

Příloha 4

VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY

ANeT– Advanced Network Technology, s.r.o.

**dle § 1751 občanského zákoníku
ze dne 4.4.2016 (Dále jen VSP)**

Oddíl 1 – Definice pojmů

Odběratel je smluvní strana, které na základě Smlouvy je poskytována servisní činnost v dohodnutém rozsahu, ceně a způsobu jejího zabezpečení.

Poskytovatel je smluvní strana, která za úhradu poskytuje odběrateli servisní činnost za podmínek stanovených Smlouvou.

Číslo servisní licence, uvedené na titulní straně Smlouvy, má charakter jednoznačné identifikace *odběratele* a s ním spojeného servisního závazku *poskytovatele*. *Číslo servisní licence* je základním údajem pro potřeby komunikace smluvních stran v rámci plnění této smlouvy.

Servisovaný systém je obecné označení pro technické a/nebo programové zařízení, resp. sestavu takových zařízení tvořících funkční celek, jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.

Servisní činnosti (služby, práce) jsou činnosti poskytovatele konané za účelem odstraňování provozních závad na servisovaném systému.

Incident je každý jeden konkrétní požadavek odběratele na poskytnutí servisní činnosti. K jednomu incidentu se může vázat větší množství komunikace (mailů, telefonů, session vzdálené správy atd.)

Chyba je pokračování řešení Incidentu, který není útvar SUP schopen dokončit vlastními silami a eskalovaný proto do útvaru DEV jako požadavek na opravu kódu aplikace. Chyba je vždy vázána na incident konkrétního zákazníka

Workaround, tedy obejítí detekovaného problému je dočasné řešení náhradním alternativním způsobem, které je nasazeno po dobu, než je možno nasadit řešení problému způsobem učinění změny v kódu, a to buď hotfixem, Update, nebo Upgrade aplikace.

Hotfix je zrychlená oprava kódu aplikace. Zaměřuje se přímo na opravu daného problému u konkrétního zákazníka. Je to náhradní řešení, které je vhodné do doby publikace Update nebo Upgrade aplikace.

Update jsou ty verze SW, které obsahují změnu v označení verze od druhého místa za desetinou čárkou (y.yX). Update může obsahovat i legislativní změny, není-li toto předmětem upgrade. Update může dále obsahovat takové změny zdrojového kódu, ve kterém byly za účelem vylepšení funkcí i jeho částí přeprogramovány vnitřní algoritmy, výpočtové vzorce a provedená drobná vylepšení a změny v částech uživatelského interface. Update dále obsahuje opravu chyb, zjištěných během používání. Update neobsahuje nové funkcionality produktu.

Upgrade jsou ty verze SW, které obsahují změnu v označení verze před desetinnou čárkou a nebo prvního místa za desetinou čárkou (X.Xy). V Upgrade jsou prováděna zejména větší rozšíření funkčnosti. Upgrade obsahuje takové změny zdrojového kódu, ve kterém došlo z iniciativy a analýzy poskytovatele ke změně funkčnosti, a tím případně i ke změně datového modelu. Upgrade může obsahovat i zcela nové funkce, neoddělitelné od základních funkcí jednotlivých programů. Upgrade může obsahovat i zákaznické změny, které lze dále využít, tzn. i nové volby a funkce definované v nových volbách menu. Upgrade může obsahovat i zásadní změny a doplňky uživatelského interface. Součástí Upgrade je i popis nových vlastností v digitálním formátu.

Protokol o servisním zásahu je písemný doklad, který obsahuje popis závady a způsob jejího odstranění a který při ukončení opravy předkládá technik poskytovatele zástupci odběratele k potvrzení. Primárním účelem tohoto protokolu je dokumentace servisního zásahu. V případě dodávky servisní služby, která není součástí objednaného typu servisu má protokol a jeho potvrzení odběratelem význam dodatečné objednávky této služby.

Servisní období je doba účinnosti této smlouvy, tedy doba platnosti dohodnutých podmínek pro dodávky servisních činností *poskytovatelem odběrateli*, zejména ve smyslu určení rozsahu, způsobu a ceny jejich poskytování. Délku trvání a podmínky pro další *servisní období* mohou smluvní strany stanovit formou dodatku k této smlouvě.

Typ servisu určuje jeden z variantních servisních závazků *poskytovatele* vyplývající z této smlouvy ve vztahu k *odběrateli*. Každému typu servisu odpovídá příslušná kombinace servisních činností, které je za podmínek této Smlouvy *poskytovatel* pro *odběratele* povinen v *servisním období* zajišťovat.

Servisní pohotovost určuje časový interval, ve kterém jsou prováděny servisní činnosti, resp. vymezuje časové pokrytí závazků poskytovatele. Všechny časové údaje, uváděné v této Smlouvě, jsou vždy uvažovány jako časy výhradně uvnitř intervalu konkrétního typu servisní pohotovosti. Pro účely stanovení časových údajů v rámci Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné servisní pohotovosti.

Všeobecné servisní podmínky

Servisní teritorium je územní oblast, v jejímž rámci poskytovatel provádí servisní činnosti dle této Smlouvy. Všechny nároky a závazky smluvních stran plynoucí z této Smlouvy se vztahují pouze a výhradně k servisnímu teritoriu určenému touto Smlouvou.

SM – Support Manager je ředitel útvaru Zákaznické podpory.

Oddíl 2 - Procesní náležitosti poskytování servisního zásahu

1. Před iniciováním incidentu je odběratel povinen ověřit, že problém není možné odstranit za pomoci standardních uživatelských znalostí a informací, obsažených v Pomoci v konkrétní aplikaci a v jejím uživatelském manuálu.
2. Prezentace požadavku odběratele na servisní zásah musí mít pro případ pozdějších pochybností formu telefonicky ověřené faxové zprávy nebo automaticky ověřené elektronické pošty s povinným uvedením následujících údajů: číslo servisní licence, jméno odesílatele výzvy, datum a čas odeslání výzvy, určení místa servisního zásahu (pokud není totožné s adresou odběratele dle této smlouvy) telefonický kontakt na ověřenou osobu odběratele a detailní charakteristiku problému nebo závady. Ke komunikaci s Poskytovatelem jsou oprávněny výhradně osoby uvedené v komunikační matici. V případě, že komunikaci provádí jiná osoba, vyhrazuje si Poskytovatel právo požadavek odmítnout.
3. V rámci servisního zásahu poskytovatel identifikuje pravděpodobnou závadu servisovaného systému a podle závažnosti případu rozhodne o zařazení incidentu do adekvátní kategorie, a zda případná porucha hardware bude odstraněna výměnou vadného zařízení, resp. jeho částí, nebo zda bude stávající zařízení opraveno a instalováno zpět do servisovaného systému.
4. V případech, kdy smluvně vymezený rozsah servisních činností nezahrnuje servis vadných dílů servisovaného systému (viz Příloha 3 – Servisovaný systém), sdělí poskytovatel předpokládanou cenu výměny nebo opravy vadného dílu zástupci odběratele. Vlastní výměna či oprava bude zahájena po souhlasu odběratele formou objednávky servisním zásahu.
5. Nebude-li možné zajistit opravu v místě instalace servisovaného systému, bude vadné zařízení nebo jeho část předána do servisního střediska poskytovatele. V tomto případě poskytovatel vypůjčí bezplatně po dobu opravy odběrateli náhradní zařízení nebo navrhne a zrealizuje technicky přiměřené náhradní řešení.
6. Veškeré skutečnosti týkající se provedení servisního zásahu včetně sdělení případných námitek, požadavků či komentářů k servisnímu zásahu budou zaznamenány v Protokolu o servisním zásahu řádně potvrzeném servisním pracovníkem poskytovatele a zástupcem odběratele.

Oddíl 3 - Povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen provádět servisní údržbu v termínech a rozsahu odpovídajících smluvně dohodnutému typu servisu tak, aby na straně odběratele v optimálně možné míře zajistil kvalitní činnost servisovaného systému.
2. Odběratel se zavazuje používat servisovaný systém v souladu s uživatelskými podmínkami dle písemné dokumentace a doporučení poskytovatele. Odběratel nebude bez konzultace s poskytovatelem a bez jeho souhlasu provádět jakékoliv úpravy nebo zásahy do servisovaného systému nad rámec standardních administrátorských činností.
3. Odběratel je povinen v souladu s platebními podmínkami stanovenými touto smlouvou hradit poskytovateli paušální poplatky za provádění servisu dohodnutého typu.
4. Odběratel umožní poskytovateli v případě servisního zásahu bezproblémový přístup k servisovanému systému a případně jiných prostor, pokud to bude realizace servisního zásahu vyžadovat.
5. V případě vzniku čekací doby na přístup poskytovatele k servisovanému systému delší než 40 minut, případně opakované návštěvy poskytovatele z důvodu chybějícího povolení ke vstupu, resp. neumožnění vstupu do prostor a/nebo k zařízením a/nebo údajům souvisejícím s prováděním servisního zásahu, má poskytovatel právo požadovat a odběratel povinnost uhradit poskytovateli čas strávený čekáním, případně cestovné v případě, kdy odběratel neumožnil příslušný vstup, a návštěva poskytovatele se musela opakovat. Toto ustanovení platí za předpokladu předem dohodnutého termínu pro servisní návštěvu pracovníka poskytovatele.

Všeobecné servisní podmínky

- Odběratel je pro potřeby provádění servisního zásahu povinen zajistit poskytovateli bezplatně přístup a napojení na síť 230V a v případě nutnosti umožnit servisnímu technikovi poskytovatele použití telefonu.
- Odběratel dále zajistí pro potřeby úspěšné realizace servisního zásahu kompetentní osobu (administrátora servisovaného systému), která bude na místě zásahu spolupracovat se servisním technikem poskytovatele a v případě nutnosti zabezpečí poskytovateli přiměřenou součinnost při lokalizaci poruchy a vlastní realizaci servisních činností.
- Poskytovatel je při provádění servisního zásahu povinen dodržovat pravidla a obecné závazné předpisy ve vztahu k bezpečnosti práce a ochraně majetku odběratele.
- Obě smluvní strany se zavazují žádným způsobem nesdělovat třetím osobám nebo jinak reprezentovat informace a skutečnosti neveřejného nebo utajovaného charakteru o druhé smluvní straně, které získají v průběhu plnění této smlouvy. V případě nedodržení tohoto ustanovení má poškozená strana právo na úhradu prokazatelně vzniklé škody a odpovědná strana – při splnění zákonných podmínek, vyplývajících z obecně závazných právních předpisů – nese povinnost tuto škodu zaplatit.

Oddíl 4 – Obecné platební podmínky

- Cena za zabezpečování konkrétního typu servisu je stanovena formou pravidelně se opakujícího čtvrtletního poplatku, jehož konkrétní výše v Kč bez DPH je určena v příloze č.3 Servisovaný systém a ve smlouvě. Tato příloha je součástí Smlouvy.
- Odběratel je povinen uhradit poskytovateli kvartální poplatek za realizaci servisu dohodnutého typu ve výši dle Smlouvy včetně DPH vždy začátkem příslušného kvartálu kalendářního roku. Výjimku tvoří první a poslední platba.
- První platba se vyúčtuje ihned po uzavření servisní smlouvy a to ve výši poměrné části kalendářního kvartálu, ve kterém byla smlouva uzavřena, tj. ode dne uzavření smlouvy do konce příslušného kalendářního kvartálu.
- Poslední platba se vyúčtuje k prvnímu dni posledního kalendářního kvartálu, kdy smlouva ještě platí a to ve výši poměrné části kvartálu, tj. od 1. dne posledního kvartálu do konce účinnosti smlouvy.
- Úhradu za servisní služby provede odběratel na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem k 1. dni příslušného kvartálu.
- Výše DPH k servisním poplatkům bude stanovena dle platného zákona o DPH.
- Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu a její splatnost se stanovuje na 10 dní ode dne jejího doručení odběrateli.
- V případě, že bude odběratel v prodlení s úhradou čtvrtletního poplatku po dobu delší 14 dnů, má poskytovatel právo odstoupit od této smlouvy nebo nezabezpečovat dohodnutý typ servisu minimálně do doby prokazatelné úhrady dlužného poplatku odběratelem. Po dobu realizace práva poskytovatele nezabezpečovat servis dle tohoto odstavce a v souvislosti s ním
 - se poskytovatel neocitá v prodlení s plněním svých povinností,
 - nevzniká odběrateli nárok na náhradu škody či ušlého zisku,
 - nevzniká odběrateli nárok na slevu z ceny servisu.
- V případě poskytnutí servisních služeb, jinak spadajících do činností poskytovatele dle této smlouvy, avšak jejichž potřeba vznikla v souvislosti s neodbornou nebo nedovolenou manipulací, z důvodu úmyslného poškození nebo zásahem vyšší moci se zavazuje odběratel tyto servisní služby uhradit poskytovateli za cenu dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury, která bude mít stejný režim jako je uvedeno v odst. 1. tohoto článku. Zásahem vyšší moci se pro účely této smlouvy rozumí především poruchy systému způsobené úderem blesku či jinak generovaným elektrickým výbojem, požárem, výbuchem, povodní, sesuvem půdy či jinou přírodní katastrofou, poruchami zdiva včetně padání omítky, poruchami stavebních konstrukcí apod.
- V případě, že bude poskytovatel, z důvodů ležících výlučně na jeho straně, v prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy, vzniká odběrateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 800,- Kč za každý den prodlení. Nárok na náhradu škody, která prokazatelně vznikla odběrateli následkem neplnění smluvních povinností poskytovatelem, není tímto dotčen.
- V případě poskytnutí servisních služeb odběrateli, které vyžadovaly přítomnost zástupce poskytovatele v místě servisovaného systému, a to na základě požadavku odběratele, který se posléze ukázal být

Všeobecné servisní podmínky

nedůvodným, má poskytovatel nárok na úhradu ceny této servisní služby odběratelem ve výši, určené dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto servisních služeb, a dále nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši stanovené součtem částek 500,- Kč za každé poskytnutí odběratelem nedůvodně nárokované servisní služby v daném servisním období.

12. Nedůvodným požadavkem odběratele ve smyslu odstavce 11. tohoto oddílu VSP se rozumí zejména případy, kdy odběratel nárokuje odstranění problému či závady na servisovaném systému dle této smlouvy, vyžadujícím servisní službu spojenou s výjezdem zástupce poskytovatele k servisovanému systému, přičemž problém či závada sama se prokazatelně ukáže být řešitelná na úrovni nezbytné znalosti uživatelské správy servisovaného systému (např. s pomocí uživatelského manuálu pro servisovaný systém), nebo neposkytne-li z jakéhokoliv důvodu odběratel v úrovni nezbytných znalostí uživatelské správy servisovaného systému a přiměřené míře spolupráci při snaze poskytovatele detekovat, lokalizovat a odstranit příčinu problému či závady na servisovaném systému odběratele prostřednictvím telefonu, faxu nebo elektronické pošty před vlastním výjezdem zástupce poskytovatele k tomuto systému.
13. Ceny poskytovaných služeb, uvedené v přílohách této smlouvy, mohou být poskytovatelem navýšeny o průměrnou meziroční míru inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem, a to počínaje prvním lednem roku následujícího po roce, za který je inflace vyhlášena.

Oddíl 5 - Zvláštní ujednání

1. Odběratel i poskytovatel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly v souvislosti s plněním Smlouvy svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní žádným způsobem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, a zároveň nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění podmínek této Smlouvy.
2. Dohody cenové a platební uzavřené v rámci Smlouvy a VSP jsou ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku důvěrné a smluvní strany je nesmí bez vzájemného souhlasu sdělovat třetím osobám. Porušení závazku jednou ze smluvních stran o důvěrnosti těchto dohod a informací je postižitelné smluvní pokutou ve výši kvartální ceny poskytovaných služeb bez DPH, kterou je provinivší se smluvní strana povinna uhradit druhé smluvní straně. Tím není dotčeno právo na náhradu škody, kterou je provinivší se smluvní strana povinna uhradit v plné výši.
3. Hovořili-li se v Smlouvě a VSP o doručování (zasílání písemností) druhé smluvní straně, doručuje se na poslední známou adresu druhé smluvní strany. V pochybnostech se má za to, že se jedná o poslední adresu, oficiálně sdělenou druhé smluvní straně, na které je běžně přijímána korespondence, resp. adresa uvedená v ustanovení čl. I Smlouvy.

V Brně dne 4.4.2016