

## **Smlouva o dodávce a instalaci skenovacích linek včetně souvisejících služeb a o podmínkách servisní podpory**

**číslo smlouvy dodavatele 218SS044**

### **Smluvní strany – identifikační údaje**

**Objednatel:** Státní zemědělský intervenční fond (SZIF)  
Sídlem: Ve Smečkách 33, 110 00 Praha 1  
Zastoupený: Ing. Martinem Kolaříkem, ředitelem Sekce ICT  
IČ: 48133981  
Bankovní spojení: ČNB  
Číslo účtu: 000-0003926001/0710  
Kontaktní osoba: Bc. Ondřej Šmejkal  
Telefon: 603396345  
Email: [ondrej.smejkal@szif.cz](mailto:ondrej.smejkal@szif.cz)  
dále též jen „objednatel“

a

**Dodavatel:** aSolution s.r.o.  
Sídlem: U Retexu 623  
339 01 Klatovy  
IČ: 26 39 85 91  
DIČ: CZ26 39 85 91  
Bankovní spojení: ČSOB, Plzeň: 198 403 322/0300  
Zastoupený: Martinem Zvoníčkem, jednatelem společnosti  
Zapsán u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 17743  
dále též jen „dodavatel“ nebo „poskytovatel“

uzavřely v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění na základě vzájemného a úplného souhlasu o všech níže uvedených ustanoveních tuto Smlouvu o poskytování technické podpory (dále jen „Smlouva“).

#### **Odpovědná osoba objednatele:**

ve věcech obchodních a smluvních: Bc. Ondřej Šmejkal  
ve věcech technických: Martin Turčany

#### **Odpovědné osoby dodavatele:**

ve věcech obchodních a smluvních: Martin Zvoníček  
ve věcech technických: Ing. Jiří Kašpárek

## **I Předmět smlouvy**

- 1) Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytnout objednateli servisní podporu na hardware a software dle seznamu v **Příloze č. 1**, dle rozsahu a podmínek specifikovaných v **Příloze č. 2** této smlouvy a tomu odpovídající závazek objednatele za řádně poskytnutou službu zaplatit dodavateli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v kapitole IV této smlouvy.
- 2) Dodavatel se zavazuje poskytnout službu v místě provozování, která jsou specifikována v **Příloze č. 1** této smlouvy.
- 3) Objednatel se zavazuje seznámit s touto smlouvou pověřené pracovníky na jednotlivých pracovištích určených pro dodávku (viz Příloha č. 1) a zajistit, aby se jejími ustanoveními řídili.

## **II Podmínky plnění**

- 1) Pro řádné plnění předmětu smlouvy ze strany dodavatele je zapotřebí spolupráce ze strany objednatele. Jedná se především o:
  - a) dodání veškerých potřebných informací nutných k řádnému provedení servisní podpory tzn. dodání přesných adres míst instalace, kontaktní údaje na pověřené zaměstnance, včetně telefonů a případné alternativní kontaktní údaje.
  - b) případnou změnu údajů v předchozím bodě oznámí objednatel písemně dodavateli min. 10 pracovních dní před realizací změny,
  - c) zajištění kompetentních a znalých osob, které se budou spolupodílet na zajištění servisní podpory ze strany poskytovatele,
  - d) zajištění přístupu do firemní intranetové sítě (je-li to pro zajištění servisní podpory potřebné),
- 2) Dodavatel se zavazuje oznámit provedení servisní profylaxe s minimálním dvoudenním předstihem.
- 3) O každém servisním zásahu bude pořízen servisní protokol podepsaný zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany se zavazují vyhotovit servisní protokol zvlášť za každé skenovací pracoviště, na kterém bude proveden servisní zásah.
- 4) Veškerá práva a povinnosti smluvních stran, která neupravuje tato smlouva, se řídí Občanským zákoníkem. Obě strany prohlašují, že uzavírají tuto servisní smlouvu po přezkoumání veškerých údajů vztahujících se k poskytovaným službám, jež si vzájemně zpřístupnily. Jakékoli opomenutí při seznámení se s příslušnými údaji nebo informacemi nezbavuje smluvní strany odpovědnosti za řádné a včasné plnění předmětu smlouvy.

## **III Záruky za jakost zboží a odpovědnost za vady**

- 1) Dodavatel poskytuje objednateli na poskytnuté služby záruku v trvání 24 měsíců.
- 2) Dodavatel odpovídá za kvalitu, funkčnost a úplnost předmětu plnění a zaručuje, že plnění bude poskytnuto plně v souladu s podmínkami této smlouvy, ve sjednaných parametrech a v prvotřídní jakosti.
- 3) V případě dodávek materiálů, služeb nebo výrobků se dodavatel zavazuje nabízet objednateli ekologicky šetrné materiály, služby nebo výrobky. Budou-li materiály, výrobky nebo služby, podléhat dle zákona č. 477/2001 Sb. o obalech, v platném znění zpětnému odběru a využití obalového odpadu, dodavatel se zavazuje bezúplatně poskytnout objednateli tyto služby v souladu s platnou legislativou. Obdobně bude dodavatel postupovat ve vztahu k povinnosti odděleného sběru dodaných zařízení.
- 4) Dodavatel odpovídá za škody v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem v platném znění.
- 5) Dodavatel odpovídá za škody na majetku objednatele, způsobené svými zaměstnanci či osobami, kterých využívá v souvislosti s plněním této smlouvy až do výše 5 mil. Kč.

## **IV Cena a platební podmínky za dodávku a instalaci skenovacích linek**

- 1) Všechny ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/90 Sb., o cenách, v platném znění.
- 2) Cena za poskytování servisní podpory dle specifikace v Příloze č. 2 této smlouvy je sjednána dohodou smluvních stran a činí celkem:

- a. Za 24 měsíců poskytování servisní podpory **558.000,00 Kč bez DPH (vč. 21% DPH 675.180,00 Kč)**
  - b. Za 1 člověkodenní (dále jen MD) programátorských, analytických, instalačních nebo školicích prací, které si objednatel vyžádá na rozšíření nebo úpravu srávajícího software řešení **9.600,00 Kč bez DPH (vč. 21% DPH 11.616,00 Kč)**.  
Celková cena konkrétní požadované úpravy je pak násobek počtu člověkodenní a paušální ceny za 1 člověkodenní. Pracnost úpravy je s Objednatelům dohodnuta předem a Objednatel na konkrétní úpravy vystaví samostatnou objednávku.
- 6) Případně řádně zdokumentované náklady nad rámec služeb uvedených v této smlouvě nebo příloze této smlouvy budou vyúčtovány odděleně dle platného ceníku společnosti Poskytovatele (viz bod 10 této kapitoly).
  - 7) Všechny poplatky a daně budou účtovány vždy v souladu s platnou právní úpravou. Pokud v souvislosti s řádným poskytováním podpory vzniknou ze zákona dodatečně daně nebo poplatky, připadají tyto k tíži Objednatelům.
  - 8) Poskytovatel bude mít právo pozastavit poskytování služeb, když Objednatel v rozporu s touto smlouvou neuhradí cenu nebo její část v den její dohodnuté splatnosti a takové prodlení bude trvat i 30 dní po tom, co byl Objednatel na tuto skutečnost Poskytovatelem písemně upozorněn. O prodlení platby za služby sjednané touto smlouvou se nejedná, pokud Poskytovatel řádně nesplnil podmínky sjednané touto smlouvou nebo jejími dodatky.
  - 9) Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli fakturu, která nesplňuje náležitosti daňového dokladu nebo neodpovídá zásadám a požadavkům dohodnutým v podmínkách této smlouvy nebo případných dodatcích s upozorněním, které náležitosti předmětná faktura nesplňuje. V případě, že byla faktura vrácena oprávněně, neběží lhůta splatnosti a Poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu s novou lhůtou splatnosti a se všemi předepsanými náležitostmi daňového dokladu.
  - 10) Veškeré služby požadované Objednatelům nad rámec této servisní smlouvy viz Příloha č. 2 jsou fakturovány samostatně na základě platného ceníku Poskytovatele. Tyto hodinové sazby jsou stanoveny následovně. Za práce programátorské, instalační a servisní 1.200,- Kč bez DPH/hod, za práce analytické, školicí a konzultační 1200,- Kč bez DPH/hod. K celkové ceně jsou připočítávány vzniklé cestovní náklady a náhrady, stanovující se na základě sazby 10,50 Kč bez DPH/km. Do nákladů je započítávána i každá započatá hodina v plné výši. Ke službám prováděným mimo pracovní dobu a pracovní dny je fakturován příplatek ve výši 50 %. Spotřební materiál (sada podávacích válečků, tisková hlava tiskárny, etikety a páska do tiskárny) použitý pro zajištění řádné funkčnosti zařízení je fakturován dle aktuálního ceníku dodavatele.
  - 11) Řádně vystavená faktura má splatnost 21 kalendářních dnů od data převzetí Objednatelům. V případě prodlení se zaplacením faktur se účtuje zákonný úrok z prodlení z fakturované částky. Faktura se považuje za uhrazenou již odepsáním fakturované částky z účtu Objednatelům.
  - 12) Ceny jsou konečné a zahrnují veškeré náklady a odměny Poskytovatele za plnění povinností Poskytovatele dle této servisní smlouvy.
  - 13) Poskytovatel je v souladu s příslušnými ustanoveními z. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů („Zákon o DPH“), povinen odvést (zaplatit) příslušnému správci daně příslušnou DPH ve výši dle platných právních předpisů, která bude připočtena k ceně a bude uhrazena Objednatelům Poskytovateli v souvislosti s cenou v souladu se smlouvou.

## **V Mlčenlivost a ochrana obchodního tajemství**

- 1) Smluvní strany se v souladu s ustanoveními občanského zákoníku v platném znění zavazují, že v průběhu trvání jejich smluvního vztahu a v následujících čtyřech letech po jeho ukončení zachovají mlčenlivost o důvěrných informacích druhé smluvní strany vůči třetím osobám s výjimkou případů, kdy si tyto informace vyžádá soud nebo jiný oprávněný orgán.
- 2) Pro účely této smlouvy se důvěrnou informací rozumí veškeré informace jakéhokoliv druhu včetně informací obchodních (zejména o těch skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství),

technických a o praktických postupech, jakož i veškeré další informace získané před nebo po podepsání této smlouvy, které strana získala během ústního jednání nebo prostřednictvím jiného komunikačního prostředku s výjimkou informací uvedených níže pod písmeny a), b), c) a d):

- a) informace, které jsou známé nebo se v budoucnu stanou známé se všemi detaily široké veřejnosti prokazatelně jinak než porušením povinností obsažených v této smlouvě,
  - b) informace, které strana může zveřejnit, protože je vlastnila dříve, než jí je poskytla druhá strana a je schopna toto tvrzení prokázat,
  - c) informace, které strana získala nebo získá od třetí strany, která nebyla vázána touto smlouvou a je schopna to prokázat,
  - d) informace, k jejichž zveřejnění udělí objednatel písemný souhlas podepsaný jím zmocněným zástupcem.
- 3) Smluvní strany se zavazují zajistit, aby zpřístupnění důvěrné informace bylo vyhrazeno pouze pro ty zaměstnance, kteří ji musí vzhledem ke své pracovní náplni znát, a aby tito zaměstnanci byli zavázáni zachovávat o důvěrné informaci mlčenlivost podle tohoto článku.
  - 4) Dodavatel se zavazuje, že zabezpečí, aby převzaté dokumenty a případné analýzy, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány, a že nebude pořizovat kopie ani reprodukce důvěrné informace nad rozsah odůvodněné potřeby. Všechny originály a pořízené kopie důvěrných informací objednatele jsou jeho majetkem a dodavatel se zavazuje je objednateli vrátit nebo je skartovat nejpozději v okamžik ukončení smlouvy. Ustanovení tohoto odstavce se netýká informací, které je dodavatel povinen si ponechat z důvodů stanovených zákonem.
  - 5) Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou v prostorách objednatele bezvýhradně dbát pokynů pověřených zaměstnanců objednatele a uzpůsobit svou činnost tak, aby nenarušovali provozní činnost objednatele. Pokud v důsledku dodržování takových pokynů dojde ke zpoždění s dodávkou nebo poskytnutím servisních služeb, nenese za takové zpoždění dodavatel odpovědnost.
  - 6) Dodavatel se zavazuje na vyžádání objednatele, zpravidla před započítáním příslušné etapy prací, seznámit své zaměstnance s relevantními bezpečnostními a provozními předpisy objednatele nebo jejich částmi souvisejícími s předmětem plnění smlouvy a bezpodmínečně je dodržovat. Dodavatel bere na vědomí, že tyto předpisy mohou průběžně doznávat změn, s nimiž je povinen své zaměstnance na popud pověřeného zaměstnance objednatele seznámovat a bezpodmínečně je dodržovat v jejich aktuálně platném znění. Dodavatel dále bere, v souvislosti s tím, na vědomí, že veškeré relevantní interní příkazy, směrnice a další bezpečnostní a provozní předpisy určené pro zaměstnance a manažery objednatele se příslušnou měrou vztahují i na jeho zaměstnance, kteří se podílejí na poskytování služeb a plnění dle této smlouvy.
  - 7) Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou:
    - a) připojovat žádná svá zařízení k počítačové síti ani k počítačům objednatele
    - b) na počítače objednatele instalovat jakýkoliv software vyjma takového, na jehož instalaci se s objednatelem písemně dohodl nebo který je předmětem plnění dle této smlouvy
    - c) bez písemného svolení objednatele vynášet žádné počítače objednatele ani jejich části z jejich budov ani je jakkoliv přemísťovat
    - d) bez písemného svolení objednatele vynášet z jeho budov jakékoliv nosiče dat jako diskety, CD, magnetické pásky s daty objednatele.
  - 8) Dodavatel se zavazuje, že v případě, že se naplňování účelu této smlouvy na straně dodavatele účastní třetí osoby, které a nebo jehož zaměstnanci se mají možnost seznámit s důvěrnými informacemi objednatele, je dodavatel povinen tyto třetí osoby písemně zavázat k plnění všech povinností sjednaných v tomto článku smlouvy a zajistit jejich plnění ze strany těchto osob. Za nesplnění touto smlouvou sjednaných povinností těmito třetími osobami má dodavatel vůči objednateli odpovědnost, jako by sjednané povinnosti plnil a prováděl sám.

## **VI Doby trvání smlouvy, výpověď, odstoupení od smlouvy**

- 1) Tato smlouva je platná až do řádného splnění všech závazků ze strany dodavatele a řádného uhrazení veškerých cen za dodané zboží a služby ze strany objednatele. Podmínky poskytování servisní podpory jsou upraveny v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 2) Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení. Smluvní strany jsou si v takovém případě vzájemně povinny nahradit účelně vynaložené náklady vynaložené v souvislosti s plněním smlouvy. Odstoupení se netýká nároku na zaplacení smluvních pokut, náhrady škody, ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací a těch ustanovení smlouvy, jejichž účinnost nekončí splněním dodávky, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Odstoupení od této smlouvy může být provedeno výhradně doporučeným dopisem a účinnosti nabývá dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 3) Za podstatné porušení smlouvy na straně dodavatele se považuje:
  - a) zaviněné prodloužení dodavatele s dílčím plněním předmětu smlouvy o více než 15 pracovních dnů,
  - b) nedodržení konfigurace, parametrů a příslušenství, bez předchozího písemného souhlasu objednatele,
  - c) oprávněné uplatnění autorských nebo průmyslových práv třetími osobami k předmětu smlouvy.
- 4) Dodavatel odpovídá za průmyslově-právní a autorskoprávní nezávadnost předmětu smlouvy a za to, že na dodaném software a dokumentaci nevážnou žádná práva třetích osob omezující vlastnická práva nebo jejich užívání objednatelem. Náklady na získání nevýlučné licence či na využití předmětu průmyslového vlastnictví nebo na získání práva vlastníka předmětu průmyslového vlastnictví smluvním převodem, jestliže je jeho použití účelné nebo nezbytné jsou zahrnuty do ceny dodávky.
- 5) Pro výpověď a odstoupení od smlouvy dále platí obecně závazné právní předpisy zejména občanského zákoník.

## **VII Závěrečná ustanovení**

- 1) Případné změny a doplňky smlouvy jsou možné pouze na základě písemných, za sebou číslovaných dodatků schválených oběma smluvními stranami.
- 2) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s tím, že každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 3) Dodavatel prohlašuje, že smlouva neobsahuje informace, které nelze poskytovat podle právních předpisů upravujících svobodný přístup k informacím. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel coby povinná osoba ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, je povinna smlouvu zveřejnit v registru smluv. Tato skutečnost nebrání Dodavateli, aby i z jeho strany došlo ke zveřejnění této smlouvy. Obě smluvní strany jsou povinny nejpozději do 60-ti dnů ode dne podpisu této smlouvy provést kontrolu, zda je smlouva zveřejněna v registru smluv. V případě, že Dodavatel zjistí, že tato smlouva zveřejněna v registru není, je povinen neprodleně písemně informovat kontaktní osobu Objednatele anebo smlouvu sám zveřejnit.
- 4) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti nejdříve dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
- 5) Pokud by byla některá ustanovení těchto podmínek neúčinná nebo se stala neúčinnými, zůstávají ostatní ujednání uvedená v této smlouvě nebo dodatcích této smlouvy dále platná v plné míře. Smluvní partneri budou v součinnosti hledat platnou úpravu, která se co nejvíce přiblíží neúčinným ustanovením.
- 6) Pokud není dohodnuto jinak, platí mezi smluvními stranami zákonná ustanovení výlučně podle českého práva také v případě, že služby jsou poskytovány v zahraničí. V případě

soudního řešení sporů mezi smluvními stranami je příslušným soudem obchodní soud podle místa sídla dodavatele.

- 7) Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za opoždění způsobené okolnostmi vylučujícími zodpovědnost, které jsou uvedeny v občanském zákoníku. Účinky vylučující zodpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, pokud trvá překážka, se kterou jsou tyto povinnosti spojeny. Zodpovědnosti není zbaven dodavatel v případě opoždění dodávky.
- 8) Umístění dodaného zařízení či software řešení, adresy, jména zástupců smluvních stran, telefonní a faxová čísla atd. je možné měnit i jednostranným písemným oznámením. Smluvní strany se zavazují neodkladně oznamovat změny uvedených údajů druhé smluvní straně a v případě porušení této povinnosti se zavazují uhradit všechny případné škody a náklady, které druhé smluvní straně z porušení této povinnosti vznikly.

V Praze dne

Za dodavatele

Za objednatele

---

aSolution s.r.o.  
Martin Zvoníček  
jednatel

---

SZIF  
Ing. Martin Kolařík  
ředitel Sekce ICT

**Seznam příloh, které jsou nedílnou součástí této smlouvy:**

- Příloha č. 1 – Seznam lokalit pro provádění servisní podpory
- Příloha č. 2 – Obecné a specifické podmínky provádění servisní podpory
- Příloha č. 3 – Hlášení o poruše (vzor)

Jednotlivé přílohy jsou parafovány oprávněnou osobou dodavatele na všech stránkách.

**Příloha č. 1 - Seznam lokalit pro provádění servisní podpory**

Přehled pracovišť a položek:

<b>Praha</b>	Ve Smečkách 33	Panasonic KV-S7065C, Zebra S4M, SW aScan – žádosti, aScan – dat. schránka
<b>Praha</b>	Slezská 7	Panasonic KV-S7065C, Zebra S4M, SW aScan – žádosti, aScan – dat. schránka
<b>Hradec Králové</b>	Ulrichovo náměstí 810	Panasonic KV-S7065C, Zebra S4M, SW aScan – žádosti, aScan – dat. schránka
<b>Ústí nad Labem</b>	Masarykova 19/275	Panasonic KV-S7065C, Zebra S4M, SW aScan – žádosti, aScan – dat. schránka
<b>České Budějovice</b>	Rudolfovská 80	Panasonic KV-S7065C, Zebra S4M, SW aScan – žádosti, aScan – dat. schránka
<b>Olomouc</b>	Blanická 1	Panasonic KV-S7065C, Zebra S4M, SW aScan – žádosti, aScan – dat. schránka
<b>Opava</b>	Krnovská 69	Panasonic KV-S7065C, Zebra S4M, SW aScan – žádosti, aScan – dat. schránka
<b>Brno</b>	Kotlářská 53	Panasonic KV-S7065C, Zebra S4M, SW aScan – žádosti, aScan – dat. schránka

## **Příloha č. 2 - Obecné a specifické podmínky provádění servisní podpory**

### *Servisní podpora na hardware*

#### *Rozsah servisní podpory: **ServisPlus R2<sub>w</sub> – Economic Warranty***

Služba je kompletně poskytována v místě instalace a jedná se záruční servis, tzn. po celou dobu platnosti smlouvy, je zařízení pod plnou zárukou. V roční paušální ceně jsou veškeré práce, náhradní díly, cestovní náhrady, náhradní zařízení, preventivní prohlídky a čištění atd. (viz dále).

Odezva do 6 hodin od obdržení hlášení o závadě a odstranění závady (=garantovaný restart zařízení) do **48 hodin** a to, odstraněním závady, dodáním náhradního řešení nebo jiným vhodným způsobem.

#### **Podpora zahrnuje:**

- 2 preventivní prohlídky v místě instalace ročně (popis viz dále),
- zajištění plnohodnotného náhradního řešení při opravě nad 24 hodin od nahlášení (náhradní skener KV-S7065C a tiskárna Zebra S4M)
- čas a práce technika, cestovní výlohy,
- náhradní díly
- dodání a doplňování čistícího setu pro bezpečnou uživatelskou údržbu zařízení,
- hot-line podporu v pracovní době 8:00 – 17:00 hod.,
  - telefon: +420 – 724 906 100 (-1)
  - fax: +420 –374 802 012
  - e-mail: [hotline@asolution.cz](mailto:hotline@asolution.cz)
- evidence a reporting servisních zásahů a jednou ročně poskytnutí servisní zprávy (nebo na vyžádání)
- vedení agendy požadavků Objednatele na další rozvoj řešení,
  - konzultace při analyzování a určování směru dalšího rozvoje řešení,
  - projektování a navrhování řešení na základě požadavků Objednatele,
  - tvorba a implementace rozšiřujících řešení atd.

#### **Podpora nezahrnuje:**

- práce na případné customizaci řešení (je pouze poskytnuta sleva 20% na veškeré práce)
- vyžádanou návštěvu technika nebo konzultace na místě instalace mimo běžné preventivní prohlídky nebo servisní zásah
- opravy zařízení vzniklé neodborným užíváním zařízení, nedbalostí nebo využíváním zařízení v rozporu s dodanou dokumentací
- spotřební materiál (sada podávacích válečků, tisková hlava tiskárny, etikety a pásku do tiskárny)

V praxi je tento servis prováděn tak, že při nahlášení závady se technik spojí s oprávněnou osobou příslušného pracoviště a o závadě se snaží získat podrobnější informace, popř. vyřešit závadu telefonicky. Pokud se toto nepovede, vyrazí neprodleně na servisní zásah s tím, že sebou veze náhradní zařízení. Pokud se mu závadu nepodaří odstranit na místě okamžitě, je zprovozněno náhradní zařízení a vadný kus je odvezen na opravu. Pro provedení opravy a otestování plné funkčnosti je zařízení opět technikem dopraveno na místo instalace a zprovozněno.



Součástí servisní podpory je **pravidelné čištění** zařízení na místě instalace **2x za servisní rok**, které obsahuje:

- Software kontrolu hardware
- Čištění hardware
- Promazání mechanických částí
- Kontrola čidel
- Kalibraci (je-li potřeba)
- Pohovor s obsluhou o případných drobných nebo občasných problémech a jejich náprava
- Výměna spotřebního materiálu (je-li potřeba)
- Doplnění čistícího setu (obvykle 1x ročně)
- Otestování a schválení plné funkčnosti a provedených prací

O provedení servisní kontroly je proveden zápis do servisního protokolu, který je pak zdrojem informací pro **evidenci servisních služeb** (eviduje se jak opravy, řešení problémů, tak provedení preventivních servisních čištění). Tato evidenci je pak posílána Objednateli obvykle 1x ročně jako výkaz za servisní rok. Zde je pak možné dohledat jaké problémy se na jednotlivých pracovištích vyskytli, jaké servisní práce byly provedeny, zda a kdy byl vyměněn spotřební materiál, jaké je zatížení skeneru dle interního počítadla atd.

### *Servisní podpora na software*

Servis a údržba rutinního provozu dodaného software řešení obsahuje následující služby zajišťované Poskytovatelem:

- a) odstranění zjištěných vad s garancí termínů,
- b) řešení kritických a neočekávaných situací,
- c) konzultace při řešení problémů,
- d) hot-line v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod. (telefonicky), nonstop (e-mail)
- e) vedení agendy závad, termínů a způsobu odstranění závad,
- f) vedení agendy požadavků Objednatele na další rozvoj systému,
- g) doplnění a změna funkcí systému (update) vyvolané legislativními změnami,
- h) nabídka bezplatné dodávky nových verzí dodaných modulů (upgrade),
- i) provedení jednoduchých úprav systému na základě požadavků Objednatele,

### **Vady**

Vadou kategorie A se rozumí velmi závažná vada, která znemožňuje používání systému jako celku.

Vadou kategorie B se rozumí závažná vada, která znemožňuje používání části systému nebo způsobuje vážné provozní problémy nebo hrubě porušuje bezpečnostní požadavky Objednatele.

Vadou kategorie C se rozumí středně závažná vada, která sice způsobuje problémy při používání systému, ale umožňuje provoz bez vlivu na kvalitu dat a na výsledky zpracování, problémy je možné dočasně řešit organizačními opatřeními.

Vadou kategorie D se rozumí nevýznamná vada, resp. námět na zlepšení nebo změnu.

Kategorizaci vad určuje Objednatel společně s Poskytovatelem.

Ve sporných případech bude o druhu vady rozhodnuto jednáním mezi pověřenými zástupci Objednatele a Poskytovatele.

### **Ohlašování vady**

Objednatel se zavazuje, že všechny vady kategorie A až C, které se vyskytnou po dobu rutinního provozu systému, oznámí bezodkladně Poskytovateli. Zjištění vady Objednatel nahlásí e-mailem na adresu [hotline@asolution.cz](mailto:hotline@asolution.cz).

Oznámení o vadě bude zřetelně označeno jako „Hlášení vady“, ve kterém Objednatel uvede: kategorii vady, popis vady nebo problému, okamžik (datum, čas) a okolnosti vzniku vady.

Poskytovatel se zavazuje, že oznámení Objednatele o vadě potvrdí do 6 hodin e-mailem na adresu Objednatele uvedenou na oznámení o vadě (bude-li to vyžadováno), resp. na e-mailovou adresu pověřeného zástupce Objednatele. Poskytovatel zároveň uvede, jak vadu hodnotí a jakým způsobem ji hodlá odstranit.

Pro hlášení vad kategorie D platí obdobná pravidla jako pro vady A až C, pouze je není nutné hlásit bezodkladně po jejich zjištění, stejně tak pro jejich potvrzení neplatí lhůta pro potvrzení dle bodu výše.

Všechny změny v e-mailových adresách, faxových a telefonních číslech uvedených v tomto dokumentu se zavazují účastníci smlouvy v případě změny oznámit druhé smluvní straně písemnou formou a tyto se tak stávají automatickou náhradou příslušných čísel a adres v tomto bodě smlouvy.

### **Odstranění vady**

Poskytovatel se zavazuje, že vadu kategorie A odstraní do 2 pracovních dnů od nahlášení vady.

Poskytovatel se zavazuje, že vadu kategorie B odstraní do 5 pracovních dnů od nahlášení vady.

Poskytovatel se zavazuje, že vadu kategorie C odstraní do 10 pracovních dnů od nahlášení vady.

Poskytovatel se zavazuje, že zahájí práce vedoucí k odstranění vad kategorie D v termínu a způsobem dle vzájemné dohody smluvních stran. Nebude-li uzavřena v této věci žádná dohoda pověřených osob obou smluvních stran, pak Poskytovatel zahájí práce vedoucí k odstranění vad kategorie D po dobu záruky do 20 kalendářních dnů od nahlášení, po záruce do 30 kalendářních dnů od nahlášení.

Vzdálená administrace bude prováděna připojením přes internet. Poskytovatel poskytne objednateli veřejnou IP adresu a objednatel zajistí průchod přes firemní firewall.

Do všech výše uvedených termínů odstranění vad se nezapočítávají dny pracovního klidu a dny pracovního volna.

Závazek Poskytovatele odstranit vadu ve výše uvedených termínech se vztahuje výlučně na vady vlastního software, nikoliv na nefunkčnost řešení vyvolanou jinými příčinami (nefunkčnost hardware Objednatele, havárie nebo závady v infrastruktuře IT, chyby administrátora apod.). V takovém případě Poskytovatel zajistí účinnou pomoc pro rychlé a efektivní odstranění závady, tato pomoc však bude Objednateli účtována.

Při procesu odstraňování vady se bude postupovat přednostně formou elektronické komunikace a za účinné spolupráce Poskytovatele a Objednatele.



**Příloha č. 3 – Hlášení o poruše (vzor)**

**Hlášení o poruše**

**Zašlete prosím naskenované na e-mail hotline@asolution.cz nebo  
na faxové číslo (+420) 374 802 012**

Číslo smlouvy nebo s.n. zařízení: Servisní smlouva č. 218SS044

**Firma:** .....

**Kontaktní osoba:** .....

**Telefon:** .....

**e-mail:** .....

**Popis závady** .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Datum:** ..... **Razítko a podpis:** .....

----- Vyplní aSolution s.r.o. -----

**Datum a čas přijetí hlášení:**.....

---

Telefonické ověření:

Zjištěný stav: .....

.....

.....

**Návrh servisního zákroku:** .....

**Datum a čas přijetí ověření** ..... **Jméno:** .....

