchto médiích uložená. Zhotovitel 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.
- Zhotovitel neodpovídá za případnou ztrátu či poškození dat a programu, které jsou uloženy na zařízeních pro jejich ukládání.
- Zhotovitel negarantuje plnou slučitelnost prodaných počítačů a počítačových součástí s jinými díly, které pracovníci zhotovitele nebo jím pověřené osoby neschválí, ani se SW aplikacemi, jejichž funkčnost nebývá objednatelům výslovně požadována u objednavce.
- Zhotovitel negarantuje plnou funkčnost aplikačního SW ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednatelům objednaný, resp. používaný operační systém. Za případné závady způsobené omezenou funkcí SW aplikací, které nespĺňují podmínku specifikovanou v předchozí větě, zhotovitel neodpovídá.
- Pokud bude objednatel (uživatel) žádat, aby zhotovitel nainstaloval do počítače přídatné zařízení nebo díly, které nejsou předmětem dodávky zhotovitele, může být přání objednatelů vyhověno, zhotovitel však nenese žádnou odpovědnost za změnu povahy zboží, která tímto bude způsobena, ani za závady či škody tímto vzniklé, pokud zhotovitel neschválí jejich slučitelnost s daným počítačem/systémem.

6.19 Při neoprávněné reklamaci (nebude-li zjištěna oznámená závada nebo přijde-li o závadu nespádná 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 zhotovitel náhrady na opravu či zhotovení poškozených věcí. Jiné nároky v souvislosti s přerušením provozu a ušlým ziskem jsou vyloučeny.

6.21 Zhotovitel neodpovídá za části systému nebo materiálu, který sám nedodal.

6.22 Zhotovitel si vyhrazuje právo ukončit vývoj a následně i technickou podporu u SW aplikací, které byly nahrazeny novějšími verzemi. O této skutečnosti musí zhotovitel objednatelům informovat a nabídnout mu alternativní řešení (např. zvýhodněný upgrade).

6.23 Objednatel je povinen uhradit veškeré škody způsobené na zapůjčeném zařízení.

## 7. Reklamacce

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 zjistitelných 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 zhotoviteli. Vady, které mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, je objednatel povinen oznámit zhotoviteli 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 reklamacce je sídlo zhotovitele.

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 reklamacce je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.

7.6 Pokud objednatel požaduje, aby reklamacce byla řešena v jeho sídle, je povinen uhradit náklady na dopravu dle platného ceníku zhotovitele.

7.7 Při řešení reklamacce poštou hradí poštovné u oprávněných reklamací zhotovitel, u neoprávněných reklamací objednatel.

7.8 Z důvodu nebezpečí možného poškození předmětu plnění při přepravě, zhotovitel 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 objednatelům opravené 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 zhotovitelem a objednatelům řídí obchodním zákoníkem, musí být reklamované zboží předáno k reklamaci v originálním obalu. Zhotovitel není povinen přijmout k vyřízení reklamacce předmět plnění, nepředá-li jej objednatel se všemi součástmi a příslušenstvím.

7.9 O výsledku reklamacce je objednatel informován způsobem sjednaným se zhotovitelem (telefonicky, písemně, e-mailem, webovým rozhraním), a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamacce. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí zhotovitel posouzení oprávněnosti reklamacce zpravidla do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.

7.10 Reklamacce 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 Reklamacce SW nelze požadovat změny funkcí nebo doplnění dalších funkcí v systému.

7.12 Reklamacce 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 Zhotovitel 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 projev nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami zhotovitele a objednatelům. Není-li možné provést odstranění takové závady u objednatelům, odstraní zhotovitel takovou závadu po provedení příslušných testů ve svém sídle.

7.16 Objednatel se zavazuje vytvořit zhotoviteli 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, smlouva zaniká:

a. uplynutím lhůty, na kterou byla sjednána

b. písemnou dohodou smluvních stran

Smlouva 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:

- návrh 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 zhotovitele delším 30 dnů. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany zhotovitele 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 jakékoli 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 zhotovitelem.
- 9.5 Pokud objednatel hodlá překročit dohodnuté podmínky a limity pro užívání produktu, je povinen to předem zhotoviteli 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 a nebo jsou výslovně uvedeny v dokumentaci k produktu.
- 9.7 Zpětná analýza, dekompile 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 úplatu. 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 zhotovitele.
- 9.11 Zhotovitel je oprávněn bránit organizačními, technickými i softwarovými prostředky užívání programu bez provedené registrace a objednatel je povinen tato omezení strpět.

## 10. Odpovědnost

- 10.1 Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu způsobenou mu zaviněným porušením povinností vyplývajících pro zhotovitele z tohoto závazkového vztahu. Zhotovitel zejména neodpovídá objednateli za škodu, která mu vznikne v důsledku:
- údržby předmětu plnění jinou osobou než zhotovitelem, 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 zhotovitele, představuje částka maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese 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 zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události zhotovitele 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.
- Zhotovitel 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. Zhotovitel má však povinnost podniknout veškeré kroky k tomu, aby toto zpoždění zkrátil.

## 11. Povinnosti smluvních stran

- 11.1 Zhotovitel je povinen provést služby odborně a zahájit práce na nich v dohodnutých termínech.
- 11.2 Z každého zásahu vypracuje technik zhotovitele 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 zhotovitele
  - 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 Zhotovitel je oprávněn po předchozím písemném upozornění pozastavit své služby a zprostit se své odpovědnosti:
- při nedostatku součinnosti objednatele, je-li ohroženo řádné plnění závazků zhotovitele;
  - je-li objednatel vůči zhotoviteli v prodlení s plněním svého peněžitého závazku déle než 30 dnů.
- Po celou dobu pozastavení smluvních plnění dle tohoto bodu má zhotovitel právo na plnou úhradu dohodnuté úplaty.
- 11.5 Zhotovitel 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 zhotovitelem 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 zhotoviteli uhradit prokazatelně vynaložené náklady na dopravu a ztrátu času.
- 11.7 V případě, že vznikne překážka na straně objednatele, která znemožní servisnímu technikovi zhotovitele provést objednaný servisní úkon, prodlužuje se termín plnění ze strany zhotovitele o dobu, kdy kvůli této překážce nebylo možno úkon provést.
- 11.8 V případě změny odpovědné osoby nebo kontaktního telefonního čísla je objednatel povinen neprodleně sdělit tyto skutečnosti zhotoviteli.
- 11.9 Zhotovitel 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. Zhotovitel však není odpovědný za stav, kdy ztrátu, poškození či nedostupnost dat zaviní objednatel či okolnost vylučující odpovědnost.

## 12. Technická a systémová podpora

- 12.1 Zhotovitel 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 placena 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 zhotovitelem pověřených osob v místě instalace. Zhotovitel je podle svého uvážení oprávněn zvolit postup, dostačující pro zajištění cílového stavu. Zhotovitel přitom předpokládá, že objednatel určení 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 zhotovitele případně prostřednictvím telefonního spojení, a to na základě telefonického požadavku objednatele.
  - Dálková správa systému - služba poskytovaná prostřednictvím internetového spojení. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli vzdálenou správu a přístup k potřebným prostředkům.
  - Servis v místě plnění - služba poskytovaná zhotovitelem na základě písemného požadavku objednatele. Podmínkou poskytnutí servisního zásahu je to, že objednatel zajistí po celou dobu přístup k systému a dále zajistí osobu, která servisnímu technikovi dostatečně přesně závadu specifikuje. Pokud se zhotoviteli podaří zajistit eliminaci takové závady jiným způsobem (např. prostřednictvím dálkového připojení), je povinnosti výjezdu do místa plnění zproštěn.

- doručení nastávají dnem uložení této listiny u držitele poštovní licence, i když se adresát o uložení listiny nedozvěděl.
- 14.8 Objednatel a zhotovitel v souladu s ust. § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro řešení a rozhodování sporů mezi nimi místní příslušnost soudu dle sídla zhotovitele.

### 13. Výhrada vlastnického práva

- 12.1 Zhotovitel 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.
- 12.2 Do úplného zaplacení kupní ceny není objednatel oprávněn zboží zcizit, zastavit, pronajmout, zapůjčit, ani jinak právně či fakticky zatížit.
- 12.3 Zničení, ztráta nebo odcizení zboží po jeho dodání objednateli nezbavuje objednatele povinnosti zaplatit zhotoviteli sjednanou kupní cenu.
- 12.4 Nebezpečí škody na zboží přechází na objednatele převzetím zboží.

### 14. Obecná ustanovení

- 14.1 Zhotovitel 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 zhotovitelem a objednatelem, které z nich vyplývají, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.
- 14.5 Zhotovitel 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