PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE BRNO

Húskova 2, 618 32 Brno

**TECHNICKÁ SPECIF**I**KACE** PŘEDMĚ**TU PL**NĚNÍ

Pokud tato technická specifikace obsahuje požadavky nebo přímé či nepřímé odkazy na konkrétní dodavatele nebo výrobky, patenty, vynálezy, užitné vzory, průmyslové vzory, ochranné známky nebo označení původu, pak je v souladu s § 89 odst. 6 zákona možné nabídnout i jiné, technicky rovnocenné řešení. Zadavatel rovněž uvádí, že v případě, že se v dokumentaci objevují odkazy na normy nebo technické dokumenty umožňuje zadavatel možnost nabídnout rovnocenné řešení dle § 90 odst. 3 zákona.

Komunikační platforma

Požadavky - obecné

Komunikační platforma jejíž součásti budou tvořit následující funkcionality:

* Emailový server
* Video/audio konferenční server
* Interní chat server
* Serverové souborové úložiště s editory dokumentů
* Uživatelské aplikace v českém jazyce
* Administrace platformy přes webovou konzoli nebo desktopovou aplikaci
* Technická podpora v českém jazyce 8/5/365
* SLA8x5xNBD
* Podpora Active Directory - uživatelé a skupiny, synchronizace
* Podpora ActiveSync
* Všechny části musí být schopny běžet v aktuálně podporovaných verzích prohlížečů (Edge, Firefox, Chromé)
* Integrace přihlášení do webového rozhraní přes stávající intranet zákazníka
* 700 uživatelských licencí
* Platnost licence 24 měsíců

Požadavky - Emailový server

* Emailový server ve formě VPS pro instalaci na server zadavatele (Windows / Linux) kompatibilní s VMware ESXI v7 a vyšší
* Podpora protokolů a jejich zabezpečených variant (SSL):
* IMAP
* SMTP
* POP3
* Podpora technologii

o DKIM

o SPF

* Funkcionality:
* Webové rozhraní (koncový uživatel i administrace)
* Antispam
* Antivirus
* Aliasy emailových schránek
* Emailové skupiny
* Adresáře a kontakty
* Uživatelské složky
* Propojení se souborovým úložištěm řešení a možnost vložení souboru z něj
* Podpora relay serveru
* Kalendáře (sdílené kalendáře, soukromé...)
* Úkoly
* Schůzky
* Poznámky

\

o Funkcionalita karantény (dle přesně určených pravidel pozdrženi mailu v karanténě do doby zásahu správce)

Požadavky - Video/audio konferenční server

* Video / audio konferenční server v prohlížeči
* Videokonference s možností automatického nahrávání
* Hlasové konference s možností automatického nahrávání
* Podpora externích uživatelů bez účtu ve službě
* Podpora mobilních aplikací
* Podpora definice oprávněni (moderátor, organizátor, účastník...)
* Podpora šifrováni end-to-end

Požadavky - interní chat server

* Podpora soukromých (1:1) i skupinových chatů (místností)
* Podpora pro přístup externích uživatelů bez účtu ve službě
* Podpora mobilních aplikací
* Propojení se serverovým souborovým úložištěm pro možnost nahrávání dokumentů do chatu
* Možnost vložit existující soubor ze serverového souborového úložiště do chatu
* Možnost vložit email do chatu

Požadavky - serverové souborové úložiště s editory dokumentů

* Možnost vytvářet a editovat dokumenty (formáty MS Word, Excel, PowerPoint)
* Možnost nahrávat dokumenty z chatu, video/audio konferenčního hovoru
* Možnost sdílení dokumentů (mezi uživateli, místnostmi chatu apod.)
* Kolaborativní editace dokumentů
* Podpora revizi a historie změn dokumentů
* Podpora synchronizace s lokální kopií dokumentů na počítači
* Propojení s emailovým serverem pro možnost nahrávání větších příloh a nahrazení jejich vloženi za odkaz ke stažení

Požadavky - instalace, převod dat, zaškolení

* Import a převod dat (email, kalendář, adresář) ze stávající platformy Kerio
* Integrace do AD
* Zaškolení administrátorů
* Dodávka uživatelské a administrátorské příručky

VYPRACOVAL

ZÁKAZNÍK PN Brno

Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Xxxxxxxxxxxxxxxxx

 ]irovec@apptc.me

Dashboard

Pracovní plocha přímo ve Vašem prohlížeči! Po přihlášení Vás okamžitě uvitá přehled posledních aktivit, umožňující hladké navázání práce přesně v místě, kde jste přestali. Na plochu snadno přetáhnete důležité dokumenty nebo složky přímo z počítače a Vaše poznámky můžete pohodlně připnout. Práce je tak organizovanější a efektivnější!

E-mail

Středobod všeho v IceWarpu. Kromě obvyklých e-mailových funkci jako složek, příznaků, pravidel a filtrováni spárnu můžete sdílet zprávy přímo do TeamChatu a snadno posílat velké přílohy přes SmartAttach.

TeamChat

Komunikujte s týmy a pozvanými návštěvníky v dedikovaných projektových místnostech! Nahrávání souborů, označování kolegů, přidávání komentářů k e-mailům a připínání klíčových příspěvků nyní probíhá hladce a efektivně. Diky integraci s Vaším inboxem můžete navíc sdílet e-maily přímo do místností TeamChatu, čímž zajistíte, že všichni kolegové budou v obraze.

Dokumenty

Dokumenty, tabulky a prezentace Komplexní baliček pro Váš tým, který vám umožni pracovat na dálku i u jednoho stolu. Společné úpravy, historie a sledováni změn či TeamChat stream přímo v dokumentu jsou samozřejmosti. Vše ukládáme ve standardních formátech docx, pptx, a xlsx, aby bylo možné s dokumenty pracovat i v Microsoft Office.

Kontakty

Spravujte firemní kontakty s lehkostí a efektivitou pomoci našeho modulu pro kontakty! Tento nástroj umožňuje bezproblémové sdílení kontaktů napřič celou firmou. Využijte inteligentní integrace s nápovědou při psaní e-mailů, a diky funkcím jako zmínky přes zavináč nebo přiřazování fotografií k jednotlivým kontaktům, bude Vaše komunikace ještě osobnější a profesionálnější.

Kalendář

Objevte svět plánováni s našimi kalendáři, které nabízejí funkce od individuálních a skupinových kalendářů, přes kalendáře pro celou firmu, až po sofistikované plánováni zdrojů! Naše kalendáře nejsou pouze o základních funkcích. Usnadněte si organizaci webových konferencí, vytvářejte hesla pro bezpečnější připojení a využijte možnost automatického nahrávání. Funkce free/busy Vám umožní jednoduše najít volný čas, zatímco integrace s TeamChat místnostmi poskytuje ideální platformu pro plánování a koordinaci schůzek.

IceWarp ívíobile

Doplňková aplikace pro týmy. Sdílejte soubory, reagujte na týmové diskuse nebo spouštějte konference z telefonu.

Komunikační platforma pro PN Brno

|  |
| --- |
|  Položka Cena |
| IceWarp On-premise v plánu \*lceWarp pro 700 uživatelů včetně technické podpory na 24 měsíců | 672 000 Kč bez DPH |
| Migrace (přesný postup, rozsah a harmonogram migrace bude specifikován po předmigrační analýze) | 28 000 Kč bez DPH |
| Implementace včetně Set-Up řešení | 12 800 Kč bez DPH |
| Školení administrátorů (3 moduly) | 19 200 Kč bez DPH |
| Celkem bez DPH | 732 000 Kč |
| Celkem DPH (sazba 21%) | 153 720 Kč |
| Celkem s DPH | 885 720 Kč |

\*Přehled funkcionality v plánu IceWarp (webové rozhraní):

* IceWarp Suitě (Poštovní server, sdílený kalendář a kontakty, úkolníček, poznámky, FileSync a
* TeamChat Mobile)
* AntiVir (Sophos) a AntiSpam (Cyren)
* Exchange ActiveSync (Mobilní synchronizace)
* TeamChat (Týmová komunikace na PC a mobilních telefonech s bezplatným přístupem pro hosty)
* Videokonference (Až 1 000 účastníků včetně možnosti plánování)
* Nahrávání videokonferencí (Neomezené HD nahrávání hovorů s videem)
* Webdokumenty (Hromadná editace a spolupráce na dokumentech s kolegy v reálném čase)

Zjistěte více o funkcích IceWarp na našem webu [www.icewarp.cz/product/epos](http://www.icewarp.cz/product/epos). Pokračováním vyjadřujete souhlas s Podmínkami poskytován1' služeb.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

PREAMBULE

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen ,,VOP44) vymezují a upravují základní právní a obchodní vztahy mezi společnosti společností Apptc.me s.r.o.. se sídlem Thátnova 166/18, Praha 8, 18600. zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 182794, IČO: 24145190 (dále jen „Poskytovatel'4) a právnickou nebo fyzickou osobou, která získala oprávnění „Software14 jak je definován níže užívat (dále jen „Nabyvatel44).

Další práva a povinnosti smluvních stran včetně záručních podmínek a odpovědnosti za vady jsou upraveny v Licenční smlouvě či v SLA licenční smlouvě, Licenčních podmínkách a Reklamačním řádu. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Licenční smlouvy či SLA licenční smlouvy uzavřené mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem.

1.VYMEZENÍ POJMŮ

1.1 SofLvare/Softwarový produkt/Produkt - počítačový program IceWarp Server, včetně všech jeho součástí a příslušenství, a to bez ohledu na nosič dat, na němž se nachází či formu v jaké je zachycen. Za Software/Softwarový produkt/Produkt jsou dále považovány všechny kopie tohoto programu a dále všechny úpravy, změny, aktualizace či nové verze tohoto programu, ohledně nichž Poskytovatel uděluje Nabyvateli Licenční smlouvou či SLA licenční smlouvou licenci.

* 1. Dokumentace - popis a specifikace Softwaru, jeho vlastností a ovládání, popis operačního prostředí, ve kterém se Software používá, návod na použití nebo instalaci Softwaru a jakékoliv další materiály, které se k Softwaru vztahují a které Nabyvatel získal od Poskytovatele v souvislosti s uzavřením Licenční smlouvy či SLA licenční smlouvy.
	2. Softwarová licenční smlouva/Licenční smlouva/Smlouva - smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem, na základě které získal Nabyvatel právo Software užívat způsobem, v rozsahu a za podmínek v této smlouvě stanovených a na základě které je Nabyvatel povinen Poskytovateli hradit odměnu (Licenční poplatek).
	3. SLA softwarová licenční smlouva/ SLA licenční smlouva - smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem, na základě které získal Nabyvatel právo Software užívat způsobem, v rozsahu a za podmínek v této smlouvě stanovených, Poskytovatel je povinen poskytovat Nabyvateli určité služby na úrovni garantované v takové smlouvě a Nabyvatel je povinen Poskytovateli hradit odměnu (Licenční poplatek).
	4. Smlouva - souhrnné označení pro Softwarovou licenční smlouvu a SLA Softwarovou ' licenční smlouvu.
	5. Nabyvatel - fyzická nebo právnická osoba, se kterou Poskytovatel uzavřel Smlouvu nebo fyzická nebo právnická osoba, na kterou byla se souhlasem Poskytovatele licence k Produktu převedena.
	6. Převodce - Nabyvatel licence k Produktu, který se souhlasem Poskytovatele převádí licenci na nového Nabyvatele.
	7. Licenční poplatek - odměna za poskytnutí licence k Produktu, kterou hradí Nabyvatel Poskytovateli.
	8. Free software/frecvvarc - Software poskytovaný bezplatně, který je možno užívat na libovolném počtu počítačů a bezplatně jej šířit.

1.10 Trial verze - funkčně nebo časově omezená verze komerčního Software.

1. Software Maintenance - prodloužení platnosti licence k Produktu na období 365 dnů bezprostředně následujících po skončení platnosti licence dle Smlouvy, v rámci nichž má Nabyvatel nárok na aktualizaci a podporu Produktu za stejných podmínek jako dle Smlouvy.
2. Internetové stránky poskytovatele - internetové stránky na adrese [www.icewarp.cz](http://www.icewarp.cz) provozované Poskytovatelem.
3. Reklamační řád - platný reklamační řád Poskytovatele.

Pojmy s velkým počátečním písmenem, jež nejsou definovány v těchto VOP, odpovídají svým významem pojmům, jak jsou definovány vc Smlouvě či v článku 1. Licenčních podmínek.

2.NABÍDKA POSKYTOVATELE

1. Vlastní software
2. Poskytovatel je vývojářem, a distributorem Produktu a vlastníkem autorských práv k němu, a současně je také poskytovatelem licencí k softwarovým produktům třetích stran.
3. Podmínky pro používání softwarových produktů jsou stanoveny vc Smlouvě, Licenčních podmínkách, Reklamačním řádu a těchto VOP. V případě freeware staženého z internetových stránek Poskytovatele jsou podmínky pro používání tohoto produktu stanoveny v licenčních podmínkách pro freeware.
	1. Podpora
		1. Poskytovatel zajišťuje po dobu platnosti licence k Produktu technickou podporu Produktu. Nabyvatel má po tuto dobu právo na využívání následujících služeb:
			1. předprodejní podpory - předprodejní podpora je poskytována ve formě prezentace řešení pracovníkem Poskytovatele, tvorby speciálních cen i licenčních variant na míru Nabyvateli, vc formě pomoci s výběrem, prodloužením, rozšířením licence k Produktu;
			2. telefonické podpory - telefonická podpora je poskytována na telefonní lince 222 551 155, Poskytovatel upozorňuje, že v rámci zkvalitňování služeb mohou být telefonické hovory nahrávány;
			3. c-mailové podpory - e-mailová podpora jc poskytována prostřednictvím e-mailové adresy info@icevvarp.cz. Odpovědi na zaslané dotazy či žádosti budou zpracovávány dle provozních možností Poskytovatele a zaslány tazateli pokud možno obratem, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne;
			4. podpory formou zadávání ticketu na [www.podpora.icewarp.cz](http://www.podpora.icewarp.cz)
			5. mezinárodní podpory - pro nabízené produkty Poskytovatel poskytuje technickou podporu mezinárodně. Partnerské organizace v jednotlivých zemích mají za úkol nejen poskytovat spolehlivé zázemí pro stávající Nabyvatele, ale také provádět lokalizaci a implementaci produktů. Aktuální seznam zemí, v nichž působí partnerské organizace Poskytovatele je k dispozici na Internetových stránkách Poskytovatele.
		2. Technická podpora zahrnuje pomoc a podporu při řešení problémů a odstraňování chyb při používáni aktuální verze Software. Technická podpora jc Poskytovatelem zajišťována po dobu pracovních hodin Poskytovatele.
		3. Uvedené druhy podpory platí pro standardní Licenční smlouvy. Nadstandardní podpora SLA je placenou formou technické podpory a poskytuje garance určitých služeb pro ty Nabyvatele, kteří mají uzavřenou SLA softwarovou licenční smlouvu.
		4. Využívat kompletního balíku služeb v rámci podpory může Nabyvatel k aktuálním verzím všech softwarových produktů, které jsou předmětem Smlouvy. Po dobu platnosti Smlouvy je cena za službu podpory součástí Licenčního poplatku V případě prodloužení platnosti licence k Produktu formou Software maintenance je cena za službu podpory zahrnuta v poplatku za Software maintenance.
		5. Podmínkou vzniku nároku na podporuje aktivace licence k Produktu a registrace Produktu. Při poskytnutí licence k Produktu přímo v sídle Poskytovatele je registrace Produktu provedena automaticky'. V případě stažení Software z internetových stránek Poskytovatele provádí aktivaci a registraci Produktu sám Nabyvatel.
		6. Služby podpory nejsou poskytovány uživatelům freeware a trial verze Softwaru.
		7. V případě, že je Nabyvatel v prodlení s jakýmkoliv peněžním plněním vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn po předchozím oznámení Nabyvateli pozastavit poskytování služeb podpory'. Pokud je Nabyvatel v prodlení s jakýmkoliv peněžním plněním vůči Poskytovateli po dobu delší než 14 kalendářních dnů, jedná se o podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit.
		8. Poskytovatel není povinen poskytovat podporu pokud:
			1. oznámená chyba vznikla následkem neoprávněného zásahu do Softwaru, jeho zdrojového

kódu nebo použitím nesprávných parametrů nebo nastavení Softwaru;

* + - 1. oznámená chyba vznikla chybou obsluhy nebo používáním Softwaru v rozporu s Dokumentací;
			2. oznámená chyba již byla odstraněna vydáním aktualizace, kterou Nabyvatel nenainstaloval;
			3. Nabyvatel je v prodlení se zaplacením Licenčního poplatku nebo poplatku za Software maintenance nebo poplatku za převedení licence k Produktu či s plněním jakéhokoliv jiného finančního závazku vůči Poskytovateli;
			4. tak stanoví Smlouva, Licenční podmínky nebo Reklamační řád.
	1. Školení
		1. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, Nabyvatel nemá automaticky právo na poskytnutí bezplatného školení a výcviku k používání a instalaci Softwaru.

3.CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Poskytovatel nemá z důvodu velkého množství nabízeného zboží a služeb, k dispozici standardní ceník tohoto zboží a služeb. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, je cena tvořena vždy na základě individuální nabídky Poskytovatele a její akceptace Nabyvatelem.

3.2.Ceny služeb jsou stanoveny podle typu služby sazbami za jednotku (službu), resp. hodinovými sazbami. U služeb s cenou za úkon je cena služby účtována bez ohledu na dobu skutečného výkonu. U služeb s hodinovou sazbou je minimální rozsah účtované služby jedna hodina. V případě, že doba provedení služby je delší než jedna hodina, je za každých dalších započatých 15 minut účtována poměrná část hodinové sazby. Služby typu vzdálená správa jsou účtovány v minimálním rozsahu 15 minul. Základní cena firemního školení je kalkulována pro skupinu účastníků dle kapacity učebny.

3.3. Ceny služeb platí pro poskytnutí služby v pracovní dny a v pracovní době Poskytovatele. V případě objednání poskytnutí služby v mimopracovní době Poskytovatele nebo požadavku na poskytnutí služby dříve než za 24 hodin od objednáni je k základní ceníkové sazbě účtován příplatek ve výši 100 % ceny služby.

3.4.Před zahájením poskytování služeb s hodinovou sazbou sestavuje Poskytovatel cenovou kalkulaci. Konečné ceny těchto služeb nelze většinou stanovit předem, protože se odvíjí od skutečného rozsahu poskytnutých služeb. Rozsah a druh poskytnutých služeb se mohou se souhlasem obou stran od kalkulace lišit. Nabyvatel je povinen akceptovat navýšení ceny do 10% oproti původní cenové kalkulaci, vyšší navýšení ceny je možné pouze se souhlasem Nabyvatele.

3.5.Po provedení placeného úkonu Poskytovatele vůči Nabyvateli (zejm. prodej zboží, poskytnutí licence, poskytnutí školení apod.) vystaví Poskytovatel Nabyvateli daňový doklad (fakturu), se splatností čtrnáct (14) dnů ode dne vystavení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

3.6.Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet Poskytovatele. Neuhradí-li Nabyvatel dlužnou částku do data splatnosti příslušné faktury, je v prodleni. Prodlením se zaplacením dlužné částky vzniká Poskytovateli nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý byť i jen započatý den prodlení. V případe prodlení Nabyvatele se zaplacením dlužné částky Poskytovateli po dobu delší než 10 kalendářních dnů má Poskytovatel právo přerušit poskytování plnční, resp. služeb s poskytováním plnění souvisejících, a to až do uhrazení dlužné částky v plné výši, včetně sjednaného úroku z prodlení.

3.7.Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody způsobené prodlením Nabyvatele se zaplacením dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.

3.8.Pokud ze Smlouvy nevyplývá něco jiného, jsou veškeré ceny uvedeny bez DPH v platné výši a jsou platné ke dni poskytnutí služby nebo jiného plnění nebo ke dni vystavení daňového dokladu.

4.DODACÍ PODMÍNKY

1. Softwarové produkty a zboží mohou být převzaty osobně v sídle Poskytovatele nebo zaslány elektronicky či poštou, a to podle způsobu dodáni zvoleného v objednávce. Při dodání poštou nebo prostřednictvím přepravní služby je účtováno poštovné, resp. přepravné a balné podle platného ceníku.
2. Dodací lhůta je vždy stanovena dohodou mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.
3. Při objednání dodávky Softwarového produktu nebo zboží včetně požadavku na instalaci Produktu bude navíc účtován čas strávený na cestě, provedená práce a náhrada za spotřebované pohonné hmoty.
4. Produkt, který tak Poskytovatel označi, může být instalován pouze certifikovaným technikem. Nabyvatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k provedení instalace, včetně přítomnosti osob odpovědných za 1T a zpřístupnění příslušných dat, hardware a software. Důvodem certifikované instalace jsou přesně definované postupy při zavádění Produktu. Poskytovatel pro tyto účely certifikujc vlastní pracovníky nebo pracovníky třetích stran.
5. Pokud server a síťové prostředí Nabyvatele splňují vstupní podmínky pro provedení instalace, je instalace a registrace Produktu po dohodě s Nabyvatelem provedena formou vzdálené správy.
6. Aktuální seznam požadavků, které musí být pro instalaci formou vzdálené správy ze strany Nabyvatele zajištěny a rozsah této instalace, je třeba ověřit u Poskytovatele. V případě nesplnění požadavků pro instalaci formou vzdálené správy nebo v případě požadavku na odlišný rozsah instalace ze strany Nabyvatele je instalace formou vzdálené správy vyloučena. Jsou-li překážky instalace formou vzdálené správy zjištěny v průběhu již probíhající instalace, je instalace ukončena nebo přerušena a Nabyvateli je nabídnuta instalace v požadovaném rozsahu a v souladu s aktuálním ceníkem individuálních služeb Poskytovatele.
7. Školení se konají v místě a čase daném dohodou smluvních stran nebo v místě uvedeném na internetových stránkách Poskytovatele.

5.ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, ODPOVĚDNOST ZA VADY, REKLAMACE

1. Záruční podmínky, odpovědnost za vady a reklamace jsou řešeny v Reklamačním řádu, který je nedílnou součásti Licenční smlouvy.

6.KOMUNIKACE

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace nezbytné pro řádné plnění povinností ze Smlouvy vyplývajících.
2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či oprávněné osoby, které budou řešit záležitosti týkající se plnění Smlouvy, a to dle vzájemné dohody v oblasti obecné komunikace, technických a IT záležitostí, reklamačních záležitostí či jiných oblastí. Ohledně těchto osob si smluvní strany poskytnou kontaktní údaje, konkrétně alespoň jméno a příjmení kontaktní osoby, její pracovní pozici, číslo mobilního telefonu i pevné linky a emailovou adresu kontaktní osoby.
3. V případě změny kontaktních údajů smluvní strany či jejich kontaktních osob je smluvní strana povinna takovou změnu písemně oznámit druhé smluvní straně, a to nejpozději do tří kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. V případě, že dojde k porušení této povinnosti, neodpovídá druhá smluvní strana za škodu, která v souvislosti s tímto opomenutím povinné straně vznikla.
4. Veškerá oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvč, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Smluvní strany mohou k doručování těchto oznámení užít také prostředky elektronické pošty. V takovém případě se oznámení či zpráva považuje za doručenou okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu uživatele (e-mail).

7.ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost či účinnost VOP jako celku.
2. Uzavřením Smlouvy Nabyvatel uděluje Poskytovateli souhlas k zasílání informací týkajících se Softwarového produktu a dalších služeb a zboží, a to jak v písemné, tak v elektronické formě. Souhlas může být Nabyvatelem kdykoliv písemně odvolán, a formou zaslání doporučeného dopisu na adresu sídla Poskytovatele.
3. Poskytovatel je oprávněn tyto VOP v přiměřeném rozsahu kdykoliv změnit. Novou verzi VOP s novým datem platnosti je však Poskytovatel bez zbytečného odkladu po provedení jejich změny povinen zaslat prostřednictvím elektronické pošty kontaktní osobě Nabyvatele. Nabyvatel je povinen se s novou verzí VOP seznámit. V případě nesouhlasu Nabyvatele s provedenými změnami má Nabyvatel právo ve lhůtě jednoho týdne od doručení nové verze VOP Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce dvou měsíců, která počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
4. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2014.

.

POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

PREAMBULE

Tento dokument (dále jen „Reklamační řád") vymezuje základní záruční podmínky a pravidla pro reklamace zboží a služeb a pravidla pro záruční a pozáruční opravy zboží poskytovaných společností Apptc.me s.r.o., se sídlem Thámova 166/18, Praha 8, 18600, zapsána v obchodním rejstříku, vedeném iMčstským soudem v Praze, oddíl C, vložka 182794, IČO: 24145190 (dále jen „Poskytovatel") oprávněnému nabyvateli tohoto zboží nebo příjemci těchto služeb (dále jen „Nabyvatel"). Tento dokument dále upravuje postup Poskytovatele při vyřizování stížností Nabyvatele týkajících se nabízeného zboží, poskytovaných služeb, chování zaměstnanců Poskytovatele, případně stížností jinak se týkajících obchodní činnosti Poskytovatele.

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se rozumí:

* reklamací požadavek Nabyvatele, aby Poskytovatel napravil nebo uvedl do původního a řádného stavu vadné plnění, příp. napravil postup Poskytovatele při poskytování svých služeb;
* stížností projev nespokojenosti Nabyvatele s poskytnutou službou, software, zbožím, jednáním pracovníka Poskytovatele, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.

Reklamační řád respektuje platné a účinné zákony České republiky, zejména pak zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Reklamační řád je nedílnou součástí Licenční smlouvy, SLA licenční smlouvy, případně jiné smlouvy uzavřené mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem, k níž je přiložen (dále jen „Smlouva").

Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jinc záruční i pozáruční podmínky. V takovém případě jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu. Vzájemná dohoda nabývá platnost pouze v případě, že je doložitelná v písemné formě a je stvrzena podpisy oprávněných osob obou smluvních stran.

Pojmy s velkým počátečním písmenem, jež nejsou definovány v tomto Reklamačním řádu, odpovídají svým významem pojmům, jak jsou definovány ve Smlouvě, v článku 1. Licenčních podmínek či článku 1 Všeobecných obchodních podmínek.

1.NÁLEŽITOSTI REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

* 1. Reklamace musí obsahovat:
		1. jednoznačnou identifikaci Nabyvatele, včetně uvedení kontaktní osoby;
		2. přesné označení reklamovaného zboží nebo služby, včetně licenčního čísla softwaru;
		3. popis reklamované vady;
		4. doklad, prokazující odebrání zboží či služby od Poskytovatele (zejména faktura nebo jiný daňový doklad). Poskytovatel je oprávněn požadovat po Nabyvateli předložení dalších dokladů či poskytnutí dalších informací.
	2. Neobsahuje-li reklamace výše uvedené náležitosti, případně nebude-li řádně doložena požadovanými doklady, může být tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí.

* 1. Stížnost musí obsahovat:
		1. jednoznačnou identifikaci Nabyvatele, včetně uvedení kontaktní osoby;
		2. popis skutečností, které jsou předmětem stížnosti, včetně jednoznačného označeni zboží, služby nebo zaměstnance Poskytovatele, jichž se stížnost týká.
	2. Neobsahuje-li stížnost výše uvedené náležitosti, může býl tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí.

2.ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

2.1. Reklamaci nebo stížnost je možné uplatnit pouze písemně na adrese sídla Poskytovatele uvedenou v záhlaví Reklamačního řádu. Na jiné formy reklamace (osobním podáním, elektronickou formou, telefonicky apod.) nemusí brát Poskytovatel zřetel.

3.LHŮTY PRO PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

* 1. Reklamaci musí Nabyvatel uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil nebo při dostatečné péči mohl zjistit.
	2. Stížnost musí Nabyvatel uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnosti, která představuje důvod stížnosti, maximálně však do 15 dnů ode dne, kdy se Nabyvatel o důvodu stížnosti dozvěděl.
1. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI
	1. Pokud není dohodou mezi Poskytovatelem nebo Nabyvatelem stanoveno jinak, platí, že je Poskytovatel povinen vyřídit reklamaci v souladu s níže uvedenými ustanoveními.
		1. Řádně uplatněná reklamace bude vyřízena v souladu s příslušnými ustanoveními tohoto Reklamačního řádu a v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje vyřídit reklamaci s náležitou odbornou péči, bez zbytečného odkladu po jejím obdržení, nejdéle však do 30 dnů od dne přijetí reklamace obsahující náležitosti stanovené v čl. 1.1. Reklamačního řádu.
		2. Nelze-li prokázat, žc vada softwarového produktu byla způsobena Poskytovatelem, nebo v případě neoprávněné reklamace, Nabyvatel je povinen Poskytovateli nahradit náklady činnosti spojené se zjišťováním příčiny, ověřováním nebo odstraňováním vady.
		3. Nabyvatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, a to zejména fyzický přístup do prostor Nabyvatele, přístup k hardwaru nebo softwaru Nabyvatele, připojení na vzdálenou plochu, umožnění vzdálené správy apod., v případě, že jsou tyto činnosti nezbytné pro řádné vyřízení reklamace Poskytovatelem.

4 1.4. Do lhůty pro vyřízení reklamace se nezapočítává doba, po kterou se Poskytovatel reklamací nemůže zabývat, neboť reklamace neobsahuje veškeré náležitosti nezbytné dle ČI. 1.1. Reklamačního řádu. Do lhůty pro vyřízení reklamace se dále nezapočítává doba, během které Nabyvatel neposkytne Poskytovateli nezbytnou součinnost dle čl. 4.1.6 Reklamačního řádu.

* 1. Lhůta pro vyřízení stížnosti
		1. Poskytovatel se zavazuje vyřídit stížnosti bez zbytečného odkladu po jejich obdržení. Poskytovatel zpravidla vyřizuje stížnosti do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. Komplikovanější případy vyřizuje Poskytovatel zpravidla do 30 pracovních dnů od jejich obdržení.
		2. Pokud se Poskytovateli nepodaří vyřídit stížnost ve výše uvedených termínech u důvodu spočívajících na jeho straně, Poskytovatel informuje Nabyvatele o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřízení stížnosti.
		3. Nabyvatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro vyřízeni, stížnosti, a to zejména fyzický přístup do prostor Nabyvatele, přístup k hardwaru nebo softwaru Nabyvatele, připojení na vzdálenou plochu, umožnění vzdálené správy apod. v případě, že jsou tyto činnosti nezbytné pro řádné vyřízení stížnosti Poskytovatelem.
		4. Do lhůty pro vyřízení stížnosti se nezapočítává doba, po kterou se Poskytovatel stížností nemůže zabývat, neboť stížnost neobsahuje veškeré nezbytné náležitosti dle čl. 1.3. Reklamačního řádu.
1. INFORMACE O VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI
	1. Informaci o vyřízení reklamace zašle Poskytovatel Nabyvateli písemnou formou na adresu sídla či bydliště Nabyvatele nebo prostřednictvím elektronické pošty.
	2. Informaci o vyřízení stížnosti v písemné formě ve smyslu čl. 5.1 Reklamačního řádu zašle Poskytovatel Nabyvateli pouze v případě, že je toto Nabyvatelem výslovně požadováno, jinak bude Nabyvatel informován o vyřízení stížnosti telefonicky, případně jiným způsobem.
2. ZÁRUKA
	1. Na jednotlivé softwarové produkty a zboží poskytuje Poskytovatel záruku, která se vztahuje:
		1. na řádnou a bezproblémovou funkcionalitu softwarového produktu v souladu s dokumentací a jejími dodatky, přičemž Poskytovatel odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí softwarového produktu, nikoli za funkčnost starších verzí;
		2. u zboží na vady materiálu a výrobní nedostatky zjištěné v průběhu záruční doby, a to za předpokladu, že zboží je používáno v souladu s návodem k obsluze.
	2. Podmínkou vzniku nároku na záruku u softwarového produktu je registrace a aktivace licence. Při nákupu softwarového produktu přímo u Poskytovatele je registrace softwarového produktu provedena automaticky.
	3. Nabyvatel má při uplatnění záruky právo:
		1. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
		2. na odstranění vady opravou věci;
		3. na odstranění vady poskytnutím aktualizace softwarového produktu, která odstraňuje reklamovanou vadu;

6 3.4. na přiměřenou slevu z ceny; nebo

1. odstoupit od Smlouvy, to však pouze v případě, že vadné plnění představuje podstatné porušení Smlouvy.
2. ZÁRUČNÍ DOBA
	1. Poskytovatel poskytuje záruku:
		1. na softwarový produkt po dobu, na kterou byla Smlouva uzavřena, přip. po dobu, na kterou byla Smlouva prodloužena;
		2. na zboží v délce 24 měsíců ode dne převzetí zboží Nabyvatelem, tj. dne uvedeného na dokladu o zakoupení zboží; v případě odlišné délky záruční doby je tato skutečnost uvedena na dokladu o zakoupení zboží.
	2. Běh záruční doby začíná dnem účinnosti Smlouvy a prodlužuje sc o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě, nebo běžela reklamační lhůta.
3. POZÁRUČNÍ OPRAVA
	1. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, Poskytovatel poskytuje pozáruční opravy jen na produkty, u Poskytovatele zakoupené nebo na služby Poskytovatelem poskytnuté. Cena za pozáruční opravu je stanovena dohodou smluvních stran.
4. OMEZENÍ ZÁRUKY U SOFTWAROVÝCH PRODUKTŮ
	1. Záruka se nevztahuje a za vadu softwarového produktu nebo za závadu nebo škodu produktem způsobenou nenese Poskytovatel odpovědnost v případě, že:
		1. softwarový produkt byl používán v rozporu s příslušnou dokumentaci nebo informacemi Poskytovatele;
		2. vada vznikla špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, vyšší mocí, při používání v podmínkách, které neodpovídají' svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí nebo v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů, poškození bleskem, elektrostatickým výbojem nebo provozem za extrémně neobvyklých podmínek;
		3. vada vznikla v důsledku působení počítačového viru;
		4. vada vznikla absencí vlastností či funkcí, které nejsou uvedeny v příslušné dokumentaci;
		5. softwarový produkt v sobě neobsahuje případné legislativní změny, které nebyly Poskytovateli známé v okamžiku vývoje softwarového produktu;
		6. softwarový produkt byl provozován na nevhodném hardwaru nebo hardwaru, který je v rozporu s doporučenými systémovými požadavky uvedenými v příslušné dokumentaci nebo v aktualizované podobě na internetových stránkách Poskytovatele; ...
		7. softwarový produkt nepracuje na hardwaru, který není běžně dostupný v okamžiku vývoje softwarového produktu, nebo na hardwaru či operačním systému, který není podporován;
		8. softwarový produkt byl provozován na Nabyvatelem chybně nakonfigurovaném počítači nebo na Nabyvatelem chybně nastavené počítačové síti;
		9. softwarový produkt byl provozován spolu s programy jiných výrobců, které znemožňují jeho bezvadný a řádný chod;
		10. Nabyvatel provedl jakýkoliv zásah do databázových souborů pomocí jiných prostředků než těch, dodaným spolu se softwarovým produktem, případně schválených Poskytovatelem;
		11. instalace nebyla provedena osobu s odpovídající kvalifikací;
		12. v případě škody, způsobené zásahem do softwarového produktu osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně Poskytovatelem zmocněna

9.1 13. v případě škody způsobené změnou systémových nastavení, ktcrc nebyly provedeny Poskytovatelem či s jeho souhlasem nebo dle jeho pokynů;

9.1.14. v případě škody vzniklé používáním vadného nebo nelegálního programového vybavení nebo používáním jiného než Poskytovatelem výslovně doporučeného nebo schváleného programového vybavení. Poskytovatel neodpovídá za škodu v případě, že se takové programové vybavení nachází v počítači Objednatele, přičemž není nutné jeho aktivní využívání.

* 1. Poskytovatel neodpovídá Nabyvateli, případně jakékoliv třetí osobě za únik dat či za jakoukoliv jinou škodu (včetně, mimo jiné, ušlého zisku nebo výnosů, ztráty soukromí, ztráty užitku z jakéhokoli počítače nebo softwaru včetně tohoto softwaru, přerušení provozu, ztráty obchodních informací a jiné penězi vyčíslitelné i nevyčíslitelné škody),
		1. pokud škoda vznikla v důsledku činnosti Nabyvatele nebo jeho zaměstnance případně jakékoliv třetí osoby;
		2. pokud jc Nabyvateli v důsledku jeho trestné činnosti, trestné činnosti jeho zaměstnance, případně jakékoliv třetí osoby odebrán hardware, na kterém je produkt umístěn;
		3. pokud Nabyvatel, zaměstnanec Nabyvatele nebo jakákoliv třetí osoba vědomě nebo z nedbalosti neoprávněně vstoupí do komunikačního řešení, a tím způsobí znepřístupnění serveru pro ostatní uživatele; nebo
		4. pokud Nabyvatel, zaměstnanec Nabyvatele nebo jakákoliv třetí osoba neoprávněně zasahuje do administračního rozhraní pro správu uživatelů.
	2. Poskytovatel výslovně negarantuje plnou kompatibilitu softwarového produktu s jinými, Poskytovatelem neschválenými nebo nedoporučovanými komponentami, programy nebo aplikacemi, které nebyly Poskytovatelem výslovně schváleny. O těchto komponentech, programech, aplikacich apod. je Nabyvatel povinen Poskytovatele informovat.
	3. Záruka nemůže být uplatněna vůbec nebo v omezené míře i tehdy, kdy jsou porušeny povinnosti Nabyvatele, uvedené v čl. 6 odst. 6. 2. až 6.4 licenčních podmínek.
	4. Nabyvatel je povinen pravidelně provádět zálohy dat a jejich archivaci, včetně kontroly bezchybnosti vytvořené zálohy. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu či poškození dat, která nebyla správně zálohována.
	5. Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě nebo reklamaci, je povinností Nabyvatele zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Poskytovatel neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému.
1. OMEZENÍ ZÁRUKY U ZBOŽÍ
	1. Záruka se nevztahuje:
		1. na vady vzniklé opotřebením, způsobeným obvyklým užíváním zboží, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s průvodní dokumentaci nebo návodem k použití;
		2. na mechanická poškození vinou Nabyvatele, poškození způsobená nadměrným a nevhodným užíváním, zanedbáním péče o zboží, nebo poškozením způsobeným vyšší mocí;
		3. na vady způsobené účinky přepětí v rozvodné síti.
	2. Nárok na uplatnění záruky u zboží zaniká:
		1. ztrátou daňového dokladu;
		2. porušením ochranných či záručních pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou;
		3. mechanickým poškozením zboží;
		4. elektrickým přepětím, přírodními živly, vyšší mocí;
		5. poškozením zboží při přepravě;
		6. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí;
		7. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče;
		8. při poškození počítačovým virem;
		9. pokud závada pochází od software, umístěného hardware nebo serveru společně s produktem a u kterého není Nabyvatel schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu;
		10. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
		11. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů bez souhlasu Poskytovatele.

10.3. Na záruky a omezení odpovědnosti u zboží je možné přiměřeně aplikovat ustanovení, vztahující se na omezení záruky u softwarových produktů dle čl. 9 tohoto reklamačního řádu.

1. Poskytovatel neodpovídá za vady, na které byl Nabyvatel v době uzavírání Smlouvy výslovně upozorněn nebo o kterých, s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla Smlouva uzavřena, musel nebo měl vědět.
2. Poskytovatel neručí za škody způsobené ztrátou dat, vzniklé v důsledku poruchy zařízení pro ukládání dat Zařízení pro ukládání dat jsou zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem s náhodným charakterem výskytu poruch. Poskytovatel upozorňuje tímto Nabyvatele na tuto skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování nabyvatelských dat na vhodném zařízení a v přiměřených časových intervalech.
3. Poskytovatel negarantuje plnou kompatibilitu prodaných produktů s jinými, neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla Nabyvatelem výslovně požadována v písemné objednávce.
4. DALŠÍ USTANOVENÍ
	1. Vyřízení reklamace se vztahuje pouze k popisu závady uvedené Nabyvatelem. Poskytovatel je oprávněn Nabyvateli účtovat práci svého pracovníka v případě, že popis závady bude nedostatečný nebo zavádějící nebo bude zjištěna jiná vada. Popis musí obsahovat konkrétní a přesnou konfiguraci včetně připojených periferií a software, při které se závada projevila.
	2. Zjistí-li Poskytovatel, že příčinou vady jc příčina, za níž Poskytovatel neodpovídá dle čl.
5. 9.2, 9.4, 9.5, 9.6 a 10.1 tohoto Reklamačního řádu, případně nárok na uplatnění záruky u zboží zanikl dle čl. 10.2 tohoto Reklamačního řádu či je odpovědnost Poskytovatele vyloučena dle čl. 10.4 a 10.5 tohoto Reklamačního řádu, Nabyvatel je povinen uhradit Poskytovateli náklady vynaložené Poskytovatelem za účelem zjištění či nápravy tohoto stavu, zejména v podobě nákladů na práci pracovníka Poskytovatele.
	1. V případě zjištění nefunkčního nebo vadného zboží nebo produktu ihned po jeho dodání, spouštění, aktivaci apod. platí, že je-li reklamace uplatněna do tří dnů od tohoto okamžiku, vyřídí Poskytovatel reklamaci výměnou tohoto zboží nebo produktu za nový.
	2. Pokud nemůže Poskytovatel provést opravu, ani výměnu zboží za jiné ani poskytnout slevu, Nabyvateli bude vrácena kupní cena zboží.
	3. Poskytovatel po vyřízení reklamace vyzve Nabyvatele k převzetí zboží nebo produktu a k ověřeni jeho řádné funkčnosti. Nevyjádří-li se Nabyvatel do tří dnů ode dne převzetí opraveného zboží nebo produktu jinak, má sc za to, že závada či vada byla odstraněna.
6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
	1. Neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení tohoto Reklamačního řádu nemá vliv na platnost či účinnost Reklamačního řádu jako celku.
	2. Poskytovatel je oprávněn tento Reklamační řád v přiměřeném rozsahu kdykoliv změnit. Novou verzi Reklamačního řádu s novým datcm platnosti je však Poskytovatel bez zbytečného odkladu po provedení jeho změny povinen zaslat prostřednictvím elektronické pošty kontaktní osobě Nabyvatele. Nabyvatel je povinen se s novou verzí Reklamačního řádu seznámit. V případě nesouhlasu Nabyvatele s provedenými změnami má Nabyvatel právo ve lhůtě jednoho týdne od doručení nové verze Reklamačního řádu Smlouvu vypovědět s výpovědní lhútou v délce dvou měsíců, která počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
	3. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2014.