

Servisní smlouva

o podpoře a podmínkách servisu technického a programového vybavení

číslo: SS_NG-BCAV_231212

(dále jen „Servisní smlouva“ nebo "Smlouva")

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi stranami

Společnost: **Biologické centrum AV ČR, v. v. i.**
Sídlo: Branišovská 1160/31, 370 05 České Budějovice
IČO: 60077344
DIČ: CZ60077344
Bankovní spojení: 600773445/0300, ČSOB
Zastoupena: prof. RNDr. Libor Grubhoffer, CSc., dr. h. c. mult., ředitelem
Ve věcech smluvních: [REDACTED]

E-mail pro fakturaci: prov@bc.cas.cz

Dále jen „objednatel“

Společnost: **Novum Global, a.s.**
Registrace: zapsána Městským soudem v Praze, oddíl B., vložka 484
Sídlo: 28. pluku 483/11, 101 00 Praha 10
IČO: 14893126
DIČ: CZ14893126
Bankovní spojení: 256598384/0300, ČSOB Praha
Zastoupena: Janem Klíglem, předsedou představenstva
Pavlínou Doksanskou, místopředsedou představenstva

Dále jen „zhotovitel“

takto:

Článek 1. - Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je sjednání podmínek provádění jak záručního tak pozáručního servisu a údržby obchodního a pokladního systému GS-STORE v5a případně pozáruční údržba zhotovitelem dodaného HW.

Obchodní a pokladní systém GS-STORE v5 je dále označen v této Smlouvě jen zkratkou pro informační systém "IS".

Servisní služby zhotovitele jsou dále označeny v této Smlouvě též jako "servis".

Článek 2. - Specifikace servisních služeb

2.1. Servisní zásahy v rámci paušálních plateb

Servis zahrnuje tyto základní servisní a softwarové služby zhotovitele hrazené objednatelem formou paušálního měsíčního poplatku:

a) Servisní dostupnost:

Zhotovitel se zavazuje přijímat a řešit požadavky objednatele na poskytnutí technické podpory **nepřetržitě, tedy v jakýkoliv čas (24hodin denně) a v jakýkoliv den, včetně svátků a víkendů.** Servisní zásah objednává objednatel zejména na webovém portálu Helpdesk (hd.novumglobal.eu). Postup hlášení servisních požadavků je popsán v příloze č.3 této smlouvy.

b) Garance času vyřešení

Zhotovitel **garantuje** vyřešení servisních požadavků (záručních i nezaručních) dle časů uvedených v příloze č.2 této smlouvy „kategorizace zásahů a doba odezvy“

c) Hájení od otevření prodejny (1měsíc)

V rámci implementace nové prodejny se zhotovitel zavazuje k bezplatným telefonickým konzultacím 1 měsíc od otevření prodejny (tzv. doba hájení) zapříčiněné neznalostí obsluhy produktu a procesů aplikace.

Paušál se nevztahuje na problémy/chyby/požadavky způsobené nezaškolením pracovníků objednatele. Práce a služby vyvolané dotazy, nahlášením poruch a jiných požadavků způsobených neznalostí IS budou účtovány objednateli podle ceníku služeb zhotovitele uvedeného v **Příloze č. 1** této Smlouvy a podle skutečného objemu provedených prací.

2.2. Servisní zásahy nad rámec paušálních plateb

Do servisu neplaceného formou paušálního měsíčního poplatku spadá vše, co není specifikováno v odstavci 2.1. tohoto článku. Objednatel hradí tyto služby podle ceníku služeb zhotovitele uvedeného v **Příloze č. 1** (dále jen ceník) této Smlouvy a podle skutečného objemu provedených prací.

Jakékoli opravy, nastavení, diagnostika apod. internetového připojení, které si zajišťuje objednatel, nebo jakýchkoli jiných zařízení, sítě apod., které nedodal zhotovitel, je vždy placenou službou podle ceníku služeb.

Jakékoli analýzy dat jsou placenou službou podle ceníku.

Veškeré práce a služby spojené s reklamacemi, které budou vyhodnoceny zhotovitelem jako neoprávněné, budou účtovány dle ceníku

Článek 3. - Cena a platební podmínky

3.1. Cena za servisní zásahy v rámci paušálních plateb jak jsou tyto uvedeny v bodu 2.1. této Smlouvy činí **1000,- Kč/kalendářní měsíc/provozovna** objednatele.

Paušální cena se fakturuje měsíčně předem s tím, že zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu na měsíční paušál nejdříve prvním kalendářním dnem v kalendářním měsíci, za který se paušálem hrazené služby fakturují.

Pokud nebude provozovna objednatele v daném měsíci, na který se faktura na paušální platbu vystavuje, již aktivní, musí tuto skutečnost nahlásit objednatel zhotoviteli nejpozději do 25tého dne předchozího měsíce. Jinak má zhotovitel právo na paušální platbu na další měsíc i za tuto provozovnu a objednatel je povinen paušální platbu uhradit. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona o DPH je první kalendářní den kalendářního měsíce, za který se paušálem hrazené služby platí. Paušální poplatek je nevratný a zhotovitel má na paušální cenu nárok až do řádného ukončení této Smlouvy, tedy i v průběhu řádné výpovědní lhůty dle článku 7.3. této Smlouvy apod.

3.2. Cena za servisní zásahy nespádající pod paušální platbu jak jsou tyto uvedeny v bodu 2.2. této Smlouvy bude zhotovitelem stanovena a objednatel hrazena na základě konkrétních objednávek/požadavků konkrétních zásahů ze strany objednatele, po provedení konkrétního zásahu, na základě skutečného rozsahu konkrétních provedených prací, v cenách dle **Přílohy č. 1**. Rozsah provedených prací v tom kterém případě vykáže zhotovitel v případě sporů nebo pochybností zejména - potvrzenými pracovními listy, pokud jde o zásahy na provozovnách objednatele, nebo

- záznamy komunikace na webovém portálu Helpdesk, pokud jde o servis dálkovým přístupem zhotovitele do IS a nebo o telefonické konzultace.

V případě pochybností platí, že konkrétní dílčí dohoda stran o provedení konkrétního zásahu je uzavřena tehdy, když objednatel některým ze způsobů dle této Smlouvy zásah objedná/vyžádá a zhotovitel provedení zásahu potvrdí nebo bez dalšího přímo zásah provede.

Cena za servisní zásahy nespádající pod paušální platbu se fakturuje po provedení zásahu. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona o DPH je den provedení zásahu.

3.3. Cenu servisních služeb je povinen objednatel hradit na základě faktur - daňových dokladů vystavených zhotovitelem a doručených objednateli v souladu s touto Smlouvou. Faktury budou vystavovány zhotovitelem elektronicky ve formátu PDF a odesílány objednateli elektronicky na kontaktní spojení objednatele pro fakturaci uvedené v této Smlouvě. V případě změny kontaktního spojení (e-mailu) stran pro zaslání faktur je strana měnící spojení povinna zaslat druhé straně písemné oznámení změny podepsané statutárním zástupcem strany, a to alespoň 15 dnů před účinností takové změny.

Faktury jsou splatné ve lhůtě splatnosti na nich uvedené, objednatel však není v prodlení, pokud fakturu uhradí do 14 dnů ode dne, kdy ji obdržel, i kdyby byla na faktuře uvedena splatnost kratší. K faktuře za provedení jednotlivých zásahů budou zpravidla připojeny doklady osvědčující oprávnění fakturace - objednávka objednatele, pracovní listy zhotovitele, výstupy z webového portálu Helpdesk, protokol o předání a převzetí plnění atd. Objednatel hradí faktury na bankovní spojení zhotovitele uvedené na konkrétní faktuře zhotovitele.

3.4. K ceně servisních služeb prováděných v provozovnách objednatele je zhotovitel oprávněn fakturovat i cenu dopravy osob nebo zboží do konkrétní provozovny. Cena dopravy bude fakturována dle najetých kilometrů z provozovny zhotovitele do provozovny objednatele a zpět ve výši dle platného ceníku zhotovitele uvedeného v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

3.5 Strany se nově dohodly na zavedení udržovacího poplatku za SW. Cena za služby udržovacího poplatku specifikovaného v bodě 2.3. je stanovena ve výši 15% z cen licencí zhotovitele.

Poplatek bude účtován vždy dopředu na daný rok. Poprvé bude udržovací poplatek vyúčtován k prvnímu dni měsíce leden 2024 a dále bude účtován vždy jednou ročně předem, k datu ročního výročí. Udržovací poplatek bude vypočten do budoucna z ceníkových cen všech zhotoviteli dodaných SW licencí. Udržovací poplatek se vypočítává z cen bez DPH.

Udržovací poplatek bude k datu ročního výročí (stanovenému viz výše) vypočten vždy na další rok ze všech licencí, které objednatel od zhotovitele pořídil kdykoli před datem ročního výročí.

3.6. Ceny jsou stanoveny bez DPH. Ke všem cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) podle předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

3.7. Nebude-li faktura vystavena oprávněně či nebude-li obsahovat zákonem stanovené náležitosti, nebo v ní budou nesprávně uvedené údaje, je objednatel oprávněn fakturu vůči zhotoviteli reklamovat ve lhůtě 14 dní ode dne, kdy ji obdržel. V případě oprávněně reklamace faktury se přeruší lhůta splatnosti faktury a nová lhůta splatnosti započne běžet doručením nové opravené faktury objednateli. V případě, že je v konkrétní faktuře fakturováno více položek a objednatel reklamuje pouze nesprávnost konkrétní položky, není to důvodem k reklamaci a vrácení celé faktury a objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti uhradit zbylé nesporné položky z fakturované částky.

Faktury zhotovitele, které nebudou objednatel reklamovány ve lhůtě 14 dní ode dne, kdy je objednatel obdrží, se považují za řádně a důvodně vystavené a fakturované plnění za dodané, a zhotovitel je povinen takové faktury včas proplatit. Tím nejsou dotčena práva objednatele na reklamaci vadného plnění.

3.8. Zhotovitel se zavazuje zachovávat ceny dodávek a služeb na úrovni dohodnuté k datu podpisu této Smlouvy. Zhotovitel si však vyhrazuje právo na zvýšení všech cen uvedených v Příloze č. 1 v souladu s meziroční mírou inflace nebo mírou nárůstu indexu průměrných nominálních mezd vyhlášenou ČSÚ. Změna cen může být provedena vždy k 1. 3. daného kalendářního roku na základě údajů o meziročním růstu inflace nebo indexu průměrných nominálních mezd, pokud nárůst inflace nebo indexu průměrných nominálních mezd (i nasčítaný za více let trvání této Smlouvy) přesáhne hranici 3% od posledního objednatel uplatněného zvýšení cen. Zvýšení cen bude vždy procentuálně odpovídat

maximálně míře inflace nebo indexu průměrných nominálních mezd (i nasčítané) od poslední zhotovitelem uplatněné změny cen. Toto ustanovení může být použito poprvé v kalendářním roce následujícím po kalendářním roku uzavření této Smlouvy.

3.9. Smluvní sankce za prodlení s plněním povinností

Za prodlení s plněním kteréhokoli dílčího plnění dle této Smlouvy z důvodů na straně zhotovitele je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z ceny dílčího plnění bez DPH za každý den prodlení ode dne, kdy měla být dílčí dodávka splněna, do dne jejího splnění. Smluvní pokutu nemá objednatel právo uplatnit v případě, kdy důvodem prodlení zhotovitele jsou okolnosti na straně objednatele (neposkytnutí součinnosti v dohodnutém termínu, oprávněné pozastavení dodávek zhotovitelem dle této Smlouvy atd.) a nebo okolnosti vylučující odpovědnost.

Za prodlení s plněním peněžitého plnění dle této Smlouvy dohodly strany úrok z prodlení ve výši 0,05% denně z částky, se kterou je dlužník v prodlení.

V případě, že objednatel bude i přes písemné upozornění zhotovitele vůči zhotoviteli v prodlení s úhradou splatných peněžitých závazků více jak 60 kalendářních dní po datu splatnosti a to na základě této Smlouvy nebo na základě jiné smlouvy nebo smluv uzavřených mezi stranami, je zhotovitel oprávněn pozastavit vůči objednateli kterékoli z plnění dle této Smlouvy nebo všechna plnění dle této Smlouvy ve kterékoli jejich fázi, včetně servisní podpory, a to až do doby, kdy objednatel své veškeré splatné závazky vůči zhotoviteli zcela uhradí. Zhotovitel není po dobu takové oprávněné pozastávky v prodlení s plněním a neodpovídá objednateli za jakékoli škody, které objednateli vzniknou.

Článek 4. - Termíny plnění, místo a způsob plnění, součinnost objednatele

4.1. Zhotovitel se zavazuje řešit požadavky objednatele na servisní zásahy v termínech dle **Přílohy č. 2 - Kategorizace poruch, doby servisní odezvy**.

V případě, že se strany dohodnou na realizaci servisního zásahu v termínu kratším, než je specifikováno v Příloze č. 2 - servisní odezvy, má zhotovitel nárok na příplatek ve výši 75% ceny služby kalkulované za daný zásah dle této Smlouvy.

4.2. Servisní zásahy na SW budou prováděny zejména dálkovým přístupem zhotovitele do IS objednatele a v případě účelnosti nebo nezbytnosti též přímo v příslušné provozovně objednatele.

V případě pochybností platí, že veškeré objednávky/požadavky servisních zásahů ze strany objednatele jsou objednávány/požadovány objednatelem jako placené služby od zhotovitele dle této Smlouvy. Ukáže-li se posléze, že šlo o servisní zásah, který spadá do záruky, bude toto zhotovitelem zohledněno při fakturaci servisního zásahu. Pokud objednatel provedení služby/servisního zásahu umožní, platí, že servisní zásah objednal a je povinen za něj uhradit cenu stanovenou dle této Smlouvy.

Servisní zásah objednává objednatel zejména na webovém portálu Helpdesku. Zhotovitel má právo požadovat, aby objednatel zadal svůj požadavek na webovém portálu Helpdesku a bez takového zadání není povinen zahájit řešení takového požadavku. Podle obsahu požadavku objednatele zvolí zhotovitel způsob řešení, zejména - telefonickou konzultací objednatele nebo zásahem formou dálkového přístupu do IS objednatele nebo výjezdem na konkrétní provozovnu objednatele.

Po provedení servisního zásahu v provozovně objednatele je pracovník zhotovitele povinen vyplnit pracovní list, obsahující zejména čas zahájení a čas ukončení zásahu a popis prováděné práce. Pracovní list je povinen pracovník objednatele potvrdit - případně do něj uvést své připomínky, výhrady apod. Pokud nebude pracovní list potvrzen, učiní o tom pracovník zhotovitele do pracovního listu záznam a uvede, proč nebyl pracovní list potvrzen pracovníkem objednatele. Záznamy z webového portálu Helpdesk se nepotvrzují s tím, že strany mají k těmto záznamům kdykoli přístup a každá z nich si je může kdykoli jako elektronický výstup vytisknout do listinné podoby.

4.3. Pro realizaci servisu dle této Smlouvy je objednatel povinen zabezpečovat na své náklady po celou dobu trvání této Smlouvy kvalifikovanou součinnost k provádění servisních zásahů, a to zejména:

- funkční připojení na internet umožňující zhotoviteli vzdálený přístup k serveru centrály i k IS v jednotlivých provozovnách objednatele,
- přístup do míst plnění v potřebném rozsahu, funkční připojení na elektrickou síť a na internet, případně VPN kanál na centrálu, dostupné napájení a síťové připojení,

- pevné datové připojení s veřejnou IP adresou,
- technicko-organizační součinnost vyplývající z účelu této Smlouvy včetně včasného předání potřebných informací a podkladů pro realizaci konkrétního zásahu dle této Smlouvy a včetně součinnosti konkrétních odborně způsobilých osob na straně objednatele k řešení konkrétních zásahů dle této Smlouvy.

4.4. Pracovníci objednatele jsou při plnění prováděném na místě samém u objednatele povinni v případě pochybností vyžadovat od pracovníků zhotovitele – pokud je osobně neznají - před zahájením prací osobní identifikaci a jsou oprávněni kontrolovat na dispečinku zhotovitele, zda se jedná skutečně o pracovníky zhotovitele. Zhotovitel nezodpovídá za případné narušení IS, únik informací nebo škody na technickém zařízení způsobené třetími osobami vydávajícími se za pracovníky zhotovitele apod. Objednatel zajistí, že na technickém zařízení a programovém vybavení, kterého se týká tato Smlouva, nebudou bez vědomí a souhlasu zhotovitele prováděny žádné servisní zásahy třetími osobami a/nebo jinými než pověřenými osobami objednatele.

4.5. Objednatel zajistí kvalifikované hlášení závad včetně záručních závad na kontakty zhotovitele uvedené v **Příloze č. 3 - Postup hlášení poruch/požadavků**. To zejména znamená, že zapíše do webového portálu Helpdesku místo, zařízení a co možná nejpřesnější popis projevů závady, okolnosti, za kterých k ní došlo, čas vzniku závady, spojení na e-mail i telefon a případně zodpoví dotazy pracovníků zhotovitele týkající se ohlašované závady.

K hlášení poruch či požadavků jsou určeny výhradně komunikační kanály uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy. Hlášení poruch či požadavků na jakékoli jiné telefonní číslo pracovníků zhotovitele či subdodavatelů zhotovitele není hlášením poruchy či zadáním požadavku, ale jakousi dobrovolnou/nezávaznou konzultací obou stran. Dotazy/vysvětlení pak podává pověřené osobě objednatele výhradně jemu pověřená osoba zhotovitele (osoba dle článku 6. této Smlouvy). Ale ani pověřené osobě nelze nahlásit telefonicky poruchu či požadavek, k tomu jsou určeny výhradně komunikační kanály uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Objednatel povede knihu závad aplikačního programového vybavení, které užívá a zajistí, že o každém servisním zásahu každého dodavatele aplikačního programového vybavení u objednatele bude objednatelem pořízen stručný zápis do knihy závad. Zhotovitel je oprávněn v rámci své činnosti dle této Smlouvy do knihy závad nahlížet kdykoli o to objednatele požádá a činit si z ní kopie, výpisy apod.

4.6. Pokud není objednatel schopen zajistit kvalifikované ohlášení závady, nemá právo uplatnit jakékoliv sankce v případě, že zhotovitel nedodrží termíny servisních zásahů uvedené v této Smlouvě. O dobu prodloužení objednatele se součinností k servisnímu zásahu dle této Smlouvy nebo s poskytnutím jiné součinnosti dle této Smlouvy se prodlužuje lhůta zhotovitele k plnění.

4.7. Objednatel bere na vědomí, že pro správné užívání IS je nutné zaškolení pracovníků objednatele jak na centrále, tak na jednotlivých provozovnách. Pokud si objednatel neobjedná školení pro své pracovníky od zhotovitele, je objednatel povinen vyškolit pracovníky jednotlivých provozoven sám. Stejně tak při výměně pracovníků objednatele na centrále či jakékoli provozovně, si objednatel buď objedná školení pro své pracovníky od zhotovitele, nebo je povinen vyškolit pracovníky jednotlivých provozoven sám.

Dotazy, nahlášené poruchy, požadavky a jiné práce vyvolané neznalostí IS budou účtovány objednateli podle ceníku služeb zhotovitele (viz Příloha č. 1 této Smlouvy) a podle skutečného objemu provedených prací.

Článek 5. - Ochrana informací, okolnosti vylučující odpovědnost, subdodavatelé, nebezpečí změny okolností

5.1. Objednatel bere na vědomí, že k jakýmkoli úpravám SW dodaného zhotovitelem nebo zásahům do SW dodaného zhotovitelem je oprávněn výhradně zhotovitel a nebo odborně způsobilá osoba určená zhotovitelem.

5.2. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech, souvisejících s předmětem Smlouvy, zejména o dohodnutých cenách, o standardech a technologiích smluvních stran a o obchodních postupech druhé smluvní strany. Veškeré ústní a písemné informace

předané jednou stranou bude druhá strana považovat za důvěrné, s výjimkou informací publikovaných nebo obecně známých jinak než porušením této Smlouvy některou ze smluvních stran. Za případné hrubé prokazatelné porušení ujednání o mlčenlivosti se zavazuje strana, která ujednání o mlčenlivosti porušila, zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč. Právo poškozené strany na odstoupení od této Smlouvy nebo na náhradu škody nebo nemajetkové újmy v plné výši vedle smluvní pokuty není ujednáním o smluvní pokutě dotčeno.

Za hrubé porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost se považuje zejména:

- a. předání informací o podmínkách dohodnutých v této Smlouvě a v jejích dodatcích třetí osobě, vyjma předání takových informací v rámci plnění zákonných povinností v daňovém či jiném řízení nebo vyjma předání informací soudu v rámci ochrany svých práv před soudem
- b. předání instalačních médií k IS třetí straně bez písemného souhlasu zhotovitele
- c. předání části nebo celé instalace IS třetí straně bez písemného souhlasu zhotovitele
- d. dekompile programového kódu a předání zdrojového kódu programů IS třetí straně bez písemného souhlasu zhotovitele
- e. předání jakýchkoliv obchodních dat druhé smluvní strany třetí osobě, vyjma obchodních dat zjistitelných z veřejných zdrojů

Za třetí osobu ve smyslu ustanovení o zachování mlčenlivosti se nepovažují subdodavatelé zhotovitele nebo objednatel v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy. Zhotovitel i objednatel ale odpovídají vzájemně za případné porušení této Smlouvy svými subdodavateli stejně, jakoby tuto Smlouvu porušili sami.

5.3. Zhotovitel má právo použít na plnění povinností dle této Smlouvy subdodavatele. Za plnění těchto subdodavatelů odpovídá zhotovitel objednateli stejně, jakoby Smlouvu plnil sám.

5.4. Žádná ze stran nebude ve smyslu §2913 občanského zákoníku považována za odpovědnou za nesplnění některé povinnosti dle této Smlouvy nebo za vady plnění, budou-li způsobeny zásahy či událostmi, které jsou nezávislé na její vůli. Těmito zásahy či událostmi mohou být zejména zásahy vyšší moci, civilních či vojenských úřadů, války, požáry, jiné katastrofy či jiné události. Za tyto události se nepovažují zejména stávky nebo nedostatek finančních prostředků na povinné straně nebo jiné okolnosti vzniklé z osobních poměrů povinné strany ve smyslu úpravy občanského zákoníku.

5.5. Strany přebírají nebezpečí změny okolností dle §1764 občanského zákoníku, to jest žádná smluvní strana nemá právo se vůči druhé smluvní straně domáhat obnovení jednání o Smlouvě ani v případě, že se změnil podstatně okolnosti, za kterých ta která strana tuto Smlouvu uzavírala.

Článek 6. – Kontaktní osoby a údaje, kontakty pro zasilání faktur

Osoby oprávněné zastupovat strany v technických záležitostech spojených s plněním této Smlouvy:

za objednatele: [redacted]
spojení telefon: [redacted]
spojení email: [redacted]

za zhotovitele: [redacted]
spojení: [redacted]

Veškerá fakturace dle této Smlouvy bude zasilána elektronicky na tyto kontakty:

za objednatele: [redacted]
spojení telefon: [redacted]
spojení email: [redacted]

Změna kontaktních údajů není změnou Smlouvy. Kontaktní údaje uvedené v tomto článku může každá strana jednostranně změnit, je však povinna to včas, alespoň 15 dnů před jejich změnou písemně oznámit druhé smluvní straně a takové oznámení musí být datováno a podepsáno statutárním zástupcem oznamující strany.

Článek 7. - Závěrečná ujednání

7.1. Právní vztahy vzniklé z této Smlouvy nebo s touto Smlouvou související se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. zák., občanským zákoníkem, v platném znění. Tato Smlouva se uzavírá v písemné formě a lze ji měnit nebo doplňovat pouze písemnou dohodou stran. Práva a povinnosti stran z této Smlouvy se posuzují především dle znění a účelu této Smlouvy. Nelze-li je takto posoudit, posoudí se dle příslušných ustanovení občanského zákoníku, která jsou ujednáním této Smlouvy nejbližší. Tato Smlouva plní vůči jednotlivým dílčím smlouvám na jednotlivá dílčí plnění dle jednotlivých dílčích požadavků objednatele úlohu obchodních podmínek ve smyslu §1751 občanského zákoníku. V případě kolize platí, že:

- a. ujednání dílčích smluv na konkrétní servisní zásahy mají přednost před ujednáními této Smlouvy,
- b. ujednání obsažená v textu této Smlouvy mají přednost před ujednáními obsaženými v přílohách této Smlouvy.

7.2. Tato Smlouva a její přílohy obsahuje úplné ujednání mezi oběma stranami a nahrazuje veškerá předchozí ústní či písemná tvrzení, ujednání či dohody mezi oběma stranami týkající se předmětu plnění dle této Smlouvy. Strany činí nepochybným, že tuto Smlouvu uzavírají jako podnikatelé v rámci jejich podnikatelské činnosti.

7.3. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami a uzavírá se na dobu neurčitou. Tuto Smlouvu může kterákoli strana i bez uvedení důvodu vypovědět písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 3 (tři) měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet vždy prvním dnem kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé straně. Práva a povinnosti stran z jakýchkoli jednání (objednané dodávky, realizované dodávky, reklamační nároky, finanční plnění, nároky na sankční plnění atd.) realizovaných mezi stranami dle této Smlouvy a v době platnosti této Smlouvy nejsou ukončením platnosti této Smlouvy dotčena a trvají i nadále a posuzují se i nadále dle ujednání této Smlouvy. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ani práva stran na vymáhání smluvních pokut nebo škod z jednání uskutečněných dle této Smlouvy.

7.4. Každá strana může od této Smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou za podmínek stanovených zákonem, pokud jinak nestanovuje tato Smlouva. Strana, která je dotčena porušením Smlouvy, je oprávněna od této Smlouvy odstoupit teprve tehdy, pokud na takové porušení porušující stranu písemně upozorní a poskytne jí k nápravě lhůtu alespoň 5 pracovních dnů a tato lhůta uplyne marně. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva odstoupující strany na náhradu škody nebo na smluvní pokuty apod. Odstoupit od této Smlouvy nelze poté, co porušující strana již splnila příslušnou povinnost. Právo oprávněné strany na náhradu škody nebo na smluvní pokutu vůči porušující straně tím však není dotčeno.

7.5. Na důkaz své svobodné, vážné a pravé vůle připojují strany pod tuto Smlouvu své podpisy. Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvojím originálním vyhotovení a každá strana přebírá jedno vyhotovení.

7.6. Žádná ze smluvních stran není oprávněna převést tuto Smlouvu nebo práva či povinnosti vzniklé z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.

7.7. Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci. Kterákoli strana, která uhradí Rozhodčímu soudu příslušný zvýšený poplatek je oprávněna požádat o urychlené řízení s vydáním rozhodčího nálezu nebo usnesením o zastavení řízení, do dvou měsíců od zaplacení zvýšeného poplatku nebo do čtyř měsíců od zaplacení zvýšeného poplatku, dle své volby.

Nedílnými součástmi této Smlouvy jsou tyto přílohy, které jsou s textem této Smlouvy nedílně spojeny a strany je opatří svými podpisy nebo alespoň parafami:

- a) **Příloha č.1 - Ceník servisních služeb**
- b) **Příloha č.2 - Kategorizace poruch, doby servisní odezvy**

c) Příloha č.3 - Postup hlášení poruch/požadavků

V dne

V dne

Za zhotovitele

Za objednatele

Jan Klígl
předseda představenstva

prof. RNDr. Libor Grubhoffer, CSc., dr. h. c. mult.

Pavína Doksanská
místopředseda představenstva

Příloha č.1 - Ceník servisních služeb

servis v místě	servisní podpora SW - u zákazníka	legislativní změny	implementace legislativních změn		dle skutečnosti
	servisní podpora HW	údržba HW	Pozáruční údržba dodaného HW na místě instalace PAUŠÁL	měsíčně, max 10 let	1,70%
			Pozáruční údržba dodaného HW u zhotovitele PAUŠÁL	měsíčně, max 10 let	1,30%
			Pozáruční údržba dodaného HW výměnou		v ceně služby
			sazby BEZ PAUŠÁLU	v pracovní době	1 250
			doprava	mimo pracovní dobu	1 800
			Kč/km	15	
podpora produktu	obecná podpora produktu		obecný rozvoj produktu, programové úpravy podporující legislativní změny, povinné	ročně	15% z ceny licence
			konzultace s vedoucím projektu a vedení projektu	projekt měsíčně	5000 + 250 x (n-5) max 20 000
	sazby vzdálený servis		sazby vzdáleného servisu v pracovní době	/10 min	330
			sazby vzdáleného servisu mimo pracovní dobu	/10 min	500
	doprava		doprava	Kč/km	15

Příloha č.2 - Kategorizace poruch, doby servisní odezvy

Kategorizace poruch		
Kategorie	Charakteristika	Odezva servisního zásahu
A	Znemožňuje nebo ohrožuje prodej	Zahájení zásahu do 2 hodin od dokumentovaného ohlášení závady
	Závady znemožňující plnit legislativu	Po domluvě odstranění závady dovozovým systémem
	Závady znemožňující přístup do GS Věrnostního	
	Nemožnost přecenění zboží v systému	kategorie A/B
B	Výrazně omezuje prodej	Zahájení v den nahlášení nebo následující pracovní den.
	Nemožnost tisku regálových štítků	
	Nemožnost nastavení nebo rušení akčních cen	
	Nemožnost definovat odměny	
C	Zkresluje ekonomickou bilanci prodejny nebo částečně omezuje prodej	Zahájení zásahu do týdne od dokumentovaného ohlášení závady a obnovení funkce nejpozději do konce měsíce
	Závady mírně omezující prodej	
	Nefunkční přehledy	
D	Ostatní poruchy	Náprava podle důležitosti v pořadí. Nejpozději do uzávěrky účetního období.
Další příklady poruch a závad se stanovením jejich kategorie		
B	Nefunkční některý z pokladních terminálů	
B	Nefunkční vážicí systém.	
B	Nemožnost komunikace s pokladním nebo vážicím systémem.	
B	Nemožnost zahájit nebo ukončit letákovou akci	
B	Nefunguje komunikace počítač – váhy	
B	Nelze provést pokladní uzávěrku dne	
B	Nefunguje komunikace počítač – pokladny	
C	Nesprávné vedení skladové evidence	
C	Datové chyby způsobené obsluhou	
C	Zjevné chyby v datech, např. nesouhlasí stav skladu po uzávěrce a následující den..	
D	Nelze tisknout doklady	
D	Zjevně nesmyslné datové údaje při tisku pokladní nebo skladové uzávěrky	
D	Nelze tisknout konkrétní sestavu	
D	Nelze provést skladovou uzávěrku	

V dne

V dne

Za zhotovitele

Za objednatele

Příloha č.3 - Postup hlášení poruch/požadavků

Přístupy:

- Webové rozhraní - adresa **hd.novumglobal.eu**. Každý oprávněný uživatel objednatele dostane vlastní jméno a heslo. Přístup je pro každého objednatele omezen na jím zadané požadavky. Přístupy jednotlivých uživatelů lze na požádání ještě dále omezit (např. na požadavky z jedné prodejny)
- Telefonický kontakt na Help Desk na tel. **+420 267 184 999**
- E-mailová adresa Helpdesk@novumglobal.eu

Postup:

- Primárním přístupem je webové rozhraní, uživatel zapíše pod svým jménem příslušný požadavek na servisní zásah, zvolí požadovanou prioritu a může sledovat stav příslušného požadavku. Požadavek je převzat, je zkontrolována priorita a je přidělen k řešení servisu. Čas zápisu požadavku je časem ohlášení závady z hlediska kategorizace závad (viz Příloha č.2)
- Sekundárním přístupem je e-mail na výše uvedenou adresu. Zde může dojít k určitému zpoždění, protože zápis do webového rozhraní musí z e-mailu provést Helpdesk. Čas řešení požadavku se počítá od zadání požadavku do webového rozhraní. Tedy pokud objednatel zašle e-mail, počítá se doba pro řešení požadavku až od okamžiku, kdy jej pracovník HD zapíše do webového rozhraní.
- Terciálním přístupem je telefonický kontakt. Opět platí, že i telefonický požadavek musí pracovník HD zapsat, takže dochází ke zpoždění proti přímému zápisu pomocí webového formuláře. Čas zápisu požadavku do webového rozhraní je časem přijetí požadavku. Pokud tedy objednatel zadává požadavek telefonem, počítá se doba pro řešení až od okamžiku, kdy jej pracovník HD zapíše do webového rozhraní. Hovory na HD mohou být nahrávány.

Pracovníci Helpdesku nejsou řešiteli požadavků. Jejich primárním úkolem je evidovat požadavky a úkoly, zjistit k nim maximum podrobností. Jednotlivé požadavky jsou pak řešeny servisním oddělením.

Eskalace:

V případě závad typu A (viz Příloha č.2 Servisní smlouvy) je vždy vhodné a mimo pracovní dobu nutné podpořit primární a sekundární přístup telefonátem na Helpdesk a na oprávněného zástupce zhotovitele dle článku 6. Servisní smlouvy. Pracovní doba zhotovitele je v pracovní dny od 8 do 16.30 hod.

V případě pochybností o způsobu nebo postupu řešení poruchy/ požadavku kontaktuje oprávněná osoba objednatele osobu oprávněnou na straně zhotovitele.

V dne

V dne

Za zhotovitele

Za objednatele
