

## Smlouva o poskytování služeb technické podpory č. 015/2016

Uzavřená podle ustanovení §2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. – občanský zákoník

### I. Smluvní strany

Zhotovitel: **LICA CZECH s.r.o.** se sídlem Na Přistavě 267/1, 288 02 Nymburk  
Zastoupený: Ing. Peterem Linkem, jednatelem společnosti  
IČ: 03591565 DIČ: CZ03591565  
Bank. spojení: PPF banka a.s., č.ú.: 6024120012/6000  
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 234479

Objednatel: **MAME Moravské Budějovice, s.r.o.**, se sídlem Tovačovského sady 98, 676 02 Moravské Budějovice  
Zastoupený: Jiřím Kučerou, jednatelem společnosti  
IČO: 25570161 DIČ: CZ25570161  
Bank. spojení: KB Třebíč, č.ú.: 86-28 2372 0227/0100  
Společnost zapsaná u Krajského soudu v Brně oddíl C, vložka 34189

### II. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele, poskytovat objednateli službu: „**Technická podpora GOLD**“ na zařízení dle Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.2 Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele, poskytovat objednateli službu: Help-Line k zařízením dle Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.3 Předmětem smlouvy je závazek objednatele poskytnout při plnění smlouvy součinnost a hradit sjednanou cenu.

### III. Obsah služeb servisní a technické podpory

- 3.1 Zhotovitel je na základě této smlouvy povinen zajistit konfiguraci, rekonfiguraci, analýzu chyb, odstranění chyb a konzultace na zařízení dle Přílohy č. 1 a to prostřednictvím služby Help-line.
- 3.2 Služba Help – Line je poskytována 7 dní v týdnu - Pondělí až Neděle v době od 8:00 do 20:00 hodin. Smluvní strany se dále dohodly, že v době od 16:00 do 20:00 hodin budou řešeny pouze urgentní a provoz ohrožující stavy sítě.
- 3.3 Zhotovitel se zavazuje uskutečnit výjezd k poruchám zařízení označených v Příloze č. 1, pokud se nepodaří opravit chybu pomocí vzdáleného přístupu.  
Případnému servisnímu zásahu v místě instalované technologie předchází:  
A/ diagnostika problému ze strany objednatele s jednoznačnou informací pro zhotovitele- specifikací místa problému, požadavkem na řešení (zda analýza, nebo odstranění, nebo oboje)  
B/ fyzická kontrola připojení technologie ze strany objednatelů na místě instalace  
C/ vyloučení závady vzniklé mimo předmět smlouvy  
D/ kontrola technologie ze strany zhotovitele pomocí vzdáleného přístupu

LICA CZECH s.r.o., Na Přistavě 267/1, 288 02 Nymburk

IČ: 03591565

DIČ: CZ03591565

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 234479

tel.: +420 325 531 080

e-mail: lica@lica.cz

www.lica.cz

- 3.4 Na základě této smlouvy zhotovitel zajišťuje objednateli ekvivalentní záložní technologii na zařízení daného Přílohou č. 1, tak aby byla zajištěna kontinuita služeb poskytovaných objednatelem. Zapůjčení záložní technologie je zdarma na dobu maximálně 30 kalendářních dnů, uvažováno od data zapůjčení. Po uplynutí této lhůty je služba zápůjčky zpoplatněna dle platného ceníku – viz. Příloha č. 2. O zapůjčení technologie musí být objednatelem písemně požádáno.
- 3.5 Servisní výjezd bude organizován ze strany zhotovitele do 12 hodin od přijetí a potvrzení požadavku objednatele. O realizaci výjezdu musí být objednatelem písemně požádáno.
- 3.6 Zhotovitel je povinen informovat objednatele o dostupných software/firmware (SW/FW) aktualizacích určených pro Zařízení. SW/FW je výhradním vlastnictvím třetích stran a je poskytován podle podmínek příslušných třetích stran. V případě, že služba aktualizace SW/FW je zpoplatněna, bude na tento fakt objednatel upozorněn předem a dané se řeší jako samostatný obchodní případ mezi zhotovitelem a objednatelem. Instalaci SW/FW aktualizace provede zhotovitel vždy na základě písemné žádosti objednatele.

#### IV. Práva a povinnosti objednatele

- 4.1 Případné poruchy a služba Help-line musí být hlášeny v servisním středisku poskytovatele telefonicky na emailu a tel. čísle:

Technologie na přenos dat :

+420 311 219 960, a e-mailem na adrese [data.support@lica.cz](mailto:data.support@lica.cz)

- 4.2 Počet hodin pro zajištění obsahu služeb je stanoven na **5 hodin měsíčně v sumě** na všechna zařízení dle seznamu v Příloze č. 1. Za čerpání servisní služby se považuje například: čas hovoru a přijetí telefonického dotazu, čas na řešení požadavku (zjištěním u dodavatele, vyhledáním v dokumentaci apod.). Čerpání hodinového fondu nesmí překročit celkový měsíční hodinový rámec pro zajištění obsahu služeb předmětu této smlouvy. V případě překročení bude každá hodina navíc účtována dle dohodnutých sazeb dle odst.VI této smlouvy.
- 4.3 Objednatel je povinen předložit seznam oprávněných osob. Tento seznam je součástí této smlouvy jako Příloha č.3. Přidání či odebrání osob ze seznamu povolených musí být oboustranně odsouhlaseno. Technické konzultace mohou být neomezeně čerpány bez ohledu na sériové číslo zařízení (dále jen S/N) až do výše dané touto smlouvou. Servisní zásah je vázán na S/N zařízení, ke kterému má být poskytnut.
- 4.4 O realizaci výjezdu musí být objednatelem písemně požádáno.
- 4.5 O zapůjčení technologie musí být objednatelem písemně požádáno.
- 4.6 Pokud při zapůjčení dílů technologie objednatel nerealizuje do 3 pracovních dnů kroky k vyřešení problému na jeho poškozeném dílu, nebo technologii (objednání opravy, objednání nového dílu), je zapůjčení technologie zhotovitelem limitováno maximálně na dobu 30ti kalendářních dnů.

#### V. Práva a povinnosti zhotovitele

- 5.1 Zhotovitel neodpovídá za nekorektní zásahy na zařízení ze strany objednatele. V tomto případě je servisní zásah placenou službou dle ceníku zápůjček a prací - viz. Příloha č. 2.

LICA CZE CH s.r.o., Na Přístavě 267/1, 288 02 Nymburk

IČ: 03591565

DIČ: CZ03591565

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 234479

tel.: +420 325 531 080

e-mail: [lica@lica.cz](mailto:lica@lica.cz)

[www.lica.cz](http://www.lica.cz)

- 5.2 Obsah služeb předmětu smlouvy bude bez výjimky poskytován pouze povoleným osobám v Příloze č. 3 této smlouvy. V případě, že bude o obsah služeb předmětu smlouvy žádat jiná osoba než uvedená v seznamu povolených osob, nebude jí obsah služeb předmětu smlouvy poskytnut. Přidání či odebrání osob ze seznamu povolených musí být oboustranně odsouhlaseno. Technické konzultace mohou být neomezeně čerpány bez ohledu na sériové číslo zařízení (dále jen S/N) až do výše dané touto smlouvou. Servisní zásah je vázán na S/N zařízení, ke kterému má být poskytnut. Pokud nebude sděleno technikovi LICA S/N není oprávněn servisní zásah objednateli poskytnout. Seznam sériových čísel je součástí smlouvy jako Příloha č. 1.
- 5.3 Reakční doba ze strany zhotovitele do 2 hodin od přijetí a potvrzení požadavku objednatele.
- 5.4 Výjezd k servisnímu zásahu je placená služba dle sazeb uvedených v odst.VI této smlouvy
- 5.5 Zhotovitel nebude odstraňovat, analyzovat chyby, nebo závady, které vznikají na zařízeních, která nejsou uvedena v Příloze č.1.
- 5.6 Pokud při zapůjčení dílů technologie objednatel realizuje do 3 pracovních dnů kroky k vyřešení problému na jeho poškozeném dílu, nebo technologii (objednání opravy, objednání nového dílu), je zhotovitel povinen zajistit zapůjčení technologie na dobu opravy, nebo do doby dodání nového dílu dodavatelem.

## VI. Způsob fakturace a placení

- 6.1 Cena za službu „Technická podpora GOLD“ pro zařízení viz. Příloha č. 1 byla stanovena na částku **9 900,00 CZK bez DPH za měsíc.**
- 6.2 K ceně za službu „Technická podpora GOLD“ dle bodu 6.1 bude připočtena částka DPH dle příslušné daňové legislativy.
- 6.3 Dnem zdanitelného plnění vystavených faktur je poslední den kalendářního měsíce, za který je faktura vystavena. Faktura bude zhotovitelem vystavena a doručena do 10. dne v každém kalendářním měsíci za období předcházejícího měsíce.
- 6.4 Splatnost faktur - daňových dokladů je 14 dní od data jejich vystavení a to převodem na účet Zhotovitele uvedený v této smlouvě, a to v měně CZK. V případě prodlení činí úrok 0,06% z dlužné částky za každý den.
- 6.5. Při překročení počtu hodin viz bod 4.2 bude fakturována částka 2000,-CZK bez DPH za každou hodinu překročení u zařízení, na které je zakoupena podpora u zhotovitele a 3.000 CZK bez DPH u zařízení na které nebyla zakoupena podpora u zhotovitele. Přehled o počtu spotřebovaných hodin bude objednateli zaslán průběžně, na vyžádání objednatelem.
- 6.6 Cena za servisní výjezd bude fakturována sazbou 15 CZK/Km a 2000,- CZK/hod práce technika
- 6.7 Cena zápujčky zařízení viz. Ceník zápujček a prací - Příloha č. 2.

## VII. Další ujednání

- 7.1 Zhotovitel je povinen plnit předmět smlouvy ve sjednaném rozsahu a ve sjednané době.
- 7.2 Zhotovitel je povinen upozornit objednatele na hrozící nebezpečí prodlení plnění předmětu této smlouvy z důvodu neposkytnutí odpovídající a/nebo včasné součinnosti a spolupráce objednatele, která je pro plnění Zhotovitele dle této smlouvy nezbytná. Zhotovitel za takové prodlení neodpovídá.
- 7.3 Zhotovitel si vyhrazuje právo zadat plnění předmětu smlouvy třetí osobě, avšak odpovídá objednateli, jakoby plnil sám.

- 7.4 Obě smluvní strany souhlasí s uváděním referencí na svých webových stránkách a také v nabídkách.
- 7.5. Změna cen, způsobu fakturace a placení viz odst.VI této smlouvy, může být změněn na základě písemného dodatku stvrzeným oběma stranami a taková změna vejde v platnost na základě smluveného termínu účinnosti.

### VIII. Ostatní ujednání

- 8.1 Tato smlouva se sjednává na dobu určitou s termínem účinnosti od **1.11.2016 do 31.10.2017**.
- 8.2 Počet nevyčerpaných hodin je nepřevoditelný do dalšího měsíce.
- 8.3 Tato smlouva může být ukončena také dohodou smluvních stran nebo odstoupením od Smlouvy z důvodu opakovaného porušení plnění předmětu Smlouvy. Za opakované porušení se pro tento případ rozumí 3x (tříkrát) opakované porušení závazků ze smlouvy plynoucí, doložené prokazatelným způsobem (písemnou nebo emailovou formou). Výpovědní lhůta je stanovena na 1 měsíc od data doručení písemné výpovědi.
- 8.4 Pokud ve smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.5 Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svými podpisy. Zároveň smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že tato nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 8.6 Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po jednom výtisku.
- 8.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou. Příloha č.1 , Příloha č.2 , Příloha č. 3 .
- 8.8 Obě smluvní strany potvrzují, že osoby podepsané na uvedené smlouvě mají oprávnění k podpisu takové smlouvy.
- 8.9 Obsah této smlouvy a příloh může být měněn pouze na základě písemného dodatku stvrzením obou stran a taková změna vejde v platnost na základě smluveného termínu účinnosti.

V Nymburce dne 30.10. 2016

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

Jiří I  
Jedl

Ing. P  
Jedna

S.I.O.  
98

LICA CZECH s.r.o.

Na Přístavě 267/1

288 02 Nymburk

IČ: 03591565 DIČ: CZ03591565

LICA CZECH s.r.o., Na Přístavě 267/1, 288 02 Nymburk

IČ: 03591565

DIČ: CZ03591565

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 234479

tel.: +420 325 531 080

e-mail: lica@lica.cz

www.lica.cz

**Příloha č. 1**  
**ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory č. 015/2016**

**Seznam podporovaných zařízení**

Položka	Díl	Seriové číslo

V Nymburce dne 30.10. 2016

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

.....  
 Jiří Ku  
 Jednatel

.....  
 Ing. Pe  
 Jednatel

LICA CZECH s  
 IČ: 03591565  
 DIČ: CZ03591565

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 234479

tel.: +420 325 531 080  
 e-mail: lica@lica.cz  
 www.lica.cz

S.I.O.  
 288 02 Nymburk  
 IČ: 03591565 DIČ: CZ03591565

**Příloha č. 2**  
**ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory č. 015/2016**

**Ceník zápůjček a prací**

Zapůjčení jakéhokoli jednoho dílu = 1000 Kč/den

Zapůjčení jakéhokoli dalšího dílu je 200 Kč/den

Maximální denní sazba všech zapůjčených dílů nepřesáhne částku 3000 Kč/den.

Cena za servisní výjezd bude fakturována sazbou 15 CZK/Km a 2000,- CZK/hod práce technika.

V Nymburce dne 30.10. 2016

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

.....  
Jiří K  
Jedr

.....  
Ing. P  
Jedr:

LICA CZE CH s.r.o.  
IČ: 03591565  
DIČ: CZ03591565

.....  
nburk

..... - I s.r.o.  
Na Přístavě 267/1  
288 02 Nymburk  
IČ: 03591565 DIČ: CZ03591565

tel.: +420 325 531 080  
e-mail: lica@lica.cz  
www.lica.cz

