

## Servisní smlouva

Uzavřená ve smyslu ustanovení paragrafu 536 a navazujících obchodního zákoníku mezi těmito smluvními stranami:

1. objednatel:

Místní veřejná knihovna, Náchodská 754, Praha 9 - Horní Počernice, 193 00

IČ: 75142937

Telefon: 281 921 587, 605 700 774

zastoupeným ve věcech smluvních Boženou Beňovou, ředitelkou

a

2. zhotovitelem:

První Počítačová,s.r.o., Nový Zlíchov 3172/6, 15000 Praha 5

IČ: 27196372 DIČ: CZ27196372

telefon: 251 550 041 mail: cenek.juzl@ppc.cz

zastoupená: Pavlem Umáčeným, jednatelem

Kontaktní osoba: Čeněk Jůzl,

### I.

#### **Předmět smlouvy**

Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele zajistit pro objednatele dále vyjmenované servisní činnosti, které jsou nutné pro řádné užití software, a závazek objednatele tyto činnosti řádně uhradit. Tyto činnosti se budou vztahovat k SW produktům zhotovitele.

Jedná se o tyto činnosti:

- zajištění služby telefonické horké linky
- vyhledání a opravy zjevných programových chyb systému, způsobujících sníženou funkčnost programu nebo zcela zabraňujících používání systému dle elektronické dokumentace dodané při instalaci.
- bezplatné poskytnutí nových verzí po dobu pětileté záruky
- informace o dalším rozvoji systému a jiných navazujících programech
- školení a instalace jednotlivých částí systémů
- instalace pozměněných verzí systému na základě zkušeností z provozu např. z verze 4.20 na verzi 5.0 tzv. UPDATE
- kontrola a případná ukázka postupu oprav chybně ukládaných dat, zejména ve slovnících
- opravy datových souborů při chybách systému, způsobených vnějšími vlivy nebo vinou nevhodného zacházení obsluhy či jiné osoby
- opravy chybných datových souborů způsobených vinou zvláštních činitelů (viry, elektromagnetické záření a pod.)
- převody dat při přechodech na systém Clavius popř. přenos dat na pobočky a střediska

## II. Cena servisních činností

Cena servisních činností článku I. této smlouvy se řídí platným ceníkem a je rozdělena do tří základních úrovní. Cestovní náklady spojené se servisním zásahem jsou vždy hrazeny zvlášť dle platných tarifů ministerstva financí ČR navýšené o čas strávený na cestě max. o 2 Kč/km.

### Úroveň I. – činnosti hrazené dle skutečně čerpaného rozsahu

Servisní zásah bude proveden nejpozději do **14 dnů** od nahlášení požadavku servisnímu technikovi a to v ceně **700 Kč za 1 hodinu** práce přímo u objednatele. V případě expresního zásahu (do 48 hod od nahlášení), může být k této hodinové sazbě účtována částka 1000 Kč, avšak vždy po předchozí dohodě se servisním technikem. Ceny jsou uváděny bez DPH.

### Úroveň II. – činnosti hrazené paušální částkou

Servisní zásah bude proveden nejpozději do **7 dnů** od nahlášení požadavku servisnímu technikovi. Cena je závislá na počtu počítačů objednatele, na nichž je SW zhotovitele provozován, a platí se čtvrtletně, pololetně nebo ročně. V případě expresního zásahu (do 24 hod od nahlášení), může být na víc účtována částka 1000 Kč, avšak vždy po předchozí dohodě se servisním technikem.

Počet PC	Cena
1. počítač v síti nebo samostatně	á 240 Kč / měsíc
2. až 4. počítač v síti	á 130 Kč / měsíc
5. až 10. počítač v síti	á 80 Kč / měsíc
11. a každý další počítač v síti	á 40 Kč / měsíc

Ceny jsou uváděny bez DPH a jsou platné již od 01.01.2000. Uživatelům s možností terminálového (vzdáleného) přístupu se poskytuje **10% sleva**.

### Úroveň III. – činnosti hrazené paušální částkou

Servisní zásah bude proveden nejpozději do **3 dnů** od nahlášení požadavku servisnímu technikovi. Cena je závislá na počtu počítačů objednatele, na nichž je SW zhotovitele provozován, a platí se čtvrtletně, pololetně nebo ročně.

Počet PC	Cena
1. počítač v síti nebo samostatně	á 300 Kč / měsíc
2. až 4. počítač v síti	á 170 Kč / měsíc
5. až 10. počítač v síti	á 100 Kč / měsíc
11. a každý další počítač v síti	á 50 Kč / měsíc

Ceny jsou uváděny bez DPH a jsou platné již od 01.01.2000. Uživatelům s možností terminálového (vzdáleného) přístupu se poskytuje **10% sleva**.

## III. Způsob objednávání a provedení servisních služeb

Služby dle této smlouvy mohou objednat pověřenými pracovníci objednatele písemně, e-mailem nebo telefonicky.

V případě objednávky většího rozsahu má zhotovitel právo požadovat objednávku písemně nebo e-mailem a následně i písemně a objednatel je povinen mu vyhovět.

Před servisním zákrokem je povinen objednatel pořídit ověřenou zálohu dat na volnou sadu disket nebo jiné volné výměnné médium. Bez tohoto kroku nelze následně reklamovat a uplatňovat škodu vzniklou ztrátou dat či poškozením dat způsobenou jednáním servisního pracovníka.

Servisní technik zhotovitele je povinen při svém zásahu postupovat s odbornou péčí tak, aby s minimálními náklady splnil požadavek objednatele.

Objednatel je povinen být přítomen a odsouhlasit, eventuelně ihned zamítnout všechny zásahy servisního technika.

Objednatel má možnost výběru servisního technika z jeho regionu či jemu nejbližšího místa z dále uvedené tabulky, na které jsou jména, adresy a telefonní kontakt jednotlivých servisních techniků v ČR. Všechny služby při výpadku regionálního servisního technika v případě nemoci a dovolené budou řešit pracovníci zhotovitele z pracoviště v Táboře.

Službu horké linky zajišťuje firma LANius s.r.o. v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 na telefonním/faxovém čísle 381 251 715, které je určeno pouze pro příchozí volání. Tuto službu lze použít pouze k řešení ojedinělých dotazů a nejasností. Služba nenahrazuje řádné školení. Služba je bezplatná.

#### **IV.**

#### **Platební podmínky**

Pokud objednatel neoznámí zhotoviteli svůj záměr ukončit tuto smlouvu (dle článku VII.) ani nenahlásí změnu počtu počítačů, na nichž je SW zhotovitele provozován (dle článku VI.), zhotovitel vystaví vždy fakturu ve výši paušální částky na úhradu služeb úrovně II. a III. Podle předchozího roku.

Zhotovitel vystaví do 14 dnů po provedení služby fakturu za každou řádně poskytnutou službu úrovně I. Splatnost faktur je 14 dní od data vystavení.

#### **V.**

#### **Povinnosti zhotovitele**

Zhotovitel je povinen soustavně zabezpečovat pohotovost k plnění této smlouvy.

Zhotovitel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s touto smlouvou a platnými zákony.

Zhotovitel je povinen na výzvu objednatele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů telefonem nebo e-mailem a v případě žádosti objednatele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.

Zhotovitel je povinen plnit objednávky objednatele ve vzájemně dohodnutých termínech.

Zhotovitel není povinen plnit objednávky objednatele dle této smlouvy, pokud objednatel neplní povinnosti, které pro něj z této smlouvy vyplývají.

#### **VI.**

#### **Povinnosti objednatele**

Objednatel je povinen plnit povinnosti vyplývající z této smlouvy.

Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů telefonem, faxem nebo e-mailem a v případě žádosti zhotovitele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.

Objednatel je povinen sdělit zjištěné problémy zhotoviteli bez zbytečného odkladu a zajistit, aby na základě zjištěné vady nedocházelo k následným škodám.

Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli řádně a včas všechny informace nutné pro splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

Objednatel je povinen jakékoli zásahy, změny, opravy a rozšíření SW předem konzultovat se zhotovitelem. Přitom je povinen respektovat ty podmínky, které označí zhotovitel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce SW.

Objednatel uhradí v dohodnutých termínech zhotoviteli faktury za poskytnuté služby dle této smlouvy. V případě prodlení s úhradou vystavených faktur je zhotovitel oprávněn odmítnout poskytování dalších služeb.

Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu nahlásit zhotoviteli změnu počtu počítačů, na nichž je SW zhotovitele provozován.

## VII. Další ujednání

Pokud objednatel uhradí cenu servisních činností úrovně II. a III. v menším rozsahu, než odpovídá počtu počítačů, na nichž je SW zhotovitele provozován, považuje se to za podstatné porušení smluvních závazků na straně objednatele a zhotovitel je případně oprávněn od servisní smlouvy odstoupit ihned v okamžiku, kdy takové porušení smluvních závazků zjistí.

V ostatním se tato smlouva řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatních předpisů, přičemž ji lze měnit pouze písemnými a oboustranně podepsanými dodatky.

Platnost smlouvy se automaticky prodlužuje uhrazením dalšího ročního poplatku.

Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran a pokud nedojde k uhrazení dalšího ročního poplatku je platná do konce kalendářního roku.

V Praze dne: 26.1.2009

Objednáváme úroveň: 1

Počet počítačů na nichž SW pracuje:

za objednatele:

.....  
**Místní veřejná knihovna**  
Praha 9-Horní Počernice  
Náchodská 754  
IČO: 75142937

za zhotovitele:

**První Počítačová, s.r.o.**

Nušova 4, 158 00 Praha 13  
Tel.: +420 775 655 432  
IČO: 27196372, DIČ: CZ27196372  
www.spravcesite.cz, info@ppc.cz

