

Č. smlouvy uživatele:  
Č. smlouvy poskytovatele: 050045

## Smlouva o servisu a metodickém vedení informačního systému ve firmě DISTEP a.s.

uzavřená dle § 536 a násl. zák. č. 513/91 Sb., obchodního zákoníku

v platném znění

### I. Smluvní strany

**Uživatel:**

**DISTEP a.s.**  
se sídlem: Ostravská 961, 738 01 Frýdek-Místek  
zastoupená předsedou představenstva a ředitelem pověřeným na základě plné moci Ing. Petrem Jonasem  
osoby oprávněné k podpisu smlouvy: Ing. Petr Jonas

zmocněnec pro jednání technická: [REDACTED]

bankovní spojení:

č. účtu:

IČ: 65138091

DIČ: CZ65138091

*Zápis v obchodním rejstříku KS v Ostravě, oddíl B, vložka 1205*

**a**

**Poskytovatel:**

**EG - Expert, s. r. o.**  
sídlo: Náchodská 24, 541 03 Trutnov  
statutární orgán - jednatel společnosti: Ing. Petr Šnyta  
osoby oprávněné k podpisu smlouvy:

zmocněnec pro jednání technická: [REDACTED]

bankovní spojení: [REDACTED]

IČ: 25268031

DIČ: CZ25268031

*Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu Hradec Králové, oddíl C, vložka 11474*

uzavírají smlouvu o servisu a metodickém vedení informačního systému.

## II. Předmět plnění

Poskytovatel se zavazuje pro uživatele provádět servis a metodické vedení při provozu jednotlivých subsystémů ERP systému uživatele. Jedná se o tyto subsystémy a aplikace, které jsou součástí produktu Microsoft Business Solutions Navision:

- Finance
- Dlouhodobý majetek
- Nákup a závazky
- Prodej a pohledávky
- Zásoby

### Pojem servis a metodická pomoc v sobě zahrnuje:

#### A. Primární podpora

##### A1. Hot-Line

(speciální telefonní linka pro okamžitou reakci)

##### A2. Help Desk

(pracoviště pro zpracování zaslaných dotazů a vrácení odpovědí, případně provedení zásahy na dálku, služba HelpDesk (helpdesk.egexpert.cz), která umožňuje zasílání požadavků v elektronické podobě přes internet a sledování postupu jejich řešení prostřednictvím webovské aplikace SUMA)

##### A3. Operační dohled

(vzdálený on-line dohled, který se bude realizovat v případě, že bude dostupné on-line spojení mezi sídly koncového uživatele a poskytovatele, ale vždy jen po vyžádání a zpřístupnění koncovým uživatelem)

#### B. Sekundární podpora

##### B1. Řešení vážných problémů

(servisní zásahy (na základě výzvy) vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy)

##### B2. Řešení drobných změn a doplňků

(úpravy v datové základně, dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, tvorba doplňkových sestav)

##### B3. Podpora při hromadném pořizování dat a hromadné změny v datové základně

(migrace dat do systému)

##### B4. Podpora při konfiguraci systémů a nastavování přístupů

(zadání parametrů, kódů do číselníků, nastavování přístupových práv – nové uživatelské role)

B5. Konzultace a školení nad rámec školení poskytnutých v základní dodávce (konzultace, poradenství, doškolování uživatelů)

B6. Vyhodnocení obsahové náplně a kvality dat, včetně revize datových záznamů, procesů, informačních toků a zlepšování úrovně uživatelského rozhraní

### C. Podpora rozvoje

#### C1. Nové verze

(bezplatný upgrade nových verzí zakoupených SW aplikací)

#### C2. Legislativní úpravy

(provedení úprav vyvolaných legislativními změnami)

#### C3. Rozvoj

(návrhy na rozvoj projektu, přenášení poznatků od jiných uživatelů, garance dostupnosti pracovníků vývoje poskytovatele pro zabezpečení nových požadavků dle koncového uživatele)

Servisní zásahy (viz bod B1) jsou podle závažnosti rozděleny do tří skupin, a to:

1. těžké závady - zcela znemožňující využití některé významné funkce produktu tak, že je nelze obejít, odstraňují se servisním zásahem.
  - do 48 hodin bude proveden servisní zásah, zajišťující zjištění závady a doporučení, jak pokračovat ve zpracování, přičemž vlastní oprava programového vybavení je posuzována jako střední závada
2. střední závady - zcela znemožňující méně významnou funkci nebo překáží ve využití významné funkce, přičemž obejítí závady vyžaduje námahu, která podstatně snižuje užitnou hodnotu produktu.
  - do pěti pracovních dnů bude závada odstraněna nebo vytvořeno alternativní řešení
3. lehké závady - překáží méně významné funkci, ale lze je obejít, nebo pouze snižují uživatelské pohodlí.
  - závada bude odstraněna do patnácti pracovních dnů nebo po dohodě s koncovým uživatelem v nejbližší další verzi

Výše uvedené termíny platí, nebyl-li dohodnut s koncovým uživatelem individuální termín servisního zásahu.

Pro zásahy požadované podle ostatních bodů bude dohodnut individuální termín realizace. Toto ustanovení se vztahuje i na případ, že uživatel svévolně změnil konfiguraci systému.

### III. Povinnosti poskytovatele

1. Zřídit na svém pracovišti Hot Line v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 (telefonní číslo [REDAKCE]). Konzultace prostřednictvím této služby jsou hrazeny v rámci paušálního poplatku. Dále poskytovat službu HelpDesk (helpdesk.egexpert.cz), která umožňuje zaslání požadavků v elektronické podobě přes internet.
2. Zajistit podle potřeb uživatele proškolení pracovníků, konzultace u uživatele a další služby podle této smlouvy.
3. Zabezpečit disponibilitu svých pracovníků pro odstranění nahlášených závad do 48 hod (případně jinak dle vzájemné dohody) a v součinnosti s pracovníky IT uživatele. Zabezpečení servisu se vztahuje na všechna pracoviště uživatele.

### IV. Součinnost uživatele

1. Spolupracovat s poskytovatelem při vytváření a plnění plánu prací, poskytnout potřebné podklady.
2. Uživatel umožní vstup pracovníkům poskytovatele na vymezené pracoviště v objektu Distep a.s. na dobu nezbytně nutnou, při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci.
3. Uživatel zajistí poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem. Zabezpečí rovněž ze své strany vzdálený kontrolovaný přístup, pokud se uživatel na této formě přístupu k aplikacím s poskytovatelem dohodne.
4. Uživatel bude požadavky na Opravy / Úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem.

### V. Ceny

Ceny jsou smluvní a vycházejí z předpokladu placení ročního poplatku za servis (upgrade) (zahrnuje Primární podporu - viz bod A a Podporu rozvoje - viz bod C). Ceník (body 2-5) se využívá v případě plnění prací v rámci bodu B.

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Paušální roční poplatek (upgrade) – 15% z ceny SW licencí   | 148.500,- Kč |
| 2. Hodina osobní konzultace a servisních SW prací  | 900,- Kč     |
| 3. Cestovní náklady – přepravné (včetně času řidiče)   | 10,- Kč/km   |
| 4. Ostatní náklady poskytovatele (ubytování atd.), spojené s plněním plánu prací, konzultací a školení, budou účtovány podle skutečných nákladů. Limit těchto nákladů musí být odsouhlasen zástupcem uživatele v předstihu nebo zohledněn v ceně samostatné zakázky. |              |
| 5. V případě reklamaci předaného díla je servisní zásah bezplatný.   |              |

6. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.
7. Poskytovatel si vyhrazuje právo navrhnout navýšení paušálního ročního poplatku v případě rozšíření počtu implementovaných modulů a subsystémů. Tato změna musí být projednána koncovým uživatelem a poskytovatelem a následně stvrzena dodatkem k této servisní smlouvě.

## VI. Platební podmínky

1. Paušální poplatek bude fakturován 1 x ročně, poprvé při zakoupení SW licencí.
2. Jednotlivé zásahy budou fakturovány průběžně na základě uživatelem podepsaného zakázkového listu s předávacím protokolem.
3. Lhůta splatnosti faktury je 14 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury.

## VII. Kontaktní osoby – výzva k zahájení činnosti

1. Výzva uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím kontaktních osob.
2. Převzetím výzvy se rozumí převzetí telefonického sdělení kontaktní osobou poskytovatele nebo potvrzení faxového sdělení kontaktní osobou poskytovatele či faxem odesílateli.

### Kontaktní osoby uživatele:

Jméno	E-mail
[REDACTED]	

### Kontaktní osoby poskytovatele:

Jméno	E-mail
[REDACTED]	

## VIII. Závěrečná ustanovení

1. Ve všem ostatním, co není v této smlouvě výslovně upraveno, platí ustanovení obchodního zákoníku č.513/91 Sb. v platném znění.
2. Smluvní strany prohlašují, že text této smlouvy je obchodním tajemstvím a s jejím obsahem nebudou seznamovat třetí stranu. Veškerá dokumentace bude k dispozici pouze osobám bezprostředně pracujícím na tomto díle.
3. Případné změny smlouvy musí být projednány oběma stranami a písemně doloženy číslovanými dodatky ke smlouvě.
4. Smluvní strany se zavazují převést práva a nároky plynoucí z této smlouvy na své případné právní nástupce.
5. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu uživatele i poskytovatele. V případě podpisů v různých dnech je účinnost stanovena datem druhého účastníka. Uzavírá se na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce.
6. Smlouva je vystavena ve dvou stejnopisech, z nichž po podepsání oběma smluvními stranami obdrží každá jeden.

Ve Frýdku-Místku dne: 21 -11- 2005

**DISJEP**  
●stravská 961  
738 01 FRÝDEK-MÍSTEK ©

uživatel

V Trutnově dne: 22. 11. 2005



EG-Expert, s.r.o.  
Nachodská 24