

S M L O U V A o roční podpoře software

dále jen „Smlouva“

Číslo smlouvy poskytovatele: **RS 2015/15**
Číslo smlouvy nabyvatele: **SMLDEU-71-161/2015**

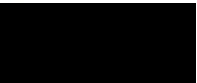
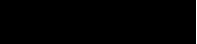
kterou uzavřeli:

společnost: **MiCoS SOFTWARE s.r.o.**
se sídlem: Daliborova 426/25, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
IČO: 25900749
DIČ: CZ25900749
bankovní spojení: ČSOB Ostrava
číslo účtu: 
zastoupená: Ing. Milanem Klemensem, jednatelem

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 25000

(dále jen **Poskytovatel**)

a

společnost: **Správa Krkonošského národního parku**
se sídlem: Dobrovského 3, 543 01 Vrchlabí
IČO: 00088455
DIČ: CZ00088455
bankovní spojení: 
číslo účtu: 
zastoupená: Ing. Janem Hřebačkou, ředitelem

(dále jen **Nabyvatel**)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Poskytovatel na základě zvláštní licenční smlouvy uzavřené v písemné formě, popř. za použití prostředků komunikace na dálku, poskytnul Nabyvateli licenci – oprávnění k výkonu práva užít aplikační software specifikovaný v čl. 2.1 této Smlouvy. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Licenční podmínky, které jsou obsaženy v příslušném aplikačním software a jejichž aktuální verze je uvedena na:

 (dále jen „Licenční podmínky“).

- 1.2. Nabyvatel má zájem o roční podporu aplikačního software uvedeného v čl. 2.1 této Smlouvy a o služby servisní podpory.

2. Předmět a doba trvání Smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Nabyvateli po dobu trvání této Smlouvy pravidelné roční aktualizace dále uvedeného aplikačního software (dále jen „Aplikace“): **Správce IT, Aktivity**
- 2.2. Počet licencí (množstevní rozsah licence): je uveden v čl. 3.1
- 2.3. Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Nabyvateli po dobu trvání této Smlouvy následující služby:
- 2.3.1 update Aplikace – zdarma kdykoliv přístupný na Internetu;

- 2.3.2 HOT-LINE – telefonická podpora v pracovní dny od 8:00 – 15:30;
 - 2.3.3 Odpověď na dotazy v systému Poskytovatele „HelpDesk support“ do 48 hodin;
 - 2.3.4 Služby servisní podpory v rozsahu a za podmínek uvedených v čl. 4 této Smlouvy;
 - 2.3.5 Oprava dat – v případě poškození dat oprava do 48hodin od okamžiku, kdy Nabyvatel doručí poškozenou databázi, včetně zpětného zaslání opravených dat Nabyvateli;
 - 2.3.6 Návrh změn – při tvorbě nových verzí může Poskytovatel přihlédnout ke změnám navrženým Nabyvatelem;
 - 2.3.7 Dokoupení licencí (rozšíření množstevního rozsahu licence) – bude poskytnuta sleva 10%;
 - 2.3.8 Semináře vztahující se k Aplikacím uvedeným v čl. 2.1 – sleva [redacted] na cenu semináře (neplatí pro ubytování a stravu).
- 2.4. Tato Smlouva se uzavírá vždy na období jednoho kalendářního roku. První cyklus začíná běžet dnem podpisu této Smlouvy a končí dnem **31.12.2016**.
- 2.5. V případě, že Nabyvatel písemně neoznámí Poskytovateli nejpozději **30 dnů** před uplynutím doby trvání této Smlouvy (čl. 2.4), že nemá zájem na prodloužení této Smlouvy, prodlužuje se sjednaná doba trvání o období dalších **12 měsíců**, a to i opakovaně. Cenové podmínky dle čl. 3.1 této Smlouvy platí i v případě prodloužení doby trvání Smlouvy, ovšem s výhradou práva Poskytovatele zvýšit cenu způsobem a za podmínek uvedených v čl. 2.6.
- 2.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo cenu za předmět Smlouvy na další roky upravit. Poskytovatel je povinen Nabyvateli změnu ceny oznámit nejpozději **30 dnů** před koncem platnosti roční podpory. V případě, že tak neučiní, bude účtována cena uvedená v čl. 2.1. Cenu lze změnit pouze formou písemných dodatků k této smlouvě, které budou vzestupně číslovány, označeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Cena za předmět Smlouvy (cena za roční aktualizace a servisní podporu):
 Cena je závislá na celkovém počtu licencí a platném ceníku licencí Nabyvatele. V případě změny počtu licencí je cena upravena dle aktuálního počtu licencí Nabyvatele a aktuálního ceníku Poskytovatele. Změny ceny jsou upraveny případnými dodatky k této Smlouvě.

Název programu	Licence ks	Cena bez DPH	21% DPH	Cena celkem
Platnost na další kalendářní roky				
Správce IT	[redacted]	12 800,- Kč	2 688,- Kč	15 488,- Kč
Aktivity	[redacted]	15 075,- Kč	3 166,- Kč	18 241,- Kč

- 3.2. V případě, že je Smlouva uzavřena v průběhu stejného kalendářního roku, jako byl úvodní nákup Aplikace, je cena za předmět Smlouvy vypočtena jako poměrná část celkové roční ceny od následujícího měsíce po zakoupení Aplikace až do konce daného kalendářního roku. V tabulce čl. 3.1 jsou pak uvedeny dvě ceny, jedna platná do konce daného kalendářního roku (bod A), druhá platná pro následující roky v případě prodloužení sjednané doby trvání Smlouvy (čl. 2.5).
- 3.3. Nabyvatel je povinen zaplatit Poskytovateli cenu dle čl. 3.1 této Smlouvy na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bankovní spojení Poskytovatele (s uvedením kódu banky dle Číselníku identifikačních kódů bank vydaného ČNB a čísla účtu), registrační číslo smlouvy Nabyvatele a cenové údaje v souladu se Smlouvou. Jedna faktura se nesmí vztahovat k více Smlouvám. Pokud faktura nebude splňovat veškeré výše uvedené podmínky, má tato skutečnost za následek nezaplacení faktury a její vrácení Poskytovateli k opravě. U opravené faktury běží lhůta splatnosti od jejího opětovného doručení Nabyvateli. Splatnost faktury je **14 dnů** ode dne jejího doručení Nabyvateli. Za den zaplacení se považuje den připsání placené částky na účet Poskytovatele. První faktura bude vystavena ihned po podpisu této Smlouvy, další faktury budou vystaveny vždy na začátku každého kalendářního roku, ve kterém bude předmět Smlouvy poskytován.

- 3.4. Poskytovatel je oprávněn Nabyvateli zablokovat Aplikaci a její užívání, a to v případě, že bude Nabyvatel v prodlení s úhradou jakýchkoliv finančních závazků vůči Poskytovateli. V případě, že dojde k úhradě všech dlužných částek, provede Poskytovatel odblokaci a umožní opětovné užívání Aplikace, a to nejpozději do 5 pracovních dnů. Toto ustanovení se vztahuje i na situaci, kdy plátcem je i jiná osoba než Nabyvatel.

4. Služby servisní podpory

- 4.1. Poskytovatel odpovídá Nabyvateli za bezvadný chod Aplikace, čímž se rozumí řádný chod Aplikace v souladu s dokumentací a jejími dodatky (např. instalační příručka), a to ve vhodném systémovém prostředí. Poskytovatel se zavazuje, že bude po dobu trvání této Smlouvy odstraňovat veškeré případné vady Aplikace, které Nabyvateli brání v řádném užívání Aplikace v rozsahu dle předané uživatelské dokumentace.
- 4.2. Podmínky řádné funkčnosti Aplikace a okolnosti, které omezují nebo vylučují odpovědnost Poskytovatele za vady či incidenty Aplikace, jsou uvedeny v čl. 6 a 7 Licenčních podmínek. Uvedené články se užití i na vztah z této Smlouvy, ovšem Poskytovatel na základě této Smlouvy poskytuje kromě aktualizací Aplikace také rychlejší a širší služby servisní podpory. Ustanovení článku 8 Licenčních podmínek se naopak na vztah z této Smlouvy neužije a Poskytovatel je povinen postupovat způsobem uvedeným níže.
- 4.3. Pro účely stanovení způsobu a doby odstranění vad (popř. vyřešení incidentu) se vady rozlišují na:
- 4.3.1 „kritická vada“ – naprostý výpadek Aplikace nebo základních funkcí Aplikace, popř. nedostupnost Aplikace;
- 4.3.2 „závada“ – základní funkce Aplikace a možnost práce s daty Nabyvatele jsou zajištěny, avšak rychlost zpracování je omezena, popř. jsou nezbytná provozní omezení uživatelů Aplikace, popř. některé vedlejší funkce vykazují chyby;
- 4.3.3 „incident“ – chování Aplikace, které může mít charakter kritické vady nebo závady, které však bylo zapříčiněno Nabyvatelem nebo třetí osobou; za incident nenesou Poskytovatel žádnou odpovědnost a není vázán lhůtami pro odezvu či odstranění vady uvedenými níže, ledaže zvláštní Smlouva o roční aktualizaci a podpoře uzavřená s Nabyvatelem stanoví jinak.
- 4.4. Za vadu, ani za závadu se nepovažují chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Aplikace a nezpůsobují žádné odchylky od vlastností uvedených ve specifikaci Aplikace uváděné Poskytovatelem (např. na jeho internetových stránkách nebo v instalační příručce).
- 4.5. Nabyvatel je povinen oznamovat vady (incidenty) výlučně prostřednictvím webového portálu Poskytovatele „HelpDesk support“, jinak nezačnou běžet lhůty uvedené níže (doba reakce a doba vyřešení). Na způsob a povinnosti vztahující se ke komunikaci a oznamování vad (incidentů) se užití čl. 9 Licenčních podmínek.
- 4.6. Nabyvatel je povinen uvést informace o vadě (incidentu), zejména popis, kdy a jak se projevila, jak byla zjištěna popř. též připojit opisy chybových hlášení. Oznámení musí rovněž obsahovat jméno toho, kdo vadu oznámil. V případě kritické vady musí oznamovatel výslovně uvést, že se jedná o „kritickou vadu“. Neobdrží-li Nabyvatel automatické potvrzení přijetí elektronického oznámení vady (incidentu), nezačne běžet doba reakce; Nabyvatel je v takovém případě povinen oznámit vadu (incident) opětovně a splnit podmínky shora uvedené.
- 4.7. Poskytovatel je v pracovní dny povinen reagovat (doba reakce)
- 4.7.1 na kritickou vadu ve lhůtě 16 hodin od řádného oznámení vady,
- 4.7.2 na závadu ve lhůtě 40 hodin od řádného oznámení závady.
- 4.8. Poskytovatel je v pracovní dny povinen vyřešit vadu způsobem uvedeným v čl. 4.10 (doba vyřešení), a to
- 4.8.1 do 5 dnů v případě kritické vady,
- 4.8.2 do 10 dnů v případě závady.
- 4.9. Doba reakce počíná běžet a běží pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00. Doba reakce se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou nefungoval vzdálený přístup z důvodů na straně Nabyvatele popř. třetích osob. Doba vyřešení počíná běžet až od okamžiku, kdy Poskytovatel zareagoval na řádně oznámenou vadu (incident), nejpozději však v okamžiku, kdy uběhly lhůty uvedené v čl. 4.7 Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn překvalifikovat kritickou vadu oznámenou Nabyvatelem na závadu, musí to však prostřednictvím „HelpDesk support“ Nabyvateli oznámit a uvést důvod.
- 4.10. Vada (kritická vada či závada) se považuje za vyřešenou v okamžiku, kdy Poskytovatel

- 6.
- 4.10.1 odstraní vadu Aplikace (tj. obnoví její sjednané funkce formou opravy nebo úpravy Aplikace, popř. poskytne Nabyvateli Aplikaci s odstraněnou vadou elektronicky a v případě změny v obsluze Aplikace předá Nabyvateli změněné příručky obsahující návod k obsluze), anebo
 - 4.10.2 poskytne Nabyvateli pokyny k takovému použití Aplikace, aby se kritická vada, popř. závada neprojevila ve formě podstatného omezení činnosti Nabyvatele nebo rizika ztráty dat, a to až do konečného odstranění vady Aplikace, anebo
 - 4.10.3 uvede Aplikaci z hlediska její konfigurace do naposledy funkčního stavu z poslední existující zálohy.
- 4.11. Incident se považuje za vyřešený v okamžiku, kdy Poskytovatel lokalizuje a oznámí příčinu incidentu Nabyvateli, byla-li příčina incidentu
- 4.11.1 na straně Nabyvatele (např. vadné zadávání dat nebo vkládání souborů nevhodných formátů nebo velikostí, vada klientských stanic nebo jiných technických zařízení či software Nabyvatele, výpadek připojení k internetu), nebo
 - 4.11.2 na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení (např. výpadek internetového připojení), nebo
 - 4.11.3 důsledkem nedostupnosti dat třetích osob, jejichž data Aplikace zpracovává,
 - 4.11.4 důsledkem změny datových formátů, informačních systémů či postupů třetích osob, na nichž byla Aplikace nebo její část závislá,
 - 4.11.5 důsledkem jiných nepředvídatelných skutečností, které Poskytovatel nezapříčinil (např. potížemi operačních systémů a jejich prostředí či záplatami, upgradem, poruchami hardwaru anebo potížemi s dalšími aplikacemi).
- 4.12. Prokáže-li Poskytovatel, že v daném případě se jednalo o incident (tj. příčinou byla vada nebo výpadek služeb třetích osob nebo jednání na straně Nabyvatele, např. čl. 7.1 nebo 7.4 Licenčních podmínek), není Poskytovatel v prodlení a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jeho účastí při jeho lokalizaci a případném odstranění. Poskytovatel uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu incidentu a výši vynaložených nákladů.

5. Sankce a náhrada škody



6. Ukončení Smlouvy

6.1. Způsoby ukončení Smlouvy

6.1.1 Smlouva zaniká:

- a) uplynutím času;
- b) odstoupením od Smlouvy;
- c) na základě dohody smluvních stran.

6.2. Zánik Smlouvy uplynutím času

6.2.1 Smlouva zaniká v případě, kdy Nabyvatel oznámí Poskytovateli, že nemá zájem na prodloužení této Smlouvy (čl. 2.5).

6.3. Odstoupení od Smlouvy

6.3.1 Každá ze stran může odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení povinnosti druhou smluvní stranou, zejména:

- a) pro prodlení Poskytovatele s reakcí na kritický incident (doba reakce dle čl. 4.7 Smlouvy) delším než 40 hodin;
- b) pro prodlení Nabyvatele s úhradou ceny nebo její části delším než 14 dnů.

6.3.2 Oznámení o odstoupení musí být písemné, doručeno druhé smluvní straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.

6.4. Účinky zániku Smlouvy

6.4.1 V případě ukončení této Smlouvy kteroukoliv smluvní stranou, nezaniká licence, tj. právo Nabyvatele užívat Aplikaci. Další aktualizace může Nabyvatel zakoupit pouze formou placeného upgrade.

6.4.2 Zánikem nebo zrušením Smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu škody, smluvní pokutu a jiných ustanovení, které podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Smlouvy.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tuto Smlouvu lze změnit nebo doplnit pouze po vzájemné dohodě obou stran, a to formou písemných dodatků k této Smlouvě. Dodatky budou vzestupně číslovány, označeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

7.2. Poskytovatel smí tuto smlouvu vypovědět pouze v případě porušení Licenčních podmínek nebo v případě neakceptování navržené změny předmětu smlouvy čl. 2.6.

7.3. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

7.4. Smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

V Ostravě

dne:

4.10.2015

MiCoS SOFTWARE s.r.o.

Delšího 19/105, 702 00 Ostrava - Hory

749

za Poskytovatele:
Ing. Milan Klemens
jednatel společnosti

Ve Vrchlabí

dne:

12.10.2015

Správa Krkonošského národního parku
Dobrušského 3

088455

za Nabyvatele:
Mgr. Luděk Khol
náměstek ředitele, vedoucí Odboru
vnitřních věcí