

SMLOUVA O SLUŽBĚ TECHNICKÉ PODPORY SPOLEČNOSTI INFA PARTNER, S.R.O.

Číslo smlouvy: 040701TP

Smluvní strany:

Odběratel:

Sídlo:

Odpovědný zástupce:

Daňové riaditeľ'stvo SR

Banská Bystrica, Nová ulica 13, PSČ: 975 04

Ing. Mária Machová, PhD.



Kontaktní adresa:

Banská Bystrica, Nová ulica 13, PSČ: 975 04



Dále jen „Odběratel“.

INFA:

Sídlo:

INFA Partner, s.r.o

Evropská 175/115, 160 00 Praha 6



Dále jen „INFA“.

1. Předmět plnění

- 1.1. INFA se touto smlouvou zavazuje poskytovat odběrateli služby spočívající v řešení případů technické podpory softwarových produktů, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v níže uvedených ustanoveních této smlouvy a jejích příloh.

2. Práva a povinnosti INFA

- 2.1. Během trvání této smlouvy INFA zpřístupní technickým kontaktním osobám odběratele telefonní konzultaci s pracovníkem technické podpory INFA během pracovní doby technické podpory, která je v pracovní dny od 9:00 hod do 17:00 hod., s výjimkou dnů pracovního volna a státních svátků České republiky. INFA vyvine veškerou odbornou péči a nezbytné opatření k tomu, aby zajistil řešení případů technické podpory během telefonické konzultace. Nebude-li možné pro svůj rozsah nebo odbornou náročnost vyřešit případ technické podpory ohlášený odběratelem telefonicky v daném okamžiku, bude

odběrateli poskytnuta odezva podle rozpisu INFA ohledně priorit a odezvy uvedených v odstavci 2.6. této smlouvy.

- 2.2. Při poskytování služeb bude INFA respektovat všechny platné právní předpisy.
- 2.3. V rámci poskytování služeb se INFA zavazuje, že:
- 2.3.1. poskytne odezvu na případy technické podpory nahlášené odběratelem podle priorit stanovených kontaktní osobou odběratele a podle rozpisu INFA ohledně priorit a dob odezvy uvedených v odstavci 2.6. této smlouvy.
- 2.3.2. poskytne přístup technickým kontaktním osobám odběratele, jejichž počet je stanoven v příloze č.1 této smlouvy, a které jsou určeny dle odstavce 3.1. této smlouvy, pro styk s pracovníky technické podpory INFA, na linku technické podpory v provozních hodinách INFA specifikovaných v odstavci 2.1. této smlouvy,
- 2.3.3. INFA automaticky poskytne odběrateli aktualizace programových produktů uvedených v příloze č.1 této smlouvy. Aktualizace nebo-li "upgrade" produktu znamená novou funkční nebo vylepšenou verzi produktu, který je předmětem plnění této smlouvy. INFA nemůže v plné míře zaručit, že veškeré funkční možnosti původní verze budou zabudovány beze změny do verze nové, avšak INFA k dosažení výše uvedeného vyvine veškeré úsilí,
- 2.3.4. povinně zajistí poskytnutí informací, a to pokud možno písemnou formou, ohledně úprav závad produktů. Úprava závady produktu nebo-li "bug fix" znamená standardní opravu produktu a/nebo jeho užívání, t.j. chyb, závad nebo chybných odchylek vyskytujících se v produktech nebo jejich užívání od charakteristik užívání tohoto produktu deklarovaných v dokumentaci k němu náležející.
- 2.4. Podpora INFA je omezena na produkty INFA určené v příloze č.1 této smlouvy.
- 2.5. INFA si vyhrazuje právo určit, zda hlášené problémy jsou závadou produktu nebo žádostí o zlepšení. INFA si rovněž vyhrazuje právo určit, kdy mají být zlepšení zabudována do produktů a funkčnosti nových verzí produktů.
- 2.6. Skupina technické podpory INFA vynaloží veškerou odbornou péči a úsilí k tomu, aby vyřešila případy technické podpory. Následuje rozpis priorit INFA a dob odezvy:

PRIORITA	DEFINICE	DOBA ODEZVY PODLE PLÁNU TP Basic/Standard/Priority
1	Provoz nebo vývoj je zastaven. Odběratel nemůže pokračovat v dalším vývoji a provozu.	1den/2hod./1hod.
2	Vývoj nebo provoz je pozastaven, ale s dočasným obejítím problému (workaround) může pokračovat po určité době.	2dny/4hod./2hod.
3	Vývoj nebo provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem	3dny/4hod./2hod.
4	Vývoj nebo provoz může pokračovat. Odběratel oznámí problém INFA, ale neočekává řešení v současné době.	7dny/4hod./2hod.

Dobou odezvy se rozumí pracovní doba dle článku 2.1, která uplyne od nahlášení případu technické podpory technickou kontaktní osobou odběratele do předání první informace o stavu řešení tohoto případu od technické podpory INFA technické kontaktní osobě odběratele. Technická podpora INFA je povinná předat tuto informaci technické kontaktní osobě odběratele. Předání se uskuteční

- 2.7. Odběratel se může kdykoliv telefonicky dotázat na oddělení technické podpory INFA na stav řešení svého případu, případně může požádat o změnu priority svého případu.
- 2.8. INFA nebude odpovídat za jakékoli opožděné řešení, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů za strany

3. Práva a povinnosti odběratele

- 3.1. Odběratel pro účely této smlouvy je povinen určit technické kontaktní osoby pro styk s technickou podporou INFA, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi INFA a odběratelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětu této smlouvy. Technické kontaktní osoby a jejich počet je uveden v příloze č.1 této smlouvy. Odběratel může tyto technické kontaktní osoby vyměnit nebo zaměnit jinými technickými kontaktními osobami, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím vyrozumění INFA.
- 3.2. Odběratel se zavazuje poskytovat veškerou součinnost požadovanou ke splnění této smlouvy a poskytne INFA na jeho první žádost informace nebo data, která budou nutná nebo užitečná pro plnění předmětu této smlouvy. Odběratel ručí za přesnost jakékoli informace nebo dat takto jím poskytnutých.
- 3.3. Nahlášení případu technické podpory provádí kontaktní osoba odběratele telefonicky na linku technické podpory, faxem nebo e-mailem. Jiný způsob nahlášení problému bez předchozí domluvy s pracovníky technické podpory INFA není přípustný. Při hlášení problému s prioritou 1 u plánů technické podpory Standard a Priority je nezbytné vždy použít také hot-line. V případě hlášení případu technické podpory faxem bude použit formulář z přílohy 2. Pro nahlášení problému musí být kontaktní osoba odběratele připravena sdělit pracovníkům technické podpory INFA veškeré informace potřebné pro řešení případu. Jedná se zejména o:
- Identifikaci odběratele (název firmy, Support ID)
 - Specifikaci produktů včetně jejich přesných verzí
 - Operační systém(y)
 - Hardware
 - Popis problému
 - Požadovanou prioritu případu
- 3.4. Jestliže odběratel nebude spokojen se službami poskytovanými INFA podle této smlouvy nebo nebude spokojen v jiném ohledu s plněním této smlouvy musí to oznámit INFA okamžitě, jakmile tuto skutečnost zjistí.

4. Ceny a platební podmínky

- 4.1. Za první rok trvání této smlouvy je odběratel povinen zaplatit roční platbu uvedenou v příloze č.1. Úvodní platba bude splatná do 21 dnů po doručení příslušné faktury odběrateli..
- 4.2. Za každý další rok bude splatný roční poplatek uvedený v příloze č.1, a to k výročnímu datu této smlouvy. Roční poplatek bude splatný vždy nejpozději do 21 dnů po uplynutí předchozího ročního období.
- 4.3. Ceny uvedené v příloze č.1 jsou v českých korunách, pokud nebude v příloze č.1 výslovně uvedeno jinak, a jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty. INFA vyúčtuje DPH v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušnou dobu určovat právní předpisy v Slovenskej republike.
- 4.4. Dlužné platby podle této smlouvy budou splatné do 21 dnů od data vystavení příslušné faktury INFA.
- 4.5. V případě opožděné platby bude odběratel od data splatnosti v prodlení bez jakéhokoli upozornění o prodlení. Pro tento případ strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 0,1% denně z dlužné částky, maximálně však do výšky 30% z fakturované ceny předmětu plnění Odběratel nahradí INFA všechny právní a mimoprávní náklady (včetně plateb za právní úkony a jiné pomoci), které vzniknou při vymáhání včas nezaplacených částek dlužných odběratelem.
- 4.6. Za nesplnění smluvně dohodnutých podmínek ve smyslu bodu 2.6. je INFA povinný zaplatit smluvní pokutu:
- a) ve výšce 1 000 SKK za každou i započatou hodinu zpoždění v případě závažnosti problému označeného jako Priorita 1,
 - b) ve výšce 500 SKK za každou i započatou hodinu zpoždění v případě závažnosti problému označeného jako Priorita 2 a 3,
 - c) ve výšce 600 SKK za každý den zpoždění v případě závažnosti problému označeného jako Priorita 4.

5. Doba trvání smlouvy

- 5.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 1 (jednoho) roku ode dne podpisu oběma smluvními stranami.
- 5.2. Po době platnosti uvedené v příloze č.1 bude tato smlouva automaticky obnovena na další období jednoho roku za podmínky, že obě smluvní strany uzavřou novou platnou přílohu této smlouvy a odběratel zaplatí cenu pro další roční období, a to nejpozději do dvacetjedna (21) dnů po uplynutí v té době platného jednorozhodného období.
- 5.3. V případě, že nedojde k automatickému prodloužení smlouvy dle odstavce 5.2, tato smlouva končí uplynutím doby, na kterou byla příslušnou přílohou sjednána.
- 5.4. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
- 5.5. INFA může smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba představuje 30 dní. Výpovědní doba začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci v kterém druhé smluvní straně byla doručena písemná výpověď.
- 5.6. Odběratel může smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu anebo v případě, když INFA poruší podstatným způsobem jinou povinnost vyplývající z této smlouvy. Výpovědní doba představuje 30 dní. Výpovědní doba začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci v kterém druhé smluvní straně byla doručena písemná výpověď..
- 5.7. Bez ohledu na ostatní ustanovení této smlouvy může být tato smlouva vypovězena kteroukoli stranou okamžitě, jestliže na druhou smluvní stranu bude prohlášen konkurz nebo bude zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku.
- 5.8. Jakékoli ukončení smlouvy, které se řídí výše uvedeným odstavcem, nezbaví druhou stranu povinnosti uhradit všechny platební závazky vzniklé před ukončením smlouvy a neomezí druhou stranu v uplatnění jakýchkoli možných náhrad.
- 5.9. Články (4) Cena a platební podmínky a (6) Důvěrné informace zůstanou v platnosti i po ukončení této smlouvy.

6. Důvěrné informace

- 6.1. "Důvěrné informace" zahrnují všechny informace, písemné nebo ústní, označené jako informace vlastnického nebo důvěrného charakteru potvrzené písemně.
- 6.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany.
- 6.3. Každá strana bude uchovávat důvěrné informace druhé strany jako přísně důvěrné a nepředá je třetí osobám (včetně způsobů nebo koncepcí používaných k ochraně důvěrných informací) bez výslovného písemného souhlasu druhé strany, s výjimkou zaměstnanců nebo zástupců, kteří se zaváží, že budou vázání stejně jako smluvní strany podmínkami tohoto článku 6 a učiní všechna přiměřená opatření, aby uchovala důvěrný charakter veškerých důvěrných informací..
- 6.4. Za důvěrné informace nebudou považovány informace,
 - 6.4.1. které se staly veřejným vlastnictvím jinak než porušením této smlouvy;
 - 6.4.2. získané od třetí strany, která je oprávněna tyto informace šířit;
 - 6.4.3. které příjemce znal a mohl s nimi svobodně nakládat ještě před tím, než je obdržel od druhé strany;
 - 6.4.4. známé třetí straně, která není pod kontrolou žádné ze smluvních stran, a která nepodléhá ustanovení o důvěrnosti.
- 6.5. Každá strana smlouvy bude zacházet s jednotlivými ustanoveními této smlouvy jako s důvěrnými informacemi.



- 6.6. Tento článek 6 bude platný i po jakémkoli ukončení této smlouvy a při takovém ukončení smlouvy musí druhá strana, na písemnou žádost předávající strany, vrátit do deseti (10) pracovních dnů všechny originály a kopie důvěrných informací obdržených od předávající strany.

7. Kontaktní osoby

- 7.1. Obě strany budou jmenovat kontaktní osobu, která bude komunikovat s druhou stranou s ohledem na plnění úkolů podle této smlouvy. Jména kontaktních osob jsou uvedena v příloze č.1.
- 7.2. Pokud druhé straně nebude v příloze č.1 výslovně vyznačeno jinak, platí, že kontaktní osoby budou způsobilé zavazovat stranu, kterou zastupují.

8. Všeobecná ustanovení

- 8.1. Tato smlouva představuje kompletní smlouvu uzavřenou mezi stranami a nahrazuje všechna předchozí sdělení nebo dohody týkající se jejího předmětu.
- 8.2. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající nelze převést kteroukoli stranou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany na jiný subjekt.
- 8.3. Tato smlouva a jakékoli spory, které z ní vyplynou nebo vzniknou v souvislosti s ní, se budou řídit právem České republiky, a to Obchodním zákoníkem a dalšími předpisy upravujícími danou problematiku.
- 8.4. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory z této smlouvy vyplývající smírnou cestou, a to přímým jednáním na úrovni vedoucích pracovníků, a to na první žádost kterékoli ze smluvních stran do 10 dnů poté co byla písemná žádost na zahájení jednání doručena druhé straně v souladu s odstavcem 8.9. této smlouvy. Pro případ, že nebude dosaženo smíru a mimosoudního vyřízení sporu do 2 týdnů od zahájení jednání o mimosoudním vyřízení sporu, sjednávají smluvní strany v souladu s ust. Zák.č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, že příslušným orgánem pro řešení vzniklého sporu je rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR podle jeho řádu jedním nebo více rozhodčí.
- 8.5. Celková eventuální odpovědnost INFA, pokud připadá v úvahu, včetně a bez omezení odpovědnosti vyplývající ze smlouvy mimosmluvního protiprávního jednání, porušení závazků nebo nesplnění záruky nebo jinak, v žádném případě nepřekročí celkovou částku úhrad (s vyloučením DPH) zaplacených odběratelem podle této smlouvy. INFA nebude odpovídat za žádnou ztrátu nebo nepřesnosti dat, ztrátu v důsledku zdržení v plnění nebo za jakoukoli nepřímou, zvláštní, náhodnou nebo následnou škodu, i když bude taková strana upozorněna na možnost vzniku těchto škod. Uvedené vzdání se nároku se nevztahuje na škody zaviněné úmyslně, hrubou nedbalostí nebo z odpovědnosti za vady zboží, pokud jejich vyloučení z odpovědnosti je ze zákona vyloučeno.
- 8.6. Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo zcela nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se co nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.
- 8.7. Žádná ze smluvních stran nebude odpovídat za opožděné plnění svých závazků nebo za jejich neplnění s výjimkou všech závazků k platbám podle této smlouvy, jestliže toto opožděné plnění či neplnění bude důsledkem vyšší moci (tedy požáru, výbuchu, války, civilního nepokoje nebo jiné katastrofy).
- 8.8. Opomenutí nebo zdržení kterékoli strany vynutit si splnění některé podmínky této smlouvy nebude považováno za zřeknutí se splnění takové podmínky.
- 8.9. Všechna oznámení týkající se této smlouvy budou považována za doručená ke dni, kdy: (a) budou doručena doporučenou poštou, nebo (b) doručeny osobně nebo kurýrem s předplacenou službou, (c) potvrzujícím faxem zaslanými na adresu druhé strany tak, jak je shora uvedena nebo na adresu, kterou druhá strana ve smyslu tohoto ustanovení určí.
- 8.10. Tato smlouva může být měněna, doplňována formou písemných průběžně číslovaných a datovaných dodatků a příloh podepsaných oběma smluvními stranami. Veškerá ujednání této smlouvy včetně jejich dodatků a příloh budou považována za její podstatnou a nedílnou součást.



- 8.11. Platnou a účinnou se smlouva stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.12. Tato smlouva je sepsána v 4 vyhotoveních z nichž každá ze smluvních stran obdrží po 2 vyhotovení.
- 8.13. Přílohami tejto zmluvy sú Príloha č. 1 a Príloha č. 2, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

v Praze dne 29.6.2004

V B. Bystřici dne 29.6.2004



STVO
SLIKY
TRICA

tel.: 225 433 431, fax: 225 433 434
www.informatica.cz