

**SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE K APLIKACI ECONIT
A REKLAMAČNÍ ŘÁD
DS201900666**

TATO SMLOUVA O ÚROVNI SERVISNÍ PODPORY (dále jen „**SLA**“) byla níže uvedeného dne uzavřena v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2, Občanského zákoníku

MEZI

- (1) **JRK Česká republika s.r.o., IČ: 24853640, DIČ: CZ24853640, se sídlem Bolzanova 1615/1, Praha 1, 110 00, společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 201706, zastoupena jednatelem Ing. Mojmírem Jiříkovským**

(dále jen „**Poskytovatel**“), na straně jedné, a

- (2) **Město Louny, IČ: 00265209, DIČ: CZ00265209, se sídlem Mírové náměstí 35, 440 01, Louny, zastoupené starostou města, Mgr. Pavlem Jandou (dále jen „**Uživatel**“), na straně druhé,**

(Poskytovatel a Uživatel dále společně „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Smluvní strana**“).

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

- A. Poskytovatel je výlučným poskytovatelem aplikace ECONIT;
- B. Uživatel má zájem na využití aplikace ECONIT včetně služeb Servisní podpory;
- C. Poskytovatel je ochoten za tímto účelem poskytnout Uživateli právo užívat Aplikaci ECONIT a poskytnout mu služby Servisní podpory;
- D. Mezi Poskytovatelem a Uživatelem byla 18.12.2019 sepsána Smlouva o právu užívání aplikace ECONIT; účastníci shodně prohlašují, že se jedná o smlouvy na sobě závislé ve smyslu § 1727 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

SE SMLUVNÍ STRANY DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1. POJMY A DEFINICE

Pokud není touto Smlouvou dále uvedeno či z kontextu jednoznačně nevyplývá jinak, jsou pojmy psané s velkým písmenem v této Smlouvě používány v jednotném i množném čísle v následujících významech:

Admin přístup

privilegovaný přístup k Aplikaci umožňující správu účtů jednotlivých Uživatelů včetně náhledu na účty jednotlivých Registrovaných občanů;

Aplikace ECONIT

elektronický prostředek sloužící k efektivnímu hromadnému rozesílání emailů, zejména obchodních sdělení, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele;

Občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů;
Pracovní den	jakýkoli jiný den než sobota, neděle a den, který není státním svátkem v České republice;
Servisní podpora	jsou služby Poskytovatele poskytované jako součást práva užívat Aplikaci;
Service level agreement (SLA)	se rozumí dohoda Smluvních stran o rozsahu, termínech, četnosti, kvalitě a dalších právech Smluvních stran spojených s činnostmi Poskytovatele prováděnými na základě požadavku Uživatelé v rámci Servisní podpory;
Závady Aplikace	chybové stavy Aplikace specifikované a odstraňované v režimu SLA, která tvoří Přílohu Smlouvy.

2. SERVISNÍ PODPORA

- 2.1. Uživatel prohlašuje, že je mu dobře znám stav Aplikace, který je způsobilý k užívání podle Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Servisní podporu, a to po dobu trvání Smlouvy ode dne předání Aplikace k užívání Uživateli.
- 2.3. Servisní podporou se pro účely této Smlouvy zejména rozumí:
 - 2.3.1. odstraňování Závad podle bodu 3 SLA;
 - 2.3.2. podpora Uživatelé při zajištění základních funkcí Aplikace;
 - 2.3.3. náhled do interních záznamů, zaznamenávajících události v Aplikaci.
- 2.4. Za Servisní podporu podle této Smlouvy se zejména nepovažuje:
 - 2.4.1. jiná obecná podpora nesouvisející se základními funkcemi Aplikace;
 - 2.4.2. řešení otázek, jejichž odpověď lze nalézt v nápovědě k Aplikaci.
- 2.5. Úkony mimo Servisní podporu podle SLA je Poskytovatel oprávněn účtovat zvlášť za cenu 500,- Kč za hodinu. Skutečnost, že se jedná o úkon mimo rámec Servisní podpory je Poskytovatel povinen Uživateli oznámit před zahájením činnosti. K této odměně bude připočteno DPH v zákonné výši.

3. ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD APLIKACE

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Závady Aplikace, tj. takové stavy Aplikace, pro které Aplikace nedosahuje úrovně technických parametrů, kterých dosahovala v okamžiku předání Uživateli.
- 3.2. Závady Aplikace jsou pro účely Smlouvy rozčleněny do 2 skupin. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání Smlouvy realizovat odstranění Závad Aplikace v časových odezvách stanovených pro každou skupinu.

3.2.1. Běžná závada

Běžný provoz Aplikace není významně omezen. Uživatel zaznamená a oznámí poskytovateli Závadu, pro kterou není schopen Aplikaci částečně využívat.

3.2.2. Těžká závada

Významně omezuje běžný provoz Aplikace nebo je Aplikace zcela nedostupná. Uživatel zaznamená a oznámí Poskytovateli Závadu, pro kterou není Aplikace dostupná nebo je její provoz významně omezen.

	Garantovaná doba zahájení prací na řešení Závady po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení Závady
Běžná závada	Do 25 hodin od nahlášení	52 hodin
Těžká závada	Do 25 hodin od nahlášení	75 hodin

- 3.3. Rozhodný okamžik pro počítání garantované doby se rozumí nahlášení Závady Uživatelem. Komunikace stran jejího odstranění probíhá mezi Smluvními stranami dle typu Závady.
- 3.4. Garantovanou dobou zahájení prací na řešení Závady po řádném nahlášení se rozumí doba, za kterou je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím emailu nebo telefonu, že eviduje nahlášení závady a byly zahájeny práce na zjištěném charakteru Závady.
- 3.5. Garantovanou dobou ukončení Závady se rozumí doba, za kterou je Poskytovatel povinen vadu identifikovat a odstranit, anebo informovat Uživatele o náhradní době ukončení Závady.
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn řešit odstranění Běžné závady toliko v Pracovních dnech; do běhu lhůt se nezapočítávají nepracovní dny a dále dny, na které připadají státní svátky.
- 3.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo sjednané garantované doby prodloužit. Prodloužení garantované doby je povinen Poskytovatel řádně odůvodnit.

4. PROCESNÍ PRAVIDLA

- 4.1. Uživatel se zavazuje nahlásit závadný stav Aplikace uživatele neprodleně po jejím zjištění a to na emailovou adresu [redacted] .
- 4.2. Poskytovatel v reakční době až 3 hodiny od nahlášení závadného stavu vyhodnotí jeho povahu a závažnost. Výslednou identifikaci závadného stavu sdělí na emailovou adresu Uživatele [podatelna@mulouny.cz, v kopii na emailovou adresu i.jungova@mulouny.cz], včetně informace o typu úkonů Servisní podpory nebo odstranění Závady, předpokládaném termínu ukončení prací.
- 4.3. Závada Aplikace je považována za zcela odstraněnou potvrzením Poskytovatele kontaktní osobě Uživatele.

5. ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD HARWARU

5.1. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím. Její délka je stanovena na 12 měsíců od data dodání, pokud není stanoveno jinak, například formou poznámky ve faktuře nebo ustanovením smlouvy

5.2. Záruční podmínky

5.2.1. Uživatel je povinen zajistit prohlídku dodaného Hardwaru bezprostředně po jeho dodání a je povinen všechny případné zjištěné vady oznámit bez zbytečného odkladu nejpozději však do druhého pracovního dne Poskytovateli. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Při pozdější reklamaci bude vada považována za mechanické poškození způsobené Uživatelem a reklamace může být zamítnuta.

5.2.2. Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamace Hardwaru poškozeného při přepravě řídí reklamačním řádem přepravce a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u Poskytovatele.

5.2.3. Uživatel má právo uplatnit záruku pouze na Hardware, který vykazuje vadu, vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno u Poskytovatele.

5.2.4. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo Poskytovatele.

5.2.5. Uživatel může vadný Hardware na reklamaci zaslat přepravní službou - na vlastní náklady. Balík musí být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat:

- Reklamovaný Hardware (včetně kompletního příslušenství);
- kopii daňového dokladu;
- podrobný popis závady;
- dostatečné kontaktní údaje Uživatele (zpáteční adresa, telefonní číslo).

5.2.6. Zpáteční cestu (po uznání oprávněné reklamace jako záruční) hradí Poskyvatel. V případě neoprávněné reklamace bude Uživateli účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a Hardware bude na náklady Uživatele zasláno zpět na jeho uvedenou adresu.

5.2.7. Záruka se nevztahuje na opotřebení Hardwaru způsobené jeho obvyklým užíváním.

5.2.8. Záruka se nevztahuje na Hardware s porušenými ochrannými pečetěmi nebo sériovými čísly.

5.3. Záruka se nevztahuje na vady a poškození vzniklá:

- a) mechanickým poškozením nebo opotřebením Hardwaru,
- b) elektrickým přepětím,
- c) používáním nebo skladováním Hardwaru v podmínkách, které neodpovídají teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, pro které je výrobek určen,

- d) neodbornou instalací, použitím, zacházením, obsluhou, zanedbáním péče o Hardware, které jsou v rozporu s uživatelským návodem,
- e) použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu,
- f) pokud byl Hardware nebo jeho část poškozena počítačovým virem,
- g) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- h) pokud byl Hardware upravován Uživatelem,
- i) pokud byl Hardware poškozen přírodními živly nebo vyšší mocí.

5.4. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci Hardware, provedené pracovníky Poskytovatele.

5.5. Hardware předaný k reklamaci bude testován pouze na závadu písemně uvedenou Uživatelem. Poskytovatel může Uživateli účtovat práci technika v případě, že popis závady bude nedostatečný.

5.6. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný Hardware (např. TT tiskárna), ale nekorektní chování zařízení dodaných třetí stranou (např. PC, operační systém), bude Uživateli účtována práce technika za zjištění tohoto stavu a případné uvedení do funkčního stavu.

6. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE HARDWARU

- 6.1. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude Hardware opraven v dohodnutém termínu. Poskytovatel je oprávněn vadný Hardware Uživateli vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi.
- 6.2. Pokud není výměna, ani oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se Poskytovatel s Uživatelem dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.
- 6.3. V případě nemožnosti vyřízení oprávněné reklamace žádnou z uvedených možností, bude Uživateli vystaven dobropis a vrácena zaplacená kupní cena.
- 6.4. Reklamace Hardwaru vyřizuje Poskytovatel bez zbytečného odkladu, s maximální snahou vyjít Uživateli vstříc v čase i v pomoci při zajištění funkčnosti provozu, ve kterém byl Hardware nasazen.
- 6.5. Jedná-li se o záruční opravu, pak po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží vyřízena výměnou Hardwaru za nový, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží.
- 6.6. Doba trvání reklamace se počítá od druhého dne po přijetí, do dne vyřízení reklamace (oznámení Uživateli), nikoliv do vyzvednutí zboží Uživatelem!
- 6.7. O ukončení reklamace vyrozumí Poskytovatel Uživatele buď písemně, faxem, telefonicky, nebo e-mailem. Pokud byl Hardware zaslán přepravní službou a

Uživatel neuvedl v příloženém popisu závady požadovaný způsob převzetí, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Uživatele přepravní službou zvolenou Poskytovatelem.

7. NUTNÁ ÚDRŽBA

- 7.1. Nutnou údržbou se rozumí pravidelná údržba potřebná k zachování parametrů Aplikace. Nutná údržba je prováděna z iniciativy Poskytovatele, nejedná se o reakci na jakoukoli Závadu.
- 7.2. Uživatel je povinen strpět krátkodobou odstávku Práva užívat Aplikaci spočívající v jeho omezení nebo přerušení, a to i bez upozornění Poskytovatele.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje informovat Uživatele o omezení Práva užívat Aplikaci z důvodu Nutné údržby Aplikace nejpozději 6 hodin před plánovanou údržbou, pokud by omezení práva užívat Aplikaci trvalo déle jak 3 hodiny.

8. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 8.1. SLA se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 8.2. SLA nabývá platnosti podpisem Smlouvy a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 8.3. Smluvní strany berou na vědomí, že plnění předmětu této smlouvy představuje po dobu nezbytně nutnou právní titul pro zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 8.4. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. s tím, že budou dodrženy podmínky stanovené § 3 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., bez ohledu na výši ceny, resp. bez ohledu na hodnotu předmětu plnění smlouvy.
- 8.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že smlouva obsahuje informace týkající se obchodního tajemství dle § 504 NOZ, tyto informace budou označeny tak, aby nebyly součástí elektronického obrazu textového obsahu smlouvy.
- 8.6. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., zajistí zasláním správci registru smluv město Louny

V Bratislavě dne 12.12.2019

Za Poskytovatele,

V Lounech dne 18.12.2019

Za Uživatele,

Ing. Mojmír Jiříkovský, jednatel

Mgr. Pavel Janda, starosta města