

# SERVISNÍ SMLOUVA

registrační číslo 215/02/01

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,  
(dále také „smlouva“)

## I.

### Smluvní strany

Obchodní firma: Univerzita Pardubice  
Statutární orgán: prof. Ing. Miroslav Ludwig, CSc.,  
Funkce: rektor  
Sídlo: Studentská 95, 532 10 Pardubice II - Polabiny  
IČ: 00216275  
DIČ: CZ00216275  
(dále jen "objednatel")

## a

Obchodní firma: EXON s. r. o.  
Statutární orgán: Ing. Radek Chramosta  
Funkce: jednatel společnosti  
Sídlo: Spádná 112/3, 321 00 Plzeň  
IČ: 26376326  
DIČ: CZ26376326  
Registrace: Krajský soud v Plzni, oddíl C, vložka 16426  
(dále jen "poskytovatel")

uzavřeli tuto smlouvu:

## II.

### Účel smlouvy

1. Poskytovatel na základě Kupní smlouvy mezi objednatelem a poskytovatelem, dodal do univerzitní knihovny **2 kusy Knížního skeneru e-Scan i2S**.
2. Účelem této smlouvy je vymezení přesných podmínek k zajištění provozuschopnosti dodaných skenerů.

## III.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele spočívající v poskytnutí objednateli plnění a závazek objednatele, spočívající v zaplacení poskytovateli za:
  - a) **Hotline, tj. poskytnutí vzdálené podpory**
  - b) **Zásah poskytovatele na místě**včetně pohotovosti poskytovatele k poskytnutí těchto služeb.

## IV.

### Oprávnění zástupci smluvních stran

1. Oprávnění zástupci objednatele.  
Ke komunikaci s oprávněnými zástupci poskytovatele, zvláště k uplatňování požadavků a upřesnění na plnění služeb zákaznické a servisní podpory v rozsahu stanoveném touto smlouvou, akceptaci jednotlivých plnění a schvalování výkazů práce poskytovatele, jsou objednatelem stanoveny tyto osoby:



- bez této odborné péče, jde to k jeho tíži.
3. Poskytovatel je povinen vykonávat sjednané služby řádně, v dohodnutém termínu a v nejvyšší kvalitě.
  4. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělít bez předešlého písemného svolení objednatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy o objednateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.

## IX.

### Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen při plnění předmětu plnění poskytnout náležitou součinnost, zejména je povinen zajistit přístup a nezbytnou součinnost pracovníků jednotlivých pracovišť objednatele.
2. Objednatel je povinen zaplatit dohodnutou cenu.
3. Objednatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělít bez předešlého písemného svolení poskytovatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy o poskytovateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.

## X.

### Sankce

1. Pokud poskytovatel nesplní své povinnosti (neposkytne požadovanou službu) ve sjednaném (garantovaném) termínu, je objednatel oprávněn požadovat od poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny plnění odpovídající poskytnuté službě za každou započatou hodinu (každý započatý den) prodlení, podle toho zda se jedná o závazek poskytnutí služby v hodinách nebo ve dnech.
2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv opožděné poskytnutí či neposkytnutí služby v rámci této smlouvy, pokud toto bude zaviněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
3. Po dobu nesoučinnosti objednatele není poskytovatel v prodlení. O tuto dobu se posouvá termín plnění, který si smluvní strany dohodnou.
4. Pokud objednatel nezaplatí cenu plnění v termínu dohodnutém v čl. VII. této smlouvy, je poskytovatel oprávněn požadovat od objednatele zákonný úrok z prodlení.
5. Sankce jsou splatné do 14 dnů od vzniku takové povinnosti.

## XI.

### Výpověď smlouvy

1. Smlouva může být ukončena pouze písemnou výpovědí.
2. Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce pro obě strany. Výpovědní lhůta počíná běžet od začátku kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
3. Objednatel má právo, po předchozím písemném upozornění poskytovatele, ve kterém mu stanoví přiměřenou lhůtu k dodatečnému splnění jeho povinností, odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení povinností poskytovatelem. Za podstatné porušení povinností poskytovatele se považuje zejména:
  - a) opakované neplnění sjednaných termínů, a to i přes písemné upozornění objednatele, ve kterém objednatel stanoví poskytovateli 30 denní lhůtu k nápravě od doručení písemného upozornění ze strany objednatele,
  - b) jestliže poskytovatel neprovádí sjednané plnění i přes písemné upozornění objednatele řádně, resp. provádí nebo dodá sjednané plnění nekvalitně či vadně.
4. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením splatné ceny a objednatel nezaplatí tuto cenu ani v náhradním termínu splatnosti, stanoveném po vzájemné dohodě smluvních stran.

## XII.

### Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
3. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými, vzestupně číslovanými, dodatky, které se postupně připojí jako přílohy k této smlouvě.  
Smluvní strany se dohodly na následujících podmínkách provedení takových změn:
  - a) Změnu navrhnou oprávnění zástupci objednatele definovaní v odst. IV. 1. a projednají ji s oprávněnými zástupci poskytovatele definovanými v odst. IV. 2.
  - b) Změna musí být uplatněna písemně v termínu nejméně 2 měsíce před dohodnutým termínem platnosti této změny.
4. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, příp. příslušnými ustanoveními dalších právních předpisů České republiky.
5. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k řešení případných sporů vyplývajících z této smlouvy nejdříve smířčí cestou. Nedosáhnou-li strany smíru, má každá ze stran právo předložit spor místně a věcně příslušnému soudu.

#### Přílohy:

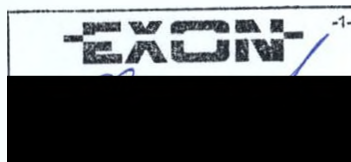
č. 1 ... Definice služeb zákaznické a servisní podpory a podmínky pro jejich poskytnutí

V Pardubicích dne 27. 2. 2015

V Plzni dne 27. 2. 2015



Objednatel



Poskytovatel

# Příloha č. 1

## Definice služeb zákaznické a servisní podpory a podmínky pro jejich poskytnutí

### Hotline

- a) V rámci této služby bude poskytovatel poskytovat objednateli poradenské a konzultační služby v rozsahu:
  - Obecné konzultace,
  - Konkrétní konzultace postupu nebo použití IS,
  - Konkrétní konzultace související s nastavením IS,
  - Řešení drobných (menších) problémů souvisejících s provozem IS.
- b) Službu vyžádají oprávněné osoby objednatele uvedené v odst. IV. 1 na telefonním čísle +420 776 293 397 a to v pracovní dny od 08:00 do 16:30 hod.
- c) Poskytnutí služby Hotline musí být ze strany poskytovatele provedeno nejpozději do jedné hodiny od jejího vyžádání, a to telefonicky nebo emailovou komunikací. Přitom se uplatní denní a časové vymezení dle předchozího bodu.
- d) Poskytovatel se zavazuje mít službu Hotline obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi.