

SERVISNÍ SMLOUVA

o celoroční podpoře k softwarovým produktům společnosti INISOFT s.r.o.

Č.

Objednatel: **Český metrologický institut, příspěvková organizace**

Sídlo: Okružní 31, Brno-sever, PSČ: 63800

Zástupce: RNDr. Pavel Klenovský, generální ředitel

IČO: 00177016

DIČ: CZ00177016

Banka:

Zápis společnosti: ČMI není zapsán v žádném zákonem určeném rejstříku

(dále jen objednatel)

a

Dodavatel: **INISOFT s.r.o.**

Sídlo: Rumjancevova 696/3, Liberec I-Staré Město, PSČ: 460 01 Liberec

Zástupce: Ing. David Mareček, jednatel společnosti

IČO: 25 41 76 57

DIČ: CZ25417657

Banka:

Zápis společnosti: rejstřík - Obchodní rejstřík, evidující úřad - Krajský soud v Ústí nad Labem, spisová značka - C 16913

(dále jen dodavatel)

uzavírají podle § 1746, odst. 2 zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění tuto smlouvu týkající se celoroční podpory k poskytnutým softwarovým produktům.

I. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem této smlouvy je poskytnutí servisní odborné podpory k softwarovým produktům uvedeným v čl. II. (dále jen softwarové produkty) v rozsahu stanoveném přílohou č. 1 této smlouvy dle označeného typu poskytované služby:



STANDARD



PROFESIONAL

1.2. Tato servisní podpora bude poskytována výhradně výše uvedenému objednateli.

1.3. Dodavatel prohlašuje a zaručuje, že je osobou plně odborně způsobilou k plnění povinností převzatých touto smlouvou.

II. Zakoupené produkty a počet licencí

2.1. Dodavatel bude poskytovat odbornou servisní podporu k těmto objednatel zakoupeným produktům:

- **EVI Provoz – evidence odpadů** v počtu licencí:

III. Údaje cenové a fakturační

- 3.1. Cena za roční servisní podporu je odvozena od typu a počtu zakoupených licencí jednotlivých produktů a je specifikována v příloze č. 2 této smlouvy ve vztahu ke zvolenému typu poskytované služby uvedeném v bodě č. 1.1. této smlouvy.
- 3.2. Cena za poskytované služby bude hrazena vždy na rok dopředu na základě daňového dokladu - faktury, který bude vystaven ihned po podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami a dále vždy po uplynutí 12 měsíců od vystavení předchozího daňového dokladu. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění pro roční podporu na první roční období je den podpisu smlouvy druhou ze smluvních stran, a pro roční podporu na každé další období den shodného měsíce a data s tímto dnem v příslušném následujícím kalendářním roce. Splatnost faktury činí 14 dnů ode dne jejího vystavení.

IV. Práva a povinnosti dodavatele

- 4.1. Dodavatel bude poskytovat příslušné služby v rozsahu a termínech stanovených přílohou č. 1.
- 4.2. Dodavatel má povinnost dodržovat smluvní podmínky za předpokladu, že tomu nebrání technické nebo jiné objektivní překážky vzniklé na straně objednatele nebo dodavatele.
- 4.3. Objektivními překážkami se rozumí např. nevydání prováděcích předpisů k již platným zákonům, kvalita používaných hromadných komunikačních nebo přepravních prostředků, ztížení přírodních podmínek a jim podobných, které nejsou v moci smluvních stran ovlivnit.
- 4.4. Dodavatel má povinnost evidovat chyby vzniklé při používání softwarových produktů a provádět postupně jejich odstraňování, pokud to jsou chyby vzniklé prokazatelně chybou funkce programu. Pokud tyto chyby vzniknou jiným způsobem, je dodavatel povinen navrhnout objednateli nejvhodnější systém jejich odstranění.
- 4.5. Dodavatel má právo odmítnout provádět úpravy do softwarových produktů, pokud nejsou v souladu s koncepcí vývoje produktů. Dodavatel má dále právo odmítnout provádět opravy v softwarových produktech, jestliže tyto jsou již obsaženy v nových aktualizovaných verzích. Individuální úpravy mohou být řešeny na základě dodatku k předmětu této smlouvy.

V. Práva a povinnosti objednatele

- 5.1. Objednatel má povinnost v rozsahu znalostí uživatelské dokumentace k programu identifikovat požadavek na odstranění chybné funkce dle svých znalostí.
- 5.2. Objednatel nesmí provádět nestandardní zásahy do poskytnutých produktů bez předchozí konzultace se dodavatelem.
- 5.3. Objednatel má povinnost před požadovaným zásahem dodavatele učinit taková opatření (zejména zálohu dat), která zajistí případnou obnovu původního stavu příslušného programu a dat, který byl před zásahem dodavatele.
- 5.4. Objednatel má právo a povinnost kontroly provedených služeb dodavatelem.
- 5.5. Objednatel má nárok na bezplatné odstranění vady způsobené chybným zásahem dodavatele.
- 5.6. Pokud objednatel poruší povinnosti uvedené v odstavci 5.1., 5.2., 5.3. nebo 5.4., dodavatel nezodpovídá za vady programu vzniklé porušením povinností objednatele ani za škodu, která v důsledku takového porušení povinností objednateli vznikla.

VI. Odpovědnost za vady a škody

61. Dodavatel neodpovídá za vady a škody vzniklé objednateli v souvislosti s nepřesností v legislativě nebo za vady a škody způsobené jejich chybným výkladem ze strany objednatele nebo třetí osoby. V otázce přesnosti legislativy jsou pro dodavatele závazná i výkladová stanoviska a praktické naplňování ustanovení příslušných norem.
62. Dodavatel neodpovídá za vady a škody vzniklé při manipulaci, transportu a chybné obsluze médií pro záznam a převod dat v rozsahu této smlouvy.

VII. Sankční ustanovení

- 7.1. Bude-li dodavatel v prodlení s plněním poskytovaných služeb dle přílohy č. 1, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % za každý den prodlení z ceny za objednatelům zakoupené služby, nejvýše však do výše 100 % z této ceny.

- 7.2. Bude-li objednatel v prodlení se splacením faktury za služby, zaplatí dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % fakturované částky za každý den prodlení.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Obě smluvní strany se zavazují, že neuvolní bez písemného souhlasu třetí straně důvěrné informace druhé strany v jakékoliv formě, a že podniknou všechny rozumné kroky k zabezpečení těchto informací.
- 8.2. Obě strany souhlasí s možností zveřejnění reference na internetových stránkách nebo propagačních materiálech obou stran formou odkazu na název společnosti a používaný produkt dodavatele.
- 8.3. Veškeré pochybnosti podmínek této smlouvy se zavazují smluvní strany řešit v první řadě vzájemným jednáním.
- 8.4. Smluvní strany se zavazují, že o každé organizační změně (např. změna tel. čísel, změna adresy atd.) se budou navzájem neprodleně informovat.

IX. Platnost smlouvy

- 9.1. Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 9.2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc počínaje prvním dnem následujícího měsíce po prokazatelném doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 9.3. V případě výpovědi této smlouvy ze strany dodavatele má objednatel nárok na vrácení poměrné částky. Tato částka bude uhrazena objednateli na jeho účet do 30 dnů od data výpovědi.
- 9.4. Veškeré změny či doplňky této smlouvy musí být učiněny pouze formou písemných číslovaných dodatků k této smlouvě na základě dohody obou smluvních stran. Tyto dodatky se stávají nedílnou součástí smlouvy.
- 9.5. Právní poměry neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 9.6. Obě strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na základě projevené vůle obou smluvních stran, souhlasí s jejím obsahem, a že tato smlouva nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 9.7. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 a č. 2.
- 9.8. Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk. Obě vyhotovení mají platnost prvopisu (originálu) smlouvy.

Přílohy: č. 1 – Rozsah celoroční servisní podpory
 č. 2 – Ceník servisní podpory a služeb

Brno-sever, dne

Objednatel:

Liberec, dne 24.11.2017

Dodavatel:

Ing. David Mareček

jednatel společnosti **INISOFT s.r.o.**

Příloha č. 1

Poskytované služby typu STANDARD – rozsah celoroční servisní podpory

Stručný výtah: Po celý rok jsou poskytovány veškeré aktualizace a telefonická a e-mailová podpora. Platí garance zásahu nejpozději do 20 dnů kdekoli v ČR. Smluvně jsou definovány slevy na možné další služby.

- 1. Garance programových úprav – 100% kompatibilita s legislativou – stálý vývoj**
 - a) Garance 100% kompatibility s aktuální legislativou – vývoj a údržba software v souvislosti se změnami příslušných zákonů, prováděcích vyhlášek či legislativních výkladů.
 - b) Zajišťování základního vývoje doplňováním funkcí programu na základě většinového požadavku uživatelů.
- 2. Aktualizace programu – provedení**
 - a) Oznámení o změnách, které jsou způsobeny např. změnou legislativy a ovlivňují způsob práce s programem.
 - b) Poskytnutí zaktualizovaných programů v případě **změny legislativy** nejpozději do 2 měsíců od doby platnosti změn.
 - c) Pravidelné aktualizace software v souvislosti s doplňováním funkcí (minimálně 2x ročně; standardně 3-4x ročně).
 - d) Způsob distribuce:
 - ☐ Stažením z <http://www.inisoft.cz>.
- 3. Poradenská služba – konzultace 24 hodin denně, 365 dní v roce**
 - a) Telefonická podpora (hot-line):
 - ☐ v pondělí a středu od 8⁰⁰ do 12⁰⁰ na pevných linkách **485 124 943** nebo **485 124 810**;
 - ☐ mimo předchozí dobu na pevných linkách **485 102 698** nebo **485 101 543**;
 - ☐ v případě potřeby na mobilních telefonech, jejichž čísla jsou vždy aktuálně uvedeny na internetových stránkách <http://www.inisoft.cz>.
 - b) Hot-line (konzultace) pomocí e-mailové adresy **hotline@inisoft.cz**. Garantovaná doba odezvy činí v pracovních dnech 24 hodin od obdržení e-mailu.
- 4. Datová podpora při haváriích a krizových situacích – zásah na pracovišti nejpozději do 20 dnů**
 - a) Garantovaný zásah nejpozději do 20 pracovních dnů v případě poškození databáze, narušení integrity dat apod. Nejprve však musí být proveden pokus problém řešit elektronickou cestou nebo telefonicky.
- 5. Slevy**
 - a) Na práci a cestovné nad rámec smlouvy (nadstandard) je poskytována sleva oproti standardním cenám z ceníku. Ceník se započítanými slevami je uveden v příloze č. 2 smlouvy.

Poskytované služby typu PROFESIONAL – rozsah celoroční servisní podpory

Stručný výtah: Po celý rok jsou poskytovány veškeré aktualizace, telefonická, e-mailová, datová podpora a jedna servisní návštěva. Platí garance zásahu nejpozději do 3 dnů kdekoli v ČR. Smluvně jsou definovány slevy na možné další služby.

- 1. Garance programových úprav – 100% kompatibilita s legislativou – stálý vývoj**
 - a) Garance 100% kompatibility s aktuální legislativou – vývoj a údržba software v souvislosti se změnami příslušných zákonů, prováděcích vyhlášek či legislativních výkladů.
 - b) Zajišťování základního vývoje doplňováním funkcí programu na základě většinového požadavku uživatelů.
- 2. Aktualizace programu – provedení**
 - a) Oznámení o změnách, které jsou způsobeny např. změnou legislativy a ovlivňují způsob práce s programem.
 - b) Poskytnutí zaktualizovaných programů v případě **změny legislativy** nejpozději do 2 měsíců od doby platnosti změn.
 - c) Pravidelné aktualizace software v souvislosti s doplňováním funkcí (minimálně 2x ročně; standardně 3-4x ročně).
 - d) Způsob distribuce:
 - ☐ Stažením z <http://www.inisoft.cz>.
- 3. Poradenská služba – konzultace 24 hodin denně, 365 dní v roce**
 - a) Telefonická podpora (hot-line):
 - ☐ v pondělí a středu od 8⁰⁰ do 12⁰⁰ na pevných linkách **485 124 943** nebo **485 124 810**;
 - ☐ mimo předchozí dobu na pevných linkách **485 102 698** nebo **485 101 543**;
 - ☐ v případě potřeby na mobilních telefonech, jejichž čísla jsou vždy aktuálně uvedeny na internetových stránkách <http://www.inisoft.cz>.
 - b) Hot-line (konzultace) pomocí e-mailové adresy **hotline@inisoft.cz**. Garantovaná doba odezvy činí v pracovních dnech 24 hodin od obdržení e-mailu.
 - c) Datová podpora pomocí e-mailové adresy **hotline@inisoft.cz** – kontrola správnosti vedení evidencí.

4. Garantovaná servisní návštěva 1x ročně zdarma

- a) Garantovaná servisní návštěva 1x ročně v místě instalace produktu, v případě multilicence v místě stanoveném dohodou (instalace software nebo upgrade, kontrola funkčnosti, proškolení k novým funkcím) v rozsahu 2 hodin (cestovné a práce v ceně služby). Termín bude stanoven po dohodě. Návštěva se skládá z:
- ☐ Kontrola chodu software a kontrola správnosti vedení evidencí (před upgrade).
 - ☐ Instalace příslušných softwarových produktů v místě pracoviště objednatele.
 - ☐ Proškolení pracovníků – zodpovězení dotazů k software a příslušné problematice.

5. Datová podpora při haváriích a krizových situacích – zásah na pracovišti nejpozději do 3 dnů

- a) Garantovaný zásah nejpozději do 3 pracovních dnů v případě poškození databáze, narušení integrity dat apod. Nejprve však musí být proveden pokus problém řešit elektronickou cestou nebo telefonicky. Jeden zásah v roce je bezplatný dle podmínek v bodu č. 4.

6. Slevy

- a) Na práci a cestovné nad rámec smlouvy (nadstandard) je poskytována sleva oproti standardním cenám z ceníku. Ceník se započítanými slevami je uveden v příloze č. 2 smlouvy.

Příloha č. 2

Ceník servisní podpory a služeb

Typ programu	Počet licencí	Cena servisní podpory typu STANDARD	Cestovné nadstandard	Práce nadstandard
EVI Provoz				

K uvedeným cenám bude připočítána DPH v platné výši.