

ROZŠÍŘENÁ SERVISNÍ SMLOUVA

(uzavřená ve smyslu ustanovení paragrafu 536 a navazujících obchodního zákoníku)

I. Smluvní strany

Objednatel:

Osoba oprávněná:

(dále jen objednatel)

Zhotovitel:

Veřejná informační služba, spol. s r.o.
Plzeň, Farského 14, okres Plzeň-město, PSČ 326 00
bankovní spojení: Citibank a.s., Praha

5006119005/2600

telefon: 377 457 330, 377 457 334, 608 682 885

IČ: 45330344

DIČ: CZ 45330344

Obch. rejstřík: Krajský soud v Plzni, oddíl C, vložka 1561

Osoba oprávněná: ing. Vladimír Bureš, jednatel

(dále jen zhotovitel)

II.

Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje vykonávat pro objednatele přímo nebo prostřednictvím pracovníkům svých smluvních partnerů servisní činnosti, které se vztahují k softwarovému vybavení ve verzích pro OS Windows a hardwarovému vybavení dodanému zhotovitelem, **v dohodnutých lhůtách a zvýhodněných sazbách**. Objednatel se zavazuje uhradit za to zhotoviteli roční paušální poplatek.

2. Zhotovitel garantuje touto smlouvou objednateli bezplatné užívání služby **Horká linka**, a to v ročním minutovém rozsahu uvedeném v příloze této smlouvy. Horká linka nad stanovený limit je účtována podle sazeb uvedených v aktuálním ceníku zhotovitele.

3. Zhotovitel garantuje touto smlouvou objednateli provedení **bezplatné preventivní servisní návštěvy**, a to jednou ročně v rozsahu jedné hodiny.

4. Zhotovitel garantuje objednateli bezplatné zapůjčení náhradní techniky v případě nutnosti, maximálně však jednou ročně a na dobu jednoho měsíce, včetně bezplatné dopravy náhradní techniky k objednateli a zpět.

III.

Výklad smluvních pojmů

1. Za problémy vážně ohrožující chod informačního systému jsou pro účel této smlouvy považovány:

- nefunkčnost posledního (jediného funkčního) elektronického výdejního nebo objednacímísta
- nefunkčnost počítače v pokladně
- nemožnost zjistit stav objednávek dva dny po sobě
- jakýkoli další stav, kdy objednatel vynakládá na udržení nouzového provozu dodatečné prostředky vyšší než 500 Kč denně, přitom neexistuje levnější varianta.

2. Horká linka je služba vzdálené servisní podpory, která zahrnuje přímé telefonické poradenství, dálkovou správu a poradenství prostřednictvím e-mailu. Úctované ceny odpovídají celkovému času věnovanému řešení požadavku objednatele (telefonická či e-mailová komunikace, příprava technika, řešení problému) Služba je určená pro zodpovězení dotazů souvisejících s provozem a funkcí produktů firmy VIS. Je zajištěna v pracovních dnech od 7:00 hod. do 15:30 hod.

3. Dálková správa VIS je technický prostředek pro provedení servisního zásahu, při kterém není nutná bezprostřední přítomnost pracovníka zhotovitele u objednatele. Servis se provádí se souhlasem objednatele přes internet.

IV.

Lhůty plnění

1. Jednotlivé servisní služby budou zhotovitelem prováděny v těchto lhůtách:

a) řešení problému vážně ohrožujícího plynulý chod informačního systému

Zahájení řešení:

- umožňuje-li povaha problému zahájit jeho řešení pomocí telefonu či dálkové správy, bude řešení zahájeno **do 4 hodin** od jeho nahlášení objednatelem (lhůta se počítá v rámci pracovní doby Horké linky VIS viz. bod 2. odst. III této smlouvy).
- v ostatních případech činí lhůta pro zahájení řešení **24 nebo 48 hodin** v pracovních dnech od nahlášení objednatelem. **Sjednaná lhůta je specifikována v číslované příloze, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.**

b) definitivní nebo funkční náhradní řešení je

zhotovitel povinen objednateli poskytnout:

- **do 2 pracovních dnů** od nahlášení problému objednatelem v případě, že je v příloze sjednána lhůta pro zahájení řešení problému 24 hodin
- **do 3 pracovních dnů** od nahlášení problému objednatelem v případě, že je v příloze sjednána lhůta pro zahájení řešení 48 hodin.

V.

Cena plnění

1. Roční paušální poplatek za plnění povinností vyplývajících z této smlouvy je stanoven dohodou na základě rozsahu užití SW a HW zhotovitele. Výše poplatku je uvedena v číslované příloze, která je nedílnou součástí této smlouvy. Dojde-li v době trvání

smlouvy u objednatele k jakékoli změně rozsahu užití SW a HW zhotovitele, bude tato smlouva zhotovitelem doplněna o novou číslovanou přílohu, kterou podepíše obě smluvní strany.

2. Zvýhodněné servisní sazby, garantované touto smlouvou, se řídí aktuálně platným Ceníkem servisních prací zhotovitele. Ceník servisních prací je uveřejněn na webových stránkách zhotovitele na adrese www.visplzen.cz.

3. Zhotovitel bude k dohodnuté ceně připočítávat daň z přidané hodnoty v sazbě odpovídající zákonné úpravě v době uskutečnění zdanitelného plnění.

VI.

Platební podmínky

1. Fakturu na úhradu ročního paušálního poplatku vystaví zhotovitel do 14 dnů od podpisu této smlouvy.

2. Faktura je splatná na účet zhotovitele do 14 dnů od data jejího vystavení.

3. Fakturu na úhradu dalšího paušálního poplatku dle aktuálně platného ceníku servisních prací zhotovitele vystaví zhotovitel ke dni skončení platnosti smlouvy.

4. Dohodne-li zhotovitel s objednatelům jiný než roční režim plateb paušálního poplatku, jsou platební podmínky specifikovány v číslované příloze, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.

VII.

Způsob objednávání servisních služeb

1. Služby dle této smlouvy mohou objednatelům pověřenými pracovníky objednávat písemně, faxem, prostřednictvím internetu i telefonicky. V případě objednávek většího rozsahu má zhotovitel právo vyžadovat zaslání písemné objednávky.

VIII.

Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen při plnění této smlouvy postupovat tak, aby požadavky objednatele splnil efektivně s ohledem na priority, sdělené objednatelům (např. minimální cena, rychlost zásahu atd.).

2. Zhotovitel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s platnými zákony ČR.

3. Zhotovitel je povinen při zásahu u objednatele provést o servisním zásahu záznam na dodací list.

4. Veškeré důvěrné či citlivé informace o objednatelům je zhotovitel povinen uchovat v tajnosti.

IX.

Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli řádně a včas všechny informace nutné pro splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

2. Zjištěné závady a vady na softwaru a hardwaru zhotovitele je objednatel povinen zhotoviteli nahlásit bez zbytečných odkladů.

3. Bezprostředně před každým servisním zásahem zhotovitele je objednatel povinen pořídit ověřenou zálohu dat. Bez tohoto kroku nelze následně reklamovat

ztrátu a poškození dat, vzniklé v průběhu servisního zákroku.

4. Objednatel je povinen být přítomen servisnímu zákroku a v jeho závěru potvrdit pracovníkovi zhotovitele vypsany dodací list.

5. Objednatel je povinen jednou ročně umožnit pracovníkům zhotovitele provedení bezplatné preventivní návštěvy, a to po předchozí dohodě v pracovní den v době od 7.00 do 17.00 hod.

6. Jakékoli výhrady k provedení servisního zásahu je objednatel povinen zaznamenat na dodací list a podepsat.

X.

Smluvní pokuty

1. Nedodrží-li zhotovitel termíny dohodnuté v této smlouvě, poskytne objednatelům slevu na servisní zásah. Její výše činí v jednotlivých případech 20% z ceny ročního paušálu. Celková výše slev poskytnutá v průběhu jednoho kalendářního roku může dosáhnout maximálně 60% z ročního paušálního poplatku.

2. Objednatel je povinen uhradit v dohodnutých termínech faktury za poskytnuté servisní služby. V případě prodlení s úhradou jakékoliv pohledávky zhotovitele je zhotovitel oprávněn odmítnout poskytování dalších služeb.

XI.

Platnost smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu jednoho kalendářního roku, a to od prvního dne v měsíci následujícím po datu podpisu smlouvy.

2. Uhrazením dalšího paušálního poplatku je platnost smlouvy automaticky prodloužena o jeden kalendářní rok.

3. Před uplynutím doby, na kterou byl sjednán, je možné tento smluvní vztah vypovědět písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

XII.

Závěrečná ujednání

1. Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí být uzavřeny písemně.

2. Na důkaz souhlasu s celým obsahem této smlouvy připojují smluvní strany své vlastnoruční podpisy.

3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.

V Plzni dne

Zhotovitel

Objednatel

.....
Ing. Vladimír Bureš
jednatel

.....