

ANeT-Advanced Network Technology, s.r.o.

Křižíkova 3009/72a, Královo Pole, 612 00 Brno

IČ: 47916923 DIČ CZ47916923

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 10130

Zastoupena výkonným ředitelem Alešem Neveselým

dále jen „Dodavatel“

a

TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ

se sídlem: Na Brně 362/15, 50006 Hradec Králové

IČ: 64809447

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 52

zastoupena ředitelem Ing. Tomášem Pospíšilem

email pro zasílání faktur: fakturace@tshk.cz

dále jen „Odběratel“

uzavírají tuto

Smlouvu o Servisní činnosti

(dále jen „Smlouva“)

č. Smlouvy: 61-26-007

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Předmětem Smlouvy o Servisní činnosti je závazek Dodavatele ve prospěch Odběratele poskytovat Servisní činnost k softwarovému produktu vedenému pod obchodním názvem **ANeT-WebTime** (dále jen „**Řešení ANeT**“) a závazek Odběratele uhradit Dodavateli cenu za tuto Servisní činnost (v rozsahu dle Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 této Smlouvy), kdy Řešení ANeT Odběratel nabyl ze smlouvy č. 70-25-11 uzavřené s Dodavatelem.
- 1.2. Dle odstavce 1.1. je se Dodavatel zavazuje ve prospěch Odběratele provádět následující Servisní činnosti:
- a) ,SW 5x8' - zákaznická podpora 5 dní v týdnu, 8 hodin denně
- ANO (smluvní strany toto ustanovení akceptují)
 NE (smluvní strany toto ustanovení neakceptují)
- b) ,SW 7x14' - zákaznická podpora 7 dní v týdnu, 14 hodin denně
- ANO (smluvní strany toto ustanovení akceptují)
 NE (smluvní strany toto ustanovení neakceptují)
- c) ,U' – Automatický Upgrade software (pouze současně s SW5x8 nebo SW7x14)
- ANO (smluvní strany toto ustanovení akceptují)
 NE (smluvní strany toto ustanovení neakceptují)

Dne: 20.03.2026 v 12:07:44
Čj: TSHK/1825/2026
Listů:0 Příloh: 2

2. Cena a platební podmínky

- 2.1. Za poskytování Servisních činností ve smyslu odstavce 1.2. této Smlouvy se Odběratel zavazuje za takto poskytované služby hradit Dodavateli kvartální paušální poplatek ve výši **26 335 Kč** bez DPH, navýšený o zákonnou sazbu DPH. V předchozí větě citovaný kvartální paušální poplatek se Odběratel zavazuje hradit po celou dobu používání řešení ANeT, a to vždy dopředu na období třech (3) měsíců, které začíná dnem **1.4.2026**.
- 2.2. Odběratel se zavazuje finanční plnění specifikovaná v tomto článku 2 uhradit bezhotovostním převodem na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Dodavatelem ve splatnosti, která bude stanovena na příslušné faktuře.

3. Ostatní ujednání

- 3.1. Pro případ dalšího rozšiřování Řešení ANeT specifikovaného touto Smlouvou novými softwarovými produkty nebo novými programovými úpravami, které Dodavatel poskytne Odběrateli na základě jeho objednávky, smluvní strany sjednávají, že se na nově poskytnuté softwarové produkty analogicky vztahují ustanovení této Smlouvy, zejména ustanovení o licenčních podmínkách a podmínkách poskytování Servisních činností. Stejně tak smluvní strany činí nesporným, že navýšením hodnoty používaných licencí poskytnutím nových licencí se adekvátně navýší i hodnota poskytování Servisních činností, s tím, že výši této hodnoty sdělí Dodavatel Odběrateli dopředu v nabídce na rozšíření programového vybavení či jiným přiměřeným způsobem a Odběratel je povinen na cenovou nabídku před rozšířením programového vybavení Dodavateli reagovat a sdělit, zda navýšení ceny servisních prací dle této smlouvy akceptuje či nikoliv.
- 3.2. Odběratel souhlasí se zasíláním daňových dokladů elektronickou formou na email: fakturace@tshk.cz.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv změny či doplnění této Smlouvy mohou být provedeny pouze po vzájemném projednání formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 4.2. Vše, co není upraveno v této Smlouvě, se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami Dodavatele (dále jen „VOP“), jejichž znění tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.
- 4.3. V případě rozporu mezi zněním této Smlouvy a VOP platí ustanovení této Smlouvy.
- 4.4. Tato smlouva nabývá své platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Licenční smlouva se uzavírá na dobu trvání majetkových práv, smlouva o poskytování Servisních činností se uzavírá na dobu neurčitou.
- 4.5. Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 4.6. Smluvní strany prohlašují a svým vlastnoručním anebo elektronickým podpisem stvrzují, že si celou tuto Smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, jejímu obsahu rozumí a na důkaz správnosti shora uvedeného a své pravé, svobodné a vážné vůle připojují své podpisy.

Seznam příloh, jež tvoří nedílnou součást Smlouvy:

Příloha č. 1: Rozsah licence Řešení ANeT

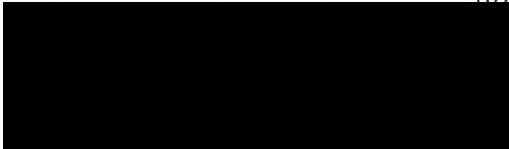
Příloha č. 2: Komunikační matice

Příloha č. 3: Všeobecné obchodní podmínky

V Brně dne

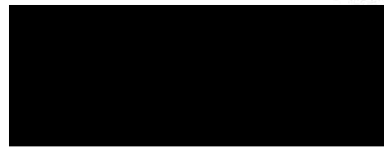
V dne

Za ANeT-Advanced Network Technology, s.r.o.

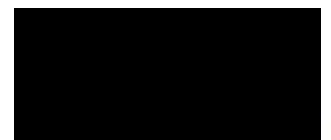


Aleš Neveselý
výkonný ředitel

Za TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ



Ing. Tomáš Pospíšil
ředitel



Příloha č. 1: Rozsah licence ANeT

Tato cenová nabídka je zpracována a určena pro společnost TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ

SYSTÉM ANeT – Seznam instalovaných aplikací				
Pol.		Verze	Osob	Poznámka
I.	Zakázka č. 70ZO250008		<i>Faktura č.: 12FV2500009 (DUZP 26.06.2025)</i>	
1	ANeT-WebTime Enterprise	14.0	400	Napojení Helios, WorkFlow
2	ANeT-SelfService	2.0	350	

Pro servis typu:	kvartální poplatek
SW 5x8	26 335 Kč

Kvartální poplatek za Servisní činnost k ANeT

26 335,- Kč bez DPH

Příloha č. 2 Komunikační matice

Komunikační matice určuje osoby pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Odběratelem. Jedná se o komunikaci v smluvních obchodních a technických záležitostech. Dále komunikační matice obsahuje kompletní seznam osob, které jsou za stranu odběratele oprávněny k iniciování incidentů na službu zákaznické podpory a ke komunikaci s útvarem zákaznické podpory poskytovatele.

Poskytovatel

- **K jednáním ve věcech smluvních:**

[REDACTED]

- **K jednáním ve věcech obchodních:**

[REDACTED]

- **K jednáním ve věcech Zákaznické podpory**

[REDACTED]

- **Služba Zákaznické podpory**

e-mail: servis@anet.eu

tel.: 513 035 500

- **Pro účely účetní a ekonomické**

e-mail: fakturace@anet.eu

tel.: 541 321 129

Odběratel

- **K jednáním ve věcech smluvních:**

[REDACTED]

- **K jednáním ve věcech obchodních:**

[REDACTED]

- **K jednáním ve věcech zákaznické podpory:**

[REDACTED]

- **Zodpovědný pracovník za správu SW a HW (databáze, hesla,) :**

[REDACTED]

- **Pro účely účetní a ekonomické**

[REDACTED]



Kompetenční list

Kompetenční list je úplný seznam zodpovědných osob oprávněných ke komunikaci s útvarem Zákaznické podpory Poskytovatele. Osoby uvedené v tomto seznamu absolvovaly řádné uživatelské školení systémů ANeT a poskytují součinnost během řešení incidentu Zákaznické podpory. V případě změny některého z údajů zodpovědné osoby je odběratel povinen neprodleně sdělit písemně tyto skutečnosti Poskytovateli.

Jméno	Funkce	Tel.	Mobil	E-mail

Prostředky vzdálené správy

Prostředky vzdálené správy jsou seznamem dohodnutých technologií, které mohou být použity při zajišťování řešení incidentu pracovníky zákaznické podpory. V případě změny některého z údajů zodpovědné osoby je odběratel povinen neprodleně sdělit písemně tyto skutečnosti Poskytovateli.

Název a typ vzdálené správy	Kontaktní osoba			
	Jméno	Tel.	Mobil	E-mail

Příloha č. 3 Všeobecné obchodní podmínky

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti ANeT– Advanced Network Technology, s.r.o.
dle § 1751 občanského zákoníku (Dále jen VOP)

OBSAH:

1.	<u>Definice pojmů</u>	8
2.	<u>Procesní a technické náležitosti poskytování servisního zásahu</u>	9
3.	<u>Typy servisu</u>	11
4.	<u>Práva a povinnosti smluvních stran</u>	17
5.	<u>Obecné platební podmínky</u>	18
6.	<u>Zpracování údajů</u>	19
7.	<u>Ochrana důvěrných informací a zákaz konkurence</u>	19
8.	<u>Zánik Smlouvy</u>	20
9.	<u>Rozhodné právo a řešení sporů</u>	21
10.	<u>Ostatní a závěrečná ustanovení</u>	21



1. Definice pojmů

- 1.1. **Odběratel** je smluvní strana, které na základě Smlouvy je poskytována servisní činnost v dohodnutém rozsahu, ceně a způsobu jejího zabezpečení.
- 1.2. **Dodavatel** je smluvní strana, která za úhradu poskytuje Odběrateli servisní činnost za podmínek stanovených Smlouvou.
- 1.3. **Číslo servisní licence** uvedené na titulní straně Smlouvy, má charakter jednoznačné identifikace Odběratele a s ním spojeného servisního závazku Dodavatele. Číslo servisní licence je základním údajem pro potřeby komunikace smluvních stran v rámci plnění příslušné Smlouvy.
- 1.4. **Servisovaný systém** je obecné označení pro technické a/nebo programové zařízení, resp. sestavu takových zařízení tvořících funkční celek, jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.
- 1.5. **Servisní činnosti** (služby, práce) jsou činnosti Dodavatele konané za účelem odstraňování provozních závad na servisovaném systému.6.
- 1.6. **Incident** je každý jeden konkrétní požadavek Odběratele na poskytnutí Servisní činnosti. K jednomu Incidentu se může vázat větší množství komunikace (mailů, telefonů, session vzdálené správy atd.)
- 1.7. **Chyba** je pokračování řešení Incidentu, který není útvar SUP Dodavatele schopen dokončit vlastními silami a eskalovaný proto do útvaru DEV Dodavatele jako požadavek na opravu kódu aplikace. Chyba je vždy vázána na Incident konkrétního zákazníka.
- 1.8. **Workaround**, tedy obejítí detekovaného problému, je dočasné řešení náhradním alternativním způsobem, které je nasazeno po dobu, než je možno nasadit řešení problému způsobem učinění změny v kódu, a to buď Hotfixem, Update, nebo Upgrade aplikace.
- 1.9. **Hotfix** je zrychlená oprava kódu aplikace. Zaměřuje se přímo na opravu daného problému u konkrétního zákazníka. Je to náhradní řešení, které je vhodné do doby publikace Update nebo Upgrade aplikace.
- 1.10. **Update** jsou ty verze SW, které obsahují změnu v označení verze od druhého místa za desetinou čárkou (y.yX). Update může obsahovat i legislativní změny, není-li toto předmětem Upgrade. Update může dále obsahovat takové změny zdrojového kódu, ve kterém byly za účelem vylepšení funkcí i jeho částí přeprogramovány vnitřní algoritmy, výpočtové vzorce a provedená drobná vylepšení a změny v částech uživatelského interface. Update dále obsahuje opravu chyb, zjištěných během používání. Update neobsahuje nové funkcionality produktu.
- 1.11. **Upgrade** jsou ty verze SW, které obsahují změnu v označení verze před desetinnou čárkou anebo prvního místa za desetinou čárkou (X.Xy). V Upgrade jsou prováděna zejména větší rozšíření funkčnosti. Upgrade obsahuje takové změny zdrojového kódu, ve kterém došlo z iniciativy a analýzy Dodavatele ke změně funkčnosti, a tím případně i ke změně datového modelu. Upgrade může obsahovat i zcela nové funkce, neoddělitelné od základních funkcí jednotlivých programů. Upgrade může obsahovat i zákaznické změny, které lze dále využít, tzn. i nové volby a funkce definované v nových volbách menu. Upgrade může obsahovat i zásadní změny a doplňky uživatelského interface. Součástí Upgrade je i popis nových vlastností v digitálním formátu. Na Upgrade není právní nárok a jeho instalace může být ze strany Dodavatele zpoplatněna.
- 1.12. **Protokol o servisním zásahu** je písemný doklad, který obsahuje popis závady a způsob jejího odstranění a který při ukončení opravy předkládá technik Dodavatele zástupci Odběratele k potvrzení. Primárním účelem tohoto protokolu je dokumentace servisního zásahu. V případě dodávky servisní služby, která není součástí objednaného typu servisu má protokol a jeho potvrzení Odběratelem význam dodatečně objednané služby této služby.
- 1.13. **Servisní období** je doba účinnosti příslušné servisní či údržbové smlouvy, tedy doba platnosti dohodnutých smluvních podmínek pro dodávky servisních činností Dodavatelem Odběrateli, zejména ve smyslu určení rozsahu, způsobu a ceny jejich poskytování. Délku trvání a podmínky pro další servisní období mohou smluvní strany stanovit formou dodatku k příslušné Smlouvě.
- 1.14. **Typ servisu** určuje jeden z variantních servisních závazků Dodavatele vyplývajících z příslušné Smlouvy ve vztahu k Odběrateli. Každému typu servisu odpovídá příslušná kombinace servisních činností, které je za podmínky příslušné Smlouvy Dodavatel pro Odběratele povinen v servisním období zajišťovat.
- 1.15. **Servisní pohotovost** určuje časový interval, ve kterém jsou prováděny servisní činnosti, resp. vymezuje časové pokrytí závazků Dodavatele. Všechny časové údaje, uváděné v této Smlouvě, jsou vždy uvažovány jako časy výhradně uvnitř intervalu konkrétního typu Servisní pohotovosti. Pro účely stanovení časových údajů v rámci příslušné Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné Servisní pohotovosti.
- 1.16. **Servisní teritorium** je územní oblast, v jejímž rámci Dodavatel provádí servisní činnosti dle příslušné Smlouvy. Všechny nároky a závazky smluvních stran plynoucí z příslušné Smlouvy se vztahují pouze a výhradně k Servisnímu teritoriu určenému danou Smlouvou.
- 1.17. **SM** je Support Manager je ředitel útvaru Zákaznické podpory Dodavatele.
- 1.18. **Rutiní provoz** je stav systému, který umožňuje Odběrateli provozovat na tomto systému jeho běžnou činnost v základním rozsahu bez ohledu na míru uživatelského komfortu.
- 1.19. **Smlouva** představuje písemnou dohodu uzavřenou mezi Odběratelem a Dodavatelem, podepsanou statutárními orgány (zmocněnými zástupci) obou smluvních stran včetně všech jejích dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí.
Základním typem Smlouvy je: Licenční smlouva a smlouva o implementaci a Servisní činnosti.

Smlouvy mohou jako samostatnou přílohu obsahovat definice dalších pojmů, o nichž se v těchto VOP nehovoří.

- 1.20. **Všeobecné obchodní podmínky (VOP)** je dokument definující všeobecné podmínky spolupráce Dodavatele a Odběratele, který tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavírané Dodavatelem. V případě rozporu příslušné Smlouvy s VOP má vždy přednost úprava obsažená v příslušné Smlouvě.
- 1.21. **ZZOÚ** Zákon České republiky č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.
- 1.22. **Obecné nařízení GDPR** je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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).

2. Procesní a technické náležitosti poskytování servisního zásahu

2.1. Obecná pravidla

- 2.1.1. Před oznámením incidentu je Odběratel povinen ověřit, že problém není možné odstranit za pomoci standardních uživatelských znalostí a informací, obsažených v Pomoci v konkrétní aplikaci a v jejím uživatelském manuálu.
- 2.1.2. Prezentace požadavku Odběratele na servisní zásah musí mít pro případ pozdějších pochybností formu automaticky ověřené elektronické pošty s povinným uvedením následujících údajů: číslo servisní licence, jméno odesílatele výzvy, datum a čas odeslání výzvy, určení místa servisního zásahu (pokud není totožné s adresou Odběratele dle této Smlouvy), telefonický kontakt na ověřenou osobu Odběratele a detailní charakteristiku problému nebo závady. Ke komunikaci s Dodavatelem jsou oprávněny výhradně osoby uvedené v komunikační matici. V případě, že komunikaci provádí jiná osoba, vyhrazuje si Dodavatel právo požadavek odmítnout.
- 2.1.3. V rámci servisního zásahu Dodavatel identifikuje pravděpodobnou závadu servisovaného systému a podle závažnosti případu rozhodne o zařazení Incidentu do adekvátní kategorie, a zda případná porucha hardware bude odstraněna výměnou vadného zařízení, resp. jeho části, nebo zda bude stávající zařízení opraveno a instalováno zpět do servisovaného systému.
- 2.1.4. V případech, kdy smluvně vymezený rozsah servisních činností nezahrnuje servis vadných dílů servisovaného systému (viz Příloha 3 – Servisovaný systém), sdělí Dodavatel předpokládanou cenu výměny nebo opravy vadného dílu zástupci Odběratele. Vlastní výměna či oprava bude zahájena po souhlasu Odběratele formou objednávky servisním zásahu.
- 2.1.5. Nebude-li možné zajistit opravu v místě instalace servisovaného systému, bude vadné zařízení nebo jeho část předána do servisního střediska Dodavatele.
- 2.1.6. Veškeré skutečnosti týkající se provedení servisního zásahu včetně sdělení případných námitek, požadavků či komentářů k servisnímu zásahu budou zaznamenány v Protokolu o servisním zásahu řádně potvrzeném servisním pracovníkem Dodavatele a zástupcem Odběratele.

2.2. Základní náležitosti poskytování servisu

- 2.2.1. Komunikační kanály
Odběratel může v době servisní pohotovosti prezentovat svůj požadavek telefonním oznámením nebo elektronickou poštou prostřednictvím níže uvedených komunikačních kanálů:
telefonního kontaktu na telefon 513 035 500
mail na schránku servis@anet.eu
má-li Odběratel sjednanou Smlouvu s podporou mimo časový interval 8:00 – 17:00, kontaktuje zákaznickou podporu na přiděleném telefonním čísle
- Veškerá komunikace a průběh řešení Incidentu je zaznamenávána. Příchozí maily na schránku servis@anet.eu jsou automaticky zaznamenány.
Všechny kontakty pro dosažení zákaznické podpory Dodavatele budou v písemné formě Odběrateli k dispozici po podpisu Smlouvy.
- 2.2.2. Plnění ze strany Dodavatele
Servisní práce budou Dodavatelem provedeny v nejkratší technicky možné lhůtě, nejpozději však v době dle sjednaného typu servisu s tím, že tyto doby jsou měřeny v intervalu příslušné servisní pohotovosti.
Pro účely stanovení časových údajů v rámci Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné Servisní pohotovosti. Z časů servisní pohotovosti jsou vyjmuty dny pracovního klidu. Servis je tedy poskytován vždy mimo tyto a případně další zákonem stanovené dny pracovního klidu.

2.2.3. Součinnost Odběratele

Odběratel se zavazuje, že svoje požadavky bude na útvar zákaznické podpory zasílat prostřednictvím osob uvedených v příslušné servisní smlouvě jako „kontakt servis“. Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí služeb v případě, že požadavek bude zaslán jinou osobou.

Odběratel se zavazuje udržovat aktualizované informace o stanovených osobách jako „kontakt servis“ na straně Odběratele.

Hlášení zasláné na linku zákaznické podpory provádí Odběratel ve struktuře dle níže uvedené kapitoly Struktura informací pro zahájení řešení.

2.2.4. Služby mimo rámec servisní Smlouvy

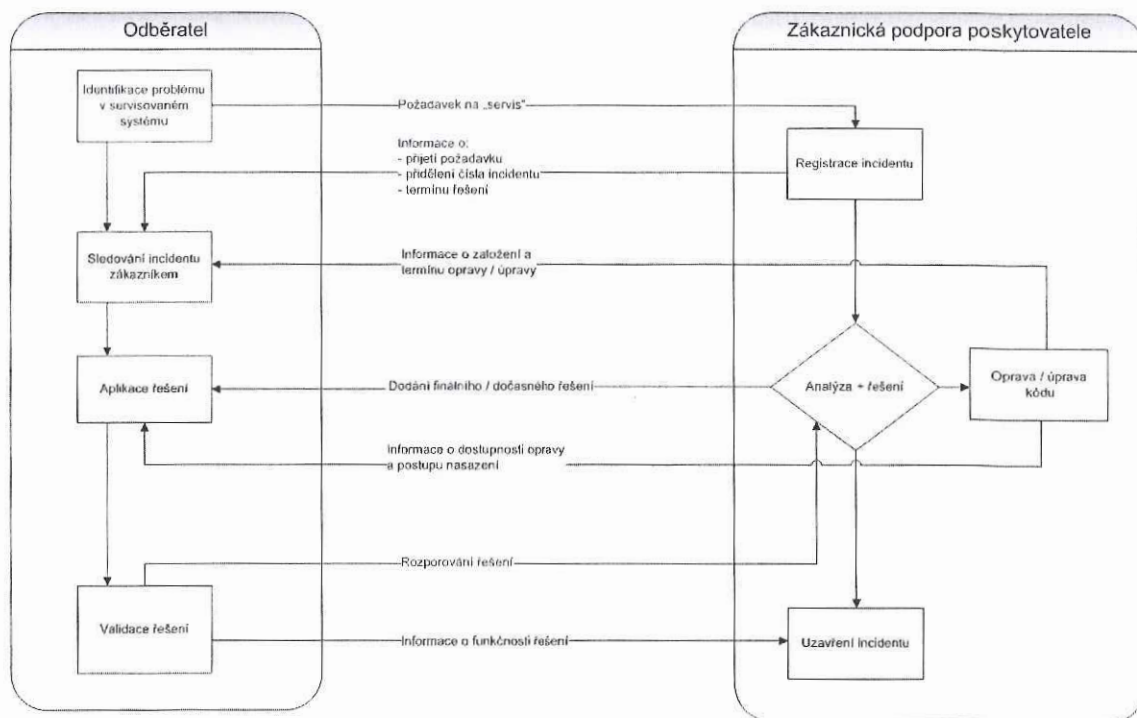
V případě potřeby Dodavatel provede další úkony nad rámec daného typu servisu (včetně práce a náhradních dílů) a v případě zájmu Odběratele o provedení těchto úkonů ze strany Dodavatele, budou tyto úkony Dodavatele provedeny na základě samostatné smlouvy (objednávky), v níž budou dohodnuty časové a finanční podmínky těchto dalších úkonů.

Demonstrativní výčet služeb mimo rámec servisní Smlouvy:

- Instalace a reinstalace systému, přenosu systému na jiný server nebo obnova po havárii serveru
- Napojování na systémy třetích stran, nedodaných společností ANeT
- Montáž a demontáž hardwarových prvků systému případě stavebních úprav nebo stěhování systému
- Komplexní školení

2.3. Proces zpracování Incidentu

2.3.1. Schéma procesu



2.3.2. Popis průběhu incidentu na straně Odběratele

Identifikace problému v servisovaném systému

V servisovaném systému je identifikován problém, který není možný vyřešit na úrovni znalostí v rozsahu uživatelské dokumentace systému.

Odběratel požaduje provést řízenou změnu v servisovaném systému.

Odběratel identifikuje situaci, kdy není schopen vlastními silami definovat, zda je problém v systému nebo mimo něj.

Odběratel zasílá Dodavateli informace ve struktuře, tak jak je uvedeno dle kapitoly Struktura informací pro zahájení řešení. V případě, že informace nejsou kompletní, je Odběratel vyzván k doplnění informací.

Sledování Odběratelem

- Obdržení jednoznačné identifikace Incidentu a termínu řešení dle kategorie Incidentu
- Informace o nutnosti změny kódu aplikace
- Příprava pro řízení změn v servisovaném systému
- Definování parametrů pro vyhodnocení změny

Aplikace řešení

- Kontrola srozumitelnosti řešení
- Alokace zdrojů pro provedení změn
- Provedení změn podle obdržných informací
- Vyhodnocení provedených změn

Validace řešení

- Kontrola funkčnosti provedených změn
- Definice oblastí, kde řešení neodpovídá zadání; rozporování řešení
- Informace o správnosti řešení

2.4. Popis průběhu incidentu na straně Dodavatele

Registrace Incidentu

- Zpracování informací zaslaných Odběratelem.
- Vyhodnocení oprávněnosti zaslání požadavku – kontrola oprávněné osoby z komunikační matice, kontrola, zda zaslání požadavek je obsažen v servisovaném systému
- Vytvoření Incidentu v informačním systému Dodavatele

Analýza + řešení Incidentu

- Vyhodnocení zaslaných informací
- Návrh možností řešení, popis alternativních řešení. Způsoby řešení:
 - Vlastními silami – typicky odpověď na dotaz a odpověď je předaná e-mailem nebo telefonicky zástupci Odběratele. Případně přímý výjezd servisního technika pro opravu hardware na místě.
 - Pomocí vzdálené správy – typicky připojení na pracovní stanici Odběratele a přímo na ní v prostředí, kde se problém vyskytl, je provedeno řešení.
 - Eskalace incidentu jako chyba – jedná-li se o chybu v systému, je chyba zařazena do kategorie, Odběratel je informován o zařazení incidentu jako chyby a chyba je řešena vývojovým oddělením (viz Oprava kódu).
- Možné aplikace řešení v servisovaném systému

Oprava kódu

- Popis současného stavu
- Definice cílového chování systému
- Definování dopadů změny na ostatní součásti systému
- Ověření funkčnosti opravy / úpravy

Uzavření incidentu

- Ukončení incidentu

3. Typy servisu

3.1. Servis software 5x8 a 7x14

Servis software SW 5x8

Servisní pohotovost: V pracovní dny (tj. pondělí až pátek s výjimkou dnů pracovního klidu) od 9:00 do 17:00 hod.

Zahájení řešení: do 4 hodin od nahlášení požadavku.

Vzdálená správa: v ceně 2 hodiny čtvrtletně

Servis software SW 7x14

Servisní pohotovost: Všechny dny včetně sobot a nedělí od 8:00 do 22:00 hod. s výjimkou dnů pracovního klidu

Zahájení řešení: do 4 hodin od nahlášení požadavku.

Vzdálená správa: v ceně 2 hodiny čtvrtletně

Typy servisu *Servis software*, *SW 5x8' a*, *SW 7x14'* zajišťují v intencích příslušné smlouvy ve výše uvedených časech zahájení řešení a intervalech servisní pohotovosti pro potřeby Odběratele bezplatné poskytování následujících činností po celé servisní období:

- V době servisní pohotovosti zajistí Dodavatel.
- Dodavatel pro Odběratele poradenskou službu prostřednictvím stálé služby na určeném telefonním čísle. Tato služba identifikuje Odběratele číslem jeho servisní smlouvy a jménem volajícího jako kontaktní osoby Odběratele, zaregistruje jeho telefonický dotaz, resp. dotazy, a buď bezprostředně poskytne ústní telefonickou pomoc, nebo zabezpečí předání složitějšího dotazu, resp. dotazů, příslušným specialistům Dodavatele, kteří následně v technicky nejkratší možné lhůtě poradí s řešením problému telefonicky a/nebo prostřednictvím faxu a/nebo elektronické pošty, případně dohodnou jinou formu pomoci a její podmínky.
- V době servisní pohotovosti zajistí Dodavatel pro Odběratele poskytování vzdálené správy v max. době dle typu smlouvy. Kredity časů vzdálené správy jsou nepřevoditelné na následující období.
- *Update software.* Odběrateli bude na vyžádání poskytnuta licence na užívání Update té části programového vybavení systému ANET, kterou má oprávnění užívat (za předpokladu dostupnosti takového Update). Součástí tohoto typu servisu je i distribuce aktuálních subverzí software pomocí automatických aktualizací z aktualizčního serveru Dodavatele, nebo na vyžádání na datovém médiu.
- Pravidelné informace o Update software získá Odběratel po registraci na webových stránkách zákaznické podpory Dodavatele.

3.2. Klasifikace Incidentu Servis software SW 5x8 a SW 7x14

Incidenty jsou klasifikovány do kategorií A, B, C, D takto:

A

V době závěrky nepracuje ta část systému ANeT, na které je Odběratel přímo závislý, nebo je systém nedostupný. Tento problém nelze dočasně nijak ošetřit na straně Odběratele. Problém výrazně omezuje zpracování docházkových dat Odběratele a ohrožuje termín zpracování návazných mezd. V době závěrky není možno provést kritickou operaci. Je-li nutno pro řešení tohoto typu Incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workarround“ a následně je Incident řešen dle „Opravy chyb“. Incident typu A generuje v tomto kontextu vždy „Kritickou chybu“.

Vyřešení: do 6 hodin od zahájení řešení.

Příklady:

Nelze exportovat do mezd

Kritická data jsou poškozená, nebo nedostupná.

Nelze zpracovat a nebo uzavřít pracovní listy více zaměstnancům.

Nelze se přihlásit k aplikaci.

B

Systém pracuje, ale vykazuje nedostatky. Problém lze ošetřit alternativně, např. dočasným manuálním zpracováním. V době mimo závěrku není možno provést kritickou operaci. Je-li nutno pro řešení tohoto typu Incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workarround“ a následně je Incident řešen dle odstavce „Opravy chyb“. Incident typu B generuje nejčastěji chybu typu „Závažná chyba“. Finální klasifikaci chyby stanoví SM.

Vyřešení: do 24 hodin od zahájení řešení.

Příklady:
 Kritická data jsou poškozená, nebo nedostupná v době mimo uzávěrku.
 Chyba zamezující správnému naplánování lidských zdrojů.
 Nelze se přihlásit k systému v době mimo uzávěrku.

C

Systém vykazuje takový rozdíl mezi specifikací a reálným stavem, který nebrání užívání. Je-li nutno pro řešení tohoto typu incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workaround“ a následně je Incident řešen dle odstavce „Opravy chyb“. Incident typu C generuje nejčastěji chybu typu „Nezávažná chyba“. Finální klasifikaci chyby stanoví SM.

Vyřešení: do 40 hodin od zahájení řešení.

Příklady:
 Chybný výpočet příplatku u omezené skupiny zpracovávaných osob
 Chybná data ve statistikách
 Nedostupná nekritická data. Např. plánování osoby, problém v reportu.
 Problematická funkcionality kontroly zákoníku práce.

D

Požadavek na odlišné nastavení software. Stávající chování aplikace Odběratel požaduje změnit. Nového požadovaného stavu je možno dosáhnout konfigurací systému.

Vyřešení: 80 hodin.

Příklady:
 Požadavek na odlišnou funkcionality v rámci možných nastavení funkcí systému, dílčí nastavení systému.
 Požadavky, které nemění koncepci zpracování dat v instalovaném systému

E

Požadavek na odlišnou funkcionality software. Rozdíl ve funkčnosti mezi specifikací a skutečností, nebrání však ve využití aplikace. Nového požadovaného stavu není možno dosáhnout konfigurací systému.

Vyřešení: dle plánu rozvoje aplikace.

Příklady:
 Odlišná grafická podoba okna
 Odlišný způsob ovládání proti manuálu

3.3. Opravy chyb

V rámci rozvoje aplikace jsou v pravidelných intervalech vydávány nové verze aplikace, které obsahují opravy známých chyb hlášených zákazníky a případně rozšíření o nové vlastnosti. Termíny vydání nových verzí aplikace jsou k dispozici na webových stránkách zákaznické podpory Dodavatele.

Chyby jsou rozčleněny do tří kategorií s časovými parametry specifikovanými pro každou z nich:

- **Kritická chyba** – Jedná se o chybu, která brání používání systému a zákazník nemá žádnou možnost, jak ji obejít. Chyby této kategorie jsou vyřešeny nejpozději do tří pracovních dnů, zpravidla vydáním Hotfixu. Zařazení do této kategorie musí pracovník SUP konzultovat s SM. V případě rozporu finální kategorizaci provede SM.



- *Závažná chyba* – chyba, která nebrání použití systému, byť s problémy (je možné ji obejít). Tyto chyby jsou vyřešeny nejpozději v novém release produktů ANET. Aktuální termíny vydávání nových release je možné zjistit na lince zákaznické podpory.
- *Nezávažná chyba* – chyba, která výrazně nebrání používání systému. O tom, zda se chyba, zařazená do této kategorie, bude řešit, rozhoduje útvar vývoje ve spolupráci s SM a obchodním ředitelem Dodavatele. Chyby v této kategorii jsou zpravidla opraveny v následujícím Update.

3.4. Servis U – Automatický Upgrade

Součástí tohoto typu servisu je i distribuce aktuálních subverzí software pomocí automatických aktualizací z aktualizacího serveru Dodavatele, nebo na vyžádání na datovém médiu. Součástí tohoto typu servisu není případná související práce konzultantů na nasazování Upgrade, školení pracovníků a podobně. Pravidelné informace o Upgrade software získá zákazník po registraci na webových stránkách zákaznické podpory Dodavatele. Na Upgrade není právní nárok a může být Dodavatelem zpoplatněn.

3.5. Servis hardware

Servis hardware HW 5

Servisní pohotovost: 9:00-17:00 hod. 8 hodin denně, 5 dní v týdnu (Po-Pá).

Zahájení řešení: Do následujícího pracovního dne, při ohlášení incidentu do 10:00 dopoledne.

Vyřešení: do následujícího pracovního dne od zahájení řešení.

Servis hardware HW 7

Servisní pohotovost: 8:00-22:00 hod. 14 hodin denně, 7 dní v týdnu (Po-Ne).

Zahájení řešení: Do následujícího dne, při ohlášení incidentu do 10:00 dopoledne.

Vyřešení: do následujícího dne od zahájení řešení.

Typy servisu *Servis hardware ,HW 5' a ,HW 7'* zajišťují v intencích příslušné smlouvy ve výše uvedených časech zahájení řešení a intervalech servisní pohotovosti pro potřeby Odběratele bezplatné poskytování následujících činností po celé servisní období:

- Provedení nezbytných servisních prací na vlastním systému u Odběratele, tedy v místě instalace tohoto systému.
- Oprava či výměna zařízení za nové zařízení je provedena bez nároku na úhradu materiálu a práce. Cestovní náklady mohou být účtovány dle aktuálního ceníku Dodavatele.
- Při výměně vadných zařízení nebo jejich částí přecházejí provedenou výměnou tato vyměněná vadná zařízení nebo jejich části do vlastnictví Dodavatele.
- Za den prezentace požadavku na servisní zásah přímo u Odběratele je považován den, kdy Odběratel vyzve elektronickou poštou nebo jinak písemně Dodavatele k provedení zásahu po nutně předcházejícím neúspěšném pokusu obou smluvních stran vyřešit problém na servisovaném systému některou formou zákaznické podpory (telefonicky, elektronickou poštou nebo prostředky vzdálené správy).
- Dojde-li k poruše na zařízení, které je v době servisu zastaralé (tedy 4 a více let od nákupu zařízení), je toto zařízení servisováno v termínech uvedených v servisní smlouvě, avšak vždy formou výměny za nové zařízení. Po výměně zařízení se Odběratel zavazuje uhradit Dodavateli toto nové zařízení za cenu dle aktuálního ceníku Dodavatele,

platného v době poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury Dodavatele. Na toto nové zařízení se poté vztahují servisní podmínky ANeT dle příslušné smlouvy jako na nově nakoupené zařízení.

3.6. Uzavření incidentu

Vyřešení incidentu proběhne ve chvíli, kdy Odběratel dostane informaci o možnostech řešení Incidentu. Finální řešení nebo dočasné řešení formou „Workarroundu“. V případě, že na Incident je vázána Chyba, Odběratel navíc dostává informaci o tom, že je dostupné finální řešení Incidentu (oprava Chyby systému) formou nasazení nové veze (Update) programu.

3.7. Vzdálená správa

V případě, že je při řešení problému výhodná nebo nezbytná práce pracovníka podpory na pracovní stanici Odběratele, ale není přímo vyžadována jeho fyzická přítomnost, využijí se prostředky pro vzdálenou správu. O každé relaci vzdálené správy je veden odpovídající záznam, a to buď automaticky (GoToAssist) nebo manuálně pracovníkem do informačního systému zákaznické podpory. Schválené prostředky vzdálené zprávy jsou specifikovány v komunikační matici.

3.8. Vzorové formuláře pro hlášení Incidentů

Pro SW:

Identifikace klienta

Firma:	ABC s.r.o.
Kontaktní osoba:	Alena Nováková
Telefon:	123 456 789
Adresa:	Nová 711, 150 00 Praha 5

Identifikace SW aplikace:

Aplikace:	ANeT Time
Verze:	8.60
Release:	37
Hotfix:	02

Popis chybového chování SW:

Osoba:	Jan Novák
Osobní číslo:	3715
Datum:	29.2.2008

Chybně vypočítaná odpracovaná doba, vypočtena hodnota účtu „Odpracováno“ 9:30

Popis očekávaného chování SW:

Na účtu „Odpracováno“ by mělo být vypočteno za 29.2. 9:37



Pro HW:

Identifikace klienta

Firma:	ABC s.r.o.
Kontaktní osoba:	Alena Nováková
Telefon:	123 456 789
Adresa:	Nová 711, 150 00 Praha 5

Identifikace HW zařízení

Výrobní číslo:	UA1-92639-0638-1
Kód zařízení (viz zakázkový list):	UNI-APAS
Datum nákupu/ instalace:	15.1.2007
Číslo zakázky *:	70-7-11
Adresa instalovaného zařízení *:	Praha 10, Okružní 35

Popis chybového chování HW zařízení:

Zařízení se nezobrazuje v servisním režimu unicontrolu

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1. Dodavatel je povinen provádět servisní údržbu v termínech a rozsahu odpovídajících smluvně dohodnutému typu servisu tak, aby na straně Odběratele v optimálně možné míře zajistil kvalitní činnost servisovaného systému.
- 4.2. Odběratel se zavazuje používat servisovaný systém v souladu s uživatelskými podmínkami dle písemné dokumentace a doporučení Dodavatele. Odběratel nebude bez konzultace s Dodavatelem a bez jeho souhlasu provádět jakékoliv úpravy nebo zásahy do servisovaného systému nad rámec standardních administrátorských činností.
- 4.3. Odběratel je povinen v souladu s platebními podmínkami stanovenými touto smlouvou hradit Dodavateli paušální poplatky za provádění servisu dohodnutého typu.
- 4.4. Odběratel umožní Dodavateli v případě servisního zásahu bezproblémový přístup k servisovanému systému a případně jiných prostor, pokud to bude realizace servisního zásahu vyžadovat.
- 4.5. V případě vzniku čekací doby na přístup Dodavatele k servisovanému systému delší než 40 minut, případně opakované návštěvy Dodavatele z důvodu chybějícího povolení ke vstupu, resp. neumožnění vstupu do prostor a/nebo k zařízením a/nebo údajům souvisejícím s prováděním servisního zásahu, má Dodavatel právo požadovat a Odběratel povinnost uhradit Dodavateli čas strávený čekáním, případně cestovné v případě, kdy Odběratel neumožnil příslušný vstup, a návštěva Dodavatele se musela opakovat. Toto ustanovení platí za předpokladu předem dohodnutého termínu pro servisní návštěvu pracovníka Dodavatele.
- 4.6. Odběratel je pro potřeby provádění servisního zásahu povinen zajistit Dodavateli bezplatně přístup a napojení na síť 230V a v případě nutnosti umožnit servisnímu technikovi Dodavatele použití telefonu.
- 4.7. Odběratel dále zajistí pro potřeby úspěšné realizace servisního zásahu kompetentní osobu (administrátora servisovaného systému), která bude na místě zásahu spolupracovat se servisním technikem Dodavatele a v případě nutnosti zabezpečí Dodavateli přiměřenou součinnost při lokalizaci poruchy a vlastní realizaci servisních činností.
- 4.8. Dodavatel je při provádění servisního zásahu povinen dodržovat pravidla a obecně závazné předpisy ve vztahu k bezpečnosti práce a ochraně majetku Odběratele.
- 4.9. Obě smluvní strany se zavazují žádným způsobem nesdělovat třetím osobám nebo jinak nepresentovat informace a skutečnosti neveřejného nebo utajovaného charakteru o druhé smluvní straně, které získají v průběhu plnění této smlouvy. V případě nedodržení tohoto ustanovení má poškozená strana právo na úhradu prokazatelně vzniklé škody a odpovědná strana – při splnění zákonných podmínek, vyplývajících z obecně závazných právních předpisů – nese povinnost tuto škodu zaplatit.
- 4.10. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinny o takové změně písemně (elektronicky) informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po provedení takové změny. V zájmu optimálního plnění příslušné Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně (elektronicky) oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.11. Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušování v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.
- 4.12. Odběratel předá Dodavateli k bezplatnému užívání ve lhůtě dle Smlouvy montážní pracoviště v takovém stavu, který Dodavateli umožní plynule provádět dílo. Odmítne-li Dodavatel převzít montážní pracoviště, je povinen vytvořit o této skutečnosti písemný zápis a uvést v něm výslovné a konkrétní důvody svého odmítnutí. Dodavatel a Odběratel určí kontaktní osoby s dostatečnou odbornou kvalifikací a kompetencemi pro konzultace a interaktivní řešení problémů spojených se zabezpečením podmínek a informací nezbytných pro přípravu realizace i vlastní úspěšné a včasné plnění díla Dodavatelem, zejména pak v souvislosti s napojováním systému ANET na stávající informační infrastrukturu Odběratele (databáze, operační systém atd.). Odběratel dále

poskytne Dodavateli po dobu realizace díla sociální zařízení pro pracovníky Dodavatele, zdroj elektrické energie, v případě potřeby umožní použití telefonní linky. Po ukončení díla Dodavatel montážní pracoviště do 3 pracovních dnů vyklidí a předá jej Odběrateli. Po uplynutí této lhůty může Dodavatel ponechat na montážním pracovišti jen zařízení, popř. materiál, které jsou potřebné k odstranění vad vytčených Odběratelem.

- 4.13. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti. Po dobu realizace práva Dodavatele a v souvislosti s ním se Dodavatel neocitá v prodlení s plněním svých povinností, nevzniká Odběrateli nárok na náhradu škody či ušlého zisku, ani nevzniká Odběrateli nárok na slevu z ceny servisu. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 4.14. Dodavatel I je oprávněn navrhovat změny VOP zejména v návaznosti na změny právních předpisů, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb klientům a s ohledem na obchodní cíle Dodavatele. Dodavatel Odběrateli poskytne informace o navrhované změně VOP nejméně dva (2) měsíce před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti. Odběratel je oprávněn navrhovanou změnu VOP odmítnout a příslušnou Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Odběrateli. Odmítnutí navrhované změny VOP a výpověď Smlouvy musí být Dodavateli doručeny Odběratelem nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti nového znění VOP, jinak se k odmítnutí a výpovědi nepřihlíží. V případě, že Odběratel doručí Dodavateli v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změny VOP bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovému odmítnutí se nepřihlíží a platí, že Odběratel navrhovanou změnu VOP přijal s účinností ode dne účinnosti navrženého Dodavatelem. Změny VOP se týkají všech existujících i budoucích smluvních vztahů, na které VOP dopadají.
- 4.15. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit poplatek za servisní služby uvedené v příslušné Smlouvě (Smlouvách) v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto odstavce budou platné počínaje rokem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. V případě, že poplatek za poskytování servisních služeb za daný rok byl vyfakturován Dodavatelem ještě před zveřejněním předmětného indexu Českým statistickým úřadem, je Dodavatel oprávněn do fakturovat případný rozdíl ve výši poplatku do konce daného kalendářního roku. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé upravit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém příslušná Smlouva nabyla účinnost.

5. Obecné platební podmínky

- 5.1. Cena za zabezpečování konkrétního typu servisu je stanovena formou pravidelně se opakujícího čtvrtletního poplatku, jehož konkrétní výše v Kč bez DPH je určena ve Smlouvě.
- 5.2. Odběratel je povinen uhradit Dodavateli kvartální poplatek za realizaci servisu dohodnutého typu ve výši dle Smlouvy včetně DPH vždy začátkem příslušného kvartálu kalendářního roku. Výjimku tvoří první a poslední platba.
- 5.3. První faktura se vystaví ihned po uzavření příslušné servisní Smlouvy, a to ve výši poměrné části kalendářního kvartálu, ve kterém byla Smlouva uzavřena, tj. ode dne uzavření dané Smlouvy do konce příslušného kalendářního kvartálu.
- 5.4. Poslední platba se vyúčtuje k prvnímu dni posledního kalendářního kvartálu, kdy Smlouva ještě platí, a to ve výši poměrné části kvartálu, tj. od 1. dne posledního kvartálu do konce účinnosti Smlouvy.
- 5.5. Úhradu za servisní služby provede Odběratel na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Dodavatelem k 1. dni příslušného kvartálu.
- 5.6. Výše DPH k servisním poplatkům bude stanovena dle platného zákona o DPH.
- 5.7. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu a její splatnost se stanovuje dohodou smluvních stran na 10 dní ode dne jejího doručení Odběrateli.
- 5.8. V případě poskytnutí servisních služeb, jinak spadajících do činností Dodavatele dle této smlouvy, avšak jejichž potřeba vznikla v souvislosti s neodbornou nebo nedovolenou manipulací, z důvodu úmyslného poškození nebo zásahem vyšší moci se zavazuje Odběratel tyto servisní služby uhradit Dodavateli za cenu dle ceníku Dodavatele, platného v době poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury, která bude mít stejný režim jako je uvedeno výše v tomto článku. Zásahem vyšší moci se pro účely této smlouvy rozumí především poruchy systému způsobené úderem blesku či jinak generovaným elektrickým výbojem, požárem,

výbuchem, povodní, sesuvem půdy či jinou přírodní katastrofou, poruchami zdíva včetně padání omítky, poruchami stavebních konstrukcí apod.

- 5.9. V případě poskytnutí servisních služeb Odběrateli, které vyžadovaly přítomnost zástupce Dodavatele v místě servisovaného systému, a to na základě požadavku Odběratele, který se posléze ukázal být nedůvodným, má Dodavatel nárok na úhradu ceny této servisní služby Odběratelem ve výši určené dle ceníku Dodavatele platného v době poskytnutí těchto servisních služeb, a dále nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé poskytnutí Odběratelem nedůvodně nárokové servisní služby v daném servisním období.
- 5.10. Nedůvodným požadavkem Odběratele se rozumí zejména případy, kdy Odběratel nárokuje odstranění problému či závady na servisovaném systému dle této Smlouvy, vyžadujícím servisní službu spojenou s výjezdem zástupce Dodavatele k servisovanému systému, přičemž problém či závada sama se prokazatelně ukáže být řešitelná na úrovni nezbytné znalosti uživatelské správy servisovaného systému (např. s pomocí uživatelského manuálu pro servisovaný systém), nebo neposkytne-li z jakéhokoliv důvodu Odběratel v úrovni nezbytných znalostí uživatelské správy servisovaného systému a přiměřené míře spolupráci při snaze Dodavatele detekovat, lokalizovat a odstranit příčinu problému či závady na servisovaném systému Odběratele prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty před vlastním výjezdem zástupce Dodavatele k tomuto systému.

6. Zpracování údajů

- 6.1. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací Smlouvy při plnění svých povinností přijdou její pověřeni pracovníci do styku s osobními údaji ve smyslu Obecného nařízení GDPR, resp. ZZOÚ, budou s těmito osobními údaji (nad rámec povinností zachování mlčenlivosti) nakládat v souladu se všemi požadavky českého právního řádu na jejich ochranu, a to zejména s ohledem na požadavky ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR.
- 6.2. Pokud je zpracování osobních údajů co do právního důvodu založeno na souhlasu příslušného subjektu údajů, je zpracování těchto údajů upraveno vždy přímo ve Smlouvě nebo prostřednictvím jiného doložitelného právního aktu, přičemž je vždy stanoven předmět a doba trvání zpracování, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů, povinnosti a práva správce.
- 6.3. Odběratel bere na vědomí, že plnění dle Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel v takovém případě zajistí, aby takovýto subdodavatel plnil všechny povinnosti vyplývající z právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, zejména ze ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR.
- 6.4. Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.
- 6.5. Odběratel uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele za účelem zjištění programového vybavení Odběratele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.

7. Ochrana důvěrných informací a zákaz konkurence

- 7.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Odběratelem a Dodavatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance Smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu příslušné Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků smluvních stran podle podmínek příslušné Smlouvy a těchto VOP. Žádná smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění příslušné Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s danou Smlouvou nebo související s druhou smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené smluvní strany, s výjimkou těch informací, které smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují smluvní strany za důvěrné a smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat.
- 7.2. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost se dále vztahuje na informace sdělené:
- zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
 - zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,

- veřejným registrům na základě požadavků zákona a jiných právních předpisů,
- v případě, kdy již příslušná smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze smluvních stran porušila svoji povinnost,
- bankám financujícím Odběratele,
- osobám, které jsou osobami spřízněnými se smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Zákona o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné smluvní strany vyplývajících z příslušné Smlouvy,
- Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovvi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.

7.3. V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti dle tohoto článku, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) s tím, že povinná smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.

7.4. Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s těmito VOP, příslušnou Smlouvou nebo plněními poskytovanými na základě smluvních vztahů mezi Dodavatelem a Odběratelem je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, Pro případ porušení této smluvní povinnosti si smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých), kterou je porušující strana povinna uhradit do čtrnácti (14) kalendářních od doručení příslušné výzvy.

7.5. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Odběratele jako referenci.

7.6. Za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména Obecným nařízením GDPR, jsou smluvní strany jsou oprávněny pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů druhou smluvní stranou a tyto uchovávat. Obě Smluvní strany jsou dále oprávněny pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický záznam o komunikaci s druhou smluvní stranou, včetně evidence telefonických hovorů. Pořizování video a audio záznamu z osobních jednání mezi Odběratelem a Dodavatelem podléhá vždy předchozímu souhlasu obou smluvních stran.

8. Zánik Smlouvy

8.1. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:

8.1.1. Odstoupením Smluvní strany od příslušné Smlouvy v případě, že (i) druhá smluvní strana podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo tyto VOP, (ii) v případech, kdy to stanoví Smlouva nebo VOP, (iii) je na druhou smluvní stranu prohlášen úpadek nebo vstoupí do likvidace. Odstoupení musí být uskutečněné v písemné formě. Odstoupením nezaniká povinnost druhé strany uhradit již vystavené a doručené faktury, pokud plnění takto vyfakturované bylo ke dni odstoupení poskytnuto. Odstoupením rovněž nezaniká povinnost hradit smluvní pokuty, pokud nárok na jejich úhradu vznikl již před samotným odstoupením. Nesplacené dluhy Odběratele vůči Dodavateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Odběrateli, neuvede-li Dodavatel pozdější termín. Úhrady za již poskytnutá plnění dle příslušné Smlouvy Dodavatel po odstoupení nevrací, a to včetně úhrad za poskytnuté licence.

Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

- a) prodlení Odběratele s jakoukoliv úhradou ve prospěch Dodavatele, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;

neposkytování součinnosti během Implementace, ačkoliv k tomu byl Odběratel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) vyzván a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů. Nadto se sjednává, že v případě opakovaného (tj. třetího a každého dalšího) neposkytnutí součinnosti již není Dodavatel povinen Odběrateli tuto dodatečnou lhůtu k nápravě poskytnout;

prodlení Dodavatele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Odběratel na takovéto porušování smluvních povinností Dodavatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Dodavatel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;

prodlení Odběratele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

- 8.1.2. Výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.
 - 8.1.3. Způsobem uvedeným v příslušné Smlouvě nebo těchto VOP.
 - 8.1.4. Dohodou smluvních stran.
- 8.2. Již uhrazené platby za Servisní činnost či licence bez ohledu na období, na které byly hrazeny, se v případě zániku Smlouvy nevracejí.

9. Rozhodné právo a řešení sporů

- 9.1. Tyto VOP jakožto i všechny příslušné Smlouvy se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.
- 9.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s těmito VOP a/nebo příslušnou Smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody Smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.
- 9.3. Pro případ rozhodování sporu mezi smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky, se Smluvní strany dle § 89a občanského soudního řádu dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu dle sídla Dodavatele, jako soudu prvního stupně.

10. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 10.1. Odběratel přijetím těchto VOP dává Dodavateli dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, § 26 odst. 4 souhlas k elektronické fakturaci. Dodavatel bude daňové doklady zasílat na emailovou adresu uvedenou v hlavičce Smlouvy/Smluv, v případě její změny je Odběratel povinen Dodavateli prokazatelně sdělit novou emailovou adresu. Pokud Odběratel Dodavateli nesdělí jiný kontaktní email, budou Odběrateli doručovány daňové doklady na email uvedený v hlavičce Smlouvy.
- 10.2. Pokud bylo mezi Dodavatelem a Odběratelem sjednáno, že se jejich vzájemné vztahy řídí Všeobecnými obchodními podmínkami, řídí se jejich vzájemné vztahy vždy tím nejaktuálnějším zněním VOP.
- 10.3. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.07.2025