

SMLOUVA
na poskytování služeb na údržbu a rozvoj informačního
systému NIS

číslo TP/070327/VOZP

Smluvní strany

Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem Drahobejlova 1404/4, Praha 9, PSČ 190 03

IČ: 47114975

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl A, vložka 7564

zastoupená: Ing. Františkem Beránkem, generálním ředitelem VoZP ČR

osoba oprávněná k jednání: Ing. Tvrdý Bohuslav, ředitel odboru informatiky VoZP ČR

tel.: [redacted]

fax: [redacted]

Bankovní spojení: [redacted]

Číslo účtu: [redacted]

(dále jen „Objednatel”) na straně jedné

a

KOMIX, s.r.o.

se sídlem Holubova 1, Praha 5, PSČ 150 00

IČ: 47117087

DIČ: CZ47117087

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 12440

zastoupená: Ing. Petrem Kučerou, jednatelem společnosti

osoba oprávněná k jednání: Ing. Stanislav Žítek, ředitel odboru informačních systémů

tel.: [redacted]

fax: [redacted]

Bankovní spojení: [redacted]

Číslo účtu [redacted]

(dále jen „Poskytovatel”) na straně druhé.

Na základě splnění podmínek vyhlášených Vojenskou zdravotní pojišťovnou České republiky (dále jen „VoZP ČR”) v rámci jednacímho řízení bez uveřejnění dle zákona č.40/2004 Sb., o veřejných zakázkách, v návaznosti na kupní smlouvu č.KS/191004/VoZP/SZ, se smluvní strany dohodly, podle § 262 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ”), že se jejich závazkový vztah řídí tímto zákonem a uzavírají tuto

Parafováno: Objednatel:

[redacted signature]

Poskytovatel:

[redacted signature]

Smlouvu na poskytování služeb na údržbu a rozvoj informačního systému NIS

(dále jen "Smlouva")

Článek 1 Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem smlouvy je poskytování služeb na údržbu a rozvoj informačního systému NIS (dále jen NIS). Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Objednateli služby technické a systémové podpory informačního systému NIS. Objednatel se zavazuje tyto služby v souladu s touto smlouvou uhradit.
- 1.2 Součástí této smlouvy jsou i služby na zajištění školení uživatelů a správců informačního systému NIS. Za školení dle tohoto článku není považováno zaškolení uživatelů a správců dle článku 2.8.
- 1.3 Technická podpora zahrnuje služby spojené se zajištěním údržby a rozvoje aplikačního software (dále jen SW) informačního systému NIS. Jedná se o provádění úprav stávajících funkcí (opravné verze – patches¹ a úpravy dle požadavků - update) a vývoje funkcí nových (nové verze - upgrade).
- 1.4 Systémová podpora zahrnuje služby spojené se zajištěním odborně náročných zásahů (závady, konfigurace, instalace, převody dat, apod.) při správě a při řešení problémů při užívání informačního systému NIS. V rámci systémové podpory se bude využívat služba poskytovaná na místě (On-Site) a konzultace po telefonu (Hot-Line). V rámci systémové podpory se předpokládá využití i služeb spojených se zaškolením, konzultací nebo seznámením s instalací nových verzí aplikačního SW.

Článek 2 Technická podpora

- 2.1 Definice technické podpory je uvedena v článku č.1.3.
- 2.2 V případě změn v aplikačním SW nebo datovém modelu, je Poskytovatel povinen všechny změny řádně zdokumentovat a pokud si to vyžaduje úroveň změn, provést úpravu projektové dokumentace a v návaznosti i provozní a uživatelské dokumentace dle článku č.2.5 a tyto předat Objednateli.
- 2.3 Technická podpora je vyžadována na základě objednávky. Každý požadavek uplatněný v rámci technické podpory je realizován jako vývojový projekt v rámci něhož se zpracovává specifikační list projektu (studie proveditelnosti). Specifikační list projektu (studie proveditelnosti) je po podpisu gestorem² odeslán Poskytovateli ke zpracování nabídky. V nabídce Poskytovatel uvede minimálně: předmět nabídky, popis plnění, cenu, dobu realizace plnění a dobu platnosti nabídky. Objednatel na základě nabídky

¹ Opravné verze (patches) jsou realizovány na základě záručního servisu.

² Gestor je zadavatel požadavku a po realizaci provádí

zpracuje objednávku a předá ji Poskytovateli nejpozději do ukončení doby platnosti této nabídky.

- 2.4 K plnění objednávky vystavené Objednatelem na základě nabídky Poskytovatele dle článku č.2.3 přistoupí Poskytovatel v termínu zahájení plnění uvedeném v nabídce, nebo v termínu stanoveném na základě dohody obou stran.
- 2.5 V rámci technické podpory jsou všechny změny zpracovány do příslušné provozní a uživatelské dokumentace a aktualizovaná dokumentace je předána Objednateli současně s ukončením předávání díla např. při ukončení zkušebního provozu díla. Změny v dokumentaci na základě operativních požadavků dle článku č. 2.9 se provádí kumulativně k termínu fakturace a nebo termínu stanovenému na základě oboustranné dohody uvedené při předání v Protokolu o hlášení a odstranění závady.
- 2.6 Objednatel a Poskytovatel přebírají a předávají dílo vždy protokolárně současně s výsledky testování dle článku 4.
- 2.7 Poskytovatel zajistí ukládání (na www stránkách Objednatele) a archivaci veškeré dokumentace spojené s realizací požadavků v rámci technické podpory.
- 2.8 Zaškolení uživatelů a správců informačního systému v souvislosti s provedenými změnami provede Poskytovatel v rámci plnění dle článku 2 (technická podpora).
- 2.9 Technická podpora může být vyžádána jako operativní požadavek. Za operativní požadavek je považován každý požadavek, u kterého není oboustranně akceptovatelná doba realizace dle článku 2.4, případně kratší, pokud ji Poskytovatel bude schopen definovat na základě jemu známých skutečností. U operativních požadavků je přístupováno k realizaci ihned nebo v době odezvy v jednotkách dnů (viz článek 2.13). Poskytovatel dle svých možností předává kvalifikovaným odhadem Objednateli informaci o době plnění v člověkohodinách. Plnění operativních požadavků je oceňováno dle doby odpracované na jejich řešení a to sazbou stanovenou v čl.6 této smlouvy.
- 2.10 Priority a pořadí realizace operativních požadavků jsou stanovovány rozhodnutím přijatým na kontrolních dnech. Objednatel může na základě provozních potřeb požadovat realizaci některého z operativních požadavků přednostně (požadavek typu URGENT) i v době mimo kontrolní den. Po dohodě s Poskytovatelem bude pak stanoveno nové pořadí realizace požadavků.
- 2.11 Za operativní požadavek je považován také každý požadavek na odstranění chyb a nestandardních stavů, uvedených v Záznamu o nesrovnalostech (dále jen ZoN) . Tyto požadavky jsou řešeny v rámci záručního servisu dle stanovených podmínek uvedených v článku 7 a v příloze č.5 smlouvy č.KS/191004/VoZP/SZ (dále kupní smlouvy). Po uplynutí doby záručního servisu jsou i nadále prokazatelné chyby v informačním systému NIS na základě oboustranné akceptace opravovány bezplatně pokud je tato smlouva platná a její ustanovení jsou dodržována.
- 2.12 V případě uplatnění požadavku formou operativního požadavku je Poskytovatel povinen přijetí písemného požadavku Objednatele, zaslaného formou faxové zprávy, elektronické pošty, nebo jiným dohodnutým elektronickým způsobem určeným pro

evidenci požadavků a obdrženího v pracovní době, bez zbytečného prodlení potvrdit a zahájit práce na jeho řešení v pořadí stanoveném rozhodnutím kontrolního dne, nebo dohodou obou stran. Pracovní dobou se rozumí doba od 8:30 do 17:00 hod. v pracovní den. Do doby odezvy se nezapočítává doba od 17:00 hod. posledního pracovního dne před dnem pracovního volna nebo klidu do 8:30 hod. prvního pracovního dne následujícího po dni pracovního klidu nebo volna. Státem uznané svátky jsou považovány pro účely této Smlouvy za dny pracovního klidu.

- 2.13 Smluvená doba odezvy na zahájení řešení operativního požadavku je do následujícího pracovního dne pro požadavky typu URGENT. Ostatní požadavky jsou řešeny v pořadí postupem stanoveným dle bodu 2.12, až do vyčerpání rozsahu kapacity stanoveném touto smlouvou.
- 2.14 Operativní požadavek je oprávněna uplatnit osoba uvedená v článku č.7.2.
- 2.15 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost při řešení technické podpory v odpovídajících termínech a v přiměřeném rozsahu.

Článek 3 Systémová podpora

- 3.1 Definice systémové podpory je uvedena v článku č.1.4.
- 3.2 U služeb dle článku č.3 se vždy postupuje formou operativních požadavků dle článku č. 2.9 až 2.14)
- 3.3 Systémová podpora je poskytována při problémech vzniklých při práci s NIS, včetně možnosti telefonické konzultace (Hot-line). Komunikace může být vedena též faxem nebo elektronickou poštou.
- 3.4 Služba Hot-line je poskytována v pracovní dny od 8:30 do 17:00 hod. Za službu Hot-line je považováno poskytování odpovědí prostřednictvím telefonické linky na krátké otázky a konzultace týkající se problémů s provozem a užíváním informačního systému NIS (například problémy při instalaci a migraci, při návrhu a nastavení, při ladění produktu, dále problémy týkající se otázek jak používat produkt, při analýze kapacit a jejich plánování, při zálohování a obnově dat, při správě systému, otázky týkající se kompatibility, funkčnosti a spolupráce produktů). Dále součinnost s dodavatelem ostatních informačních technologií v souvislosti s řešením problémů s provozem a užíváním informačního systému NIS.
- 3.5 Za službu On-site je považováno poskytování podpory specialisty Poskytovatele na místě u Objednatele. Za službu On-site je považováno i poskytování této služby vzdáleným přístupem. Jedná se zejména o požadavky na poskytnutí fyzického zásahu do konfigurace informačního systému NIS, provedení analýzy problému na místě, pomoc při instalaci aplikačního SW apod. na vyžádání Objednatelem.
- 3.6 V rámci systémové podpory jsou poskytovány konzultace vyškoleným, Objednatelem jmenovaným uživatelům a správčům k užívání a provozu NIS.

- 3.7 V rámci systémové podpory jsou všechny požadavky podávány jen písemně (e-mailem nebo faxem), stanoveným postupem dle této smlouvy a oprávněnými osobami uvedených v článku 7.2. Na požadavky podané způsobem v rozporu s touto smlouvou nebude brán zřetel. Písemný požadavek musí mít podobu formuláře Protokol o hlášení a odstranění závady (viz příloha č.1), elektronicky formou ZoN a nebo při postupu v rámci záručního servisu dle Reklamačního řádu (viz příloha č.4).
- 3.8 Objednatel poskytuje Poskytovateli na vyžádání součinnost při řešení provozního stavu, který reklamoval nebo si k němu vyžádal systémovou podporu, včetně zásahu na místě.
- 3.9 Systémová a technická podpora poskytovaná dle této Smlouvy neobsahuje zejména:
- Služby, jejichž potřeba je vyvolána vadnou funkcí technického vybavení, jiného programového vybavení než smluvního NIS nebo vadou médií, která nebyla dodána Poskytovatelem.
 - Řešení chyb NIS, které se projeví v souvislosti s porušením podmínek této Smlouvy nebo jeho použitím v rozporu s dodanou dokumentací.
 - Řešení chyb NIS jestliže byl změněn, modifikován nebo kombinován či spojen s jiným programovým vybavením, ledaže je to pro NIS přípustné dle dokumentace nebo bylo jiné programové vybavení dodáno na základě této Smlouvy. Za nepřípustnou modifikaci se považuje i modifikace obsahu databáze NIS, která nebyla provedena v souladu s dokumentací k NIS dodávanou.
 - Řešení softwarových problémů, které byly způsobeny nedbalostí nebo jiným zaviněním Objednatele.
 - Řešení chyb NIS, který Objednatel používá v jiném počítačovém systému nebo softwarovém prostředí, než pro která je určen. Každá zásadní změna v HW a systémovém SW na provozním systému (zejména operační systém AIX, databázový server Informix), která má vliv na chod NIS, musí být oznámena Dodavateli s žádostí o potvrzení garancí za záruční podmínky a za bezporuchový provoz NIS.

Článek 4 Předávací řízení

- 4.1 Postup předávacího řízení v rámci tohoto článku (kromě článku č.4.11) se vztahuje pouze na technickou podporu. Akceptace poskytnutí služeb v rámci systémové podpory je provedena na základě potvrzení ze strany Objednatele podpisem Protokolu o hlášení a odstranění závady a případným popisem stavu plnění požadavku. V případě operativních požadavků je předávací řízení popsáno v článku č.4.11.
- 4.2 Poskytovatel předá³ plnění, popř. jeho etapu v rozsahu specifikovaném v objednávce na poskytnutí technické podpory. Poskytovatel vždy zajistí přípravu testovacích případů k ověření funkcí Objednatelem, pokud se nedohodnou jinak. Objednatel potvrdí převzetí plnění do předávacího řízení na dodací list, který předloží oprávněné osobě Poskytovatel

³ Předáním se rozumí také předvedení plnění Poskytovatelem v místě užití tohoto plnění u Objednatele, pokud se obě strany nedohodnou jinak. Předvedení plnění je vždy realizováno v rámci kvalifikačního testování výslovně u objednávek, pokud je toto organizováno. U operativních požadavků musí Objednatel o předvedení výslovně požádat Poskytovatele, který má právo toto zahrnout do nákladů.

- 4.3 Předávací řízení zajistí Objednatel v případě předávání dokumentace provedením její formální a obsahové kontroly. V případě předávání aplikačního SW provedením dohodnutých kvalifikačních testů pro ověření provozních požadavků (systémových) a požadavků uživatelských (funkčních). Specifikace postupu provedení kvalifikačního testování není předmětem této smlouvy.
- 4.4 V průběhu kvalifikačního testování obě smluvní strany zkontrolují shodu předávaného plnění, popř. jeho etapy, s očekávanými výsledky testů stanovenými na základě objednávky, jejíž součástí je Specifikační list projektu, studie proveditelnosti a nebo nabídka. O předání a případných zjištěných rozdílech sepíše Objednatel zápis, který bude sloužit jako podklad pro vyhodnocení výsledků kvalifikačního testování. Jeho správnost potvrdí osoby oprávněné k jednání ve věcech odborně věcných za každou ze smluvních stran svým podpisem.
- 4.5 Kvalifikační testování za Objednatele bude provedeno zástupci uživatele a provozovatele, v souladu s dohodnutými scénáři a postupy testování. Za organizaci kvalifikačních testů aplikačního SW a jeho začlenění do informačního systému NIS zodpovídá Objednatel, který ve své gesci zpracuje Protokol o převzetí plnění (viz příloha č.2) a v případě provádění kvalifikačního testování Protokol o kvalifikačním testování systému (viz příloha č.3).
- 4.6 Kvalifikační testování Objednatel zahájí do pěti pracovních dnů od převzetí plnění do předávacího řízení dle odstavce 4.2. Délka trvání kvalifikačního testování musí být úměrná pracnosti dodaného plnění a nepřesáhne 10% doby spotřebované na dodané plnění pokud nebude dohodnuto stranami jinak. Plánované datum ukončení kvalifikačního testování plnění sdělí Objednatel Poskytovateli nejpozději při zahájení kvalifikačního testování. Předávací řízení musí být ukončeno do pěti dnů po ukončení kvalifikačního testování. Pokud je tato lhůta překročena, má Poskytovatel právo plnění fakturovat a Objednatel má povinnost fakturu akceptovat a zaplatit.
- 4.7 V průběhu kvalifikačního testování Objednatel zdokumentuje nedostatky plnění oproti zadání a neprodleně je písemně oznámí Dodavateli. Takto zjištěné nedostatky Poskytovatel odstraní v průběhu kvalifikačního testování tak, že uvede plnění do souladu se zadáním. Termín odstranění neshod bude dohodnut oběma stranami. Pokud se nejedná o neshody znemožňující užívat dílo, nejsou důvodem k pozastavení, nebo přerušení kvalifikačního testování. Stejně tak nejsou důvodem k odmítnutí akceptace díla. Poskytovatel je povinen v dohodnutém termínu neshody vypořádat
- 4.8 Předávací řízení za Odběratele provedou věcně příslušní vedoucí pracovníci Objednatele na základě výsledků kvalifikačního testování. Akceptaci splnění zadání provede gestor Protokolem o převzetí plnění (viz příloha č.2).
- 4.9 Datum podpisu Protokolu o převzetí plnění nebo protokolů o splnění nebo předání dílčího plnění je považováno za den zdanitelného plnění a Dodavatel má právo na základě tohoto Protokolu fakturovat Odběrateli cenu plnění odpovídající předmětu objednávky a sjednané ceně.
- 4.10 Objednatel má právo i po převzetí plnění uplatňovat případné vady na předmětu objednávky dle Reklamačního řádu uvedeného v příloze č.4, který je nedílnou součástí

kupní smlouvy. Dodavatel je povinen tyto vady odstranit na své náklady v dohodnutých termínech.

- 4.11 Akceptaci operativního požadavku vždy provádí gestor uvedený při zadání tohoto požadavku k řešení. V případě potřeb uplatní gestor požadavek na předvedení plnění operativního požadavku ze strany Poskytovatele. Čas vynaložený na předvedení plnění bude zahrnut do celkové pracovní na splnění operativního požadavku. Akceptace je vyjádřena záznamem uvedeným v e-mailu a dána na vědomí Poskytovateli. Akceptace operativních požadavků podléhá ustanovením článku 4.6. Komunikaci s Poskytovatelem zajišťuje oprávněná osoba uvedená v článku č.7.2. V rámci plnění operativních požadavků vždy předává Poskytovatel Objednateli popis plnění a pokud došlo ke změně dat i podrobný popis těchto změn.

Článek 5 Záruční servis

- 5.1 Na všechny dodané služby v rámci této smlouvy poskytuje Poskytovatel záruku v rozsahu 24 (slovy dvacetičtyř) měsíců za podmínek Reklamačního řádu (Příloha č.4).

Článek 6 Cena plnění a platební podmínky

- 6.1 U objednávky a u operativního požadavku se stanoví cena za poskytování technické podpory dle článku č.6.3.
- 6.2 Náklady za služby související s plněním poskytování technické podpory, (např. náklady na zaškolení správců a uživatelů, na provedené změny v aplikačním SW, na úpravu dokumentace, předávací řízení, příprava testovacích případů), jsou součástí ceny plnění.
- 6.3 Cena za poskytování služeb technické a systémové podpory se stanoví takto:

č.	Role	Jednotková hodinová sazba v Kč bez DPH
1.	Vedoucí projektu	1 ■■■
2.	Analytik	1 ■■■
3.	Programátor – analytik	1 ■■■
4.	Tester	1 ■■■
5.	Systémový specialista	1 ■■■
6.	Dokumentarista	■■■
7.	Operativní požadavek	■■■

- 6.4 Cena za poskytování služeb Hot-line pro systémovou podporu, kontrolních dnů a pohotovostí k zásahu na vyžádání Objednatele s garantovanou dobou odezvy činí ■■■ ■■■ ■■■ DPH.
- 6.5 Rozsah poskytování systémové a technické podpory formou operativních požadavků je maximálně 512 hodin/měsíc dle sazby uvedené v článku č.6.3 č.7.

- 6.6 Fakturace operativních požadavků bude prováděna 1 měsíčně v plném rozsahu hodin na daný měsíc. Vyčerpané hodiny obě smluvní strany průběžně sledují a nevyčerpané hodiny se přesouvají na další měsíc. Vyhodnocení čerpání hodin provedou smluvní strany jednou ročně a provedou vzájemné vyúčtování.
- 6.7 Poskytovatel využívá při řešení služeb technické a systémové podpory primárně přístup na pracoviště Objednatele prostřednictvím vzdáleného přístupu, kdy není nutná fyzická přítomnost na pracovišti Objednatele. Poskytovatel zohlední úsporu svých nákladů využíváním služby vzdáleného přístupu v ceně za plnění.
- 6.8 Cena za poskytování školení uvedená v tomto článku je kalkulována na jeden kurz/jeden den do 15 posluchačů včetně. Tato cena nezahrnuje náklady na vytvoření školicí dokumentace, pokud se bude pro školení speciálně vytvářet.

Cenová položka	Cena v Kč/den bez DPH	Cena v Kč/den s 19% DPH
Cena školení uživatele systému NIS	■ ■	
Cena za 1 lektora pro druhý a další turnus kurzu, pokud je opakování v intervalu do 1 měsíce od prvního běhu	■ ■	

- 6.9 Za práce On-Site vyžádané Objednatelem v době od 17:00 do 09:00 hod. a ve dnech pracovního volna nebo klidu a ve dnech státních svátků se sjednaná hodinová sazba zvyšuje o 50 %.
- 6.10 V případě poskytování systémové podpory On-site mimo Prahu hradí Odběratel Poskytovateli denní sazbu ■ ■ ■ ■ DPH plus cestovní a ubytovací náklady v obvyklé výši bez nákladů na stravu. Doba dopravy na místo a zpět se započítává do výkonu Dodavatele. Náhrada za použití automobilu je stanovena dle části VII zákoníku práce č. 262/2006 Sb. (§ 157) a platné vyhlášky č. 577/2006 Sb., kterou se pro určení výše náhrady za spotřebovanou pohonnou hmotu stanoví průměrná cena pohonných hmot.
- 6.11 Uvedené ceny jsou platné 12 měsíců od podpisu této smlouvy. Po uplynutí této lhůty má Poskytovatel nebo Objednatel právo navrhnout změny cen v návaznosti na inflační index a růst platů v sektoru IT stanovený ČSÚ.
- 6.12 Platební podmínky:
- 6.12.1 Smluvní strany se dohodly na právu Poskytovatele fakturovat Objednateli sjednanou cenu a to za splnění podmínek předání v souladu s článkem 4.
- 6.12.2 Faktura vystavená na základě této Smlouvy musí být vyhotovena ve dvou výtiscích (originál a kopie) a musí obsahovat tyto údaje a náležitosti:

- označení Poskytovatele a Objednatele, jejich sídlo, IČ, DIČ,

Parafováno: Objednatel: _____

Poskytovatel: _____

- číslo Smlouvy,
- evidenční číslo faktury,
- datum vystavení a datum splatnosti faktury,
- datum zdanitelného plnění,
- označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit,
- fakturovanou částku, včetně vyčíslení DPH,
- označení počítačového programu a projektu,
- čj. objednávky Objednatele, v případě operativního požadavku jeho číslo,
- razítko a podpis Poskytovatele.

Přílohou faktury je vždy v případě objednávky Protokol o převzetí plnění, akceptace gestora u operativních požadavků, kopie výkazů práce u služeb On-site a prezenční listina u školení.

6.12.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 14 kalendářních dnů (slovy čtrnáct) od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.

6.12.4 Doba splatnosti faktury je sjednána na 14 kalendářních dnů (slovy čtrnáct) od data doručení faktury Objednateli. Datum úhrady je datum odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

Článek 7 Oprávněné osoby

- 7.1 Osoba Objednatele oprávněná vyžadovat technickou podporu formou objednávek u Poskytovatele je GR VoZP ČR.
- 7.2 Osoba Objednatele oprávněná uplatnit operativní požadavek u Poskytovatele je ředitel OI VoZP ČR.
- 7.3 Osoba Objednatele oprávněná vyžadovat systémovou podporu u Poskytovatele je ředitel OI VoZP ČR.

Článek 8 Místo plnění

8.1 Místem plnění služeb On-site a předání předmětu Smlouvy, je sídlo Ústředí VoZP ČR na adrese Drahobejlova 1404/4 Praha 9. Objednatel pro tyto účely připraví a vyčlení Poskytovateli prostory a technické prostředí včetně technických prostředků pro zajištění plnění. Dílčí práce budou prováděny v sídle Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Objednatel zajistí vzdálené připojení dle provozních možností.

Parafováno: Objednatel:



Poskyvatel:



Článek 9 Odpovědnost za škodu

- 9.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí k předcházení škod a k jejich minimalizaci.
- 9.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 9.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.5 Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními ObchZ. S přihlédnutím k § 379 ObchZ činí úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla v důsledku vad implementace plnění vzniknout, maximálně částku ■■■■■ v jednom kalendářním roce.
- 9.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Zaplacením sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody.

Článek 10 Smluvní pokuty

- 10.1 V případě, že dojde k prodlení s plněním vymezeným v předmětu této smlouvy výhradně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ■■■ z ceny plnění za každý pracovní den prodlení.
- 10.2 V případě, že je Poskytovatel v prodlení, výhradně z vlastní viny, s odstraněním vady, která zásadně brání provozu a užívání informačního systému NIS v záruční lhůtě, je Objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši ■■■■ ■■■■ ■■■■ ■■■■ za každý pracovní den prodlení.

Parafováno: Objednatel: ■■■■

Poskytovatel: ■■■■

- 10.3 V případě, že je Objednatel v prodlení s úhradou faktury za dodaný a převzatý aplikační SW informačního systému NIS nebo další plnění vymezené v předmětu této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši [] z fakturované částky za každý pracovní den prodlení. Pokud je pohledávka za Objednatelem více jak 30 (slovy třicet) dní po lhůtě splatnosti, má Poskytovatel právo zastavit poskytování všech dalších služeb.
- 10.4 Výše uvedené smluvní pokuty se neuplatní, pokud prodlení Poskytovatele bylo způsobeno neposkytnutím součinnosti ze strany Objednatele nebo jinými důvody na straně Objednatele nebo pokud k prodlení došlo z důvodů existence okolností vylučujících odpovědnost, či z důvodů překážek vzniklých nezávisle na vůli Poskytovatele.
- 10.5 Obě smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na smluvní pokutu, úrok z prodlení, nebo náhradu škody písemně vyzvat druhou smluvní stranu k podání vysvětlení.
- 10.6 Smluvní pokuta je splatná na základě faktury vystavené oprávněnou smluvní stranou se splatností čtrnáct dnů ode dne doručení povinné smluvní straně.
- 10.7 Případné uplatnění smluvních pokut jak ze strany Objednatele, tak ze strany Poskytovatele, bude zahájeno na základě vzájemného písemného vyrozumění, ke kterému se druhá strana do 7 dnů vyjádří.

Článek 11

Ochrana informací

- 11.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:
- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále "důvěrné informace"),
 - mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 11.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto Smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 11.3 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích

další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

11.4 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením na titulní stránce.

11.5 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
- měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

11.6 Pokud se zaměstnanci Poskytovatele při naplňování této Smlouvy seznámí s osobními a citlivými údaji klientů Objednatele, budou s nimi nakládat v souladu s požadavky definovanými zák.č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Poskytovatel nebude tyto údaje poskytovat, předávat, kopírovat, přenášet a neumožní k nim přístup jakékoli třetí osobě. Poskytovatel osobní a citlivé údaje nebude využívat k jiným účelům než k naplnění obsahu této Smlouvy. O jejich obsahu zachovají zaměstnanci Poskytovatele mlčenlivost. Písemný závazek mlčenlivosti bude uložen u Poskytovatele. V případě porušení citovaných zásad zaměstnanci Poskytovatele, ať přímo či nepřímo, bude Objednatelem uhrazena Odběrateli v plné výši pokuta stanovená příslušným orgánem (např. Úřadem pro ochranu osobních údajů, soudem atd.).

Článek 12

Součinnost a vzájemná komunikace smluvních stran

12.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

12.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

12.3 Poskytovatel se zavazuje, že bude jednat s Objednatelem a s OZP a.s. společně o způsobu poskytování technické podpory a údržby programu za účelem snížení nákladů na technickou podporu. Za tím účelem Poskytovatel i Odběratel podpoří vznik koordinačního orgánu, ve kterém budou mít zastoupení všechny tři strany.

Parafováno: Objednatel:



Poskytovatel:



- 12.4 Veškerá oficiální komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob uvedených v článku 7 této Smlouvy a statutárních zástupců smluvních stran.
- 12.5 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné (papírové) podobě a druhé straně doručena osobně nebo faxem zaslaným na faxové číslo uvedené v záhlaví této Smlouvy, doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Běžná pracovní komunikace může být vedena prostřednictvím elektronické pošty.
- 12.6 Oznámení se považují za doručená třetí den po jejich prokazatelném odeslání.
- 12.7 Ukládá-li tato Smlouva předat některý dokument musí být předán také v elektronické podobě jako dokument vytvořený prostředky MS Office XP. Rozsah používaných verzí MS Office může být v průběhu plnění této Smlouvy smluvními stranami dohodou omezeny. Stejně tak se mohou smluvní strany dohodnout i na jiných technologických prostředcích.
- 12.8 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, telefonů, faxů a e-mailu budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy tři) dnů.

Článek 13 **Řešení sporů**

- 13.1 Všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy a v souladu s ní a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou řešeny obvyklým způsobem a v souladu s platnými právními předpisy České republiky.
- 13.2 V případě nevyřešení těchto sporů mimosoudní cestou je každá ze smluvních stran oprávněna podat žalobní návrh u věcně a místně příslušného soudu.

Článek 14 **Zánik Smlouvy a způsob vypořádání smluvních stran**

- 14.1 Smluvní strany se dohodly na následujících způsobech a podmínkách zániku této Smlouvy:
- 14.1.1 Vypovědí, a to jestliže druhá smluvní strana nedodržuje ustanovení této Smlouvy a ani po písemné výzvě, aby své jednání uvedla do souladu se Smlouvou se jednání, které je v rozporu s touto Smlouvou nezdrží. Vypovědní lhůta činí 3 (slovy tři) měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 14.1.2 Písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.

- 14.2 Jestliže dojde k ukončení této Smlouvy dle bodu 14.1.1, jsou obě smluvní strany povinny provést vyrovnání, a to následovně:
- 14.2.1 Poskytovatel je povinen předat Objednateli veškeré uhrazené dodávky, včetně dohodnuté dokumentace a dodávky rozpracované v tom stavu, v jakém se ke dni výpovědi nacházejí.
 - 14.2.2 Poskytovatel je povinen provést nejpozději do 3 (slovy tří) týdnů od data ukončení této Smlouvy inventuru rozpracovanosti dodávek a uvést částku, kterou za dosud neuhrazené a rozpracované dodávky požaduje.
 - 14.2.3 Poskytovatel je povinen doložit Objednateli míru rozpracovanosti nedokončených dodávek.
 - 14.2.4 Cena rozpracovaného plnění se určuje tak, že Poskytovatel za účasti zástupce Objednatele provede odhad procenta rozpracovanosti konkrétní etapy plnění a ze smluvní ceny plnění provede výpočet odpovídající tomuto procentuálnímu odhadu ceny plnění.
 - 14.2.5 Objednatel je Poskytovateli povinen uhradit všechny dlužné platby za převzaté plnění, popř. jeho etapy, včetně ceny za plnění, které Poskytovatel dokončil v souladu s touto Smlouvou a které k datu výpovědi nebylo Objednatelem převzato, jakož i poměrnou část ceny rozpracovaného a nepřevzatého plnění, popř. jeho etap.
 - 14.2.6 Cenu nepřevzatého a nebo rozpracovaného plnění, popř. jeho etap není Objednatel povinen hradit, jestliže by k výpovědi této Smlouvy došlo z důvodů porušení této Smlouvy Poskytovatelem nebo z důvodu nezpůsobilosti plnit Smlouvu ze strany Poskytovatele a Objednatel toto plnění, popř. jeho etapy od Poskytovatele nepřevzme.
 - 14.2.7 Nesouhlasí-li Objednatel s částkou vyčíslenou Poskytovatelem sdělí Objednatel Poskytovateli do 14 (slovy čtrnácti) kalendářních dnů od předložení požadavku Poskytovatele svůj odhad této částky.
 - 14.2.8 V případě, že Poskytovatel obdržel od Objednatele zálohu, je povinen vrátit Objednateli poměrnou část zálohy, která převyšuje částku jenž je Objednatel povinen Poskytovateli uhradit.

Článek 15

Závěrečná ustanovení

- 15.1 Smluvní vztahy neupravené touto Smlouvou se řídí ObchZ a zák.č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).
- 15.2 Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z nichž 2 výtisky obdrží Objednatel a 2 výtisky obdrží Poskytovatel.
- 15.3 Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými a postupně číslovanými dodatky v českém jazyce, které se stávají její nedílnou součástí.

Parafováno: Objednatel:



Poskytovatel:



- 15.4 Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb, pokud mu vznikne vůči Objednateli pohledávka, z titulu této smlouvy, s dobou po splatnosti delší jak 30 dnů. Poskytovatel se zavazuje, že v tomto případě nepřeruší službu pro příjem reklamací a bude řešit hlášení závad typu URGENT.
- 15.5 Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného popř. neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 15.6 Smluvní strany si tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že obsah této Smlouvy řádně zvážily, její celý text přečetly a že ji uzavírají o své vůli. Rovněž tak prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou a nebo zmařit její účel tak, jak jej na počátku této Smlouvy vážně deklarovaly.
- 15.7 Při plnění této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje respektovat interní normativní akty vztahující se plnění této smlouvy pokud s nimi bude seznámen.
- 15.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č.1 – VZOR Protokolu o hlášení a odstranění závady.
Příloha č.2 – VZOR Protokolu o převzetí plnění.
Příloha č.3 – VZOR Protokolu o kvalifikačním testování systému – evidenční list.
Příloha č.4 – Reklamační řád.
- 15.9 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.4.2007.

V Praze dne 31. 3. 2007

VoZP ČR

zastoupená generálním ředitelem
Ing. Františkem Beránkem
za Objednatele

V Praze dne 30. 3. 07

KOMIX s.r.o.

zastoupená jednatelem
Ing. Petrem Kučerou
za Poskytovatele

IČ
tel.:

Parafováno: Objednatel:

Poskytovatel:

PROTOKOL o hlášení a odstranění závady číslo:

Datum a čas hlášení:	TYP zásahu:
Název a adresa organizace:	
Místo a adresa instalace:	
Odpovědná osoba:	Kontaktní osoba:
Telefon:	Telefon:
Fax:	Fax:
E-mail:	E-mail:
Název/typ a verze programu:	
Operační systém, speciální zásahy:	
Příložené listy:	Způsob potvrzení příjmu hlášení:
Detailní popis závady a jejího výskytu:	
ODSTRANĚNÍ ZÁVADY	
Datum a čas přijetí:	Odpovědná osoba:
První odezva (způsob, datum, čas):	
Úkony:	
Provedl:	
Datum a čas odstranění závady:	
Podpis Objednatele:	Podpis Dodavatele:

KOMIX s.r.o., Holubova 1, 150 00, Praha 5, Fax: ■ ■ ■ ■ ■ Tel: ■ ■ ■ ■ ■ E-mail: ■ ■ ■ ■ ■

f

k č.j.: OI/7088/...¹

Příloha číslo: ...²

Počet listů: 2³

Počet příloh: 5/14

VZOR

Protokol o převzetí plnění dle objednávky čj. 7015/174 „Převod dat“

1. Předmět převzetí

Na základě objednávky čj. 7015/174 ze dne 12.12.2005 (příl.č.1, čl.2.2.1, převod dat) dle „Smlouvy na poskytování služeb na údržbu a rozvoj informačního systému NIS“ číslo TP/070327/VOZP“ je tímto protokolem předáno plnění dle této objednávky. Předmětem převzetí je provedení prací spojených s převodem dat dle specifikace uvedené objednávky v níže uvedeném rozsahu.

2. Vyjádření OI⁴ VoZP ČR

3. Výhrady a návrhy k předávanému dílu

4. Závěr

Uvedené nedostatky jsou odstranitelné a tedy akceptovatelné z hlediska převzetí. Předmět plnění je tímto protokolem převzat k 22.12.2005.

V Praze dne 22. prosince 2005

gestor (zadavatel) Objednatele :

správce aplikace Objednatele⁵:

tester za Objednatele⁴:

tester za Poskytovatele⁴:

¹ Čj. přiděluje Objednatel

² Nevyplňovat

³ Psané kurzívou nahradit reálným textem

⁴ Zde uvést případné vyjádření gestora za věcně příslušnou oblast.

⁵ Osoby jsou uvedeny v případě, že je organizováno kvalifikační testování při převzetí plnění

PROTOKOL O KVALIFIKAČNÍM TESTOVÁNÍ SYSTÉMU – EVIDENČNÍ LIST

Informační systém

Identifikace správce	
Název správce	GŘ VoZP ČR
Identifikace informačního systému	
Název informačního systému	Informační systém VoZP ČR – informační systém s názvem „IS Pojišťovna“, zkratka „NIS“

Projekt

Identifikace projektu	
Název projektu	„Integrovaná příjmová a výdajová část IS VoZP ČR“
Identifikace druhu projektu	B1
Název druhu projektu	Akviziční
Identifikace fáze projektu	Fáze č.6
Název fáze projektu	Akceptace a kompletace <i>KDvstup</i>

Zpracovatel

Jméno	Ing. Kamínek Antonín
Funkce	Správce aplikace „KDvstup“ zástupce ŘOI
Organizace	VoZP ČR

Dokument

Verze	1.0
Datum zpracování	15.12.2005
Účel dokumentu	Sumarizace provedených kvalifikačních testů a jejich výsledků subsystému „KDvstup“ systému NIS
Související dokumenty	- Testovací scénář č. 1 (příloha č.1) - Testovací scénář č. 2 (příloha č.2) - Testovací scénář č. 3 (příloha č.3) - Testovací scénář č. 4 (příloha č.4) - Testovací scénář č. 5 (příloha č.5)

Dokument	Protokol o kvalifikačním systému – evidenční list
Soubor	KOMIX-k-TP-070327-Příloha 3- Protokol o testování-Tvrdý-28-03-2007.doc
Strana	

Schvalovací tabulka

Role	Jméno a příjmení	Datum schválení	Podpis
Gestor aplikace	Ing. Dušek Milan		
Správce aplikace	Ing. Ubes Hartoni		
Tester	Káchová Jaroslava		

Výsledky hodnocení kvalifikačního testování**a) Systémové požadavky na kvalifikační testování (případně odkaz na příslušný dokument).****Systémové požadavky systému IS Pojišťovna**

Tento dokument byl zpracován podle bodu 8 přílohy č.10 smlouvy č. KS/191004/VoZP/SZ mezi Odběratelem a Dodavatelem pro atest systému IS Pojišťovna dle zákona č.365/2000 Sb.

b) Specifikace testů a očekávaných výsledků pro kvalifikační testování (případně odkaz na příslušný dokument).

1. Testovací scénář č.1 – Přihláška novorozence
2. Testovací scénář č.2 – Přihláška nezletilého pojištěnce
3. Testovací scénář č.3 – Přihláška zaměstnance nebo OSVČ
4. Testovací scénář č.4 – Povinné pojištění vojáků
5. Testovací scénář č.5 – Práce s osobou - Záznam o úmrtí a zrušení záznamu o úmrtí
6. Vyhodnocení testů č.1
7. Vyhodnocení testů č.2
8. Vyhodnocení testů č.3
9. Vyhodnocení testů č.4
10. Vyhodnocení testů č.5

c) Sumarizace pokrytí systémových požadavků testem a shoda s očekávanými výsledky.

Datum testu	Identifikátor požadavku	Identifikátor testu	Shoda s oček. výsledky	Identifikátor neshody
	tab.č.1, 2	TS č.1	Shoda	VT č.1
		• <u>Scénář 1.</u> případ: - část osoba - adresa - bankovní spojení - zákonné pojištění	Shoda Shoda Shoda Shoda	
		• <u>Scénář 2.</u> případ: - založení záznamu	Shoda Shoda	

Dokument	Protokol o kvalifikačním systému – evidenční list
Soubor	KOMIX-k-TP-070327-Příloha 3- Protokol o testování-Tvrdy-28-03-2007.doc
Číslování stránek	

d) Seznam nalezených a dosud neodstraněných neshod, klasifikace jejich závažnosti a komentář (případně odkaz na příslušný dokument).

Nebyly zjištěny žádné neakceptovatelné neshody bránící užívání a provozu testovaného subsystému „Registr osob“. Akceptovatelné neshody jsou uvedeny v dokumentech:

- vyhodnocení testů č.1
- vyhodnocení testů č.2
- vyhodnocení testů č.3
- vyhodnocení testů č.4
- vyhodnocení testů č.5

e) Proveditelnost provozování a údržby (případně odkaz na příslušný dokument).

Testovaný subsystém je provozuschopný a umožňuje provádění další údržby.

Dokument	Protokol o kvalifikačním systému – evidenční list
Soubor	KOMIX-k-TP-070327-Příloha 3- Protokol o testování-Tvrdy-28-03-2007.doc
Číslování stránek	Strana 3 z 3

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád se vztahuje na Produkty a Služby společnosti KOMIX, které jsou v záruce nebo pod smlouvou o údržbě a technické podpoře.

I. Základní pojmy

- a) **Produkt** – produktem je buď software (bez ohledu na to, zda byl vyvinut společností KOMIX s.r.o. nebo třetí stranou) nebo zboží.
- b) **Služba** - činnost prováděná společností KOMIX s.r.o. (dále jen **KOMIX**), nebo jí autorizovanou osobou, pro Zákazníka, spočívající v instalaci či implementaci Produktů do systému, nebo v poskytování podpory ve vztahu k Produktům.
- c) **Reklamace** - uplatnění práv Zákazníka z odpovědnosti KOMIXu za vady dodaných Produktů nebo poskytnutých Služeb. Reklamace může být uplatněna vůči rozsahu nebo kvalitě poskytnutých Služeb nebo vadám Produktů. Reklamací se rozumí podání písemné zprávy o zjištěných vadách se specifikací závady (určení vady nebo popisu jejích projevů) KOMIXu a to formou zaslání vyplněného formuláře „Hlášení závady“ (dále jen Hlášení), který je součástí tohoto Reklamačního řádu.
- d) **Vada Produktu** - Produkt nemá vlastnosti (množství, jakost a provedení) stanovené technickými normami, neshoduje se smluvně stanovenými podmínkami nebo dohodnutou specifikací nebo není způsobilý k provozu za podmínek, které byly dohodnuty se Zákazníkem nebo stanovených Výrobcem.
- e) **Vadně poskytnutá Služba** - Služba, která nebyla poskytnuta KOMIXem jako Dodavatelem včas, ve sjednaném rozsahu, případně odborným způsobem a s náležitou péčí a neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- f) **Zákazník** – Smluvní strana, fyzická osoba nebo právnická osoba, která nakoupila Službu nebo Produkt od KOMIXu.
- g) **Doba odezvy** - je maximální čas, který smí uplynout od přijetí Hlášení KOMIXem do zahájení jeho řešení.
- h) **Doba vyřešení problému (opravy)** - je maximální čas, který uplyne od přijetí Hlášení do jeho vyřešení.
- i) **Standardní čas vyhrazený pro příjem a řešení uplatněné Reklamace** je od 9:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.

II. Způsob uplatnění Reklamace

- a) Reklamací uplatňuje Zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však v poslední den záruční doby, formou zaslání vyplněného formuláře „Hlášení závady“. Toto Hlášení doručí Zákazník osobně, kurýrem, doporučeným dopisem, mailem nebo faxem, přes www stránky KOMIXu nebo vytvořením záznamu dohodnutým způsobem v aplikaci pro evidenci závad a požadavků KOMIXu.
- b) Čas doručení Hlášení se řídí následujícími pravidly:
 - 1. Čas doručení Hlášení, které je doručeno osobně, poštou nebo kurýrem je čas převzetí záslky pracovníkem KOMIXu v prostorách KOMIXu.
 - 2. Čas doručení Hlášení, které je doručeno faxem je čas, ve kterém bylo Hlášení vytištěno na faxovém přístroji určeném pro příjem Hlášení.
 - 3. Čas doručení Hlášení, které je doručeno e-mailem nebo jinou elektronickou formou je čas, kdy je Hlášení zaregistrováno a Zákazníkovi potvrzeno určeným pracovníkem KOMIXu.
 - 4. Čas přijetí Hlášení je v době standardně vyhrazené pro příjem hlášení (viz I. i) shodný s časem doručení, je-li Hlášení doručeno mimo tuto dobu, pak je čas přijetí

Hlášení 9.00 následujícího pracovního dne po doručení Hlášení. To znamená, že obdrží-li KOMIX Hlášení v době mimo čas vyhrazený pro příjem Hlášení, pak doba odezvy na Hlášení počíná běžet od počátku času, vyhrazeného pro příjem Hlášení, prvního pracovního dne po té, co bylo Hlášení doručeno do místa uplatnění Reklamace.

III. Místo uplatnění Reklamace

- c) Sídlo společnosti KOMIX s.r.o. Holubova 1, 150 00, Praha 5, Fax: +420 225 989 803, (případná e-mail adresa pro doručení může být stanovena v uzavřené smlouvě).

IV. Lhůty pro vyřizování Reklamací

- a) KOMIX je na uplatněné Hlášení povinen reagovat od času jeho přijetí v termínech stanovených v uzavřené smlouvě, nejpozději však do pěti dnů po času doručení Hlášení (Doba odezvy na Hlášení).

V. Délka záruky

- a) Délka záruky může být pro konkrétní Produkty stanovena rozdílně a je uvedena na dokladech o prodeji zboží, v záručním listu nebo je dohodnuta v uzavřené smlouvě. V případě, že se smluvní vztah mezi Zákazníkem a KOMIXem řídí občanským zákoníkem, trvá délka záruky 2 roky.
- b) V případě poskytnuté Služby je délka záruky tři měsíce.
- c) Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží Zákazníkem nebo akceptací dodaných Produktů a Služeb.

VI. Omezení poskytované záruky

- a) Podmínkou platnosti záruky je používání produktu a provádění jeho pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s uživatelskou příručkou nebo návodem výrobce.
- b) Poskytovaná záruka zaniká, pokud Zákazník bez předchozího souhlasu KOMIXu, provedl na dodaném Produktu změny nebo úpravy sám nebo s pomocí třetí nezplnomocněné strany nebo nedodržel podmínky jeho použití.
- c) KOMIX nenese zodpovědnost za vedlejší škody způsobené vadným hardwarem nebo softwarem, který nebyl součástí dodávky KOMIXu.
- d) KOMIX dále nezodpovídá za škody způsobené špatnou obsluhou, neodborným, nepřiměřeným zacházením nebo poškozením elektrostatickým výbojem a škody zaviněné špatnou manipulací se softwarem nebo hardwarem.
- e) Vadou plnění nejsou zejména:
- stavy vzniklé v důsledku neoprávněného zásahu do Produktu, zejména v důsledku úpravy Produktu třetí osobou nebo Zákazníkem, nejde-li o úpravu písemně schválenou KOMIXem,
 - stavy vzniklé v důsledku užívání dodaného Produktu v rozporu s dodanou dokumentací nebo v podmínkách odlišných od podmínek dohodnutých ve smlouvě, se kterou byl Produkt dodán,
 - stavy vzniklé v důsledku porušení zásad obsluhy dle příslušné dokumentace,
 - stavy nastalé v důsledku legislativních změn, změn předpisů nebo změn pracovních postupů Zákazníka,
 - stavy vzniklé v důsledku nepřesných, chybných nebo neúplných informací ze strany Zákazníka,
 - stavy vyvolané použitím hardwarových nebo softwarových prostředků v rozporu se specifikací odsouhlasenou KOMIXem a Zákazníkem nebo změnou ve spolupracujícím programovém vybavení,

- stavy vzniklé v důsledku úprav technologické infrastruktury, které ovlivní provoz Produktu a nebyly odsouhlaseny KOMIXem.
 - stavy způsobené vis maior - vyšší mocí, tj. okolnostmi či událostmi, jež nebylo možno předvídat a jimž objektivně nebylo možno zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat,
 - stavy Produktu, na němž nebyl aplikován firmware a patche v potřebné úrovni, pokud by jejich aplikací bylo možno výskytu Vady předejít,
 - takzvané „známé chyby“ Produktu, které jsou obsaženy v písemném návodu k použití a obsluze nebo jejichž seznam je zveřejněn na stránce www.komix.cz, resp. stránkách výrobce Produktu,
 - stavy Produktu způsobené softwarovým virem.
- f) Záruka se nevztahuje na Produkt dodaný jako nakonfigurovaný a otestovaný systém, jestliže došlo k jakémukoliv neautorizovanému zásahu do tohoto systému.
- g) Záruka se rovněž nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného, než výrobcem výslovně doporučeného spotřebního materiálu (např. jiné než originální pásy a náplně do tiskáren).
- h) KOMIX neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro jejich ukládání.
- i) Zákazník je povinen zabezpečit si pravidelné vytváření zálohy uložených dat s takovou frekvencí, aby v případě jakékoliv vady byly škody minimalizovány.
- j) Záruka se nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek.
- k) Záruka zaniká v případě neoprávněného zásahu (například porušení pečete, změny konfigurace).
- l) KOMIX neodpovídá za vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo o nich s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.

VII. Způsob vyřízení Reklamací

- a) Po doručení „Hlášení závady“ do místa uplatnění, některým ze způsobů uvedeným v odstavci II, společnost KOMIX potvrdí přijetí Hlášení v rámci stanovené Doby odezvy na Hlášení a po případném ověření a upřesnění sdělených skutečností, zahájí řešení. O důležitých krocích při řešení je zákazník průběžně informován.
- b) Pokud by řešení mělo složitější a dlouhodobější průběh, je zákazník průběžně informován o příčinách.
- c) Vyžaduje-li to povaha problému - tj. Zákazník nemůže užívat programové vybavení - může KOMIX po vzájemné dohodě pracovat na odstranění problému i nad rámec standardního časového intervalu pro řešení problému. Zákazník se zavazuje zajistit pro tyto práce potřebnou součinnost svých pracovníků.
- d) V případě neoprávněné reklamací nebo v případě, kdy na zařízení bude zjištěna závada, která není předmětem plnění záruky, provede KOMIX servisní zásah za úhradu podle aktuálního ceníku, přičemž bude počítán čistý čas provádění opravy servisním technikem, úhrada dopravného a cena vyměněných dílů. Zákazník se zavazuje zaplatit vyúčtovanou cenu provedených servisních výkonů nad rámec plnění záruky nejpozději do 21 dnů po jejich provedení.
- e) Výše uvedené podmínky Reklamačního řádu mohou být změněny nebo upraveny v textu Smlouvy se zákazníkem. V případě rozporu má přednost ustanovení uvedené uzavřené a platné Smlouvě.

- f) O výsledku uplatněné Reklamacie je Zákazník informován dohodnutým způsobem (telefonicky, e-mail, fax, písemně). Doba vyřízení reklamace se řídí, pokud to není smluvně jinak stanoveno, dle příslušných ustanovení Obchodního zákoníku.

IX. Pozáruční servis

- a) Pokud se vada vyskytla po uplynutí Záruční doby, potom Zákazník hradí veškeré náklady spojené s opravou a poskytnutými službami.
- b) V případě Produktu, na který Zákazník uzavřel smlouvu o technické podpoře, řídí se pozáruční servis přednostně dohodnutými podmínkami popsány v uzavřené smlouvě o technické podpoře.

X. Závěrečná ustanovení

- a) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2006.
- b) V případě jeho změny je aktualizovaná verze zaslána emailem zákazníkům a zároveň je zveřejněna na www.komix.cz.
- c) Na otázky neupravené tímto Záručním a reklamačním řádem se vztahují ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, v platném znění. V případech, kdy je na úpravu vztahů z odpovědnosti za vady třeba obligatorně aplikovat ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění, použijí se přednostně tato ustanovení.

Hlášení závady

Datum a čas hlášení závady:	
Název a adresa organizace:	
Odpovědná osoba (nahlašovatel)*	Kontaktní osoba (kde se závada projevila)
Jméno:	Jméno:
Telefon:	Telefon:
Fax:	Fax:
E-mail:	E-mail:
Budova, místnost (adresa umístění zařízení nebo instalace):	
Název/typ zařízení nebo verze programu:	
Operační systém, další periferie (mají-li vztah k závadě):	
Detailní popis závady a jejího výskytu:	

*Nahlašovatel – oprávněná osoba, která může uplatnit reklamaci (je uvedena např. ve smlouvě, na faktuře nebo určena dohodou smluvních stran)

KOMIX s.r.o., Holubova 1, 150 00, Praha 5, Fax: ■■■■■ Tel: ■■■■■

10

10

10

10

10

10