



S M L O U V A

o poskytování služeb a technické podpory č. *03/2014*
uzavřená podle § 2586 a násl. občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

Smluvní strany:

Správa jeskyní České republiky
státní příspěvková organizace

se sídlem Květnové náměstí čp.3, PRŮHONICE, PSČ 252 43
zastoupená ředitelem organizace panem RNDr. Jaroslavem Hromasem
IČ: 75073331
DIČ: CZ75073331
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen **objednatel**)

a

SoftPro, s.r.o.

se sídlem Praha 7, Holešovice, Bubenská 576/21, PSČ 170 00
zastoupena jednatelem společnosti panem Petrem Hladovcem
IČ: 271 83 599
DIČ: CZ 271 83 599
společnost zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem Praha, oddíl C,
vložka 102658
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen **zhotovitel**)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu (dále jen „smlouva“):

Čl. I.

Předmět smlouvy

- 1.1. Touto smlouvou se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli služby technické péče o software a další technické vybavení objednatele převzaté dodavatelem do péče a to v rozsahu a intervalu uvedeném v přílohách „D“ a „E“ této smlouvy, které jsou její nedílnou součástí.
- 1.2. Zhotovitel se zároveň zavazuje poskytovat služby technické péče o software a další technické vybavení zajišťované třetí stranou, pokud tato využívá software dodavatele a to v rozsahu a intervalu uvedeném v přílohách „D“ a „E“ této smlouvy, které jsou její nedílnou součástí.
- 1.3. Objednatel se zavazuje poskytovat potřebné technické informace a jinou nezbytnou součinnost v souvislosti s prováděním technické péče o software a další technické vybavení převzaté dodavatelem do péče.

- 1.4. Služby nad rámec pravidelné péče budou zajišťovány na základě objednávek objednatele, dále viz. bod 1.2. přílohy „A“ této smlouvy, která je její nedílnou součástí.
- 1.5. Dodávky zboží budou zajišťovány na základě objednávek objednatele.
- 1.6. Ve smlouvě uvedené služby se vztahují pouze na technické vybavení objednatele a třetích stran, převzaté dodavatelem do péče, jehož seznam je uveden v příloze „D“ a to v souladu s touto smlouvou a přílohami „A“ až „E“.

ČI. II.

Doba plnění

- 2.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od 1.4. 2014
- 2.2. Tuto smlouvu může kterákoliv ze stran vypovědět z jakéhokoliv důvodu nebo bez udání důvodu, s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná vždy od 1. dne následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi smlouvy.
- 2.3. Pravidelná prohlídka a údržba zařízení je vykonávána pravidelně v intervalu stanoveném v příloze „E“ této smlouvy, v předem domluveném termínu. Celková délka servisu stanovená v rámci této smlouvy nepřekročí v rámci servisního zásahu úhrnem 2 hodiny měsíčně. Sledování systému probíhá nepřetržitě, včetně drobné servisní podpory zdarma. Konkrétní rozsah a termíny drobné servisní podpory zdarma jsou stanoveny pro každý případ samostatně.
- 2.4. Servis nad rámec tohoto časového rozsahu bude účtován dle ceníku z přílohy „B“ této smlouvy, která je její nedílnou součástí. Před zahájením činnosti je dodavatel povinen předložit k odsouhlasení odhad maximálních nákladů na zásah.

ČI. III.

Cena

- 3.1. Ceny za sjednané služby jsou uvedeny v příloze „E“. Fakturace za tyto služby bude objednateli prováděna měsíčně vždy k poslednímu dni v měsíci za daný měsíc.
- 3.2. Ceny dalších služeb jsou sjednány dle přílohy „B“ a fakturovány budou dle termínu zdanitelného plnění.
- 3.3. Ceny za zboží jsou poskytovány ve zvýhodněné odběratelské skupině.
- 3.4. Splatnost vystavených dokladů se stanovuje na 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli. Cena za služby a zboží bude uhrazena bezhotovostním převodem ve prospěch bankovního účtu zhotovitele
- 3.5. Ceny služeb uvedené v přílohách E a B jsou konečné a nepřekročitelné a zahrnují úhradu veškerých nákladů zhotovitele spojených s plněním této smlouvy. Dodavatel má právo upravit cenu služeb, které jsou předmětem této smlouvy, v případě, že dojde ke změně indexu spotřebitelských cen za kalendářní rok o více než 8%. Při tom se vychází z údajů vyhlášených Českým statistickým úřadem ve stejném oboru služeb.

Čl. IV. **Ostatní ujednání**

- 4.1. Podrobnější rozsah a podmínky služeb dle článku 1. jsou upraveny přílohou „A“ tj. Všeobecnými obchodními podmínkami zhotovitele.
- 4.2. Ve věcech, které nejsou upraveny touto smlouvou nebo všeobecnými obchodními podmínkami zhotovitele, se použije ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 4.3. O každém servisním zásahu bude sepsán servisní protokol. Objednatel obdrží kopie všech servisních protokolů
- 4.4. Služby uvedené ve smlouvě smí objednávat pouze určení pracovníci objednatele. Osobou oprávněnou za objednatele objednávat servisní zásahy, potvrzovat servisní listy a protokoly o prohlídkách a údržbě jsou *příslušní vedoucí správ jeskyní, jejich zástupci, vedoucí provozů jeskyní Moravského krasu a vedoucí ÚIS Moravského krasu.*
- 4.5. Pokud zhotovitel neprovede pravidelnou preventivní prohlídku a údržbu zařízení u objednatele v dohodnutém termínu pro dané období, bude dodavateli účtována sankce ve výši 50% z celkového měsíčního poplatku. Právo na náhradu škody, vzniklé objednateli z důvodu nedodržení tohoto ustanovení, zůstává objednateli zachováno.
- 4.6. Zhotovitel se zavazuje v případě výpadku systému, který nebude možno odstranit v dohodnutém termínu, navrhnout objednateli nejpozději do 24 hodin kroky, které povedou ke zprovoznění systému. V případě nedodržení tohoto ustanovení bude zhotoviteli účtována sankce ve výši [redacted] celkového měsíčního poplatku denně do doby odstranění závady, maximálně však do výše měsíčního poplatku. Právo na náhradu škody, vzniklé objednateli z důvodu nedodržení tohoto ustanovení, zůstává objednateli zachováno.
- 4.7. Zhotovitel se zavazuje učinit vše pro to, aby vlivem jeho činnosti nedošlo k poškození částí stavby nebo zařízení, k poškození prací a materiálů, nebo k ohrožení pracovníků či návštěvníků.
- 4.8. Zhotovitel se zavazuje provést na vlastní náklady neprodlenou opravu případných škod, které vzniknou v důsledku jeho činnosti.
- 4.9. Zhotovitel je povinen dodržovat předpisy o bezpečnosti práce, o ochraně životního prostředí, požární předpisy, platné ČSN a pokyny místní bezpečnostní služby.
- 4.10. Smlouva může být měněna jen po dohodě obou stran a to formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy, potvrzených oprávněnými zástupci obou stran.
- 4.11. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, které mají platnost originálu. Při podpisu této smlouvy obdrží zhotovitel jedno vyhotovení a objednatel jedno vyhotovení.
- 4.12. V případě ukončení smlouvy vyrovnají smluvní strany vzájemné nároky a povinnosti, které budou mezi nimi existovat nejdéle ve lhůtě třiceti kalendářních dnů, přičemž dodavatel především předá objednateli veškerá plnění sjednaná dle této smlouvy, která do ukončení platnosti smlouvy provedl či zhotovil, pokud mu

byla nebo bude za tato plnění poskytnuta objednatelům úhrada plynoucí z této smlouvy, či mají být poskytnuta objednateli bezplatně. Objednatel uhradí zhotoviteli veškeré nedoplatky za uskutečněná plnění zhotovitele, na které mu dle této smlouvy vznikne při ukončení smlouvy nárok.

Čl. V.

Seznam příloh smlouvy

Nedílnými součástmi této smlouvy jsou tyto přílohy:

- „A“: Všeobecné obchodní podmínky firmy SoftPro, s.r.o.
- „B“: Ceník služeb firmy SoftPro, s.r.o.
- „C“: Prováděcí pokyny pro poskytování služeb a technické podpory firmou SoftPro, s.r.o.
- „D“: Seznam prostředků převzatých do technické péče
- „E“: Cenové ujednání smlouvy o technické pomoci

V Praze dne: 31-03-2014

SPRÁVA JESKYNI ČESKÉ REP
252 43, Průhonice, Květnové

Za objednatele:

RNDI. Jaroslav Hromas
ředitel

SoftPro, s.r.o.
Bubenská 576/21,
170 00 Praha 7
IČO: 271 83 599, DIČ: CZ27183599
Tel:

softPro

Za zhotovitele: Petr Hladovec
jednatel

Příloha „A“

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb a technické podpory firmou SoftPro, s.r.o.

Tyto obchodní podmínky upravují rozsah a podmínky služeb péče o technické vybavení objednatele – software, hardware a další zařízení, převzaté do péče na základě smlouvy.

Ustanovení těchto smluvních podmínek se nepoužije v případě, že smlouva obsahuje odchylnou úpravu.

1. Specifikace a rozsah služeb dodavatele:

Dodavatel poskytuje objednateli níže specifikované služby péče o technické vybavení objednatele převzaté dodavatelem do péče. Tyto služby poskytuje pouze v rozsahu, který je sjednán ve smlouvě a v přílohách „C“ až „E“.

Jednotlivé služby jsou specifikovány takto:

- 1.1. Pravidelná prohlídka a údržba zařízení – v rámci této služby provádí dodavatel ve sjednaných intervalech kontrolu provozuschopnosti a odbornou údržbu software a hardware převzatého dodavatelem do péče a optimalizaci jeho funkcí a konzultační činnost. Zápis o provedené prohlídce a údržbě zařízení, potvrzený oprávněnou osobou objednatele, bude přílohou k faktuře dodavatele.
- 1.2. Servis – v rámci této služby provádí dodavatel na základě požadavků objednatele v jednotlivých případech servisní zásahy na místě, ve kterém je umístěno zařízení, nebo na jiném místě, kde je technicky nutné nebo vhodné zásah provést. Servisními zásahy se rozumí především odstranění vad a poruch software a hardware, které znemožňují řádné užívání počítačového systému nebo řádné užívání systému omezují. Servisní zásah se provádí zpravidla na základě písemné objednávky objednatele nebo, nelze-li požadavek klienta řešit jiným způsobem a nesnese-li řešení odkladu, na základě ústního pokynu objednatele. Způsob objednávky je uveden v příloze „C“.
- 1.3. Hot-Line 1 a Hot-Line 2 – v rámci této služby je objednatel oprávněn oznámit potřebu řešení určitého problému týkajícího se softwaru a hardware, převzatého dodavatelem do péče, pracovníkům dodavatele dle prováděcích pokynů v příloze „C“ odstavec 2. V případě služby Hot-Line 1 je dodavatel povinen zahájit servisní zásah podle odstavce 1.2. do 120 minut v pracovní dobu. V případě služby Hot-Line 2 je dodavatel povinen zahájit servisní zásah podle odstavce 1.2. do 120 minut kdykoliv i mimo pracovní dobu. Pracovní dobou se rozumí doba od 9:00 hod. do 17:00 hod. v běžné pracovní dny. Dodavatel na základě oznámení podle tohoto odstavce poskytne servisní služby uvedené v odstavci 1.2. v rozsahu potřebném pro řešení oznámeného problému a problémů s tím souvisejících dle podmínek uvedených v ceníku viz příloha „B“.
- 1.4. Help Desk – telefonická podpora – dodavatel poskytne v rámci této služby prostřednictvím telefonu konzultaci, popř. instrukce za účelem řešení požadavků objednatele týkajících se obnovení řádného fungování software a hardware nebo jejich částí. Tuto službu je objednatel oprávněn využít v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hod. Nelze-li řešit požadavek objednatele způsobem uvedeným

v tomto odstavci v průběhu 15-ti minut, řeší dodavatel požadavek podle odstavce 1.2. formou servisního zásahu.

- 1.5. Modemový servis – vzdálená správa – je realizován prostřednictvím modemového propojení zařízení dodavatele a zařízení objednatele, popř. prostřednictvím jiného propojení jejich sítí. Tímto spojením se řeší požadavky objednatele na odstranění vad nebo poruch software, popř. jiných příčin nesprávné funkce software. Minimalizuje se tak doba nutná k zjištění a odstranění problému. Objednatel je oprávněn požadovat poskytnutí této služby v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hod. V případě poskytování služby Hot-Line 2 se doba poskytování této služby řídí rozsahem poskytování služby Hot-Line 2. Nelze-li řešit požadavek objednatele způsobem uvedeným v tomto odstavci, řeší dodavatel požadavek podle odstavce 1.2. formou servisního zásahu.
- 1.6. Preventivní prohlídka a správa serveru - v rámci této služby provádí dodavatel ve sjednaných intervalech kontrolu provozuschopnosti a stavu serverového operačního systému s návrhem na řešení nebo odstranění zjištěných chyb, problémů a nedostatků, management serverových služeb (sdílení souborů, zabezpečení serveru, optimalizace nastavení, aktualizace a „záplatování“ operačního systému a serverových aplikací, zálohování atd.), svěřených do technické péče dle přílohy „D“. V případě sjednané služby Modemový servis se rozšiřuje o monitorování a dohled nad zařízením. Časový rozsah monitorování a dohledu nad zařízením se řídí sjednaným rozsahem poskytování služby Modemový servis.
- 1.7. Preventivní prohlídka a správa sítě - v rámci této služby provádí dodavatel ve sjednaných intervalech kontrolu provozuschopnosti a stavu síťového zařízení s návrhem na řešení nebo odstranění zjištěných chyb, problémů a nedostatků, management systémových služeb a HW prostředků sítě (strukturovaná kabeláž, bezdrátové spoje, optické spoje, UPS, switch, HW router, síťový tisk, atd.), svěřených do technické péče dle přílohy „D“. V případě sjednané služby Modemový servis se rozšiřuje o monitorování a dohled nad zařízením. Časový rozsah monitorování a dohledu nad zařízením se řídí sjednaným rozsahem poskytování služby Modemový servis.
- 1.8. Technické změny – dodavatel v rámci vývoje nabídne objednateli technické změny na dodaném systému, které dle názoru dodavatele zlepši funkci již dodaného systému. Změny se provádí na základě dohody mezi objednatel a dodavatelem.
- 1.9. Doškolení – dodavatel zajišťuje dle potřeby objednatele doškolení jeho zaměstnanců ve znalostech práce se SW systémy a dalším technickým vybavením. Doškolení se provádí pro nové zaměstnance nebo při změnách systému a to ve výši určené v platném ceníku, který tvoří přílohu „B“, pokud není výslovně v příloze „E“ sjednáno jinak. Netýká se základních dovedností práce s PC a svěřeným SW, které byly samostatně proškoleny při uvedení zaměstnance na pracovní pozici.
- 1.10. Záruka kvality provozního a spotřebního materiálu – dodavatel zajišťuje pro potřeby objednatele veškerý provozní a spotřební materiál potřebný pro práci dodaného systému. Materiál je dodán se zárukou, že nenaruší zařízení a chod systému.
- 1.11. Upgrade SW Pegas – dodavatel v průběhu vývoje software Pegas nabídne objednateli možnost bezplatné aktualizace software Pegas na verzi s vyšším označením verze konkrétního systému řady Pegas. Tato služba neobsahuje právo na aktualizaci při změně technologie sítě objednatele či změně platformy operačního systému používané objednatel. Tato služba neobsahuje doškolení zaměstnanců objednatele ani přizpůsobení aktualizací dle potřeb objednatele. Řada software Pegas zahrnuje systémy Pegas, PegasPRO, PegasCNT, PegasTAB, PegasSND a PegasWPT. Instalace a implementace aktualizací se provádí na

základě dohody mezi objednatelem a dodavatelem a to ve výši určené v platném ceníku, který tvoří přílohu „B“, pokud není výslovně v příloze „E“ sjednáno jinak.

2. Termíny plnění

Plnění služeb je prováděno dle článku 1. a dle přílohy "E".

3. Ceny

- 3.1. Objednatel je povinen platit dodavateli za poskytované služby ceny stanovené v platném ceníku, který tvoří přílohu „B“, pokud není výslovně v příloze „E“ sjednáno jinak.
- 3.2. V ceně podle předchozích bodů není zahrnuta cena náhradních dílů, spotřebního materiálu a ostatních nákladů vzniklých při servisním zásahu u objednatele.
- 3.3. Objednatel je povinen hradit dodavateli i cestovní náklady dodavatele do místa servisního zásahu a zpět, a to ve výši určené v platném ceníku, který tvoří přílohu „B“, pokud není výslovně v příloze „E“ sjednáno jinak.

4. Společná ustanovení

- 4.1. Není-li v ceníku dodavatele stanoveno jinak, nezahrnují ceny v něm uvedené daň z přidané hodnoty, kterou dodavatel účtuje ve výši a způsobem stanoveným obecně závazným právním předpisem.
- 4.2. Částky účtované měsíčně jsou splatné vždy do 30 dnů od posledního dne v měsíci za daný měsíc, a to na základě daňového dokladu vystaveného dodavatelem, který musí být objednateli doručen do 15 dnů od posledního dne v měsíci.
- 4.3. Ostatní částky podle této smlouvy jsou splatné na základě daňového dokladu dodavatele vystavené po poskytnutí služby se splatností 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 4.4. Nebude-li faktura obsahovat náležitosti daňového dokladu, vrátí ji objednatel dodavateli k přepracování a splatnost odměny za služby či zboží běží ode dne opětovného doručení faktury se všemi náležitostmi daňového dokladu objednateli. Do doby doručení faktury se všemi náležitostmi daňového dokladu objednateli není objednatel v prodlení s úhradou za poskytnuté služby či zboží.
- 4.5. V případě prodlení s jakoukoliv platbou nebo i její částí o více než 40 kalendářních dnů je dodavatel oprávněn po předchozím písemném upozornění objednateli, ve kterém musí být stanovena dodatečná lhůta k úhradě v minimálním trvání 10 dnů, pozastavit vykonávání těch služeb, s jejichž úhradou je objednatel v prodlení a které jsou předmětem této smlouvy, až do doby plného uhrazení všech dlužných částek. Objednatel je povinen hradit úrok z prodlení ve výši dle občanskoprávních předpisů.
- 4.6. Objednatel je povinen zajistit odpovídající zálohování dat a software. Dodavatel v žádném případě neodpovídá objednateli ani jakýmkoliv třetím osobám za jakékoliv škody, ztráty, výlohy či újmy, včetně poškození softwaru, hardwaru, jiného technického vybavení či jakýchkoliv dat, a to pouze v případě, jestliže výše uvedené škody nebyly způsobeny vadnou dodávkou dodavatele nebo vadnou či opožděnou činností dodavatele. Dodavatel jmenovitě neodpovídá za následující škody:
 - ke kterým by došlo v důsledku nesprávného užití softwaru, užití softwaru k jiným než určeným účelům nebo nerespektováním pokynů výrobců

- softwaru či dodavatele, které dodavatel prokazatelně předal pověřenému zástupci objednatele,
- které mají původ v hardwarovém či jiném technickém vybavení či v softwaru samotném mimo záruční podmínky daného vybavení,
 - v případě napadení software, hardware či ostatního související zařízení objednatele virem,
 - ke kterým by došlo neodborným zásahem či neodborným užíváním softwaru, hardwaru nebo jiného technického vybavení,
 - ke kterým by došlo vnějším zásahem do provozu softwaru, hardwaru nebo jiného technického vybavení,
 - které mohou mít původ v nekompatibilitě či snížené kompatibilitě softwaru či hardwaru nebo jiného technického vybavení mimo záruční podmínky daného vybavení,
 - ke kterým by došlo běžným provozem softwaru, hardwaru nebo jiného technického vybavení mimo záruční podmínky daného vybavení,
 - ke kterým by došlo v důsledku vyšší moci dle § 374 obchodního zákoníku.
- 4.7. Dodavatel standardně nezajišťuje antivirové služby spojené se zachováním dat. Tuto službu může zajistit na základě objednávky objednatele.
- 4.8. Objednatel je výlučně odpovědný za to, že veškerý software svěřený dodavateli do péče, je pořízen a provozován způsobem, který neporušuje žádná autorská práva třetích osob.
- 4.9. Dodavatel se zavazuje poskytovat poradenské služby objednateli při rozšiřování stávajícího technického a programového vybavení, jako stanovení potřeb, volba optimální investice, vyhledání optimálního dodavatele a komplexní zajištění dodávky. Tyto služby jsou poskytovány jak formou konzultací, tak případně zpracováním ideového projektu. Při zpracování těchto služeb se vychází z předpokladu, že dodavatel je do značné míry obeznámen s problematikou objednatele a může tedy služby poskytnout kvalifikovaně. Tyto služby jsou poskytovány dodavatelem v dobré víře pomoci zákazníkovi a tedy bezplatně.
- 4.10. Dodavatel se zavazuje zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých faktech, týkajících se objednatele a jeho činnosti, se kterými přijde do styku při plnění předmětu této smlouvy viz. příloha „F“
5. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné na dobu neurčitou. Jakékoliv změny těchto podmínek jsou možné pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.

V Praze dne: 31 -03- 2014

SPRÁVA JESKYNÍ ČESKÉ REPUBLIKY
252 43 Průhonice, Květnové nám. 3

Za objednatele: RNDr. Jaroslav Hro
ředitel

SoftPro, s.r.o.
Bubenská 576/21,
170 00 Praha 7
IČO: 271 83 599 DIČ: CZ27183599
Tel: [redacted]

Za zhotovitele: Petr Hladovec
jednatel

Příloha „B“

Ceník služeb firmy SoftPro, s.r.o. dle bodu 1.2. přílohy „A“

Práce servisního technika u zákazníka	█	Kč / hod. *
Práce servisního technika na pracovišti SoftPro, s.r.o.	█	Kč / hod. *
Školení	█	Kč / hod. *
Školení - celý den (v rozsahu do osmi hodin)	█	Kč / den
Služba Help-Desk (telefonická podpora zákazníků)	█	Kč / hod. *
Výjezd technika po Praze	█	Kč / ks
Výjezd technika mimo Prahu	█	Kč / km
Modemové spojení – komunikační poplatky místní	█	Kč / hod.
Modemové spojení – komunikační poplatky meziměstské	█	Kč / hod.
Vzdálená správa přes síť internet	█	Kč / hod.
Expresní příplatek za zásah do 120 min. v pracovní dobu **	█	%
Expresní příplatek za zásah mimo pracovní dobu **	█	%

* Účtování služeb, označených hodinovou sazbou, probíhá po první hodině po půlhodinách.

** Pracovní dobou se rozumí v pracovní dny od 9⁰⁰ do 17⁰⁰ hod.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH

V Praze dne: 31-03-2014

SPRÁVA JESKYNI ČESKÉ REPUBLIKY
252 43 Průhonice, Květnové nám. 3

Za objednatele: RNDr. Jaroslav Hromádka
ředitel

SoftPro, s.r.o.
Bubenská 576/21, **SoftPro**
170 00 Praha 7
IČO: 271 83 599, DIČ: CZ27183599
Tel: █

Za zhotovitele: Petr Hladovec
jednatel

Příloha „C“

Prováděcí pokyny pro poskytování služeb a technické podpory firmou SoftPro, s.r.o.

1. **Help Desk:** tuto službu získáte na našem telefonním čísle [REDACTED]
Po přihlášení operátorky je třeba nahlásit:
 - že voláte na [REDACTED]
 - **jméno Vaší firmy**

2. **Hot-Line:** Pro vyžádání služby Hot-Line využijete nonstop službu na telefonním čísle [REDACTED]

3. **Ostatní služby:**
Objednávky, hlášení závad, připomínky a dotazy lze zasílat:
 - **poštou** na adresu: SoftPro, s.r.o.
Bubenská 576/21
170 00 Praha 7
 - **faxem** na číslo: + [REDACTED]
 - **e-mailem** na adresu: [REDACTED]
 - **telefonicky** na čísle: + [REDACTED]

4. **Rozpis operací při pravidelném servisu dle bodu 1.1. přílohy „A“:**
 - a) Reindexace dat PegasPRO
 - b) Kontrola konzistence dat PegasPRO
 - c) Kontrola chybových hlášení systému PegasPRO a jejich analýza
 - d) Konzultace poznatků uživatelů systému
 - e) Kontrola funkčnosti veškerého softwaru souvisejícího s prodejem vstupenek
 - f) Kontrola povrchu pevného disku, defragmentace dle potřeby
 - g) Kontrola chybových hlášení operačního systému
 - h) Základní analýza podezřelého chování uživatelů systému
 - i) Analýza dodržování provozních pokynů obsluhy zařízení
 - j) Odstranění zbytečných souborů a adresářů z pevného disku
 - k) Kontrola volného místa na pevném disku
 - l) Kontrola funkčnosti zálohování
 - m) Restartování systému dle potřeby
 - n) Odstranění hrubých nečistot z klávesnice, tiskáren, monitorů a dalších periférií
 - o) Kontrola stavu tiskáren
 - p) Zkušební tisk vstupenky
 - q) Kontrola funkčnosti zařízení převzatých do technické péče

V Praze dne: 31 -03- 2014

SPRÁVA JESKYNI ČESKÉ REPUBLIKY

252 43 Příhonice, Květnové nám., s. n. o.

Za objednatele:

RNDr. Jaroslav Hladovec
ředitel

SoftPro, s.r.o.
Bubenská 576/21,
170 00 Praha 7

SoftPro

IČO: 271 83 599, DIČ: CZ27183589
Tel: [REDACTED]

Za zhotovitele: Petr Hladovec
jednatel

Příloha „D“**Seznam prostředků převzatých do technické péče**

Typ	Popis
SW PegasPRO	Vstupkový a rezervační systém PegasPRO

V Praze dne: 31-03-2014

SPRÁVA JESKYNI ČESKÉ REPUBLIKY
252 43 Průhonice, Květnové nám. 3

Za objednatele: RNDr. Jaroslav Hromádka
ředitel

SoftPro, s.r.o. **softPro**
Bubenská 576/21,
170 00 Praha 7
IČO: 271 83 599, DIČ: CZ27183599
Tel: 

Za zhotovitele: Petr Hladovec
jednatel

Příloha „E“

Cenové ujednání smlouvy o technické pomoci

Služba	Sjednáno	Základní paušální cena	Počet zařízení	Interval plnění služby	Paušální cena Celkem měsíčně
Pravidelná prohlídka a údržba koncových zařízení do 10ks	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Pravidelná prohlídka a údržba koncových zařízení nad 10ks	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Preventivní prohlídka a údržba serveru	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Preventivní prohlídka a údržba sítě	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Hot-Line služba 1.	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Hot-Line služba 2.	Ano	8 000,- Kč	1	Měsíčně	8 000,- Kč
Help Desk	Ano	ZDARMA pro smluvní partnery	1		ZDARMA
Modemový servis server / 1.stanice	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Modemový servis další stanice	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Výjezd technika	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Upgrade SW Pegas	Ano	ZDARMA pro smluvní partnery	1	Měsíčně	ZDARMA
Záruka provozního materiálu	Ano	ZDARMA pro smluvní partnery	1	Měsíčně	ZDARMA
Technické změny	Ano	ZDARMA pro smluvní partnery	1	Měsíčně	ZDARMA
Doškolení zařízení	Ne	[REDACTED]	-	-	-
Celkem				Měsíčně	8 000,- Kč

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

V Praze dne: 31-03-2014

SPRÁVA JESKYNI ČESKÉ REPUBLIKY
252 43 Příuhonice, Květnové nám. 3

Za objednatele: RNDr. Jaroslav Hroch
ředitel

SoftPro, s.r.o.
Bubenská 576/21,
170 00 Praha 7
IČO: 271 83 599, DIČ: CZ27183599
Tel: [REDACTED]

Za zhotovitele: Petr Hladovec
jednatel