
Licenční smlouva o užívání informačního systému a smlouva o dílo o poskytování podpory informačního systému č. CZ2510002

uzavřená dle ust. zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném a účinném znění, a dále ust.
§ 2358 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,

Čl. 1 Smluvní strany

1.1 Objednatel:

Teplo Hlučín, spol. s r.o.
Čs. armády 1263/32
Hlučín
74801
Česká republika

zastoupená:
Ing. Petr Rončka – jednatel

za objednatele jsou dále oprávněni jednat ve věcech technických:

email pro zasílání elektronických faktur:

Číslo účtu:
IČO : 25362747
DIČ: CZ25362747
právníkka osoba je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v
Ostravě, oddíl C, vložka 15145

dále jen objednatel

1.2 Poskytovatel:

DOMUS IT s.r.o.
Hrnčířská 2985
Česká Lípa
470 01
Česká republika

zastoupená statutárním zástupcem:
Ing. Jozef Turóci, jednatel

za poskytovatele jsou dále oprávněni jednat:
Ing. Peter Pitoňák

číslo účtu:
IČ: 49904949
DIČ: CZ49904949
právníkka osoba je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí
nad Labem, oddíl C, vložka 25247

dále jen poskytovatel

Čl. 2 Předmět smlouvy

2.1 Poskytovatel uděluje objednateli na dobu neurčitou nevýhradní licenci k instalaci a užívání informačního systému DOMUS v počtu a typu licence podle aktuálního licenčního listu a za podmínek uvedených v této smlouvě a Všeobecných obchodních podmínek pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT platné od 1.9.2025 (dále jen obchodních podmínek). Licenční list je vystaven v souladu s obchodními podmínkami a je přílohou smlouvy.

Čl. 3 Čas plnění a způsob předání díla

3.1 Poskytovatel se zavazuje provést práce v následujících termínech:

Popis	Termín zahájení	Termín dokončení
Dodávka licencí modulů DOMUS a licencí SAP SQL Anywhere	1.11.2025	30.11.2025
Školení a konzultace – průběžně	1.11.2025	

Čl. 4 Dohoda o ceně, způsob a termíny úhrad

4.1 Celková cena se skládá z následujících součástí:

Popis	Jedn. cena	Počet	Sleva	Celkem bez DPH
Licence modulu FINUS	86 Kč	530	20%	36 464 Kč
Licence modulu Centrální server	122 Kč	530	90%	6 466 Kč
SAP SQL Anywhere server + 5 klientů OEM	21 200 Kč	1		21 200 Kč
Podpora SAP SQL Anywhere - 1. rok	4 700 Kč	1		4 700 Kč
Instalace, školení a konzultace (odhad počtu)	1 530 Kč	50	20%	61 200 Kč
Dopravní náklady (odhad počtu)	9 800 Kč	2	50%	9 800 Kč
Celkem				139 830 Kč

Instalace, školení a konzultace a dopravní náklady budou fakturovány podle skutečnosti.

4.2 Dohoda o ceně, způsob a termíny úhrad se řídí podle článku 4 přiložených obchodních podmínek a přiložených ceníků.

4.3 Poskytovatel poskytne 20% slevu na školení a konzultace do 31.10.2026.

4.4 Poskytovatel je oprávněn fakturovat aktualizací poplatek podle licenčního listu od 1.11.2026.

4.5 Objednatel si objednáva podporu pro SAP SQL Anywhere a poskytovatel je oprávněn je fakturovat jednou ročně, vždy po roce od předchozí fakturace.

4.6 Poskytovatel objednateli poskytne libovolné PLUS funkčnosti, pokud o ně objednatel prokazatelně požádá do 31.10.2026, za cenu 1 Kč bez DPH.

Čl. 5 Závěrečná ustanovení

5.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran.

5.2 Obě strany souhlasí s celým obsahem této smlouvy, konstatují, že jednotlivým bodům smlouvy porozuměly a zavazují se je plnit.

5.3 Na základě dohody smluvních stran se vzájemné vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou řídí příloženými Všeobecnými obchodními podmínkami pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT platné od 1.9.2025 a aktuálním znění Ceníků. Vzájemné vztahy smluvních stran neupravené dle předchozí věty se řídí zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, příslušnými ustanoveními § 2586 a násl. dle zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění a sekundárně ostatními všeobecně závaznými právními předpisy České republiky, které se vztahují na obsah této smlouvy. Vztahy smluvních stran vyplývající z této smlouvy jsou obchodně závazkové vztahy.

5.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, z nichž každá strana po jejím podepsání obdrží po jednom exempláři.

5.5 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, porozuměly jejímu obsahu, představuje jejich svobodnou, dobrovolnou, vážnou, určitou a srozumitelnou vůli, neuzavírají ji za nápadně nevýhodných podmínek, ani pod nátlakem a ani v tísní, na důkaz čehož ji vlastnoručně podepisují.

5.6 Ceníky a Všeobecné obchodní podmínky pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT platné od 1.9.2025 jsou nedílnou součástí této smlouvy a objednatel svým podpisem na této smlouvě potvrzuje převzetí všeobecných obchodních podmínek a ceníků.

5.7 Případné změny této smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek a Ceníků nad rámec bodu 4.6 obchodních podmínek je možné provést pouze po vzájemné dohodě mezi objednatelem a poskytovatelem, potvrzenými v dodatku ke smlouvě.

5.8 Neplatnost kteréhokoliv ujednání této smlouvy nemá vliv na platnost ostatních částí smlouvy nebo na platnost smlouvy jako celku.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Všeobecné obchodní podmínky pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT platné od 1.9.2025

Příloha č. 2 – Ceník pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT s.r.o. platný od 1.9.2025

Příloha č. 3 – Ceník nadstandardních služeb centrálního serveru platný od 1.9.2025

Příloha č. 4 – Licenční list

V Hlučíně 31. 10. 2025

V Praze 24. 10. 2025

Ing. Petr Rončka
jednatel

Ing. Jozef Turóci
jednatel

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POUŽÍVÁNÍ A PODPORU INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ
SPOLEČNOSTI ANASOFT PLATNÉ OD 1.9.2025**

Tyto obchodní podmínky jsou neoddělitelnou součástí smlouvy o poskytování údržby nebo smlouvy o dílo o dodávce informačního systému DOMUS, FINUS (dále jen informační systém) uzavřené mezi společností DOMUS IT s.r.o. (poskytovatel) a klientem (objednatel) uvedeným ve smlouvě.

1 Vymezení pojmů

1.1 Nevýhradní licence modulu informačního systému představuje oprávnění používat informační systém na neomezeném počtu počítačů na časově neomezenou dobu. Nevýhradní licence může být jednou z následujících typů:

- Aktivní
- Pasivní,
- Multilicence
- Licence na počet jednotek (například počet variabilních symbolů, počet odběrných míst, počet zaměstnanců).

1.2 Aktivní licence umožňuje jednomu uživateli plné využití všech funkcí a možností modulu. Zpoplatňována je jednotlivá licence.

1.3 Pasivní licence umožňuje uživateli pouze čtení, tisk a export údajů do excelu z databází příslušejících danému programovému modulu. Uživatel nemůže přidávat, editovat a mazat záznamy. Pasivní licence jsou poskytovány zdarma.

1.4 Multilicence umožňuje neomezenému počtu uživatelů plné využití všech funkcí a možností modulu.

1.5 Licence na počet jednotek umožňuje neomezenému počtu uživatelů plné využití všech funkcí a možností modulu. Její cena se odvíjí od počtu jednotek evidovaných v systému, jako jsou prostory, fakturační odběrná místa nebo počet zaměstnanců, kterým jsou počítány mzdy. Minimální počet jednotek pro výpočet ceny licencí je 200 pro prostory, 20 pro fakturační odběrná místa a 20 pro zaměstnance.

1.6 PLUS funkčnost představuje funkčnost informačního systému, která je dostupná pouze po jejím dokoupení jako rozšíření licence modulu. PLUS funkčnost není součástí licence modulu a je potřeba ji dokoupit samostatně.

1.7 Licenční list představuje seznam typů licencí, jejich počet, PLUS funkcností, pro které je poskytována údržba a případně další zakoupené služby podle platného ceníku.

1.8 Standardní forma informačního systému představuje moduly informačního systému, včetně výstupních sestav a uložených procedur, které jsou funkční podle popisu uvedeného v příručkách, a které běží na softwaru třetích stran, které jsou podporovány.

1.9 Nestandardní forma informačního systému představuje uživatelské rozšíření výstupů, procedur a procesů, které provedl poskytovatel, objednatel nebo třetí strana.

1.10 Verze představuje změnu ve standardní formě informačního systému, která přináší další změny, vylepšení modulu a případně odstraňuje známé chyby v modulu.

1.11 Dokumentace k informačnímu systému
je soubor dokumentů v elektronické nebo tištěné podobě, jako jsou příručky, novinky k modulům a metodické pokyny vydané poskytovatelem. Formu a způsob zpřístupnění dokumentace určuje poskytovatel (elektronická zpráva, zpřístupnění na internetu, dodání na médium apod.).

1.12 Záloha databáze na serverech poskytovatele představuje otestovanou kopii databáze uloženou na jednom místě u poskytovatele. Poskytovatel vytváří zálohy přes internet.

1.13 IsAdmin je jeden z modulů informačního systému, prostřednictvím kterého je možné administrovat informační systém..

1.14 Centrální server představuje soubor služeb, které provádí pravidelně poskytovatel pro objednatele a zahrnuje předeřování zálohu databáze, instalace nových verzí, zaslání údajů z databáze objednatelům třetím stranám a zápis údajů získaných od třetích stran do databáze objednatelů. Přístup k těmto službám má objednatel přes klienta Centrálního serveru.

1.15 Vydání verze představuje umístění verze poskytovatelem na Centrální server. Následně klient Centrálního serveru u objednatele zpravidla v noci provede instalaci verze.

1.16 Za **pracovní den** se považuje běžný pracovní den v době od 8.00 do 16.00 hodiny.

1.17 Za **pracovní hodinu** se považují pracovní hodiny během pracovního dne v době od 8.00 do 16.00 hodiny.

1.18 Dodací doba je časový úsek, který uplyne od akceptace požadavku objednatele poskytovatelem až po termín zahájení poskytování objednané služby nebo dodání objednaných programových úprav.

1.19 Akceptace požadavku představuje přijetí a zaevidování žádosti objednatele o vybrané služby poskytovatelem, pokud není u jednotlivých služeb těchto obchodních podmínek uvedeno jinak.

1.20 Zrychlená dodací doba je dodací doba kratší než podle bodu 1.18 určená dohodou obou smluvních stran.

1.21 Implementační režim poskytování služeb souvisejících se zavedením informačního systému, je ohraničen jeho instalací v prostředí objednatele a odevzdáním informačního systému do servisního režimu. Odevzdání funkčně prověřeného informačního systému do servisního režimu se provádí samostatně po jednotlivých modulech podepsáním předávacího protokolu pověřenými osobami.

1.22 Servisní režim je režim poskytování služeb souvisejících s informačním systémem od jeho protokolárního převzetí z implementačního režimu až do ukončení platnosti smlouvy. Servisní režim je realizován samostatně po jednotlivých modulech tak, jak jsou odevzdávány z implementačního režimu.

1.23 Realizační projekt je dokument, který na základě analýzy stavu zákazníka navrhne detailní způsob a rozsah implementace s přihlédnutím na specifika zákazníka a jeho náročnost. Výstupem je i předpokládaná náročnost na pracnost nejen na straně poskytovatele, ale i objednatele. Blíže definuje předmět smlouvy v oblasti termínů, dílčích úloh souvisejících s instalací, implementací a nasazením informačního systému ve smyslu smlouvy o dílo ze strany poskytovatele i ze strany objednatele. Realizační projekt za poskytovatele ověřuje a podepisuje pověřená osoba poskytovatele, za objednatele ověřuje a podepisuje osoba uvedená ve smlouvě o dílo. Termíny dohodnuté a schválené v realizačním projektu oběma stranami jsou závazné a jsou nadřazené dodacím lhůtám definovaným v těchto OP.

1.24 **Zákaznická zóna** představuje soubor zveřejněných informací o provozu a používání informačního systému. Je dostupná na adrese <https://zona.domusit.com/> a je přístupná zaměstnancům objednatelů prostřednictvím jména a hesla, které obdrží od poskytovatele na základě vyžádání pověřenou osobou objednatel. Zákaznická zóna obsahuje také centrální evidenci všech požadavků objednatel.

1.25 Asistenční služba představuje službu poskytovatele objednateli, prostřednictvím které poskytovatel:

- poskytuje teoretické informace k používání informačního systému a hlášené problematice
- zabezpečuje centrální evidenci všech požadavků objednatele, případných chyb hlášených objednatelem telefonicky, emailem nebo poštou do zákaznické zóny

1.26 Konzultační a vzdálená podpora je poskytování služeb poskytovatelem v oblasti školení, konzultací, instalace a podpory k modulům informačního systému. Vzdálenou podporu poskytuje poskytovatel prostřednictvím vzdáleného připojení – internetu

1.27 **Vzdálená pomoc** je poskytování konzultací k problematice informačního systému, instalace a podpory k modulům informačního systému poskytovatelem objednateli prostřednictvím vzdáleného připojení - internetu. Za vzdálenou pomoc se nepovažují školení k modulům informačního systému, jakékoliv úpravy údajů v údajové základně (databáze) nebo dodatečné programové úpravy.

1.28 Analýza změn informačního systému zahrnuje všechny činnosti poskytovatele, výsledkem kterých je dokument popisující nezbytné úpravy informačního systému za účelem doplnění, nebo změny jeho funkčnosti.

1.29 **Dodatková malá programová úprava** představuje analýzu změn informačního systému, nebo zásah do informačního systému, jehož výsledkem je úprava existující funkčnosti, nebo doplnění nové funkčnosti nad rámec standardní formy informačního systému, jehož odhadovaná pracnost je do 10 hodin. Odhad pracnosti provádí poskytovatel.

1.30 Dodatková velká programová úprava představuje analýzu změn informačního systému, nebo zásah do informačního systému, jehož výsledkem je úprava existující funkčnosti, nebo doplnění nové funkčnosti nad rámec standardní formy informačního systému, jehož odhadovaná pracnost je nad 10 hodin. Odhad pracnosti provádí poskytovatel.

1.31 Pověřené osoby jsou osoby uvedené ve smlouvě. Tyto osoby jsou oprávněny dodečně pověřit další osoby. Toto pověření je uvedeno v realizačním projektu nebo v jiném dokumentu, který je podepsaný již pověřenými osobami poskytovatele i objednatele. Pověřené osoby objednavatele jsou oprávněny zasílat objednávky na rozšíření licencí, konzultační činnost a dodatkové programové úpravy.

1.32 Nefunkčnost informačního systému je takové chování se informačního systému, které je v rozporu s aktuální dokumentací informačního systému.

1.33 Kritická chyba je reprodukovatelná nefunkčnost existující části informačního systému, znemožňující objednateli provádět neodkladné klíčové aktivity. Za kritickou chybu se považuje pouze chyba, kterou objednatel nahlásil jako kritickou a poskytovatel potvrdil přijetí hlášení o kritické chybě.

1.34 Nekritická chyba je každá jiná reprodukovatelná nefunkčnost již existující části informačního systému, která nemá na aktivity objednatele neodkladný dopad.

1.35 Požadavek představuje žádost na instalaci, konzultaci, školení, podporu, úpravu údajové základny, velkou nebo malou programovou úpravu, kterou objednatel řeší ve smyslu dodacích dob vyplývajících z obchodních podmínek.

1.36 Požadavek se zrychleným řešením je požadavek, který poskytovatel řeší ve zrychlené dodací době.

1.37 Předávací protokol je dokument obsahující rozsah a množství poskytovaných služeb a prací poskytovatele objednateli ve smyslu těchto OP a musí obsahovat:

- jednoznačný popis dodaného zboží nebo služeb,
- informaci o placené nebo neplacené službě nebo poskytnutých pracích,
- datum a místo jeho potvrzení,
- způsob potvrzení.

1.38 Způsob potvrzení předávacího protokolu představuje ověření dokumentu dvěma rovnocennými způsoby:

- prostřednictvím podpisu pověřeného zaměstnance objednatele a současně prostřednictvím podpisu zaměstnance poskytovatele
- bez podpisu za podmínky splnění příslušných článků těchto obchodních podmínek

1.39 Při ověření podpisem v případě, že objednatel nesouhlasí se skutečností uvedenými na předávacím protokolu, uvede to v poznámce příslušného předávacího protokolu. Uvedený nesoulad bude následně řešen vzájemnou dohodou pověřených osob.

1.40 Uživatel informačního systému je osoba určená objednatelem – pověřené osoby nebo kvalifikovaní zaměstnanci objednatele, kteří mají přístup do programového vybavení prostřednictvím jména a hesla.

1.41 Služba Pronájem SQL serveru představuje pronájem poskytovatelem podporovaného SQL serveru pro objednatele na prostředcích poskytovatele

1.42 Jeden přístup ke službě Pronájem SQL serveru umožňuje připojení jednoho počítače na podporovaný SQL server. Počet poskytovaných přístupů ke službě Pronájem SQL serveru je uveden v licenčním listu.

2 Uzavření smlouvy

2.1 Poskytovatel uděluje objednateli právo používat informační systém a poskytuje objednateli podporu podle obchodních podmínek na základě platné uzavřené smlouvy. Smlouva musí být uzavřena v písemné podobě mezi poskytovatelem a objednatelem. Jakékoliv dodatky nebo změny ke Smlouvě je možno provést pouze očíslovanými písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Práva a povinnosti smluvních stran upravuje Zákon, platné právní předpisy a podrobnosti o nich upravuje Smlouva, Všeobecné obchodní podmínky a Ceník.

2.2 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně rozšířit rozsah poskytovaných služeb. Toto rozšíření je povinen oznámit objednateli zasláním nového Ceníku, ve kterém bude uvedena cena nových služeb. Objednateli nevzniká povinnost zakoupení nových služeb. Poskytovatel je oprávněn upravit ceny maximálně o meziroční indexy spotřebitelských cen České republiky (CPI), zveřejněný Českým statistickým úřadem maximálně 3 předchozí kalendářní roky, za které nezvyšoval ceny. Tuto změnu může provést vždy s účinností od 1. dubna příslušného kalendářního roku. O změně Ceníku je poskytovatel povinen písemně informovat objednatele nejpozději 30 dní před datem platnosti a účinnosti nového Ceníku.

2.3 Poskytovatel je oprávněn zúžit rozsah poskytovaných služeb, nebo upravit ceny více než o meziroční index spotřebitelských cen České republiky (CPI) po dohodě s objednatelem.

2.4 Licenční list vystavuje a podepisuje pověřená osoba poskytovatele vždy po zakoupení licencí, PLUS funkčnosti nebo jiné služby podle platného ceníku. Pokud licenční list obsahuje licence na počet jednotek, tak licenční list vystavuje vždy k 1. lednu kalendářního roku pověřená osoba poskytovatele se zohledněním stavu jednotek objednatele k 1. lednu kalendářního roku pokud se celková cena zakoupených licencí liší o více než 10 000 Kč.

2.5 Zakoupení, aktivaci nebo odvolání a zrušení vybrané služby nebo změnu počtu licencí podle platného ceníku musí provést objednatel písemně poštou, nebo emailem. Změna je platná ode dne vystavení upraveného licenčního listu zaslání poskytovatelem objednateli písemně poštou, nebo emailem.

3 Předmět smlouvy

3.1 Poskytovatel poskytne objednateli na základě zakoupených modulů a služeb uvedených v licenčním listu a za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách a cenách podle platného Ceníku následující služby:

3.1.1 Sleduje a zapracovává LEGISLATIVNÍ ZMĚNY do standardní formy informačního systému podle článku 5 obchodních podmínek.

3.1.2 Případně poskytuje službu PRONÁJEM SQL SERVERU v počtu přístupů uvedených v licenčním listu podle článku 6 obchodních podmínek.

3.1.3 Poskytne ASISTENČNÍ SLUŽBU a VZDÁLENOU POMOC podle článku 7 obchodních podmínek.

3.1.4 Zabezpečí a řeší REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ podle článku 8 obchodních podmínek.

3.1.5 Poskytne KONZULTAČNÍ a VZDÁLENOU PODPORU k zakoupeným modulům informačního systému podle článku 9 obchodních podmínek.

3.1.6 Provede odsouhlasené dodatkové PROGRAMOVÉ ÚPRAVY v informačním systému, úpravy údajů a výstupních sestav na základě požadavků objednatele podle článku 10 obchodních podmínek.

3.1.7 Poskytuje SLUŽBY CENTRÁLNÍHO SERVERU podle článku 11. obchodních podmínek.

3.2 Poskytovatel je povinen poskytnout všechny práce podle článku 3.1 v rámci pracovních dní.

3.3 Na základě požadavku poskytovatele objednatel umožní provedení prezentace informačního systému jiným subjektům ve svých prostorách. Objednatel může odmítnout provedení prezentace bez uvedení důvodu.

4 Dohoda o ceně, způsob a termíny úhrad

4.1 Cena za poskytované služby je určena licenčním listem podle platného ceníku. Cena sestává z aktualizací poplatku za služby uvedené v článcích 5, 7, 8 a 11 a ze skutečně odebraných služeb podle článku 6, 9 a článku 10 podle platného ceníku.

4.2 Poskytovatel má právo fakturovat licence informačního systému po podpisu předávacího protokolu o jejich instalaci pověřeným zaměstnancem objednatele. Licence informačního systému se považují za dodané, pokud byly příslušné moduly nainstalovány, což prokazuje předávací protokol potvrzený pověřeným zaměstnancem objednatele.

4.3 Poskytovatel má právo fakturovat za dodané služby nebo práce provedené přímo u objednatele na základě předávacího protokolu, nebo na základě objednatelem potvrzené objednávky na hromadná školení přes zákaznickou zónu.

4.4 Poskytovatel má právo fakturovat dopravní náklady ve smyslu platného ceníku za každý výjezd u objednatele kromě výjezdů za účelem odstranění chyb, které byly způsobeny poskytovatelem. Za práce provedené prostřednictvím vzdáleného připojení poskytovatel nemá právo fakturovat žádné dopravní náklady a náklady na spojení.

4.5 Poskytovatel je oprávněn fakturovat za služby, licence a práce podle článku 4.1, 4.2, 4.3 a 4.4 v poslední pracovní den příslušného období v měsíčních intervalech pokud není v licenčním listu uvedeno jinak.

4.6 K cenám podle Ceníku přísluší ve smyslu příslušných právních předpisů příslušná sazba DPH.

4.7 Vystavené faktury jsou splatné 14 dní od jejich doručení.

4.8 Pro případ zpoždění objednatele s úhradou faktury je poskytovatel oprávněn fakturovat smluvní pokutu ve výši 0,01% z fakturované částky za každý den prodlení.

4.9 V případě nedodržení termínů uvedených v obchodních podmínkách a v platném ceníku je objednatel oprávněn fakturovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01% z ročního aktualizacího poplatku podle platného licenčního listu za každý den prodlení. Smluvní pokutu je oprávněn objednatel fakturovat na základě potvrzeného zápisu oběma smluvními stranami.

4.10 Práce nad rámec předmětu smlouvy může na základě objednávky poskytovatel provést a následně fakturovat ve smyslu platného ceníku ve zrychlené sazbě konzultační podpory.

4.11 Poskytovatel je oprávněn účtovat si přírázky k dohodnutým sazbám v případě prací mimo pracovní den na základě jejich objednání odběratelem a potvrzení jejich provedení s přírážkou následovně:

- 50% za práci od 18:00 do 6:00 ráno během pracovních dní
- 100% za práci během dní pracovního volna (Sobota), a pracovního pokoje (Neděle) a ve svátky

4.12 Uvedením emailu pro zaslání elektronických faktur ve smouvě, objednatel vysloveně souhlasí, aby všechny daňové doklady (faktury) byly vystaveny v elektronické formě ve formátu.pdf souboru, které budou zaslány na uvedenou e-mailovou adresu objednatele. Elektronická faktura vystavená podle tohoto bodu se považuje za fakturu pro účely zákona č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Pokud elektronická faktura nebude doručena na určenou e-mailovou adresu objednatele, tak poskytovatel je povinen opětovně fakturu odeslat. Pokud dojde i navzdory tomu k neúspěšnému odeslání, tak ji poskytovatel zašle v papírovém vyhotovení poštou.

5 Sledování a zapracovávání legislativních změn

5.1 Poskytovatel je povinen sledovat legislativní změny a zapracovat je do existujícího rozsahu standardní formy informačního systému a následně je vydat formou verze. Poskytovatel je povinen prostřednictvím zákaznické zóny oznámit objednateli termíny zapracování legislativních změn s přihlédnutím k jejich účinnosti. Pokud pro některou legislativní změnu poskytovatel nezveřejní datum jejího zapracování, znamená to, že poskytovatel neplánuje zapracovat tuto legislativní změnu do systému, protože tato legislativní změna je řešitelná v existující verzi standardní formy informačního systému. Objednatel může jednat s poskytovatelem rozporovat a poskytovatel je povinen zdůvodnit svůj postup nebo dodatečně zveřejnit termín jejího zapracování a následně ji zapracovat do systému.

5.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednavateli informace o změnách v informačním systému (včetně dokumentace) v elektronické formě (emailem nebo prostřednictvím modulu lsAdmin). O formě informovaný rozhoduje poskytovatel.

5.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit podporu informačního systému na softwaru třetích stran, které výrobce přestal podporovat. Jde především o podporovaný SQL server poskytovatelem a software společnosti Microsoft.

5.4 Správné aplikování nových verzí nesmí narušit standardní formu informačního systému ani konfiguraci nestandardní formy informačního systému. Nefunkčnost nestandardní formy informačního systému, která vznikla důsledkem změny struktury databáze aplikací nové verze, se za chybu nepovažuje.

6 PRONÁJEM SQL SERVERU

6.1 Poskytovatel poskytuje diskový prostor pro uložení databáze na svých prostředcích a provozuje ji na svém podporovaném SQL serveru tak, aby byla přístupná pro příslušný počet přístupů objednatele.

6.2 Při poskytování služby Pronájem SQL serveru je poskytovatel povinen:

- zajišťovat funkčnost serveru
- pravidelně aktualizovat programové vybavení serveru, a to z hlediska funkčnosti i bezpečnosti serveru
- provádět opatření ke snížení nebo úplné odstranění možných výpadků
- předem informovat o plánované odstávce delší než 1 hodina oznámením na zákaznické zóně

6.3 Poskytovatel je oprávněn a bez předchozího upozornění přerušit poskytování služby pokud objednatel porušil povinnosti podle smlouvy, zejména nezaplatil li sjednanou cenu ve lhůtě splatnosti

6.4 Poskytovatel může kdykoliv přestat poskytovat službu Pronájem SQL serveru o čemž musí informovat objednatele minimálně 1 měsíc před plánovaným ukončením služby. Následně musí protokolárně předat objednateli všechny soubory uložené u poskytovatele.

6.5 Při využívání služby Pronájem SQL serveru je objednatel oprávněn:

- Využívat nerušeně službu Pronájem SQL serveru
- Žádat vrácení poměrné části ceny za dobu nesposkytování služby Pronájem SQL serveru zapříčiněné poskytovatelem při výpadech služby delších než 1 den

7 TELEFONICKÁ PODPORA A VZDÁLENÁ POMOC

7.1 Asistenční služba je poskytována prostřednictvím zákaznické zóny <https://zona.domusit.com/> nebo na emailové adrese domus@domusit.com nebo telefonicky na čísle **481 130 100**. Poskytovatel je povinen vynaložit maximální možné úsilí, aby alespoň jedna z uvedených možností byla funkční.

7.2 Vzdálená pomoc je poskytována prostřednictvím programu umožňujícího vzdálené ovládání počítače, který je součástí informačního systému během pracovních dnů.

7.3 Asistenční službu a vzdálenou pomoc mohou kontaktovat pouze uživatelé informačního systému. Objednatel je povinen se při kontaktu s poskytovatelem identifikovat oznámením názvu objednatele, příjmením a přiděleným kontem do IS.

7.4 Délka telefonického hovoru a vzdálené pomoci je obvykle 10 minut. Po uplynutí cca 10 minut, a pokud předmětnou problematiku není možné dořešit telefonicky (nejasná komunikace apod.), má právo operátor poskytovatele ukončit telefonický hovor nebo vzdálenou podporu a navrhnout dále pokračovat v řádné konzultaci ve smyslu článku 8 nebo 9.

7.5 Dodací doba služby Asistenční služba je obvykle v okamžiku telefonického nebo emailového kontaktu nebo žádosti o vzdálenou pomoc prostřednictvím programu umožňujícího vzdálené ovládání počítače. Může se prodloužit v případě zahálení telefonické linky poskytovatele nebo počtu kanálů programu TeamViewer poskytovatele. Zahálení telefonické linky se projeví nezvedáním hovoru doprovázeném vyzváněním tónem a dle technických možností i informací o aktuálním pořadí volajícího. Takové prodloužení dodací doby služby se nepovažuje za nedodržení termínů.

8 Reklamační řízení

8.1 Objednatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 7 dní po zjištění kritické nebo nekritické chyby, oznámit poskytovateli zjištěnou chybu prioritně prostřednictvím zákaznické zóny, asistenční služby, emailem nebo poštou.

8.2 Objednatel je při oznamování kritické i nekritické chyby povinen poskytovateli poskytnout všechny dostupné informace o chybě, ale zejména: přesný popis chybového hlášení, obrázek obrazovky dokumentující chybové chování, modul, položku menu, sestavu nebo proces, konkrétní údaje, uživatele, označení pracovních stanic, na kterých k chybě dochází. Na základě požádání poskytovatele je objednatel taktéž povinen zjistit, zda k chybě dochází opakovaně (ne jen náhodně) a zda u všech nebo jen u některých uživatelů.

8.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo dodatečně zkoumat informace podle článku 8, pokud tyto nebyly objednatelem zadány při označování chyby. Poskytovatel má také právo před přijetím chyby ověřit přes vzdálené připojení resp. přímo u objednatele, že k chybě skutečně dochází. Smluvně dohodnutý čas na odstranění chyby začíná plynout až po akceptaci chyby poskytovatelem.

8.4 Poskytovatel je povinen nejpozději následující pracovní den od nahlášení chyby kontaktovat objednatele a oznámit mu:

- přijetí hlášení o chybě
- případně požádat o upřesnění podle článku 8
- případně oznámit a zdůvodnit překlasifikování chyby na požadavek
- případně určit zda se jedná o kritickou chybu

8.5 Poskytovatel je povinen odstranit kritické chyby do 2 pracovních dní (pokud je funkční vzdálené připojení do prostředí objednatelů), jinak do 5 pracovních dní od nahlášení chyby, pokud se pověřené osoby nedohodnou jinak.

8.6 Poskytovatel je povinen odstranit nekritické chyby do 40 pracovních dnů. Poskytovatel si vyhrazuje právo určování priority řešení nekritických chyb. Uvedená lhůta platí, pokud se pověřené osoby nedohodnou jinak.

8.7 Poskytovatel je povinen informovat objednatele o odstranění chyby notifikací emailem, a následně prostřednictvím zákaznické zóny, dále případně, telefonicky nebo poštou.

8.8 Objednatel je při odstraňování chyby povinen poskytnout maximální možnou součinnost a to s ohledem na kritičnost chyby a její dopad na objednatele. Pod součinností se kromě jiného rozumí zejména účast objednatele na přesném specifikování chyby, testování jejího odstranění a potvrzení jejího odstranění poskytovateli.

8.9 Odstraněním chyby se přitom rozumí jakákoliv aktivita poskytovatele, jejímž výsledkem je dosažení toho cíle objednatele, kterému bránila nahlášená chyba. V tomto smyslu se za odstranění chyby považuje i poskytnutí náhradního řešení v rámci informačního systému bez následku vzniku nepřiměřené pracovní zátěže na straně objednatele, konzultační či jiný zásah do prostředí objednatele nebo vydání verze informačního systému.

8.10 Za chybu se nepovažuje nefunkčnost uživatelských výstupů, která vznikne jako následek změny standardní formy informačního systému. Taková nefunkčnost se klasifikuje jako požadavek na dodatkovou programovou úpravu a řídí s ustanoveními článku 10.

8.11 Za chybu se nepovažuje nefunkčnost informačního systému, pokud není provozován na podporovaném softwaru třetích stran. Taková nefunkčnost se klasifikuje jako požadavek na dodatkovou programovou úpravu a řídí se ustanoveními článku 10.

8.12 Poskytovatel může změnit kritickou chybu po dohodě s objednatelem na nekritickou (nebo naopak) pokud v důsledku plynutí času nebo aktivit souvisejících s řešením chyby její nová klasifikace lépe odpovídá definici podle článků 1.33 a 1.34.

9 Konzultační a vzdálená podpora

9.1 Poskytovatel poskytne objednateli konzultační podporu na základě objednávky a ve smyslu termínů podle těchto všeobecných obchodních podmínek.

9.2 Konzultační podpora se může uskutečnit v prostorech objednatele nebo v prostorech poskytovatele. O místě a způsobu rozhoduje poskytovatel po dohodě s objednatelem a to s ohledem na charakter požadavku a kapacitní možnosti.

9.3 Po provedení konzultační podpory pověřená osoba poskytovatele bezodkladně osobně vystaví za každou započatou půlhodinu předávací protokol. Pověřená osoba objednatel je povinna tento předávací protokol bezodkladně, obvykle v den uskutečnění konzultační podpory, potvrdit podpisem pověřené osoby a doručit poskytovateli.

9.4 V případě, že objednatel nesouhlasí s údaji uvedenými na předávacím protokolu, svoje připomínky uvede na tento předávací protokol a tento podepíše. Sporné části předávacího protokolu budou následně řešeny pověřenými osobami na obou stranách.

9.5 Dodací doba konzultační podpory je do 40 pracovních dnů.

9.6 Dodací dobu konzultační podpory může poskytovatel prodloužit po dohodě s pověřených osob poskytovatele s objednatel. Prodloužení dodací doby po vzájemné dohodě se nepovažuje za nedodržení termínů.

9.7 Vzdálenou podporu mohou využívat pouze uživatelé informačního systému. Uživatel je povinen se při kontaktu s poskytovatelem identifikovat oznámením názvu objednatele, příjmením a přiděleným kontem do informačního systému.

9.8 Po provedení vzdálené podpory pověřená osoba poskytovatele neprodleně osobně vystaví za každou započatou půlhodinu předávací protokol. Pověřená osoba objednatele je povinna tento předávací protokol neprodleně, obvykle v den uskutečnění vzdálené podpory, potvrdit podpisem pověřené osoby a doručit poskytovateli nebo potvrdit poskytnutí vzdálené podpory emailem nebo telefonicky. Způsob potvrzení předávacího protokolu emailem nebo telefonicky musí být na protokolu vyznačen včetně jmen osob poskytovatele a objednatele, které práce provedly a objednávaly.

9.9 Pokud objednatel do 14 kalendářních dnů od vyzvání k podpisu předávacího protokolu objednané služby podle tohoto článku tento protokol nepodepíše a současně nepodá vůči ní písemně nebo emailem žádné námitky, považuje se tato služba za akceptovanou objednatелеm. V takovém případě vystaví poskytovatel předávací protokol, který se považuje za potvrzený bez jeho podepsání pověřenou osobou objednatele. Tento bod se netýká hromadných školení objednaných přes zákaznickou zónu.

9.10 Dodací doba služby VZDÁLENÁ PODPORA je 40 pracovních dní. O skutečné dodací době je objednatel informován v klientské zóně.

9.11 Poskytovatel je oprávněn po dohodě s uživatelem ukončit službu VZDÁLENÁ PODPORA v dané problematice, pokud vyřešení hlášené problematiky vyžaduje osobní návštěvu objednatele nebo v případech, pokud se nejedná o vzdálenou podporu ve smyslu obchodních podmínek.

10 Dodatkové programové úpravy a úpravy údajů

10.1 Objednatel může požádat o malou nebo velkou dodatkovou programovou úpravu v informačním systému a úpravy údajů ve své údajové základně (databáze).

10.2 Poskytovatel na základě požadavku podle bodu 10.1 předloží objednateli cenovou nabídku a předběžný termín dodávky nebo zašle informaci o zapracování přijatého požadavku do standardní verze informačního systému.

10.3 Objednatel je v případě akceptace nabídky povinen zaslat objednávku jako projev akceptace nabídky, ve standardní nebo zrychlené dodací době, emailem nebo prostřednictvím pošty, pokud se pověřené osoby nedohodnou jinak.

10.4 Po převzetí akceptace nabídky poskytovatele od objednatele na dodatkovou programovou úpravu poskytovatel akceptuje požadavek.

10.5 Dodací doba akceptovaného požadavku podle bodu 10.1 je individuální v závislosti od možností poskytovatele.

10.6 Dodací doba požadavku podle bodu 10.1 se může prodloužit po dohodě poskytovatele s objednatel. Prodloužení dodací doby po vzájemné dohodě se nepovažuje za nedodržení termínů.

10.7 Na základě akceptace cenové nabídky zajistí poskytovatel realizaci požadavků podle bodu 10.1.

10.8 Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost při definování, analýze a realizaci požadavků podle bodu 10.1. Informace potřebné k analýze a zpracování požadavků podle bodu 10.1 objednatel poskytuje v písemné formě, emailem nebo prostřednictvím zákaznické zóny na takové úrovni detailu, aby bylo nepochybné, co a jak požaduje upravit.

10.9 V případě neposkytnutí součinnosti podle bodu 10.8 obchodních podmínek, má poskytovatel právo posunout termín dodání programových úprav stanovený podle bodu 10.5.

10.10 Poskytovatel si vyhrazuje právo zapracovat jakoukoliv dodatkovou programovou úpravu (malou i velkou) do standardní verze informačního systému nebo formou PLUS funkcí.

10.11 Pokud si objednatel objedná a ve spolupráci s poskytovatelem doladí dodatkovou programovou úpravu, kterou zhotovitel zapracuje formou PLUS funkčnosti, tak poskytovatel navrhne dohodu na vrácení zaplacené ceny za předmětnou PLUS funkčnost po prodeji předmětné PLUS funkčnosti dalším 5 objednatelům.

Ceník pro používání a podporu informačních systémů
společnosti DOMUS IT s.r.o. platný od 1.9.2025 (CZDOMC12_DIT)

DOMUS

Položka	Sazba*	Sazba pro zrychlenou dodací dobu*
Aktualizační poplatek	15% z ceny licencí podle licenčního listu	
Telefonická podpora	0 Kč	-
Konzultace, školení, instalace, podpora	1 530 Kč/hod	2 295 Kč/hod
Dodatkové malé programové úpravy <i>Náročnost jednoho požadavku maximálně 10 hodin</i>	1 530 Kč/hod	2 295 Kč/hod
Dodatkové velké programové úpravy <i>Náročnost jednoho požadavku nad 10 hodin</i>	1 530 Kč/hod	2 295 Kč/hod
Instalace VPN	11 252 Kč/ks	
<i>Doplňkové služby</i>		
Dopravní náklady - paušál Praha		729,00 Kč
Dopravní náklady do jiných měst - sazba na km		18,70 Kč
Plus funkčnost:	jednorázový poplatek a pro výpočet aktualizací	
Export. a Import. proces pro výměnu FA z/do systému DOMUS		18 153 Kč
Import faktur tepla od Veolia Ostrava		18 153 Kč
Import faktur od Ostravských vodárni a kanalizací (OVAK)		18 153 Kč
Prodej - Evidence cenových nabídek		9 078 Kč
Hromadné objednávky - hromadné vkládání objednávek do faktur.		9 078 Kč
Disponibilita		30 254 Kč
Podpisování PDF		30 254 Kč
Zpracování dokumentů přes kód		36 306 Kč
Generování účetního plánu po střediscích		36 306 Kč
Univerzální import odpočtů z CSV		18 153 Kč
Import odpočtů z formátu DOMUS		18 153 Kč
Měřiče - komunikace s PDA Metry Šumperk		36 306 Kč
Měřiče - komunikace se systémem Enbra		36 306 Kč
Měřiče - komunikace se systémem Quindis		36 306 Kč

Modul	Cena licence pro výpočet aktualizací na počet jednotek*	
FINUS - ekonomické agendy	86	Kč / variabilní symbol
DOMUS - speciální agendy	172	Kč / variabilní symbol
DOMUS - rozúčtování	14	Kč / rozúčtovací bod
Centrální server - centrální server aktualizací	122	Kč / variabilní symbol
Výroba tepla	562	Kč / variabilní symbol
Mzdy a personalistika	781	Kč / zaměstnanec
Signatus	5 650	Kč / zařízení

*všechny uvedené ceny jsou bez DPH

Ceník nadstandardních služeb centrálního serveru platný od 1.9.2025 (CZCS2509)
(ve smyslu bodu 11.7 Všeobecných podmínek pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT)

Položka	Sazba bez DPH
Zasílání SMS	
Cena SMS	1,50 Kč / SMS
Provoz internetového portálu	
<i>Přístup na portál www.poschodech.cz</i>	
Přístup funkcionářů k údajům jen o domě	bezplatně
Přístup na portál paušálně na dům	4 Kč krát počet bytů a nebytů v domě / měsíc
Přístup na portál z aplikací třetích stran pokud jej neplatí třetí strana (sousedce.cz)	4 Kč krát počet bytů a nebytů v domě / měsíc
Přístup na portál pro registrovaného uživatele	8 Kč / jednotka / měsíc
<i>Služby portálu www.poschodech.cz bez přihlášení pro uživatele bez placeného přístupu</i>	
Zobrazování cenových nabídek pro dům	bezplatně
Samoodčet měřičů nebo osob	bezplatně
Schvalování faktur přes e-mail	bezplatně
Elektronické hlasování	10,00 Kč / možnost hlasování
Doručení přes portál	3,00 Kč / zásilka
Odečet měřičů mobilní aplikací	1,50 Kč / odečet
Kontrola spotřeby	
Kontrola spotřeby s přístupem na portál www.poschodech.cz	7,50 Kč / jednotka / měsíc s alespoň 1 přenosem odečtu
Snižená cena Kontroly spotřeby s přístupem na portál www.poschodech.cz pro měřiče instalované před 31.12.2021	6,00 Kč / jednotka / měsíc s alespoň 1 přenosem odečtu
Pronájem serverů a rozšířené zálohování	
<i>Rozšířené zálohování</i>	
Rozšířené zálohování - odkládání záloh z posledních 5 pracovních dnů a jednu zálohu z každého z posledních 3 měsíců	275 Kč / databáze / měsíc
Zálohování souborů mimo soubory databází do 0,5 GB	bezplatně
Zálohování souborů mimo soubory databází nad 0,5 GB	60 Kč / GB / měsíc
<i>Pronájem e-mailového serveru</i>	
Pronájem e-mailového serveru pro odesílání e-mailů z DOMUSu	190 Kč / 1000 jednotek / měsíc
<i>Pronájem SQL serveru</i>	
Pronájem SQL serveru	190 Kč / uživatel / měsíc
Datové schránky	
Stahování zpráv a jejich archivace, odesílání do datových schránek	25 Kč / datová schránka / měsíc
Hybridní pošta	
<i>Tisk</i>	
A4 jednostranně černobíle (včetně papíru)	1,76 Kč / strana
A4 oboustranně černobíle (včetně papíru)	2,41 Kč / strana
A4 jednostranně barebně (včetně papíru)	2,93 Kč / strana
A4 oboustranně barevně (včetně papíru)	4,23 Kč / strana
<i>Balení</i>	
Obálka včetně obálkování – DL obálka (dvojokno)	1,95 Kč / obálka
Obálka C4 včetně obálkování	3,90 Kč / obálka
Obálka C5 s dodejkou včetně obálkování	13,00 Kč / obálka
Krycí list s adresou v případě oboustranného černobílého tisku	2,41 Kč / zásilka
Krycí list s adresou v případě oboustranného barevného tisku	4,23 Kč / zásilka
<i>Manipulace</i>	
Zrušení zásilky před začátkem zpracování	4,00 Kč / zásilka
<i>Poštovné</i>	
Obyčejné psaní do 50gr (ČR)	25,50 Kč / zásilka
Doporučené psaní do 50gr (ČR) s „NEVRACET, VLOŽIT DO SCHRÁNKY“	67,50 Kč / zásilka
Doporučené psaní s dodejkou do 50gr (ČR)	92,00 Kč / zásilka
Bez doručení - zaslané balíkem do 2kg	100,00 Kč / zásilka
Jiné druhy zásilek a poštovné do zahraničí	ve smyslu platného Ceníku České pošty, s. p.

*všechny uvedené ceny jsou bez DPH

Firma je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 25247

Společnost DOMUS IT s.r.o.
tímto dokumentem potvrzuje, že společnostTeplo Hlučín, spol. s r.o.
Čs. armády 1263/32
748 01 Hlučín
IČO: 25362747Teplo Hlučín, spol. s r.o.
Čs. armády 1263/32
748 01 Hlučín

je oprávněna ve smyslu smlouvy používat následující nevýhradní licence modulů:

POPIS	JEDN. CENA BEZ DPH [Kč]	POČET	SPOLU BEZ DPH [Kč]
Licence systému			
FINUS	86	530	45 580
Centrální server	122	530	64 660
Celkem cena pro výpočet aktualizacího poplatku			110 240
Aktualizační poplatek měsíčně (15% z ceny pro výpočet aktualizacího poplatku ročně)			1 378