

Kancelář veřejného ochránce práv

SERVISNÍ SMLOUVA

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

číslo: 61-7-0000012

uzavřená v souladu s ust. § 536 a násl. obchodního zákoníku



Identifikační systémy
Identification Systems

Článek I – Smluvní strany

1. **ODBĚRATEL :** Kancelář veřejného ochránce práv

se sídlem:	Údolní 39, 602 00 Brno,
zastoupení:	JUDr. Jaroslav Kupka, vedoucí Kanceláře
IČ:	70836981
DIČ:	---
bankovní spojení:	41123621/0710
obchodní rejstřík:	---

2. **POSKYTOVATEL :** ANeT– Advanced Network Technology, s.r.o.

se sídlem:	Šumavská 35, 658 56 Brno
zastoupení:	Ing. Karel Kallab, obchodní ředitel
IČ:	4791 6923
DIČ:	CZ4791 6923
bankovní spojení:	ČSOB Brno, č.ú.: 372556763/0300
obchodní rejstřík:	Krajský soud Brno, oddíl C, vložka 10130

3. Výše uvedení zástupci obou smluvních stran výslovně prohlašují, že jsou oprávněni tuto servisní smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.
4. Smluvní strany zmocňují k zastupování osoby uvedené v Příloze č. 1.
5. Podle §262 Obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly podřídit tento závazkový vztah Obchodnímu zákoníku.

Článek II – Úvodní ustanovení

1. Účelem této servisní smlouvy (dále jen Smlouvy) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností **poskytovatelem** pro potřeby **odběratele**, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady odběratelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod servisovaného systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného systému.
3. Konkrétní vymezení servisovaného systému pro účely této servisní smlouvy je uvedeno v Příloze č.3 této Smlouvy.

Kancelář veřejného ochránce práv

4. Pojmy, které jsou použity v rámci této servisní smlouvy jsou definovány ve Všeobecných servisních podmínkách (VSP), které jsou Přílohou č.2 Smlouvy.

Článek III – Určení typu servisu, servisního období a servisního teritoria

1. Smluvní strany se dohodly na realizaci servisu typu:
,SW 5x8' – Zákaznická podpora 5 dní v týdnu, 8 hodin denně.

za podmínek stanovených touto smlouvou včetně příloh. Specifikace jednotlivých typů servisů je uvedena v Příloze č.2 této Smlouvy.
2. Délka servisního období se stanovuje na dobu neurčitou, přičemž servisní období počíná běžet dnem **01.03.2007**.
3. Smluvní strany stanovují pro účely této smlouvy jako *servisní teritorium* oblast České republiky.

Článek IV – Cena servisu

1. Cena za zabezpečování servisu dle Smlouvy bod III./1 je stanovena formou čtvrtletních poplatků.
2. Čtvrtletní poplatek za poskytovaný typ servisu dle Smlouvy bod III./1 a **Přílohy č.3 - Servisovaný systém** pak činí částku **2380,- Kč vč. DPH** (slovy dva tisíce tři sta osmdesát korun českých).

Článek V – Ostatní ujednání

1. Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami a je účinná prvním dnem smluvně dohodnutého servisního období dle bodu III./3. smlouvy.
2. Účinnost této smlouvy může skončit
 - 2.1 Dohodou smluvních stran, uplynutím doby servisního období, zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce, nebo vyhlášením konkursu na některou ze smluvních stran
 - 2.2 Zánikem servisovaného systému nebo změnou jeho vlastníka, nebude-li v konkrétním případě dodatkem k této smlouvě dohodnuto jinak
 - 2.3 Výpovědí se tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně
 - 2.4 Výpovědí s jednoměsíční výpovědní lhůtou ze strany poskytovatele v případě prodloužení odběratele s úhradou důvodně vystavené faktury delším než 30 dnů nebo v případě opakovaného prodloužení s úhradou vystavené faktury. Výpovědní lhůta začne běžet dnem doručení výpovědi odběrateli.

Kancelář veřejného ochránce práv

- 2.5 Výpovědi s jednoměsíční výpovědní lhůtou ze strany odběratele v případě opakovaného porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy. Výpovědní lhůta začne běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli.
3. Ve věcech touto Smlouvou výslovně neupravených se bude tento smluvní vztah řídit ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména obchodním a občanským zákoníkem. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Všeobecné servisní podmínky poskytovatele ze dne 1.10.2006. V případě rozporu textu Smlouvy a Všeobecných servisních podmínek má přednost text Smlouvy.
4. Součástí této Smlouvy jsou:
Příloha č.1 – Komunikační matice
Příloha č.2 – Servis ANeT
Příloha č.3 – Servisovaný systém
Příloha č.4 - Všeobecné servisní podmínky
5. Smlouva vzniká dohodou o celém jejím obsahu a nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran. Podpisem této Smlouvy ztrácí platnost všechna předchozí ústní ujednání a ústní závazky, nejsou-li obsaženy v textu Smlouvy.
6. Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze dodatky, které budou takto výslovně označeny, budou mít písemnou formu a budou podepsány zmocněnými zástupci obou smluvních stran. Pro platnost dodatku se vyžaduje dohoda smluvních stran o celém jeho obsahu.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom exempláři.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu a Všeobecné servisní podmínky ze dne 1.10.2006 před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této Smlouvy potvrzují svým podpisem.

Za poskytovatele :

Za odběratele :

V Brně dne 19.2.2007

V Brně dne 26.2.2007

19.2. 
.....
podpis, razítko

ANeT-Advanced Network Technology, s.r.o.
Šumavská 35, 658 56 Brno
tel.: +420 541 321 129
DIČ: C7479 189 23


.....
podpis, razítko
 KANCELÁŘ
VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV
602 00 Brno - Údolní 39
Telefon: +420 542 542 111 

Příloha 1

KOMUNIKAČNÍ MATICE



Kancelář veřejného ochránce práv

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

Poskytovatel

- **K jednáním ve věcech smluvních:**
Ing. Jiří Peterka, MBA tel.:541 321 129, e-mail: jiri.peterka@anet-brno.cz
Ing. Karel Kallab, tel.:541 321 129, e-mail: karel.kallab@anet-brno.cz
- **K jednáním ve věcech obchodních:**
Ing. Helena Zámečnicková, t:541 321 129, e-mail: helena.zamecnikova@anet-brno.cz
- **K jednáním ve věcech Zákaznické podpory**
Ing. Tomáš Daněk, tel.:541 321 129, e-mail: tomas.danek@anet-brno.cz
- **Služba Zákaznické podpory**
e-mail: servis@anet-brno.cz
tel.: 541 532 238, fax: 541 214 616

Odběratel

- **K jednáním ve věcech smluvních:**
Ing. Josef Svoboda, tel.:542542444, e-mail: josef.svoboda@ochrance.cz
- **K jednáním ve věcech obchodních:**
Ing. Josef Svoboda, tel.:542542444, e-mail: josef.svoboda@ochrance.cz
- **K jednáním ve věcech zákaznické podpory:**
ing. Jan Raab, tel.:542542460, e-mail: jan.raab@ochrance.cz
- **Zodpovědný pracovník za správu SW a HW (databáze, hesla,) :**
ing. Jan Raab, tel.:542542460, e-mail: jan.raab@ochrance.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Kompetenční list

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

Jméno	Funkce	Tel.	Mobil	E-mail
Ing. Josef Svoboda	Vedoucí OVP	542 542 444	602 722 111	Josef.svoboda@ochrance.cz
Ing. Jan Raab	informatik	542 542 460	602 622 425	Jan.raab@ochrance.cz
Kamil Skalický DiS.	informatik	542 542 459	602 622 425	Kamil.skalicky@ochrance.cz
Ivana Klašková	Pracovnice eko	542 542 451	606 659 654	Ivana.klaskova@ochrance.cz

Prostředky vzdálené správy

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

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

Příloha 2

SERVIS ANeT



Identifikační systémy
Identification Systems

1 Seznam použitých termínů

Incident	Konkrétní ucelený případ (událost) na zákaznické podpoře. K jednomu incidentu se může vázat větší množství komunikace (mailů, telefonů, relací vzdálené správy atd.) Incidenty se dělí do kategorií, viz kapitola Kategorizace incidentů.
Chyba	Incident, který není Útvar zákaznické podpory schopen dokončit vlastními silami a eskalovaný proto do vývojového oddělení. Existují tři základní kategorie chyb – viz kapitola Kategorizace chyb.
L1 (Level 1)	Pracovník první úrovně zákaznické podpory. Jeho hlavním úkolem je přijímání incidentů, řešení těch elementárních (s odhadovaným časem řešení do 5-10 minut) a předávání těch komplikovanějších do L2.
L2 (Level 2)	Pracovník druhé úrovně zákaznické podpory. Hlavní náplní činnosti je analýza a řešení incidentů jak on-line pomocí telefonické konzultace nebo vzdálené správy, tak pomocí dlouhodobější řešitelské činnosti. Pokud není vlastními silami schopen incident vyřešit, eskaluje jej podle typu k dalšímu řešení (chyba, požadavek nebo zakázka).
SM	Support manager – ředitel útvaru zákaznické podpory. V době jeho nepřítomnosti jeho zástupce.

2 Parametry služby servisu – zákaznické podpory

Pro účely vymezení rozsahu a způsobu poskytování servisních činností poskytovatelem je možno pro servisní období zvolit některý z následujících typů servisu. Odběratel volí mezi dvěma typy zákaznické podpory – servisu software a dvěma typy poskytování zákaznické podpory – servisu údržby a oprav hardware.

2.1 Obecné náležitosti poskytování servisu

1. Odběratel může v kterékoliv době prezentovat svůj požadavek faxovým oznámením nebo elektronickou poštou s následným automatickým ověřením příjmu požadavku poskytovatelem.
2. Všechny kontakty pro dosažení zákaznické podpory poskytovatele budou v písemné formě odběrateli k dispozici ihned po podpisu smlouvy.
3. V případě potřeby provést další úkony nad rámec daného typu servisu (včetně práce a náhradních dílů) a v případě zájmu odběratele o provedení těchto úkonů ze strany poskytovatele, budou tyto úkony poskytovatelem provedeny na základě samostatné smlouvy (objednávky), v níž budou dohodnuty časové a finanční podmínky těchto dalších úkonů.
4. Servisní práce budou poskytovatelem provedeny v nejkratší technicky možné lhůtě, nejpozději však v době dle sjednaného typu servisu s tím, že tyto doby jsou měřeny v intervalu příslušné servisní pohotovosti
5. Pro účely stanovení časových údajů v rámci Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné servisní pohotovosti.

2.2 Servis software

Servis software SW 5x8

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

Zahájení řešení: do 4 hodin od nahlášení požadavku.

Vzdálená správa: v ceně 2 hodiny čtvrtletně

Servis software SW 7x14

Servisní pohotovost: Všechny dny včetně sobot a nedělí s výjimkou státních svátků a dnů 24.12., 25.12, 26.12, 31.12, 1.1. a pondělí velikonoční od 8:00 do 22:00 hod.

Zahájení řešení: do 2 hodin od nahlášení požadavku.

Vzdálená správa: v ceně 2 hodiny čtvrtletně

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

1. V době servisní pohotovosti zajistí poskytovatel pro odběratele poradenskou službu prostřednictvím stálé služby na určeném telefonním čísle. Tato služba identifikuje odběratele číslem jeho servisní smlouvy a jménem volajícího jako kontaktní osoby odběratele, zaregistruje jeho telefonický dotaz, resp. dotazy, a buď bezprostředně poskytne ústní telefonickou pomoc, nebo zabezpečí předání složitějšího dotazu, resp. dotazů, příslušným specialistům poskytovatele, kteří následně v technicky nejkratší možné lhůtě poradí s řešením problému telefonicky a/nebo prostřednictvím faxu a/nebo elektronické pošty, případně dohodnou jinou formu pomoci a její podmínky.
2. V době servisní pohotovosti zajistí poskytovatel pro odběratele poskytování vzdálené správy v max. době dle typu smlouvy. Kredity časů vzdálené správy jsou nepřeveditelné na následující období.
3. **Pravidelný update software.** Odběrateli bude na vyžádání poskytnuta licence na užívání aktuální subverze (Build) té části programového vybavení systému ANET a té primární verze, kterou má oprávnění užívat. Součástí tohoto typu servisu je i případná distribuce těchto aktuálních subverzí software na vyžádání na CD-ROM.

2.3 Servis hardware

Servis hardware HW 5

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

Zahájení řešení: Do následujících dvou pracovních dnů, při ohlášení incidentu do 10:00 dopoledne.

Servis hardware HW 7

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

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

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

1. Provedení nezbytných servisních prací na vlastním systému u odběratele, tedy v místě instalace tohoto systému.
2. Oprava či výměna zařízení za nové zařízení je provedena bez nároku na úhradu jak materiálu, tak práce a souvisejících cestovních nákladů.
3. Při výměně vadných zařízení nebo jejich částí přecházejí provedenou výměnou tato vyměněná vadná zařízení nebo jejich částí do vlastnictví poskytovatele.
4. Za den prezentace požadavku na servisní zásah přímo u odběratele je považován den, kdy odběratel vyzve faxem nebo elektronickou poštou poskytovatele k provedení zásahu po nutně předcházejícím neúspěšném pokusu obou smluvních stran vyřešit problém na servisovaném systému některou formou zákaznické podpory (telefonicky, faxem, elektronickou poštou nebo prostředky vzdálené správy).
5. Dojde-li k poruše na zařízení, které je v době servisu morálně zastaralé (tedy 4 a více let od nákupu zařízení), je toto zařízení servisováno v termínech uvedených v servisní smlouvě, avšak vždy formou výměny za nové zařízení. Po výměně zařízení se odběratel zavazuje uhradit poskytovateli toto nové zařízení za cenu dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury poskytovatele. Na toto nové zařízení se poté vztahují servisní podmínky ANeT dle této smlouvy jako na nově nakoupené zařízení.

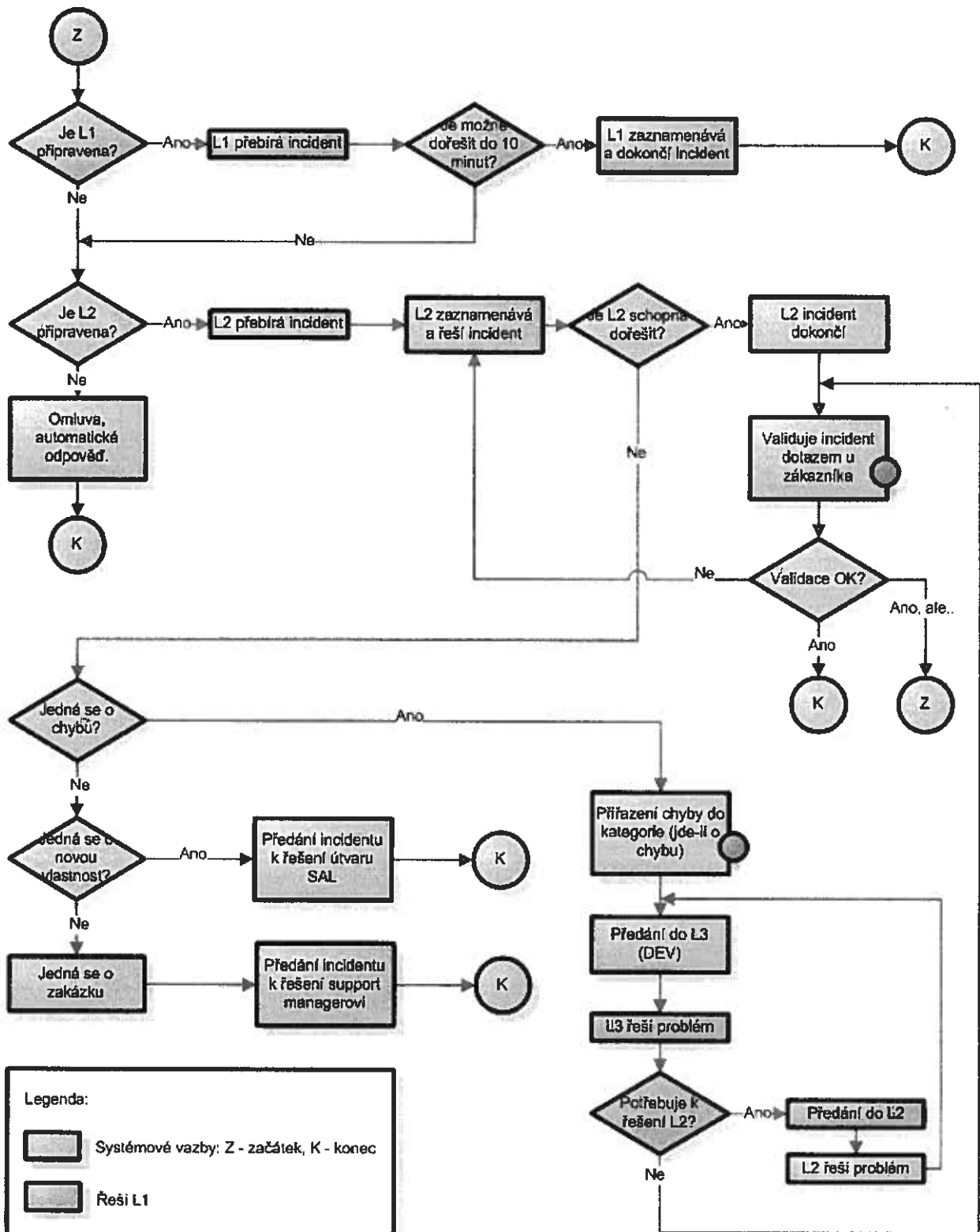
2.4 Incident - Postup zpracování incidentu

Pomocí dostupných technických prostředků pracovníci útvaru SUP přijmou incident a zpracovávají jej podle postupu, uvedeném na obrázku (viz.níže).






Přijetí incidentu je realizováno pracovníkem L1. Ten zhodnotí, zda je problém možné vyřešit v krátkém čase konzultací (řádově 5-10 minut) a pokud ano, dořeší jej vlastními silami a zaznamená jej do informačního systému zákaznické podpory. V opačném případě jej předá pracovníkovi L2.

Pracovník L2 provádí analýzu a řeší incidenty následujícími způsoby:

- Vlastními silami – typicky nalezne odpověď na dotaz a tuto předá e-mailem nebo telefonicky zástupci odběratele.
- Pomocí vzdálené správy – typicky provede připojení na pracovní stanici odběratele a přímo na ní v prostředí, kde se problém vyskytl, provede jeho řešení.
- Eskaluje incident jako chybu – jedná-li se o chybu v systému, zařadí pracovník L2 chybu do kategorie, informuje odběratele o zařazení incidentu jako chyby a chybu dále předá do vývojového oddělení k řešení.
- Eskaluje incident jako požadavek - jde-li o požadavek odběratele na novou vlastnost systému, pak incident předá do obchodního oddělení, které dále jedná o ceně a dalších podrobnostech požadavku se zástupcem odběratele.
- Eskaluje incident jako zakázku – v případě, že pro dokončení incidentu je nezbytný přímý výjezd pracovníka zákaznické podpory na místě (typicky např. servisního technika pro opravu hardware), předá L2 incident k řešení SM, který dále incident řeší jako zakázku.



Legenda:

-  Systémové vazby: Z - začátek, K - konec
-  Řeší L1
-  Řeší L2
-  Chyba - řeší L3 (DEV)
-  Informování zákazníka

3 Kategorizace incidentů

Incidenty jsou během svého zpracování rozděleny do kategorií, ve kterých jsou pak monitorovány časy řešení, četnost a další parametry.

- **Kategorie L1** – incident, vyřešený pomocí telefonické podpory. Typicky se jedná o konzultace nastavení programu, dotazy na parametry apod. Typický čas řešení 5 – 15 minut.
- **Kategorie Remote** – incident, vyřešený typicky během prvního kontaktu pomocí dlouhodobější konzultace, zpravidla s využitím prostředků vzdáleného přístupu. Typický čas řešení 15-30 minut.
- **Kategorie L2** – incident, k jehož řešení je potřeba dlouhodobější analýzy, zpravidla obsahuje větší množství komunikace se zákazníkem případně jednu či několik session vzdáleného přístupu. Typický čas řešení – hodina až jeden den.

Kromě specifických případů, kdy je servisní smlouvou maximální doba řešení přímo definována, je stav řešení kontrolován SM nebo jeho zástupcem nejpozději po třech dnech po založení incidentu. V případě, že je incident předán do útvaru vývoje jako chyba, je dále incident sledován podle kategorie chyby.

4 Kategorizace chyb

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

- **Kategorie A** – kritická chyba. Jedná se o chybu, která brání používání systému a zákazník nemá žádnou možnost, jak ji obejít. Chyby této kategorie jsou vyřešeny nejpozději do tří pracovních dnů, zpravidla vydáním hotfixu. Zařazení do této kategorie musí pracovník SUP konzultovat s SM.
- **Kategorie B** – závažná chyba, která však nebrání použití systému, byť s problémy (je možné ji obejít). Tyto chyby jsou vyřešeny nejpozději do dvou měsíců v novém buildu aplikace.
- **Kategorie C** – nezávažná chyba, která výrazně nebrání používání systému. O tom, zda se chyba, zařazená do této kategorie, bude řešit, rozhoduje útvar vývoje ve spolupráci s SM a obchodním ředitelem.

5 Vzdálená správa

V případě, že je při řešení problému výhodná nebo nezbytná práce pracovníka podpory na pracovní stanici zákazníka, ale není přímo vyžadována jeho fyzická přítomnost, využijí se prostředky pro vzdálenou správu. Při jejím použití dodržují pracovníci útvaru tyto zásady:

- **Oprávnění pracovníci** – relace vzdálené správy může být vyvolána pouze se souhlasem zákazníka a může ji vyvolat pouze osoba specifikovaná v komunikační matici.
- **Zásada mlčenlivosti** – při kontaktu s osobními údaji během relace vzdálené správy jsou pracovníci povinni tyto údaje chránit a zamezit jejich šíření jakýmkoliv způsobem mimo společnost ANeT.
- **Zásada bezpečnosti** – pracovníci zákaznické podpory zajišťují v maximální míře ochranu všech hesel, se kterými přijdou při práci se vzdálenou správou do styku. Hesla jsou přístupná pouze pracovníkům, kteří s nimi pracují. V případě pochybností o bezpečnosti hesla tuto skutečnost oznámí SM a po dohodě s ním podniknou kroky k nápravě podle konkrétního případu.
- **Evidence a sledovatelnost** – o každé relaci vzdálené správy je veden odpovídající záznam a to buď automaticky (GoToAssist) nebo manuálně pracovníkem do informačního systému zákaznické podpory.

Schválené prostředky vzdálené správy jsou specifikovány v komunikační matici.

Příloha 3

SERVISOVANÝ SYSTÉM



Identifikační systémy
Identification Systems

firma Kancelář veřejného ochránce práv

Servis typu SW 5x8

SYSTEM ANeT - Seznam instalovaných aplikací

Pol.		Verze	Jedn.	Poznámka
I.	Zakázka č. 21100477		Faktura č.: 01-1-00401 (DUZP 9.8.2001)	
1	ANeT-Time Standard, 100 osob	Verze 7.20	1	

Pro servis typu :	kvartální poplatek
SW 5x8	2 000 Kč

Celkem kvartální poplatek za Servis SW 5x8	2 000 Kč
---	-----------------

Cenová nabídka nezahmuje 19% DPH.

Příloha 4

VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY

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

**dle § 273 obchodního zákoníku
ze dne 1.6.2006 (Dále jen VSP)**

Oddíl 1 – Definice pojmů

Odběratel je smluvní strana, které na základě Smlouvy je poskytována servisní činnost v dohodnutém rozsahu, ceně a způsobu jejího zabezpečení.

Poskytovatel je smluvní strana, která za úhradu poskytuje odběrateli servisní činnost za podmínek stanovených Smlouvou.

Číslo servisní licence, uvedené na titulní straně Smlouvy, má charakter jednoznačné identifikace *odběratele* a s ním spojeného servisního závazku *poskytovatele*. *Číslo servisní licence* je základním údajem pro potřeby komunikace smluvních stran v rámci plnění této smlouvy.

Servisovaný systém je obecné označení pro technické a/nebo programové zařízení, resp. sestavu takových zařízení tvořících funkční celek, jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.

Servisní činnosti (služby, práce) jsou činnosti poskytovatele konané za účelem odstraňování provozních závad na servisovaném systému.

Incident je každý jeden konkrétní požadavek odběratele na poskytnutí servisní činnosti.

Protokol o servisním zásahu je písemný doklad, který obsahuje popis závady a způsob jejího odstranění a který při ukončení opravy předkládá technik poskytovatele zástupci odběratele k potvrzení. Primárním účelem tohoto protokolu je dokumentace servisního zásahu. V případě dodávky servisní služby, která není součástí objednaného *typu servisu* má protokol a jeho potvrzení odběratelem význam dodatečné objednávky této služby.

Servisní období je doba účinnosti této smlouvy, tedy doba platnosti dohodnutých podmínek pro dodávky servisních činností *poskytovatelem odběrateli*, zejména ve smyslu určení rozsahu, způsobu a ceny jejich poskytování. Délku trvání a podmínky pro další *servisní období* mohou smluvní strany stanovit formou dodatku k této smlouvě.

Typ servisu určuje jeden z variantních servisních závazků *poskytovatele* (viz Oddíl 4 – Typy servisu) ve vztahu k *odběrateli*. Každému *typu servisu* odpovídá příslušná kombinace servisních činností, které je za podmínek této Smlouvy *poskytovatel* pro *odběratele* povinen v *servisním období* zajišťovat.

Servisní pohotovost určuje časový interval, ve kterém jsou prováděny servisní činnosti, resp. vymezuje časové pokrytí závazků poskytovatele. Všechny časové údaje, uváděné v této Smlouvě, jsou vždy uvažovány jako časy výhradně uvnitř intervalu konkrétního typu servisní pohotovosti. Pro účely stanovení časových údajů v rámci Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné servisní pohotovosti.

Servisní teritorium je územní oblast, v jejímž rámci poskytovatel provádí servisní činnosti dle této Smlouvy. Všechny nároky a závazky smluvních stran plynoucí z této Smlouvy se vztahují pouze a výhradně k servisnímu teritoriu určenému touto Smlouvou.

Oddíl 2 - Procesní náležitosti poskytování servisního zásahu

1. Před iniciováním incidentu je odběratel povinen ověřit, že problém není možné odstranit za pomoci standardních uživatelských znalostí a informací, obsažených v Pomoci v konkrétní aplikaci a v jejím uživatelském manuálu.
2. Prezentace požadavku odběratele na servisní zásah musí mít pro případ pozdějších pochybností formu telefonicky ověřené faxové zprávy nebo automaticky ověřené elektronické pošty s povinným uvedením následujících údajů: číslo servisní licence, jméno odesílatele výzvy, datum a čas odeslání výzvy, určení místa servisního zásahu (pokud není totožné s adresou odběratele dle této smlouvy) telefonický kontakt na ověřenou osobu odběratele a detailní charakteristiku problému nebo závady. Ke komunikaci s Poskytovatelem jsou oprávněny výhradně osoby uvedené v komunikační matici. V případě, že komunikaci provádí jiná osoba, vyhrazuje si Poskytovatel právo požadavek odmítnout.
3. V rámci servisního zásahu poskytovatel identifikuje pravděpodobnou závadu servisovaného systému a podle závažnosti případu rozhodne o zařazení incidentu do adekvátní kategorie a zda případná porucha hardware bude odstraněna výměnou vadného zařízení, resp. jeho částí, nebo zda bude stávající zařízení opraveno a instalováno zpět do servisovaného systému.
4. V případech, kdy smluvně vymezený rozsah servisních činností nezahrnuje servis vadných dílů servisovaného systému (viz Příloha 3 – Servisovaný systém), sdělí poskytovatel předpokládanou cenu

Všeobecné servisní podmínky

výměny nebo opravy vadného dílu zástupci odběratele. Vlastní výměna či oprava bude zahájena po souhlasu odběratele formou objednávky servisním zásahem.

5. Nebude-li možné zajistit opravu v místě instalace servisovaného systému, bude vadné zařízení nebo jeho část předána do servisního střediska poskytovatele. V tomto případě poskytovatel zapůjčí bezplatně po dobu opravy odběrateli náhradní zařízení nebo navrhne a zrealizuje technicky přiměřené náhradní řešení.
6. Veškeré skutečnosti týkající se provedení servisního zásahu včetně sdělení případných námitek, požadavků či komentářů k servisnímu zásahu budou zaznamenány v Protokolu o servisním zásahu řádně potvrzeném servisním pracovníkem poskytovatele a zástupcem odběratele.

Oddíl 3 - Povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen provádět servisní údržbu v termínech a rozsahu odpovídajících smluvně dohodnutému typu servisu tak, aby na straně odběratele v optimálně možné míře zajistil kvalitní činnost servisovaného systému.
2. Odběratel se zavazuje používat servisovaný systém v souladu s uživatelskými podmínkami dle písemné dokumentace a doporučení poskytovatele. Odběratel nebude bez konzultace s poskytovatelem a bez jeho souhlasu provádět jakékoliv úpravy nebo zásahy do servisovaného systému nad rámec standardních administrátorských činností.
3. Odběratel je povinen v souladu s platebními podmínkami stanovenými touto smlouvou hradit poskytovateli paušální poplatky za provádění servisu dohodnutého typu.
4. Odběratel umožní poskytovateli v případě servisního zásahu bezproblémový přístup k servisovanému systému a případně jiných prostor, pokud to bude realizace servisního zásahu vyžadovat.
5. V případě vzniku čekací doby na přístup poskytovatele k servisovanému systému delší než 40 minut, případně opakované návštěvy poskytovatele z důvodu chybějícího povolení ke vstupu, resp. neumožnění vstupu do prostor a/nebo k zařízením a/nebo údajům souvisejícím s prováděním servisního zásahu, má poskytovatel právo požadovat a odběratel povinnost uhradit poskytovateli čas strávený čekáním, případně cestovné v případě, kdy odběratel neumožnil příslušný vstup a návštěva poskytovatele se musela opakovat. Toto ustanovení platí za předpokladu předem dohodnutého termínu pro servisní návštěvu pracovníka poskytovatele.
6. Odběratel je pro potřeby provádění servisního zásahu povinen zajistit poskytovateli bezplatně přístup a napojení na síť 230V a v případě nutnosti umožnit servisnímu technikovi poskytovatele použití telefonu.
7. Odběratel dále zajistí pro potřeby úspěšné realizace servisního zásahu kompetentní osobu (administrátora servisovaného systému), která bude na místě zásahu spolupracovat se servisním technikem poskytovatele a v případě nutnosti zabezpečí poskytovateli přiměřenou součinnost při lokalizaci poruchy a vlastní realizaci servisních činností.
8. Poskytovatel je při provádění servisního zásahu povinen dodržovat pravidla a obecně závazné předpisy ve vztahu k bezpečnosti práce a ochraně majetku odběratele.
9. Obě smluvní strany se zavazují žádným způsobem nesdělovat třetím osobám nebo jinak neprezentovat informace a skutečnosti neveřejného nebo utajovaného charakteru o druhé smluvní straně, které získají v průběhu plnění této smlouvy. V případě nedodržení tohoto ustanovení má poškozená strana právo na úhradu prokazatelně vzniklé škody a odpovědná strana – při splnění zákonných podmínek, vyplývajících z obecně závazných právních předpisů – nese povinnost tuto škodu zaplatit.

Oddíl 4 – Obecné platební podmínky

1. Cena za zabezpečování konkrétního typu servisu je stanovena formou čtvrtletního poplatku, jehož konkrétní výše v Kč bez DPH je určena v příloze č.3 Servisovaný systém. Tato příloha je součástí Smlouvy.
2. Odběratel je povinen uhradit poskytovateli kvartální poplatek za realizaci servisu dohodnutého typu ve výši dle Smlouvy včetně DPH vždy začátkem příslušného kvartálu kalendářního roku. Výjimku tvoří první a poslední splátka.
3. První splátka se vyúčtuje ihned po uzavření servisní smlouvy a to ve výši poměrné části kalendářního kvartálu, ve kterém byla smlouva uzavřena., tj. ode dne uzavření smlouvy do konce příslušného kalendářního kvartálu.
4. Poslední splátka se vyúčtuje k prvnímu dni posledního kalendářního kvartálu, kdy smlouva ještě platí a to ve výši poměrné části kvartálu, tj. od 1. dne posledního kvartálu do konce účinnosti smlouvy.
5. Úhradu za servisní služby provede odběratel na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem k 1. dni příslušného kvartálu.
6. Výše DPH k servisním poplatkům bude stanovena dle platného zákona o DPH.
7. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu a její splatnost se stanovuje na 10 dní ode dne jejího doručení odběrateli.
8. V případě, že bude odběratel v prodlení s úhradou čtvrtletního poplatku po dobu delší 14 dnů, má poskytovatel právo nezabezpečovat dohodnutý typ servisu minimálně do doby prokazatelné úhrady poplatku odběratelem. Po dobu realizace práva poskytovatele nezabezpečovat servis dle tohoto odstavce a v souvislosti s ním
 - a) se poskytovatel neocitá v prodlení s plněním svých povinností,
 - b) nevzniká odběrateli nárok na náhradu škody či ušlého zisku,
 - c) nevzniká odběrateli nárok na slevu z ceny servisu.
9. V případě poskytnutí servisních služeb, jinak spadajících do činností poskytovatele dle této smlouvy, avšak jejichž potřeba vznikla v souvislosti s neodbornou nebo nedovolenou manipulací, z důvodu úmyslného poškození nebo zásahem vyšší moci se zavazuje odběratel tyto servisní služby uhradit poskytovateli za cenu dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury, která bude mít stejný režim jako je uvedeno v odst. 1. tohoto článku. Zásahem vyšší moci se pro účely této smlouvy rozumí především poruchy systému způsobené úderem blesku či jinak generovaným elektrickým výbojem, požárem, výbuchem, povodní, sesuvem půdy či jinou přírodní katastrofou, poruchami zdiva včetně padání omítky, poruchami stavebních konstrukcí apod.
10. V případě, že bude poskytovatel, z důvodů ležících výlučně na jeho straně, v prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy, vzniká odběrateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 800,- Kč za každý den prodlení. Nárok na přiměřenou náhradu škody, která prokazatelně vznikla odběrateli následkem neplnění smluvních povinností poskytovatelem, není tímto dotčen.
11. V případě poskytnutí servisních služeb odběrateli, které vyžadovaly přítomnost zástupce poskytovatele v místě servisovaného systému, a to na základě požadavku odběratele, který se posléze ukázal být nedůvodným, má poskytovatel nárok na úhradu ceny této servisní služby odběratelem ve výši, určené dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto servisních služeb, a dále nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši stanovené součtem částek 500,- Kč za každé poskytnutí odběratelem nedůvodně nárokové servisní služby v daném servisním období.
12. Nedůvodným požadavkem odběratele ve smyslu odstavce 10. tohoto oddílu VSP se rozumí zejména případy, kdy odběratel nárokuje odstranění problému či závady na servisovaném systému dle této smlouvy, vyžadujícím servisní službu spojenou s výjezdem zástupce poskytovatele k servisovanému systému, přičemž problém či závada sama se prokazatelně ukáže být řešitelná na úrovni nezbytné znalosti uživatelské správy servisovaného systému (např. s pomocí uživatelského manuálu pro servisovaný systém), nebo neposkytne-li z jakéhokoliv důvodu odběratel v úrovni nezbytných znalostí uživatelské správy servisovaného systému a přiměřené míře spolupráci při snaze poskytovatele detekovat, lokalizovat a odstranit příčinu problému či závady na servisovaném systému odběratele prostřednictvím telefonu, faxu nebo elektronické pošty před vlastním výjezdem zástupce poskytovatele k tomuto systému.

Oddíl 5 - Zvláštní ujednání

1. Odběratel i poskytovatel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly v souvislosti s plněním Smlouvy svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní žádným způsobem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, a zároveň nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění podmínek této Smlouvy.
2. Dohody cenové a platební uzavřené v rámci Smlouvy a VOP jsou ve smyslu § 271 obchodního zákoníku důvěrné a smluvní strany je nesmí bez vzájemného souhlasu sdělovat třetím osobám. Porušení závazku jednou ze smluvních stran o důvěrnosti těchto dohod a informací je postížitelné smluvní pokutou ve výši 10% z ceny díla bez DPH, kterou je provinivší se smluvní strana povinna uhradit druhé smluvní straně. Tím není dotčeno právo na náhradu škody, kterou je provinivší se smluvní strana povinna uhradit v plné výši.
3. Hovoří-li se v Smlouvě a VSP o doručování (zasílání písemností) druhé smluvní straně, doručuje se na poslední známou adresu druhé smluvní strany. V pochybnostech se má za to, že se jedná o poslední adresu, oficiálně sdělenou druhé smluvní straně, na které je běžně přijímána korespondence, resp. adresa uvedená v ustanovení čl. I Smlouvy.

V Brně dne 1.6.2006

Ing. Karel Kallab
obchodní ředitel
ANeT-Advanced Network Technology s.r.o.

v.z. 