ČEPRO
došlo dne: 28.12.
podací/jednací číslo: 51/27/C/05

objednatel., ev.č.: **14180**
zhotovitel., ev.č.:

Servisní smlouva

Objednatel: **ČEPRO, a.s.**

sídlo: Praha 7, Dělnická 12, čp. č.p. 213, PSČ: 170 04
IČ: 60193531
č. účtu : KB 11902931/0100
zapsána: OR při Městském soudu v Praze, sp.zn. B 2341, dne 1.1.1994

zast.: Ing. Pavlem ŠVARCEM, CSc. – předsedou představenstva a generálním ředitelem
Ing Pavel DOLANSKÝ – členem představenstva a provozním ředitelem

a

Zhotovitel: **DEFINITY Systems, s.r.o.**

sídlo: Praha 7, Na Strži 65, PSČ: 140 00
IČ: 26135671
č. účtu: GE 159524121/0600
zapsána: OR při Městském soudu v Praze, sp.zn. C 73349

zast.: Ing. Petrem Hulmákem - jednatelem společnosti

1. Předmět plnění

1.1. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli s odbornou péčí servisní služby spočívající v technické podpoře softwarových produktů uvedených v Příloze č.1 této Smlouvy, část I. (dále jen Produkty), a to v rozsahu a za podmínek stanovených níže.

2. Práva a povinnosti Zhotovitele

2.1. Zhotovitel bude poskytovat Objednateli servisní služby v rozsahu dle Přílohy č.1. Za poskytování služeb v tomto rozsahu bude Objednatel platit zhotoviteli servisní poplatek, uvedený v Příloze č. 1, část III.

2.2. Zhotovitel poskytuje servisní služby dle této smlouvy Objednateli od **9:00** do **17:00 CET (SEČ)** s výjimkou dnů pracovního volna a klidu a státních svátků České Republiky.

2.3. Zhotovitel bude poskytovat Objednateli servisní služby telefonicky, e-mailem, vzdáleným on-line připojením. Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí a učiní nezbytná opatření k tomu, aby provedl nápravu problémů a zajistil splnění požadavků Objednatele během telefonické/emailové konzultace. Zhotovitel bude poskytovat tuto podporu v prostorách Zhotovitele.

2.4. Vyžádá-li si to charakter servisního úkonu, provede Zhotovitel pomocí vzdáleného on-line připojení nebo osobně v prostorech s umístěním serverových Produktů autorizovaný zásah do serverových Produktů nebo zajistí reinstalaci aktuálních verzí nebo instalaci nových verzí serverových Produktů.

2.5. Vyžádá-li si to charakter servisního úkonu, provede Zhotovitel, pokud to bude v jeho moci, aktualizaci (tzv. opravný patch, dále jen „patch") u příslušných Produktů vykazujících závadu. V případě serverových Produktů provede instalaci patche na příslušný server, v případě klientských Produktů provede umístění patche na centrální server za účelem jeho vzdálené distribuce klientům.

2.6 Zhotovitel si vyhrazuje právo určit, zda hlášené problémy jsou závadou Produktů nebo žádostí o jejich zlepšení. Řešení je definováno jako:

2.6.1. poskytnutí přijatelného řešení problému, nebo
2.6.2. poskytnutí přijatelného obejití problému, nebo
2.6.3. poskytnutí opravného patche pro odstranění problému, nebo rozhodnutí, že se jedná o žádost o novou funkcionalitu produktu a sjednání podmínek pro její zpracování.

2.7. Zhotovitel vynaloží odpovídající úsilí k tomu, aby napravil nahlášené závady včas. Zhotovitel při nahlášení závady provede její zařazení do jedné z kategorií závad Zhotovitele podle Přílohy č.3. Řešení nahlášených závad vyšší kategorie dle Přílohy č.3 bude upřednostněno před již nahlášenými závadami nižší kategorie. V rámci stejné kategorie budou závady řešeny v pořadí tak, jak byly přijaty. Na požádání bude Objednateli sdělen stav řešení s ohledem na postup, popř. pořadí ve frontě případů. Reakční časy a doby nápravy v závislosti na kategorii závady jsou uvedeny v Příloze č.3.

2.8. Smluvní pokuta za překročení doby nápravy u problémů kategorie 1,2 a 3 dle přílohy 3, o kterou překročí doba nápravy dobu stanovenou v příloze, je následující:

2.8.1. u problému kategorie 1 je to 1000 Kč za každou započatou hodinu překročení,
2.8.2. u problému kategorie 2 je to 500 Kč za každou započatou hodinu překročení,
2.8.3. u problému kategorie 3 je to 500 Kč za každý započatý den překročení.

2.9. Smluvní pokuta se nevztahuje na plánované servisní zásahy, které byly předem oznámeny alespoň jedné odpovědné kontaktní osobě objednatelem dle přílohy 2 (emailem) a na případy způsobené prokazatelným neodborným systémovým zásahem Objednatele do Produktu.

2.10. Zhotovitel se zavazuje řádně poučit všechny osoby pověřené výkonem servisní činnosti o nutnosti zachovávat mlčenlivost o všech údajích a skutečnostech, které mohou mít povahu obchodního tajemství nebo jiných informací, chráněných zákonem, jak je uvedeno v čl. 4 této smlouvy.

3. Práva a povinnosti objednatele

3.1 Objednatel je pro účely této Smlouvy povinen určit v Příloze č.2 minimálně 2 kontaktní osoby pro styk s technickou podporou Zhotovitele, které budou po dobu platnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětů této Smlouvy. Objednatel zabezpečí, že jím určené kontaktní osoby jsou vyškoleny a mají pravomoc samostatně rozhodovat o řešení hlášených problémů. Tyto osoby hlásí Zhotoviteli softwarové problémy a požadavky, zajišťují veškerou potřebnou komunikaci mezi Objednatelem a Zhotovitelem týkající se technické podpory, asistují Zhotoviteli při provádění technické podpory a poskytují vyžádanou součinnost při nápravě nahlášených problémů.

3.2. Veškeré požadavky na servisní úkony budou objednávány oprávněnými kontaktními osobami Objednatele dle Přílohy č.2. Přímý kontakt mezi ostatními uživateli Objednatele či jeho zákazníky a Zhotovitelem je možný pouze po předchozím jednotlivém požadavku některé z kontaktních osob Objednatele.

3.3. K ohlášení problémů a požadavků použijí kontaktní osoby Objednatele spojení na oddělení technické podpory Zhotovitele uvedené v Příloze č.2. V případě použití jiného způsobu spojení Zhotovitel neručí za řádné přijmutí problému nebo požadavku a i jeho následné vyřešení.

3.4. Objednatel bude po dobu platnosti smlouvy řádně a včas provádět úhradu pravidelných servisních poplatků Zhotovitele pro pokrytí nákladů servisní činnosti a všech dalších úhrad za poskytnutí placených služeb.

3.5. Objednatel umožní pracovníkům Zhotovitele či pracovníkům jiných firem Zhotovitelem pověřených k výkonu činnosti v odůvodnitelných případech přístup do vybraných místností a k příslušné jimi požadované technice, vyžádá-li si to charakter servisního úkonu.

4. Ochrana informací a dat

4.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.

4.2. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním podle této smlouvy.

4.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné informace podle odst. b) všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

4.4. Pokud se v Produktech nacházejí osobní údaje, vztahuje se na ně ochrana podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a obě strany se zavazují chránit tyto údaje ve smyslu citovaného zákona.

4.5. Za důvěrné dle předchozích bodů se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímací strana, dále ty, které měla přijímací strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy nebo předchozích smluv uzavřených mezi smluvními stranami, nebo které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímací strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany.

4.6. Zhotovitel se zavazuje, že data nacházející se v Systému, která získá od Objednatele nebo třetích osob jakýmkoliv způsobem v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy, nevyužije pro sebe, ani je neposkytne třetím osobám k jakémukoliv účelu.

5. Úhrada servisních služeb

5.1. Úhrada za servisní služby podle této Smlouvy je určena v Příloze č.1, část III. Cena v Příloze č.1 je uváděna bez daně z přidané hodnoty a Zhotovitel vyúčtuje daň z přidané hodnoty v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušnou dobu určovat právní předpisy.

5.2. Daňový doklad vztahující se k úhradě podle odst. a) bude Zhotovitelem vystaven vždy k prvnímu kalendářnímu dni servisního období, přičemž toto datum bude považováno za datum uskutečnění zdanitelného plnění.

5.3. Lhůta pro splatnost servisního poplatku je 14 dnů počínaje prvním dnem servisního období. V případě, že Objednatel bude v prodlení s platbou o více než 30 kalendářních dnů, není Zhotovitel povinen v průběhu dnů, během kterých dojde k prodlení, plnit předmět této Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

6. Platnost smlouvy

6.1. Smlouva vstupuje v platnost **1.1.2006**.

7. Rozhodné právo

7.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.

7.2. Tato smlouva je uzavřena podle ust. § 536 a násl. obchodního zákoníku, zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou také následující přílohy:

8.1.1. Příloha č.1 k Servisní smlouvě obsahující seznam produktů, které jsou předmětem servisní činnosti, bližší specifikaci servisních služeb, rozsah servisních služeb a servisní poplatek.

8.1.2. Příloha č.2 k Servisní smlouvě obsahující spojení na oddělení technické podpory Zhotovitele a seznam oprávněných kontaktních osob Objednatele.

8.1.3. Příloha č.3 k Servisní smlouvě obsahující kategorizaci závad podle Zhotovitele, reakční časy a doby nápravy.

8.1.4. Příloha č.4 k Servisní smlouvě obsahující technické podmínky pro výkon servisní podpory

8.2. Veškeré změny či doplnění této smlouvy musí být učiněny písemně po dohodě obou stran, jinak jsou neplatné.

8.3. Tato smlouva vstupuje v účinnost dnem podpisu smluvních stran.

8.4. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně prosty jakéhokoliv omylu či tísně, na důkaz čehož připojují své podpisy osoby oprávněné za smluvní strany jednat.

8.5. Smlouva je sepsána ve dvou provedeních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

8.6. Smlouvu lze vypovědět jednostranným právním úkonem bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od doručení výpovědi druhé straně.

Na důkaz souhlasu s obsahem všech výše uvedených ustanovení připojují obě smluvní strany podpisy svých oprávněných zástupců.

V Praze dne 16 -12- 2005

objednatel **ČEPRO,** [redacted]

Ing. Pavel ŠVARC, CSc.
předseda představenstva
a generální ředitel

[redacted]

člen představenstva
a provozní ředitel

V Praze dne 23 -12- 2005

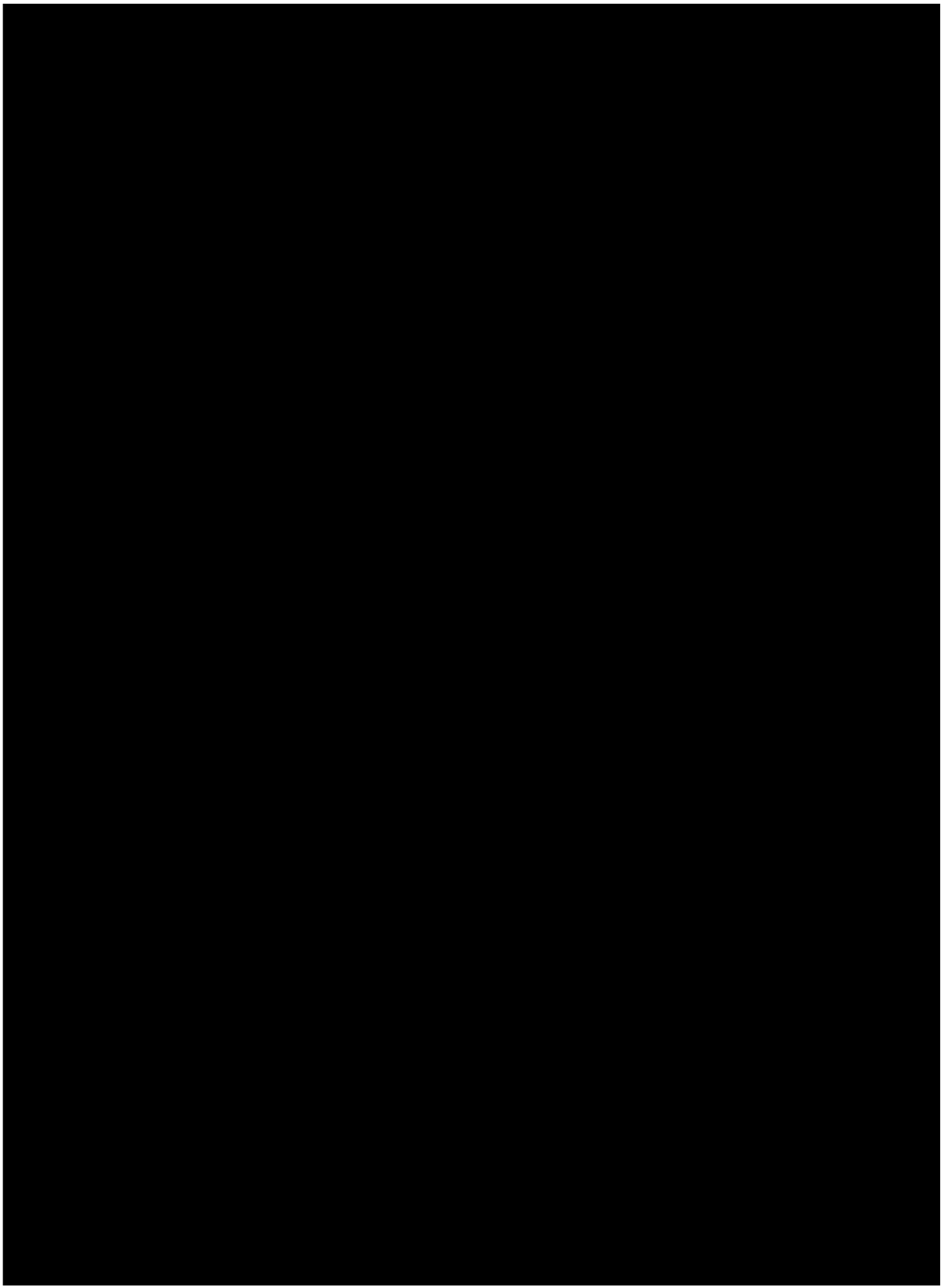
zhotovitel **DEFINITY Systems, s.r.o.**

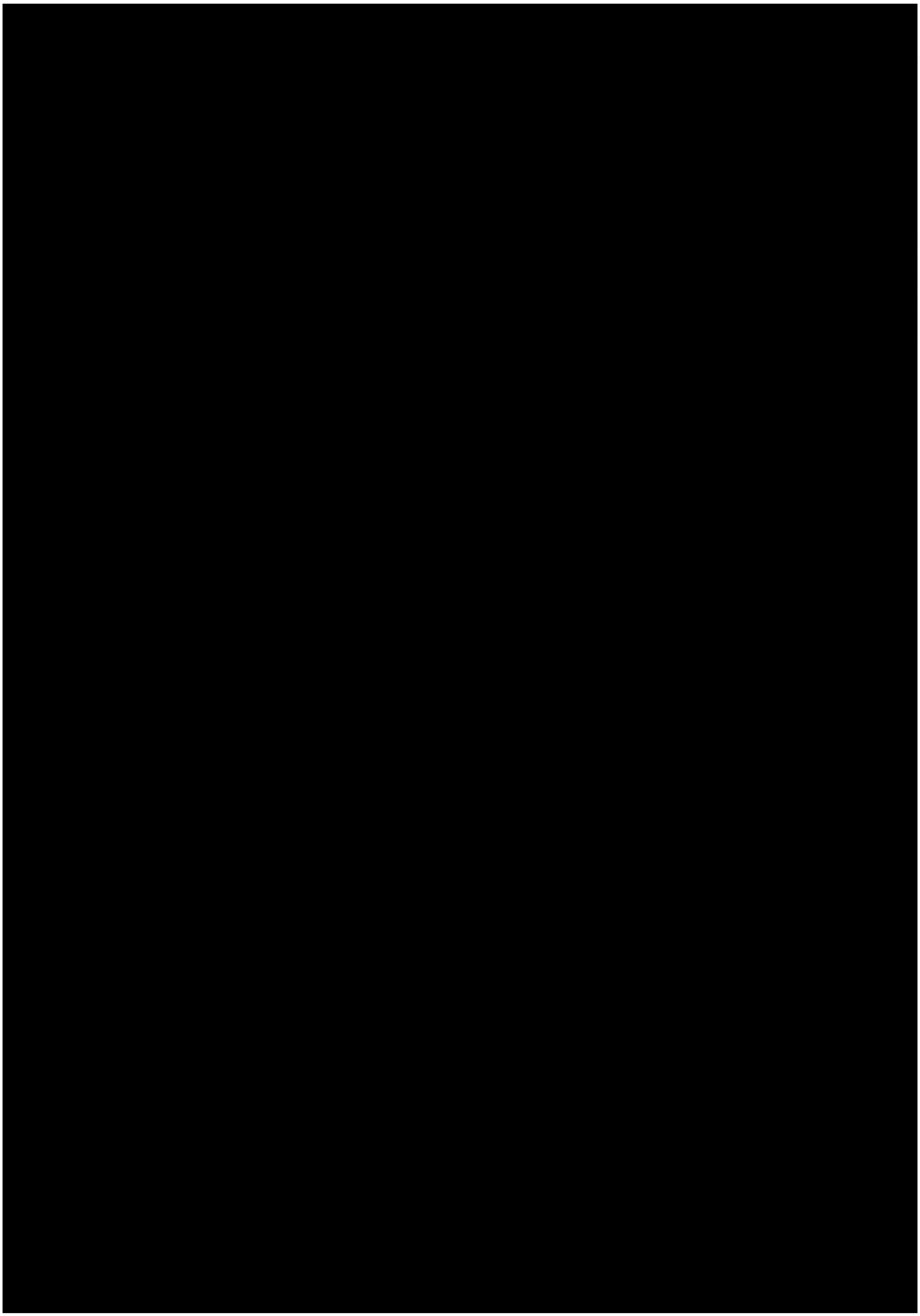
[redacted]

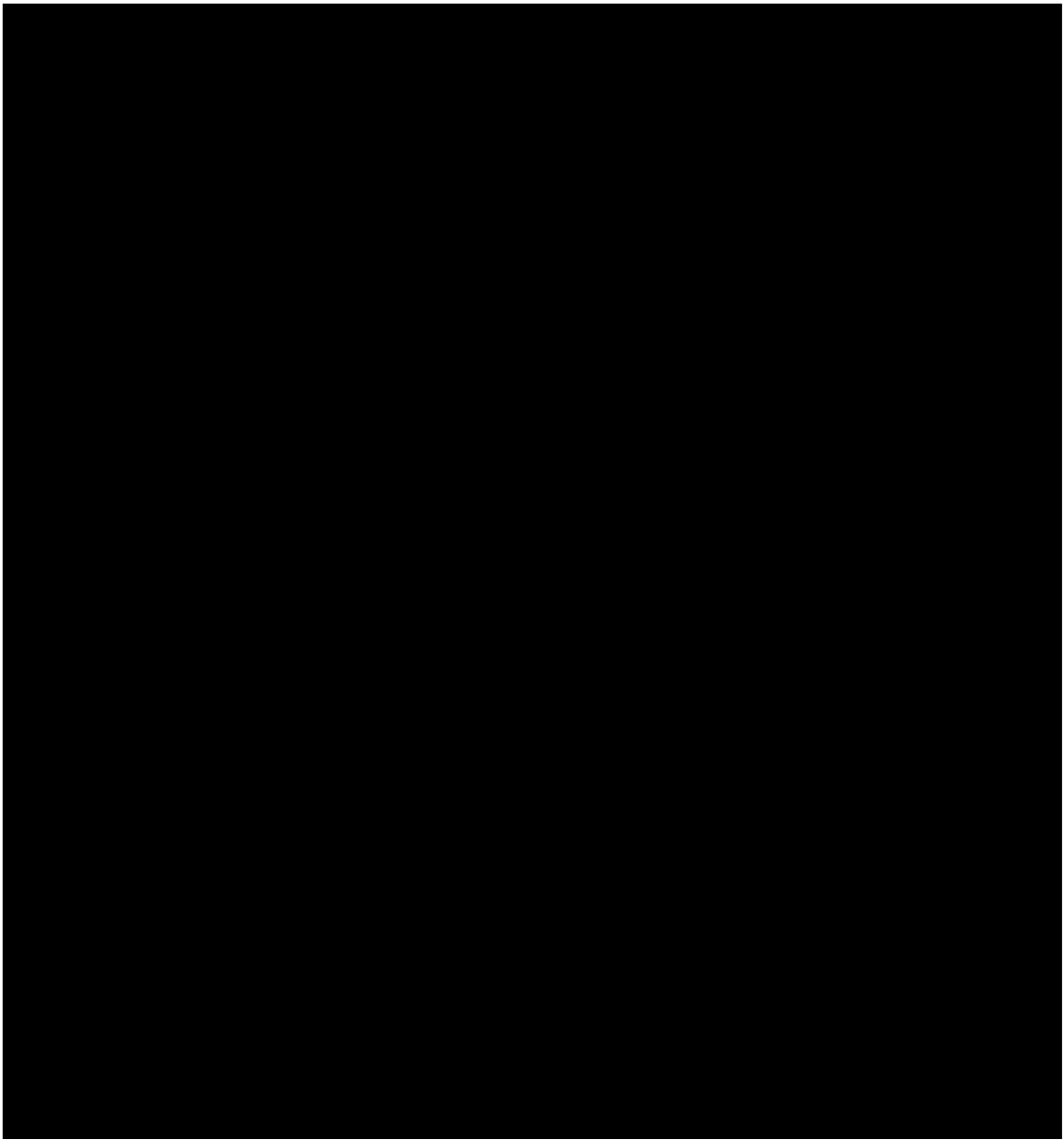
Ing. Petr HULMÁK
jednatel společnosti

definity SYSTEMS
DEFINITY Systems, s.r.o.
Na Strži 65, 140 00 Praha 4
IČO: 26135671, DIČ: CZ26135671

objednatel.. ev.č.: 14180
zhotovitel.. ev.č.:







Přijato a schváleno:

.....
(Parafa Objednatele, Datum)

.....
(Parafa Zhotovitele, Datum)

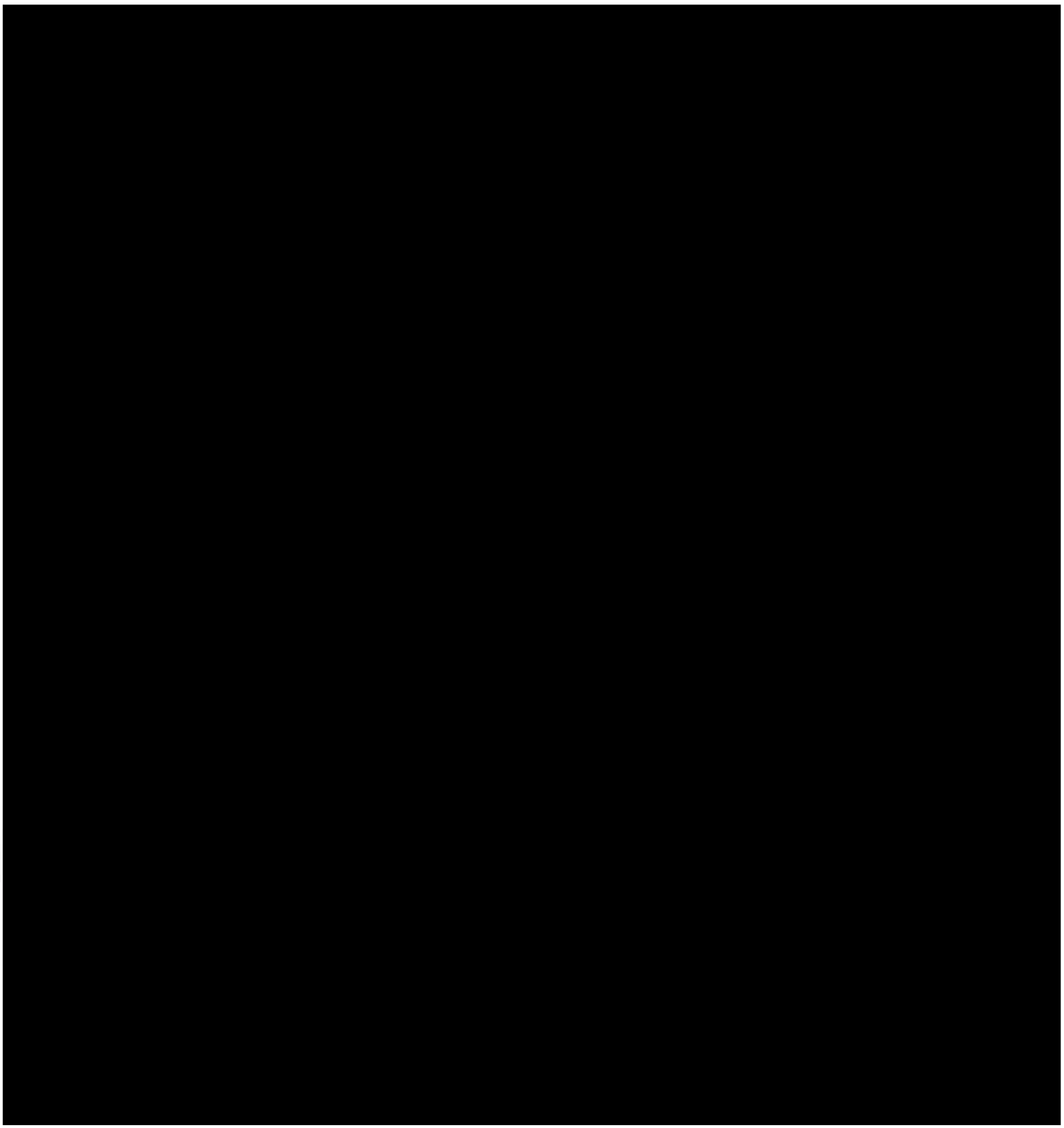
Příloha č.2

k Servisní smlouvě

Přijato a schváleno:

....

(Parafa Objednatele, Datum) (Parafa Zhotovitele, Datum)



Přijato a schváleno:

.....
(Parafa Objednatele, Datum)

.....
(Parafa Zhotovitele, Datum)

Příloha č.4

Přijato a schváleno: .....
(Parafa Objednatele, Datum)

(Parafa Zhotovitele, Datum)