

Smlouva licenční č. CNS_SSL_20_02_VZLÚ

k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu „Spisová služba/ELISA“

uzavřená dále uvedeného dne, měsíce a roku dle §2371 a následující zákona č. 89/2012 Sb., (občanský zákoník), v platném znění, v tomto znění:

I. Účastníci

- 1) **CNS a.s.**, se sídlem Nad Šafranicí 574, 276 01 Mělník, identifikační číslo 26129558, daňové i. č. CZ26129558
[redacted]
zastoupen mistopředsedou představenstva Ing. Petrem Samkem
dále jen „autor“
- 2) Výzkumný a zkušební letecký ústav, a.s., se sídlem Beranových 130, 199 05 Praha - Letňany
identifikační číslo 00010669 daňové i. č. CZ00010669
[redacted]
zastoupen
Ing. Josefem Kašparem, FEng., předsedou představenstva
JUDr. Petrem Matouškem, členem představenstva
dále jen „nabyvatel“

II. Předmět smlouvy

- 1) Předmětem této smlouvy je poskytnutí práva užití podpory a poradenství prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty a poskytnutí práva užití nově vytvořených verzí softwarového díla, kterým je program „**Spisová služba/ELISA**“ (dále jen dílo), ze strany autora nabyvateli za níže uvedených podmínek.
- 2) Tato smlouva se uzavírá pro licence vytvořené v období od 21.2.2020 (dále jen „smluvní období“).
- 3) Autor prohlašuje, že je autorem díla a že souhlasí s užitím tohoto díla v souladu s touto smlouvou.

III. Povinnosti autora

- 1) Autor se zavazuje ve **smluvním období** vytvořit a uvést na trh minimálně dvě (2) nové verze díla ročně, v nichž bude postupně akceptovat technologické a legislativní změny spolu s návrhy a připomínky nabyvatele a dalších osob (jiní nabyvatelé), s nimiž autor uzavřel nebo uzavře obdobné smlouvy.
- 2) Autor se zavazuje poskytovat službu dle předmětu smlouvy pro max. dvě (2) jím vydané verze k softwarovému dílu „Spisová služba/ELISA“ zpětně.
- 3) Autor se zavazuje ve smluvním období poskytovat nabyvateli telefonické konzultace v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.
- 4) Nabyvatel má nárok na 4 bezplatné telefonické konzultace v kalendářním měsíci. Všechny požadavky nabyvatele budou autorem zaznamenány do formuláře ON-LINE podpory. Další konzultace nad rámec této smlouvy budou na konci každého měsíce vyfakturovány dle záznamů autora a dle jeho platného ceníku (viz příloha č.1). Konzultací se rozumí jeden telefonní hovor při řešení jednoho problému nabyvatele. Přerušování telefonátu, které je nutné pro vyřešení těchto požadavků nabyvatele, se nepovažuje za novou konzultaci.
- 5) Autor se zavazuje zpřístupnit nabyvateli přístup k internetové poštovní schránce [redacted] a internetovému zdroji informací k předmětu díla.

IV. Rozsah užití

- 1) Věcný, časový a teritoriální rozsah licence se řídí Smlouvou o poskytnutí licence k užití softwarového díla Spisová služba/ELISA ze dne 21.2.2020 č. CNS_SSL_20_01_VZLÚ.

V. Předání díla

- 1) Autor předává nové verze díla nabyvateli na nosiči dat dle požadavků nabyvatele, a to buď prostřednictvím sítě Internet, nebo na CD.
- 2) Součástí předání díla je i doplnění uživatelské dokumentace (manuálu) k programu „Spisová služba/ELISA“.
- 3) Předmětem předání nejsou zdrojové texty dodávaného programu.

VI. Cena a způsob jejího placení

- 1) Cena předmětu plnění je stanovena jako roční paušál dohodou, a to za poskytnutí:
 - a) práva užití podpory a poradenství prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty v celkové výši [REDAKCE] bez DPH [REDAKCE]
 - b) upgrade licencí je stanovena jako roční paušální cena, a to v celkové výši [REDAKCE] bez DPH [REDAKCE]
- 2) Cena byla dohodnuta v návaznosti na celkovou kupní cenu programu.
- 3) Nabyvatel se zavazuje zaplatit celkovou roční paušální cenu v jedné roční splátce [REDAKCE] bez DPH ([REDAKCE]) a to vždy do třiceti (30) dnů ode dne doručení faktury, nejpozději však do dne splatnosti splátky.
- 4) Pro případ prodloužení nabyvatele s placením ceny předmětu plnění byla stranami dohodnuta smluvní pokuta ve výši [REDAKCE] z dlužné ceny předmětu plnění za každý den prodloužení.
- 5) Předmětem této smlouvy a ceny shora uvedené nejsou nosiče médií, jejichž prostřednictvím bude programové vybavení nabyvateli předáno.
- 6) Nabyvatel se zavazuje zaplatit vyúčtovanou cenu předmětu plnění do třiceti (30) dnů ode dne doručení dokladu o zdanitelném plnění, nejpozději však do dne splatnosti ceny předmětu plnění.
- 7) Plnění požadavků nabyvatele autorem mimo rámec této smlouvy, tj. programátorské zásahy dle specifických a vysloveně individuálních požadavků nabyvatele, provede autor za úhradu, která bude určena novou smlouvou.
- 8) Autor si vyhrazuje právo navýšit cenu za upgrade jednou ročně o tzv. inflační koeficient, který je vyhlášen Českým statistickým úřadem (dále jen „ČSÚ“).
- 9) Nabyvatel si vyhrazuje právo ponížít cenu za upgrade jednou ročně o tzv. deflační koeficient, který je vyhlášen ČSÚ.
- 10) Při změně rozsahu poskytovaných služeb, struktury vybavení výpočetní technikou atp. bude cena poskytovaného předmětu plnění upravena dle skutečnosti. Všichni účastníci uzavřou o změně dohodek k této smlouvě. Plnění požadavků nabyvatele autorem mimo rámec této smlouvy, tj. programátorské zásahy dle specifických a vysloveně individuálních požadavků nabyvatele, provede autor za úhradu, která bude určena novou smlouvou.

VII. Poskytované slevy

- 1) Po dobu platnosti smlouvy má nabyvatel nárok na následující slevy poskytované autorem u těchto produktů:
 - a) na školním u seminářů a školení pořádaném u autora nárok na [REDAKCE] slevu z jejich ceny,

- b) na pořízení výpočetní, telekomunikační, kopírovací a audiovizuální techniky zakoupené u autora ve výši [REDACTED]
 - c) na další softwarová díla, jejichž autorem nebo šířitelem je autor, nárok na [REDACTED] slevu.
- 2) V případě, že všichni účastníci již uzavřeli jinou smlouvu, z níž vyplývá nárok nabyvatele na některou ze slev uvedených v článku VII odstavec 1), pak nelze u jednoho produktu kumulovat slevy z většího počtu uzavřených smluv, ale platí u jednoho produktu vždy jen jedna sleva.

VIII.

Odpovědnost za vady

- 1) Vadou se podle této smlouvy rozumí nedostatek díla oproti vlastnostem uvedeným v uživatelské dokumentaci.
- 2) Autor poskytuje nabyvateli záruku na vady díla zjištěné po jeho kompletním předání a převzetí po dobu [REDACTED] měsíců. Nabyvatel upozorní autora na vady písemně doporučeným dopisem do sídla autora.
- 3) Autor zaručuje nabyvateli „nevirovost“ instalačních verzí díla, tedy to, že instalační verze díla jsou prosty škodlivého kódu.
- 4) Autor neodpovídá za vady díla, které:
 - a) nebylo objektivně možné předvídat v době uzavření této smlouvy a odstranit v době jejího plnění, nebo
 - b) byly způsobeny nabyvatelem neodbornou manipulací s dílem či počítačem (poškození počítače, smazání programu či dat, zavírání systému...), anebo
 - c) byly způsobeny užíváním díla v rozporu s uživatelským návodem.
- 5) Nabyvatel se zavazuje užívat dílo způsobem uvedeným v uživatelském návodu. Též se zavazuje neumožnit manipulaci s dílem či používanými daty osobě, která není zaškolená autorem k užívání díla a počítače, na kterém je dílo nainstalováno.
- 6) Autor se zavazuje udržovat dílo ve stavu schopném užití v souladu se zákony a ostatními právními předpisy po dobu záruky zdarma.
- 7) Vzhledem k povaze prací vykonávaných autorem pro nabyvatele na základě této i dalších smluv a práv, která autor převádí na nabyvatele na základě této smlouvy, se strany dohodly, že autor odpovídá za škody pouze do výše, kterou v době uzavření této smlouvy mohl vzhledem k povaze a účelu díla, předmětu činnosti nabyvatele nebo výslovného upozornění nabyvatele při podpisu této smlouvy předpokládat.

IX.

Kontrola

- 1) Nabyvatel se zavazuje umožnit na vyžádání provést autoru kontrolu, zda je dílo nabyvatelem užíváno způsobem specifikovaným v této smlouvě.
- 2) V případě, že nabyvatel neumožní autoru provést kontrolu dle článku IX. odstavec 1) do pěti (5) pracovních dnů od doručení žádosti autora o umožnění kontroly, zaplatí nabyvatel autoru smluvní pokutu ve výši [REDACTED] a nabyvateli zaniknou práva z odpovědnosti za vady.

X.

Ochrana osobních údajů

- 1) Autor se zabývá vývojem vlastního software a software na zakázku, konzultační činností s ním spojenou, prodává výpočetní techniku a poskytuje k ní servisní, konfigurační, instalační služby a školení.
- 2) Autor a nabyvatel se zavazují zajistit ochranu osobních údajů v návaznosti na NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“).

- 3) Autor zpracovává osobní údaje poskytnuté nabyvatelem v souladu s GDPR, a to konkrétně v rozsahu titul, jméno, příjmení, pracovní pozice, adresa trvalého pobytu, datum narození, telefonní kontakt, e-mailová adresa.
- 4) Autor je odpovědný za zpracovávání osobních údajů dle platné legislativy České republiky a zejména pak ve smyslu GDPR. Pro případ odpovědnosti za škodu vzniklou z vadného či chybného zpracovávání osobních údajů má autor uzavřené pojištění odpovědnosti.
- 5) Autor se zavazuje provést všechna potřebná, rozumná opatření za účelem ochrany osobních údajů poskytnutých nabyvatelem, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování.
- 6) Autor je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR.
- 7) Autor se zavazuje k těmto technickým a organizačním opatřením:
 - a) autor přistupuje k osobním údajům nabyvatele osobně nebo vzdáleně prostřednictvím zabezpečeného šifrovaného komunikačního kanálu dle technických možností nabyvatele,
 - b) autor vede o přijatých technických a organizačních opatřeních dokumentaci, kterou uchovává po dobu zpracování osobních údajů,
 - c) přístupy k systémům pro automatizované zpracování osobních údajů jsou řízeny tak, aby systém pro automatizované zpracování osobních údajů používala pouze oprávněná fyzická osoba a aby oprávněná fyzická osoba měla přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím jejímu oprávnění, a to na základě zvláštního uživatelského oprávnění zřízeného výlučně pro tuto osobu,
 - d) veškeré kroky provádí autor se souhlasem nabyvatele,
 - e) při práci s privilegovanými účty je postupováno s největší opatrností,
 - f) při práci s osobními údaji nabyvatele je vždy dodržována mlčenlivost uvedená v článku XII. odstavce 2) této smlouvy.

XI.

Další ujednání

- 1) Při změně rozsahu poskytovaných služeb bude cena předmětu plnění upravena dle skutečnosti. Všichni účastníci podepíší o změně dodatek k této smlouvě.
- 2) Nabyvatel se zavazuje využívat služeb autora pouze k účelu popsanému v této smlouvě a vytvořit takové podmínky, aby zabránil třetím osobám k neoprávněnému přístupu k předmětu plnění, a zavazuje se neumožnit manipulaci s dílem či používanými daty osobě, která není zaškolená autorem k užívání díla a počítače, na kterém je dílo nainstalováno.
- 3) Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom toho, že porušením svého závazku odpovídá za škodu, která tím autoru vznikne.
- 4) Nabyvatel se zavazuje pověřit jednoho pracovníka funkcí správce systému. Tento pracovník se bude na autora obracet s problémy a informacemi potřebnými k plnění předmětu smlouvy. Jméno pracovníka sdělí nabyvatel autoru písemně do čtrnácti (14) dnů po podpisu smlouvy.

XII.

Závěrečná ustanovení

- 1) Autor se zavazuje uchovávat po dobu pěti (5) let zdrojové texty díla.
- 2) Všichni účastníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech ekonomických a obchodních informacích druhého účastníka této smlouvy, se kterými přijde během plnění této smlouvy do styku. Současně se oba účastníci zavazují tyto informace bez souhlasu druhého účastníka nevyužít nad rámec této smlouvy pro sebe, nepřístupnit je třetím osobám a ani je pro ně jinak nevyužít. Pro případ porušení této povinnosti sjednávají účastníci smluvní pokutu ve výši [REDAKCE], kterou je povinný účastník povinen zaplatit oprávněnému účastníkovi do třiceti (30) dnů od vyzvání oprávněného účastníka.

- 3) Nabyvatel prohlašuje, že nebude dílo užívat nad rámec práv poskytnutých v této smlouvě a že vytvoří takové podmínky, aby byla maximálně ztížena možnost neoprávněného kopírování díla a užívání díla subjektem, který k tomu není autorem oprávněn.
- 4) Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom toho, že je pouze nabyvatelem díla, a že není oprávněn převést právo dílo užívat na třetí osobu. Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom toho, že porušením svých závazků odpovídá za škodu, která tím autoru vznikne.
- 5) Všichni účastníci se zavazují, že veškeré změny, které se týkají této smlouvy, oznámí neprodleně – nejdéle do čtrnácti (14) dní – druhému účastníkovi.
- 6) Nabyvatel výslovně souhlasí s uvedením své společnosti (jméno, město, tel. kontakt, popř. kontaktní osoba) v referencích autora a na jeho webových stránkách.
- 7) Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, po jednom pro autora a pro nabyvatele.
- 8) Veškeré změny nebo dodatky k této smlouvě je možné uzavírat toliko v písemné formě, podepsané oběma účastníky. Účastníci výslovně vylučují možnost změny této smlouvy jinou než písemnou formou.
- 9) Všechny nároky musí být uplatněny doporučeným dopisem, nebo osobním doručením do vlastních rukou. Za datum uplatnění se považuje nejpozději šestý (6.) pracovní den, následující po odevzdání dopisu k poštovní přepravě. Na místo doporučeného dopisu lze použít datovou schránku, případně email opatřený zaručeným elektronickým podpisem, je-li nejpozději druhého dne odeslán doporučený dopis téhož znění.
- 10) Všichni účastníci této smlouvy prohlašují, že jsou plně svéprávní, že právní jednání spojená s uzavřením této smlouvy učinili svobodně a vážně, že nikdo z nich nejednal v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, že s obsahem smlouvy se řádně seznámili, souhlasí s ním a na důkaz toho smlouvu podepisují.
- 11) Nabyvatel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv. Smlouva, mimo části podléhající obchodnímu tajemství, bude v souladu s tímto zákonem uveřejněna v registru smluv. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Nabyvatel se zavazuje tuto smlouvu bez zbytečného odkladu po jejím podpisu oběma smluvními stranami zaslat správci registru smluv k uveřejnění.
- 12) Je-li některé ustanovení této smlouvy neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy, obsahu nebo z okolností, za jakých bylo takové ustanovení přijato, nevyplývá, že tuto část nelze oddělit od ostatních ustanovení této smlouvy. Účastníci se pro tento případ zavazují vadné ustanovení bezodkladně nahradit bezvadným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení vadného.
- 13) Smlouvu lze písemně vypovědět v tříměsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted] ANICÍ 574
[Redacted] MELNÍK (6)
místopředseda [Redacted]
DIČ: [Redacted] CZ26129558

V Praze [Redacted] 2. 2. 2020
[Redacted]
Ing. Josef [Redacted] FEng.
Výzkumný a zkušební ústav, a.s.
předseda představenstva

[Redacted]
[Redacted] JUDr. [Redacted] šek
Výzkumný a zkušební ústav, a.s.
[Redacted] člen [Redacted] tva
Beranových 100
199 05 Praha - Letňany
IČO: 000109999, DIČ: CZ000109999

Příloha č.1

ke „Smlouvě licenční č. CNS_SSL_20_02 k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu „Spisová služba/ELISA“

Ceník servisních prací CNS a.s.

Kód	Název	Cena bez DPH*/ 1 hod
520043	Konzultace a poradenská činnost kat. 3	
520044	Konzultace a poradenská činnost kat. 4	
520045	Konzultace a poradenská činnost kat. 5	
520046	Konzultace a poradenská činnost kat. 6	

*DPH bude vyčísleno dle platných daňových předpisů.

Služby jsou rozlišeny druhem vykonané práce. Poslední číslo kódu určuje zařazení do následujících kategorií:

3 služby:

- poskytování služeb správce dle smlouvy tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“) v rozsahu daném smlouvou
- poskytování telefonických a mailových konzultací nad rámec smlouvy tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nově vytvořených verzí softwarového díla ‚Spisová služba/ELISA‘ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)
- poskytování telefonických a mailových konzultací nad rámec smlouvy tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)

4 služby:

- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také vzdáleného přístupu) nad rámec smlouvy tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)
- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také formou vzdáleného přístupu) pro zákazníky, kteří mají podepsanou smlouvu tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nově vytvořených verzí softwarového díla ‚Spisová služba/ELISA‘ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)
- telefonické a mailové konzultace pro zákazníky, kteří nemají podepsanou ani smlouvu tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nově vytvořených verzí softwarového díla ‚Spisová služba/ELISA‘ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“) ani smlouvu tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)

5 služby:

- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také formou vzdáleného přístupu) mimo pracovní dny a po 17:00 hod v pracovních dnech pro všechny smluvní zákazníky, tj. ty, kteří mají podepsanou smlouvu tzv. hotline (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 1. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“), nebo smlouvu tzv. upgrade (tj.

„Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nově vytvořených verzí softwarového díla Spisová služba/ELISA“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“, nebo smlouvu tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)

- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také formou vzdáleného přístupu) pro zákazníky, kteří nemají podepsanou ani smlouvu tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nově vytvořených verzí softwarového díla Spisová služba/ELISA“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“, ani smlouvu tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)

6 služby:

- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také formou vzdáleného přístupu) mimo pracovní dny a po 17:00 hod v pracovních dnech pro všechny zákazníky, kteří nemají podepsanou žádnou smlouvu o následné podpoře (tedy ani tzv. hotline, ani upgrade, ani správce)

Souhrnná matice přiřazení kódů podle typu smlouvy:

Typ smlouvy	Tfn. konzultace nad rámec smlouvy	Návštěva (technik, konzultant) nad rámec smlouvy	Vzdálené práce (technik, konzultant) nad rámec smlouvy	Práce po 17:00 hod a o víkendech
bez smlouvy				
hotline				
upgrade				
správce				

Ostatní:

Kód	Název	Cena bez DPH*
570311	Školení uživatelů programu „Spisová služba/ELISA“, kat. 1	
570312	Školení uživatelů programu „Spisová služba/ELISA“, kat. 2	
570321	Instalace SSL/ELISA	
520501	Instalace Novell Netware server	
520503	Instalace Oracle SQL server	
520601	Instalace Microsoft Windows server	
520603	Instalace Microsoft SQL server	
510006	Výkony související s poskytnutím služby	

DPH bude vyčísleno dle platných daňových předpisů.

Ceník platný od 1.6.2013. Veškeré změny ceníku je autor povinen nabyvateli předem písemně oznámit.

Příloha č. 2

ke „Smlouvě licenční č. CNS_SSL_20_02 k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu „Spisová služba/ELISA“

Společnost CNS a.s. standardně nabízí svým zákazníkům systém tří možných úrovní podpory:

1. stupeň: Hot-line
2. stupeň: Upgrade SSL/ELISA
3. stupeň: Správcovství SSL/ELISA

Následující stupeň je vždy rozšířením služeb předcházejícího.

1. stupeň: Služba podpory – tzv. Hot-line (HelpDesk)

Tato služba poskytuje podporu a poradenství pro zákazníky, kteří provozují informační systém Spisová služba/ELISA fy CNS a.s. Služba je poskytována zákazníkům prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty. Cílem služby je zvýšit kvalitu zákaznického servisu a zrychlit řešení problémů u zákazníků a v neposlední řadě předcházet vzniku možných problémů při provozu informačního systému Spisová služba/ELISA (dále také označováno ve zkratce jako SSL/ELISA).

Podpora obsahuje následující prvky:

- přímý telefonický přístup k oddělení podpory zákazníků SSL/ELISA od 8:00 do 17:00 v pracovní dny
- stanovení závažnosti problému s ohledem na vliv problému na provoz SSL/ELISA u zákazníka
- řešení problému
- přístup k technickým informacím týkající se nastavení pracovní stanice SSL/ELISA
- podrobný popis řešení známých problémů a sledování jejich řešení
- přístup k diskusní skupině
- přehledy zákaznických požadavků, stav jejich řešení
- zapracování technologických a legislativních změn
- bezplatné telefonické konzultace k programu Spisová služba/ELISA v daném rozsahu (defaultně 4 konzultace měsíčně).

Každý dotaz zákazníka je u poskytovatele podpory zaznamenán do systému pro sledování dotazů, je mu přiděleno jednoznačné číslo problému (IČP) a stupeň závažnosti. Podle závažnosti se problémy rozdělují do šesti kategorií (od dotazu až po havárii systému) a vždy je u nich specifikována doba odstranění.

2. stupeň: Upgrade SSL/ELISA

Služba „Upgrade SSL/ELISA“ je nadstavbou „Služby podpory Hot-line“ (nelze jej pořídít zvlášť). Obsahuje tedy vše, co 1. stupeň a navíc

- vývoj SW vyvolaný požadavky uživatelů.

Autor garantuje provádění úprav produktu na základě legislativních změn. Autor vyčlení projekční kapacity vždy v dostatečném předstihu tak, aby byl nový přírůstek systému dokončen a ověřen včas.

3. stupeň: Služba Správcovství SSL/ELISA

Služba „Správcovství SSL/ELISA“ je nadstavbou služby „Upgrade SSL/ELISA“ (nelze ji pořídít zvlášť). Obsahuje tedy vše, co služba 1. stupeň, 2. stupeň a navíc

- správa spisové služby v rozsahu:
 - provádění pravidelných měsíčních kontrol v sídle zákazníka v daném rozsahu (defaultně 6 hodin měsíčně)
 - kontrola a nastavení síťového prostředí a serveru sítě
 - kontrolu a nastavení systémového prostředí díla,

- kontrolu stavu databází a vazeb mezi bázemi,
- kontrolu systému zálohování, prověření stavu záložních kopií,
- kontrolu přítomnosti virů v síťovém prostředí,
- poskytování konzultací k programovému vybavení díla.