

Servisní smlouva k softwaru APSi

uzavřená mezi poskytovatelem

Společnost: APSi s.r.o.

Adresa pro zasílání korespondence: U Hada 16E, České Budějovice, 37005

Sídlem: Horní Slověnice 7, Lišov, 37372

IČ: 28072502

DIČ: CZ28072502

Jednající: Milan Kotek

Kontaktní email: apsi@apsi.cz

(Dále jen Poskytovatel)

a objednatelem

Společností:

Sídlem:

IČ:

DIČ:

Jednající:

Kontaktní telefon:

Kontaktní email:

(Dále jen Objednatel)

I.

Účel smlouvy

1. Účelem smlouvy je umožnit Objednateli kvalitní provoz software APSi (**dále jen APSi**) ve fázi po provedení implementace a spuštění do rutinního provozu, za podmínek stanovených touto smlouvou.

II.

Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
3. Smlouvu lze vypovědět oboustranně, bez udání důvodu, vždy však písemnou formou.
4. Dnem ukončení smlouvy je den doručení výpovědi protistraně.

III.

Specifikace servisní činnosti, vymezení pojmů

1. Servisní činností pro účely této smlouvy se rozumí:

- Identifikace, lokalizace, popřípadě řešení nebo doporučení řešení incidentů a vad APSi, které zapříčiní závadný chod APSi nebo jej zcela znemožní.
- Aktualizace dat a databází APSi (update).
- Aktualizace APSi nebo jeho částí, nasazení vyšší verze (upgrade).
- Předinstalace zkušební vyšší verze APSi pro účely školení a testování.
- Školení uživatelů.
- Customizace (nastavení a přizpůsobení APSi podle přání Objednatele).
- Pravidelná údržba databáze během plánovaných odstávek APSi.
- Zálohování APSi a jeho databází na požádání Objednatele.
- Obnovení APSi a jeho databází ze záloh.
- Opravy databází APSi při jejich poškození.
- Provoz telefonické linky a emailu určených k hlášení poruch.
- Provoz telefonické linky určené k poskytování uživatelských rad na základě dotazů objednatel.
- Konzultační a poradenská činnost formou emailové korespondence.

2. Vadou APSi se rozumí takové závadné chování APSi, které bylo zjištěno během 30ti denní zkušební doby po instalaci vyšší verze APSi a které předchozí verze nevykazovala.

3. Za vadu APSi se nepovažuje změna v chování jednotlivých modulů a funkcí APSi, která byla zveřejněna před instalací nové verze a se kterou se mohl Objednatel předem seznámit.

4. Za incident je považován každý úmyslný či neúmyslný zásah do konfigurace a nastavení hardware nebo software důležitých pro správnou funkci APSi provedených Objednatelem, jeho zaměstnanci nebo třetí stranou.

5. Za incident je považována také nesprávná obsluha APSi, a to zejména z důvodu neznalosti nebo nerespektování legislativních nařízení Objednatelem a jeho zaměstnanci, nebo z důvodu neznalosti APSi při absenci řádného proškolení.

6. Předmětem servisní činnosti dle této smlouvy není servis hardware, jiného software než je APSi ani software jiných dodavatelů, koncových stanic a tiskáren, síťové infrastruktury, připojení k internetu či jiným sítím a klimatizačních systémů.

IV.

Forma servisní činnosti

1. Servisní činnost může být vykonávána osobním zásahem u objednatel nebo formou vzdáleného přístupu (terminálovou službou).

2. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Poskytovatele u Objednatele, nebo tato nebude přímo objednatel vyžádána. Objednatel zajistí ve vlastní režii vzdálený přístup pro Poskytovatele s administrátorskými právy pro správu systému a navazujících subsystémů. Typ spojení bude řešen jako bezpečný, přístupové kódy sdělí Objednatel Poskytovateli vždy dle potřeby vzdáleného přístupu. Po ukončení této servisní smlouvy budou přístupové kódy Objednatelem změněny.

V.

Způsob oznamování závad

Vyskytne-li se potřeba na straně Objednatele kontaktovat Poskytovatele za účelem čerpání servisních služeb podle této smlouvy, bude Objednatel postupovat takto:

1. Jedná-li se o ohlášení závady, bude tato nejdříve oznámena formou emailu na adresu helpdesk@apsi.cz. Zároveň bude odeslání zprávy potvrzeno telefonicky nebo zasláním zprávy sms na telefonní číslo 777 160 206.
V případě nedostupnosti uvedeného tel. čísla bude vždy zaslána alespoň sms.

Emailová zpráva ohlášení závady musí obsahovat:

- Přístupové údaje terminálové služby, pokud je tato dohodnuta pro řešení.
 - Podrobný popis situace a činnost Objednatele, která vedla ke vzniku vady.
 - Text chybového hlášení (bylo-li zobrazeno na monitoru).
 - Datum a čas kdy byla prvně vada zpozorována, případně dobu po kterou přetrvává.
 - Označení počítače, na kterém k závadě došlo.
 - Informaci o tom, zda se závada projevuje stejně i na jiném počítači v síti.
 - Popis postupu Objednatele při pokusu odstranit vadu, pokud k tomuto pokusu došlo nebo informace že k takovému pokusu nedošlo (pozn. pokusem o odstranění vady může být např. i vypnutí a opětovné zapnutí počítače).
 - Jméno a telefonní číslo pracovníka, který poskytne součinnost a bude celou záležitost na straně Objednatele vyřizovat. Tento pracovník musí být připraven poskytnout součinnost při řešení závady od okamžiku jejího nahlášení až do konce doby odstranění závady. Nebude-li tato součinnost poskytnuta, není doba odstranění závady sjednaná v této smlouvě pro Poskytovatele závazná.
 - Vybranou reakční dobu.
2. Jedná-li se o potřebu porady (konzultace), může tuto Objednatel čerpat:
 - bezplatně emailem na stanovenou adresu apsi@apsi.cz
 - bezúplatně v pracovních dnech v době od 8.00 do 10.00 na telefonním čísle 777 160 206
 - úplatně v pracovních dnech v době od 10.00 do 16.00 na telefonním čísle 777 160 206 (hovor bude zpoplatněn částkou 10 Kč/min, minimálně 150 Kč.)
 3. V ostatních případech bude vždy využit email na stanovenou adresu apsi@apsi.cz

VI.

Reakční doby a způsob odstranění závady.

Reakční doba - je dobou, do kdy musí dojít k „první reakci“ ze strany poskytovatele směřující k řešení závady. Tato doba se počítá od doby nahlášení závady objednatel. První reakce poskytovatele může být jakákoliv prokazatelná odezva, např. v podobě emailového potvrzení o ohlášení závady zasláního Objednateli.

Doba diagnózy příčiny - je dobou, do kdy musí Poskytovatel stanovit příčinu incidentu.

Doba odstranění závady - je dobou, do kdy musí Poskytovatel závadu odstranit, jedná-li se prokazatelně o vadu APSi. V takovém případě bude vada odstraněna bezplatným dodáním opravené verze APSi. Je-li Objednateli umožněno získat bezvadný instalační balíček příslušné nebo vyšší verze APSi (například stažením z veřejného úložiště (www.apsi.cz) nebo [ftp.apsi.dnh.cz](ftp://apsi.dnh.cz)) již v době nahlášení závady, doba odstranění závady se nesleduje.

V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je dodavatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.

V případě incidentu, kdy není důvodem závadného chování program APSi, zjedná nápravu Objednatel ve vlastní režii. Objednatel může požádat Poskytovatele, aby závadu odstranil, je-li to v jeho možnostech. Pokud je původcem incidentu sám Poskytovatel, je povinen odstranit závadu bez nároku na odměnu.

Ve všech případech není nikterak dotčen nárok Poskytovatele na odměnu za identifikaci a lokalizaci závady.

VII. Součinnost Objednatele

Objednatel je povinen poskytnout součinnost Poskytovateli, zejména se zavazuje:

- Stanovit pověřeného zástupce, znalého IT infrastruktury a potřeb Objednatele, který jej bude zastupovat při komunikaci s Poskytovatelem.
- Zajistit aktivní spolupráci pověřených zástupců, v nutných případech i mimo řádnou pracovní dobu.
- Umožnit vstup zaměstnanců Poskytovatele do prostor Objednatele.
- Poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané poskytovatelem, pokud bude nutná a účelná
- Umožnit vzdálený přístup Poskytovateli do své sítě a sdělit přístupové kódy.
- Poskytnout včasné, přesné a úplné informace potřebné k řádnému plnění povinností poskytovatele.
- Zajistit podle pokynů Poskytovatele vhodné a zabezpečené prostory pro provoz hardware, síťových komponent a jiného technického zařízení, na kterém bude Software APSi provozován. Tyto prostory budou zařízeny a temperovány způsobem obvyklým pro umístění těchto technických zařízení.

VIII.

Důvěrnost

1. Smluvní strany výslovně dohodli, že informace, údaje a data získaná stranami v době trvání obchodního vztahu na základě této smlouvy nejsou veřejně přístupné, jsou a budou smluvními stranami považovány za obchodní tajemství, pokud nebudou zpřístupňující stranou výslovně označeny za veřejně přístupné.

Strany nezveřejní také informace a údaje žádné 3. straně, s výjimkou profesionálních poradců a konzultantů za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

Strany se zavazují, že nezpřístupní obsah této smlouvy žádné třetí straně a že kopie této smlouvy budou použité jen za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

Strany přijmou veškerá důležitá opatření, a to mezi svými zaměstnanci, profesionálními poradci a konzultanty tak, aby ustanovení tohoto článku byla dodržena.

2. Tato ujednání stran důvěrnosti zůstávají v platnosti i po ukončení smluvního vztahu.

IX.

Platební podmínky

1. Cena za jednotlivé servisní úkony se řídí aktuálně platným ceníkem Dodavatele, zveřejňovaným na jeho webových stránkách.

2. Splatnost všech faktur je do 14 dnů ode dne jejich doručení Objednateli.

3. Faktury budou Objednateli zasílány elektronickou formou na předem dohodnutý e-mail.

X.

Vyšší moc

Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu

XI.

Další ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že vztah vzniklý z této smlouvy se řídí českým právem, konkrétně pak ustanoveními obchodního zákoníku v platném znění.

2. Ustanovení této smlouvy mohou být upravena přílohou ke smlouvě.

3. Tato smlouva je vyhotovená ve 2 vyhotoveních, oba s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jeden exemplář.

4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně.

5. Smluvní strany se dohodly, že jestli v budoucnu dojde při realizaci této smlouvy ke sporům ohledně práv a povinností jejich účastníků, budou tyto spory přednostně řešit smírnou cestou.

XII.

Pohotovostní dodatek

Smluvní strany se dohodly* nedohodly* , že Dodavatel bude poskytovat pro Objednatele pohotovostní službu s možností využití reakční doby do 1 hodiny. Bude-li tato reakční doba dodržena, je Dodavatel oprávněn vyúčtovat k běžné ceně za servis navíc pohotovostní poplatek ve výši 5000 Kč za každý servisní zásah.

*-nehodící se škrtněte

XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Pro veškerou korespondenci zasílanou Objednateli použije Poskytovatel výhradně emailovou adresu: _____

2. Jako odborný zástupce Objednatele pro jednání s Poskytovatelem je učen:

Pan(i): _____ , telefon: _____

3. Pro provádění prací bude umožněn Poskytovateli vzdálený přístup :

Technologie: _____ IP: _____

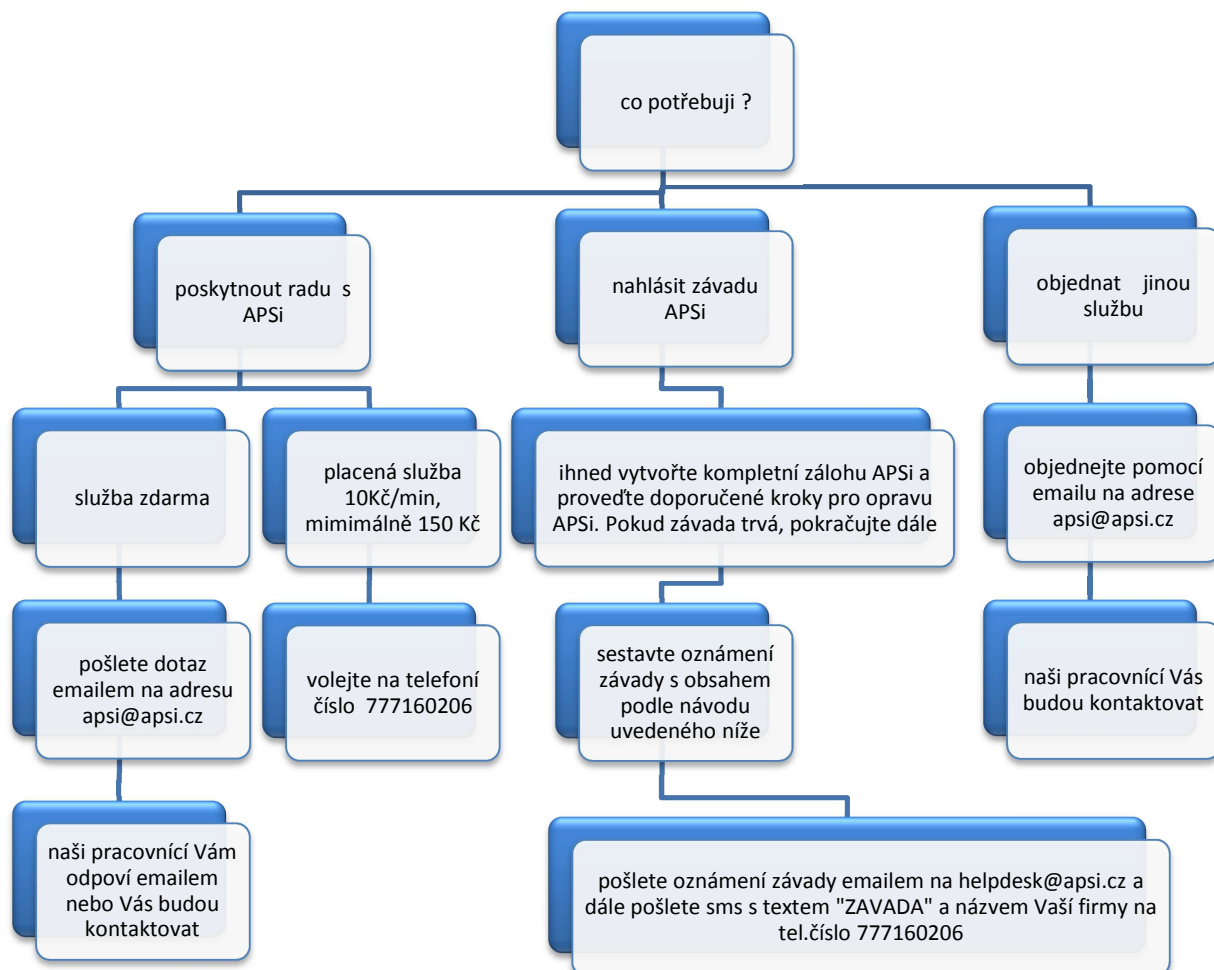
Přihlašovací jméno: _____ Heslo: _____

4. Tato smlouva má _____ příloh.

Objednatel v: dne: podpis:

Poskytovatel v: dne: podpis:

Servis APSi - rozcestník uživatele



Emailová zpráva ohlášení závady musí obsahovat:

- Přístupové údaje terminálové služby, pokud je tato forma dohodnuta pro řešení.
- Popis situace a Vaší činnosti, která vedla ke vzniku vady.
- Text chybového hlášení (bylo-li zobrazeno na monitoru).
- Datum a čas kdy byla prvně vada zpozorována, případně dobu po kterou přetrvává.
- Označení počítače, na kterém k závadě došlo.
- Informaci o tom, zda se závada projevuje stejně i na jiném počítači v síti.
- Popis Vašeho postupu při pokusu odstranit vadu (pokud k tomuto pokusu došlo), nebo informace že k takovému pokusu nedošlo. (pokusem o odstranění vady může být např. i vypnutí a opětovné zapnutí počítače)
- Jméno a telefonní číslo pracovníka, který poskytne součinnost a bude celou záležitostí na Vaší straně vyřizovat. Tento pracovník musí být připraven poskytnout součinnost při řešení závady od okamžiku jejího nahlášení až do konce doby diagnózy příčiny závady. Nebude-li tato součinnost poskytnuta, není tato doba pro Poskytovatele závazná.
- Uveďte, jakou reakční dobu na Vaše oznámení vyžadujete. Reakční doby naleznete na www.apsi.cz v sekci CENÍKY – SMLUVNÍ SERVIS APSi. Reakční dobu 1 hodina můžete zvolit pouze tehdy, pokud máte v servisní smlouvě uzavřen pohotovostní dodatek.

