

2. Podpora

(1) Podpora ze strany Hogrefe zahrnuje následující služby:

- a. Poskytnutí nejnovějších verzí HTS Licence a všech jejích součástí. Zákazníci, kteří nenainstalují poskytnuté aktualizace, ztrácí nárok na podporu.
- b. Odstranění chyb ve zdrojovém kódu a v dalších součástech Licence. Lhůta pro odpověď:

Analýza problému: Začíná co nejdříve (během pracovní doby podpory) po obdržení zprávy s jasným popisem problému.

Odstranění problému: Chyby omezující řádnou práci s Licencí budou odstraněny v rámci služeb krytých tímto bodem Smlouvy. V případě nutnosti bude Zákazníkovi poskytnuta aktualizace programu opravující danou konkrétní chybu. Z důvodu různé složitosti problémů se může stát, že nebude možné předem stanovit jasně definovaný časový rámec jejich řešení; přesný harmonogram oprav tak bude vždy dohodnut dle konkrétního případu.

- c. Poskytnutí rad Zákazníkovi e-mailem či telefonicky ohledně problémů nebo chyb Licence.
- d. Telefonická podpora je dostupná běžně od pondělí do čtvrtka mezi 8:30 a 16:00 a v pátek mezi 8:30 a 15:30 kromě státních svátků. Zákazník má nárok určit až dvě kontaktní osoby pro komunikaci s Hogrefe, které budou mít oprávnění využívat linku telefonické podpory. Zákazník může kdykoliv změnit seznam pověřených osob písemným oznámením Hogrefe.

(2) Hogrefe není povinno poskytnout následující služby, jež spadají mimo rámec služeb poskytovaných podle této smlouvy:

- a. Rada e-mailem/telefonicky mimo dobu ustanovenou podle Oddíl 2 (1) (d) nebo rada mimo místo provozovny Hogrefe.
- b. Podpora týkající se použití Licence na hardwarový či softwarový systém, který nesplňuje systémové požadavky uvedené v příloze 1 Uživatelské smlouvy a smlouvy o zákaznické podpoře pro HTS 5 Intranetovou verzi.
- c. Podpora po neoprávněném zásahu Zákazníka do Licence nebo jejích součástí.
- d. Podpora týkající se kompatibility Licence s jinými počítačovými programy, které spadají mimo rámec této smlouvy.

3. Odměna

(1) Odměna za podporu poskytovanou podle Smlouvy:

- a. Roční poplatek činí 15 % nákupní ceny (netto) součástí Licence (ceny Licence) plus DPH ve výši platné v momentu vystavení faktury. Cena kreditů není zahrnuta v kalkulaci poplatku. Poplatek je splatný po přijetí faktury. Výše základu pro výpočet ročního poplatku se v případě změny počtu Koncových připojení a počtu Připojení administrátora upraví odpovídajícím způsobem.
- b. Hogrefe má nárok odmítnout poskytnutí podpory, dokud nejsou všechny poplatky plně uhrazeny. Nebudou-li uhrazeny všechny poplatky do konce doby splatnosti faktury, vzniká Hogrefe nárok na odstoupení od smlouvy.

(2) Odměna za další služby:

- a. Služby podpory, které mají být poskytnuty podle této smlouvy, budou prováděny výhradně v místě provozovny Hogrefe. Jestliže Zákazník požaduje, aby Hogrefe realizovalo práce (např. instalaci či řešení problémů souvisejících s HTS 5 Intranetovou verzí) jinde, Hogrefe poskytne Zákazníkovi pro potřebné služby cenovou nabídku. Při práci na místě určeném Zákazníkem, se Hogrefe zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření tohoto pracoviště.
- b. Nabídková cena podle odstavce (a) výše se stanoví podle množství času stráveného zhotovením úkolu plus náklady na cestování a náklady na ubytování přes noc. Totéž platí i v případě poskytnutí služeb podle Oddílu 2 (2) a jiných služeb, které je Hogrefe zavázáno poskytnout podle této smlouvy.
- c. Služby spadající mimo rámec služeb poskytovaných dle této smlouvy (viz Oddíl 2 (1)) budou poskytnuty dle dohody, tj. Zákazníkovi na ně uzavřením této smlouvy nevzniká automatický nárok. Odměna za poskytnutí těchto služeb bude stanovena na základě času stráveného zhotovením úkolu. Pokud bude k vyřešení potřeba využití služeb třetí strany, bude případná úplata příslušící třetí straně Zákazníkovi přeúčtována.
- d. Poplatek za další služby bude fakturován zpětně po jejich poskytnutí.

4. Smluvní období

- (1) Tato smlouva nabude platnosti v okamžiku podpisu oběma stranami. Je uzavřena na počáteční období jednoho roku. Smlouva bude prodloužena na další rok, pokud se na tom smluvní strany písemně dohodnou. K ukončení smlouvy během domluvené doby může dojít pouze písemně.. Tímto se však nevylučuje právo na okamžité ukončení v případě podstatného porušení smlouvy (§2002 Zákona č. 89/2012 Sb.).
- (2) Během smluvního období bude Zákazníkovi poskytnuto nevýhradní právo používat Licenci podle této smlouvy.

5. Povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník nainstaluje veškeré aktualizace, které mu Hogrefe poskytne. Zároveň se zavazuje k plné součinnosti při provádění služeb podpory podle této smlouvy.
- (2) Zákazník dodrží veškeré pokyny Hogrefe.
- (3) Zákazník poskytne veškeré podrobnosti ohledně oznamovaných problémů.
- (4) Během nezbytných kontrolních spuštění bude Zákazník přítomen osobně.
- (5) Pokud bude nutné poskytnout podporu vzdáleným přístupem, umožní Zákazník dostupnost softwaru HTS 5 intranetové verze prostřednictvím Teamviewer, případně jiné zpřístupnění dle vzájemné dohody.
- (6) Společnost Hogrefe není zodpovědná za jakoukoliv finanční ztrátu způsobenou Zákazníkovi nebo třetím osobám kvůli prodávám v odstranění problémů zapříčiněným nedostatečnou součinností Zákazníka (např. pozdní instalace aktualizací či nedostatek spolupráce a asistence ze strany Zákazníka týkající se podpory).
- (7) Zákazník přidělí přihlašovací údaje (tj. sériové číslo a heslo) k jednomu uživatelskému účtu pouze jedné osobě – sdílení přihlašovacích údajů k jednomu uživatelskému účtu mezi více osobami není z bezpečnostních důvodů dovoleno.

6. Požadavek na písemnou formu

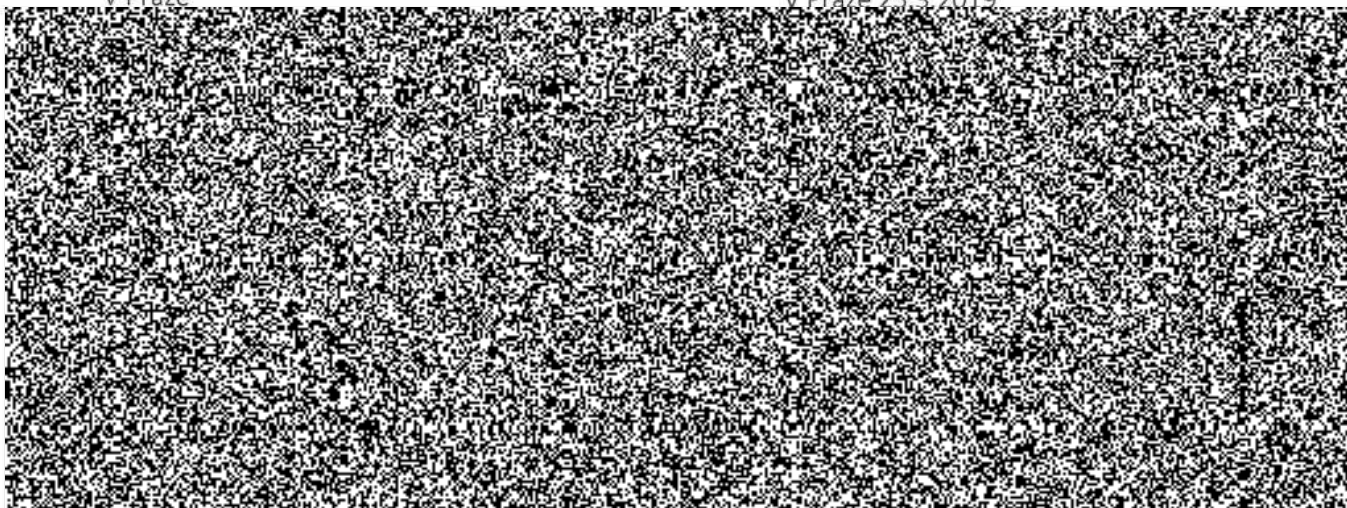
- (1) Jakékoliv změny této smlouvy, její dodatky či ukončení je nutno provést písemnou formou. Touto formou může být také upraven počet Koncových připojení a počet Připojení administrátora.

7. Závěrečná ustanovení

- (1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv).
- (2) V případě, že některé ustanovení smlouvy je nebo se stane neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy platná a účinná. Smluvní strany nahradí neplatné či neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
- (3) Tato smlouva se řídí platnými právními předpisy České republiky.
- (4) Smluvní strany se zavazují řešit veškeré spory, které snad mezi nimi v souvislosti s realizací této smlouvy vzniknou, smírnou cestou. Nedojde-li ke smírnému vyřešení sporu, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu České republiky.
- (5) Smlouva bude vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
- (6) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, zavazují se k plnění a na důkaz vážně a svobodně projevované vůle připojují své podpisy.

V Praze

V Praze 25.3.2019



Příloha 1 Uživatelské smlouvy a smlouvy o zákaznické podpoře pro HTS 5 Intranetovou verzi

Systémové požadavky

SERVER

- 1) Pečlivě si prosím přečtěte příslušnou dokumentaci (whitepaper, README).
- 2) HTS 5 Intranetová verze funguje na následujících systémech:
 - Windows Server 2012 R2
- 3) Server musí splňovat následující minimální požadavky:
 - Paměť (RAM) 16 GB
 - Volné místo na disku (HDD) 2 GB (výhradně data)

KLIENT

- 1) Počítač, na kterém je probíhá administrace, stejně jako počítač, na kterém je testování zadáváno, (tj. počítače – klienti) musí mít internetový prohlížeč s povoleným JavaScript. Dále musí být povoleny Cookies (stačí povolit dočasný přístup cookies ke konkrétní stránce). Jsou podporovány následující prohlížeče a operační systémy: Firefox verze 18 a vyšší, Chrome verze 23 a vyšší, Internet Explorer verze 11, Microsoft Edge a Safari (MAC OS) verze 5 a vyšší, Windows (od verze 7, 32-bit), Mac OS a Linux.

Využití tabletu pro administraci metod je obecně podporováno za předpokladu splnění následujících požadavků: rozlišení obrazovky nejméně 980 x 600 pixelů, Apple iPad se Safari od verze 4, Android s Chrome of verze 4.2. Výjimka: tabletu nelze využít pro administraci některých metod vyžadujících klávesnici.

Na tabletech není podporováno rozhraní administrátora.

Vaše výsledky testů jsou dostupné v pdf formátu.

Aktualizace systémových požadavků bude průběžně zveřejňována zde:
(<https://www.hogrefe-online.com/manual/doku.php/Start?id=cs/information/001>).