

# SERVISNÍ SMLOUVA

(J. 11: 2002)  
29. 1. 2003

o celoroční podpoře k softwarovým produktům společnosti INISOFT s.r.o.

č. 47543655/000/2002

Objednatel: **Technické služby Benešov s.r.o.**  
Adresa: Na Spořilově 1371, Benešov u Prahy 1, 25601  
Zástupce: Václav Říha - ředitel  
IČ: 47543655  
DIČ: 021-47543655  
Banka: KB Benešov č.ú. 479780247/0100  
Společnost je zapsána u Mě. soudu v Praze odd. C, vložka 26411 ze dne 31.1.1994  
(dále jen *objednatel*)

a

Zhotovitel: **INISOFT s.r.o.**  
Adresa: 5. května 69/41, Liberec 1, PSČ 460 01  
Zástupce: Ing. David Mareček, jednatel společnosti  
IČ: 25 41 76 57  
DIČ: 192-25417657  
Banka: ČSOB a. s., Liberec; č. ú.: 1805806583/0300  
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 16913, den zápisu 26. 5. 2000  
(dále jen *zhotovitel*)

uzavírají podle § 269, odst. 2 zákona číslo 513/1991 Sb. v platném znění tuto smlouvu týkající se celoroční podpory k poskytnutým softwarovým produktům.

## I. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem této smlouvy je poskytnutí servisní odborné podpory k softwarovým produktům uvedeným v odst. II. (dále jen softwarové produkty) v rozsahu stanoveném přílohou č. 1 této smlouvy dle označeného typu poskytované služby:

**STANDARD**

**PROFESIONAL**

1.2. Tato servisní podpora bude poskytována výhradně výše uvedenému objednateli.

## II. Zakoupené produkty a počet licencí

2.1. Zhotovitel bude poskytovat odbornou servisní podporu k těmto objednatelům zakoupeným produktům:

- **EVI Komplet - Evidence odpadů pro více firem** v počtu licencí: **1**

### III. Údaje cenové a fakturační

- 3.1. Cena za roční servisní podporu je odvozena od typu a počtu zakoupených licencí jednotlivých produktů a je specifikována v příloze č. 2 této smlouvy ve vztahu ke zvolenému typu poskytované služby uvedeném v bodě č. 1.1. této smlouvy.
- 3.2. Cena za poskytované služby bude hrazena vždy na rok dopředu na základě daňového dokladu, který bude vystaven ihned po podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami a dále vždy po uplynutí 12 kalendářních měsíců od vystavení předchozího daňového dokladu. Splatnost faktury činí 14 dnů ode dne jejího vystavení.

### IV. Práva a povinnosti zhotovitele

- 4.1. Zhotovitel bude poskytovat příslušné služby v rozsahu a termínech stanovených přílohou č. 1.
- 4.2. Zhotovitel má povinnost dodržovat smluvní podmínky za předpokladu, že tomu nebrání technické nebo jiné objektivní překážky vzniklé na straně objednatele nebo zhotovitele.
- 4.3. Objektivními překážkami se rozumí např. nevydání prováděcích předpisů k již platným zákonům, kvalita používaných hromadných komunikačních nebo přepravních prostředků, ztížení přírodních podmínek a jim podobných, které nejsou v moci smluvních stran ovlivnit.
- 4.4. Zhotovitel má povinnost evidovat chyby vzniklé při používání softwarových produktů a provádět postupně jejich odstraňování, pokud to jsou chyby vzniklé prokazatelně chybnou funkcí programu.
- 4.5. Zhotovitel má právo odmítnout provádět úpravy do softwarových produktů, pokud nejsou v souladu s koncepcí vývoje produktů. Zhotovitel má dále právo odmítnout provádět opravy v softwarových produktech, jestliže tyto jsou již obsaženy v nových aktualizovaných verzích. Individuální úpravy mohou být řešeny na základě dodatku k předmětu této smlouvy.

### V. Práva a povinnosti objednatele

- 5.1. Objednatel má povinnost v rozsahu znalostí uživatelské dokumentace k programu identifikovat požadavek na odstranění chybné funkce.
- 5.2. Objednatel nesmí provádět nestandardní zásahy do poskytnutých produktů bez předchozí konzultace se zhotovitelem.
- 5.3. Objednatel má povinnost před požadovaným zásahem zhotovitele učinit taková opatření (zejména zálohu dat), která zajistí případnou obnovu původního stavu příslušného programu a dat, který byl před zásahem zhotovitele.
- 5.4. Objednatel má právo a povinnost kontroly provedených služeb zhotovitelem.
- 5.5. Objednatel má nárok na bezplatné odstranění vady způsobené chybným zásahem zhotovitele.
- 5.6. Pokud objednatel poruší povinnosti uvedené v odstavci 5.1., 5.2., 5.3. nebo 5.4., zhotovitel nezodpovídá za vady programu vzniklé porušením povinností objednatele ani za škodu, která v důsledku takového porušení povinností objednateli vznikla.

### VI. Odpovědnost za vady a škody

- 6.1. Zhotovitel neodpovídá za vady a škody vzniklé objednateli v souvislosti s nepřesností v legislativě nebo za vady a škody způsobené jejich chybným výkladem.
- 6.2. Zhotovitel neodpovídá za vady a škody vzniklé při manipulaci, transportu a chybné obsluze médií pro záznam a převod dat v rozsahu této smlouvy.

## VII. Sankční ustanovení

- 7.1. Bude-li zhotovitel v prodlení s plněním poskytovaných služeb dle přílohy č. 1, zaplatí objednateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % za každý den prodlení z ceny za objednanou zakoupenou službu, nejvýše však do výše 100 % z této ceny.
- 7.2. Bude-li objednatel v prodlení se splacením faktury za služby, zaplatí zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % fakturované částky za každý den prodlení.

## VIII. Závěrečná ustanovení

- 7.3. Obě smluvní strany se zavazují, že neuvolní bez písemného souhlasu třetí straně důvěrné informace druhé strany v jakékoliv formě, a že podniknou všechny rozumné kroky k zabezpečení těchto informací.
- 7.4. Veškeré pochybnosti podmínek této smlouvy se zavazují smluvní strany řešit v první řadě vzájemným jednáním.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují, že o každé organizační změně (např. změna tel. čísel, změna adresy atd.) se budou navzájem neprodleně informovat.

## IX. Platnost smlouvy

- 8.1. Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 8.2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc počínaje prvním dnem následujícího měsíce po prokazatelném doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.3. V případě výpovědi této smlouvy ze strany zhotovitele má objednatel nárok na vrácení poměrné částky. Tato částka bude uhrazena objednateli na jeho účet do 30 dnů od data výpovědi.
- 8.4. Veškeré změny či doplňky této smlouvy musí být učiněny pouze formou písemných číslovaných dodatků k této smlouvě na základě dohody obou smluvních stran. Tyto dodatky se stávají nedílnou součástí smlouvy.
- 8.5. Právní poměry neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
- 8.6. Obě strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na základě projevené vůle obou smluvních stran, souhlasí s jejím obsahem, a že tato smlouva nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 8.7. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 a č. 2.
- 8.8. Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk. Obě vyhotovení mají platnost prvopisu (originálu) smlouvy.

Přílohy: č. 1 – Rozsah celoroční servisní podpory  
č. 2 – Ceník servisní podpory a služeb

V Liberci dne 8. 11. 2002

Objednatel:

Na Sporné 1371  
256 01 BENEŠOV u Prahy  
☎ 317 723 311  
IČO 475 43 655 DIČ 021-47543655

Zhotovitel:

Ing. David Mareček

jednatel společnosti INISOFT s.r.o.

## **Poskytované služby typu STANDARD – rozsah celoroční servisní podpory**

**Stručný výtah: Zdarma** po celý rok jsou poskytovány veškeré aktualizace a telefonická a e-mailová podpora. Platí garance zásahu do 20 dnů kdekoli v ČR. Smluvně jsou definovány slevy na možné další služby.

### **1. Garance programových úprav – 100% kompatibilita s legislativou – stálý vývoj**

- a) Garance 100% kompatibility s aktuální legislativou – vývoj a údržba software v souvislosti se změnami příslušných zákonů, prováděcích vyhlášek či legislativních výkladů.
- b) Zajišťování základního vývoje doplňováním funkcí programu na základě většinového požadavku uživatelů.

### **2. Aktualizace programu – provedení**

- a) **Bezplatné** oznámení o změnách, které jsou způsobeny např. změnou legislativy a ovlivňují způsob práce s programem.
- b) **Bezplatné** poskytnutí zaktualizovaných programů v případě **změny legislativy** nejpozději do 2 měsíců od doby platnosti změn.
- c) Pravidelné **bezplatné** aktualizace software v souvislosti s doplňováním funkcí (minimálně 2x ročně; standardně 3-4x ročně).
- d) Způsob distribuce:
  - Zdarma** při stažení z <http://www.inisoft.cz>.
  - Na CD mediu na dobírku za úhradu manipulačního poplatku dle ceníku (příloha smlouvy č. 2).

### **3. Poradenská služba – konzultace 24 hodin denně, 365 dní v roce**

- a) Telefonická podpora (hot-line):
  - v pondělí a středu od 8<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup> na pevných linkách **485 124 943** nebo **485 124 810**;
  - mimo předchozí dobu na pevných linkách **485 102 698** nebo **485 101 543**;
  - v případě potřeby na mobilních telefonech **604 265 217** a **603 419 778**.
- b) Hot-line (konzultace) pomocí e-mailové adresy **hotline@inisoft.cz**. Garantovaná doba odezvy činí v pracovních dnech 24 hodin od obdržení e-mailu.

### **4. Datová podpora při haváriích a krizových situacích – zásah na pracovišti do 20 dnů**

- a) Garantovaný zásah do 20 pracovních dnů v případě poškození databáze, narušení integrity dat apod. Nejprve však musí být proveden pokus problém řešit elektronickou cestou nebo telefonicky.

### **5. Slevy**

- a) Na práci a cestovné nad rámec smlouvy (nadstandard) je poskytována sleva oproti standardním cenám z ceníku. Ceník se započítanými slevami je uveden v příloze č. 2 smlouvy. V případě užívání více licencí je v ceníku stanovena další sleva.

## **Poskytované služby typu PROFESIONAL – rozsah celoroční servisní podpory**

**Stručný výtah: Zdarma** po celý rok jsou poskytovány veškeré aktualizace, telefonická, e-mailová, datová podpora a jedna servisní návštěva. Platí garance zásahu do 3 dnů kdekoli v ČR. Smluvně jsou definovány slevy na možné další služby.

### **1. Garance programových úprav – 100% kompatibilita s legislativou – stálý vývoj**

- a) Garance 100% kompatibility s aktuální legislativou – vývoj a údržba software v souvislosti se změnami příslušných zákonů, prováděcích vyhlášek či legislativních výkladů.
- b) Zajišťování základního vývoje doplňováním funkcí programu na základě většinového požadavku uživatelů.

### **2. Aktualizace programu – provedení**

- a) **Bezplatné** oznámení o změnách, které jsou způsobeny např. změnou legislativy a ovlivňují způsob práce s programem.
- b) **Bezplatné** poskytnutí zaktualizovaných programů v případě **změny legislativy** nejpozději do 2 měsíců od doby platnosti změn.
- c) Pravidelné **bezplatné** aktualizace software v souvislosti s doplňováním funkcí (minimálně 2x ročně; standardně 3-4x ročně).
- d) Způsob distribuce:
  - Zdarma** při stažení z <http://www.inisoft.cz>.
  - Na CD mediu na dobírku za úhradu manipulačního poplatku dle ceníku (příloha smlouvy č. 2).

### 3. Poradenská služba – konzultace 24 hodin denně, 365 dní v roce

- a) Telefonická podpora (hot-line):
- v pondělí a středu od 8<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup> na pevných linkách **485 124 943** nebo **485 124 810**;
  - mimo předchozí dobu na pevných linkách **485 102 698** nebo **485 101 543**;
  - v případě potřeby na mobilních telefonech **604 265 217** a **603 419 778**.
- b) Hot-line (konzultace) pomocí e-mailové adresy **hotline@inisoft.cz**. Garantovaná doba odezvy činí v pracovních dnech 24 hodin od obdržení e-mailu.
- c) Datová podpora pomocí e-mailové adresy **hotline@inisoft.cz** – kontrola správnosti vedení evidencí.

### 4. Garantovaná servisní návštěva 1x ročně zdarma

- a) Garantovaná servisní návštěva 1x ročně (instalace software nebo upgrade, kontrola funkčnosti, proškolení k novým funkcím) v rozsahu 2 hodin **zdarma** (cestovné a práce v ceně služby). Termín bude stanoven po dohodě. Návštěva se skládá z:
- Kontrola chodu software a kontrola správnosti vedení evidencí (před upgrade).
  - Instalace příslušných softwarových produktů v místě pracoviště objednatele.
  - Proškolení pracovníků – zodpovězení dotazů k software a příslušné problematice.

### 5. Datová podpora při haváriích a krizových situacích – zásah na pracovišti do 3 dnů

- a) Garantovaný zásah do 3 pracovních dnů v případě poškození databáze, narušení integrity dat apod. Nejprve však musí být proveden pokus problém řešit elektronickou cestou nebo telefonicky. Jeden zásah v roce je bezplatný dle podmínek v bodu č. 4.

### 6. Slevy

- a) Na práci a cestovné nad rámec smlouvy (nadstandard) je poskytována sleva oproti standardním cenám z ceníku. Ceník se započítanými slevami je uveden v příloze č. 2 smlouvy. V případě užívání více licencí je v ceníku stanovena další sleva.

## Příloha č. 2

### Ceník servisní podpory a služeb

Typ programu	Cena servisní podpory typu STANDARD	Cena servisní podpory typu PROFESIONAL	Cestovné nadstandard	Práce nadstandard	Manipulační poplatky
EVI Provoz	990 Kč	2 970 Kč	6,50 Kč / km	850 Kč / hod	140 Kč
EVI Firma	1 990 Kč	3 970 Kč			
EVI Komplet	2 990 Kč	4 970 Kč			

Uvedené ceny jsou bez 5% DPH.

### Sleva servisní podpory dle počtu užívaných licencí:

2 – 3 licence	5 %
4 – 5 licencí	10 %
6 – 9 licencí	15 %
10 – 19 licencí	20 %
20 – 49 licencí	25 %
50 a více licencí	30 %