

SERVISNÍ SMLOUVA

o technické podpoře softwarových produktů

(dále jen Smlouva)

mezi

Český rozhlas

zřízen zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, ve znění pozdějších předpisů

se sídlem: Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

IČ: 45245053

DIČ: CZ45245053

bankovní spojení: XXXXXX

číslo účtu: XXXXXX

Jednající: XXXXXX

(dále jen Objednatel)

a

TOVEK, spol. s r.o.

se sídlem: U Nikolajky 820/4, 150 00 Praha 5 Smíchov

hlavní provozovna

a poštovní adresa: Chrudimská 1418/2, 130 00 Praha 3

společnost zapsána: do OR vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23804

IČ: 49687981

DIČ: CZ 49687981

bankovní spojení: XXXXXX, č.ú. XXXXXX

zastoupená: XXXXXX

se sídlem:

(dále jen Poskytovatel nebo Tovek)

Smluvní strany se dohodly níže uvedeného dne na uzavření této Smlouvy na základě veřejné zakázky č. j. MR84/2012 a podle § 269 a souvisejících ustanovení zákona č. 513/1991 Sb. (Obchodního zákoníku) v platném znění.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem Smlouvy je poskytování odborných služeb technické podpory na softwarové produkty TOVEK, které má Objednatel právo užívat na základě platné licenční smlouvy a dále poskytování dalších služeb dle této Smlouvy.

2. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY

- 2.1 Seznam podporovaných produktů, na které je poskytována technická podpora a kalkulace ceny, jsou uvedeny ve Specifikaci obnovy technické podpory, která tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy.
- 2.2 Společnost TOVEK zašle vždy v prosinci aktuálního kalendářního roku Objednateli obnovení služeb technické podpory na další období dle aktuálních podmínek, a to zasláním Specifikace obnovy technické podpory k odsouhlasení Objednatelem.
- 2.3 Poskytování a čerpání služeb technické podpory se řídí aktuálními Všeobecnými licenčními a servisními podmínkami Tovek, které tvoří **Přílohu č. 2** této Smlouvy. Ostatní a doplňující podmínky, na kterých se smluvní strany dohodly, jsou popsány v této Smlouvě.
- 2.4 V případě rozporu mezi ustanoveními Všeobecných licenčních a servisních podmínek Tovek a touto Smlouvou mají přednost ustanovení této Smlouvy.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Celková cena za poskytování technické podpory za jeden rok je stanovena dohodou a činí:

225.665,-,- Kč (slovy:dvěstědvacetpěttisícšestsetšedesátpět_korun českých) bez DPH

K ceně bude připočtena DPH dle aktuálně platných právních předpisů.

- 3.2 Podrobná kalkulace na jednotlivé produkty je vyčíslena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.3 Platba bude prováděna formou čtvrtletních splátek na základě faktur se lhůtou splatnosti 21 dní od data doručení faktury Objednateli. Každá čtvrtletní splátka bude ve výši ¼ celkové roční ceny uvedené v příloze č. 1. Faktura za každé čtvrtletí bude vystavena vždy 10. dne prvního měsíce příslušného čtvrtletí.
- 3.4 Objednatel je povinen cenu uhradit v uvedené době splatnosti bezhotovostně na účet společnosti TOVEK.
- 3.5 V případě prodlení Objednatele s úhradou smluvní ceny Objednatel uhradí společnosti TOVEK smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z účtované ceny za každý započatý den prodlení. Smluvní úrok z prodlení je splatný do 30 dnů ode dne doručení jeho vyúčtování druhé smluvní straně.
- 3.6 Za případný fyzický zásah, konzultaci nebo provedení jiných služeb pracovníka společnosti TOVEK nad rámec služeb technické podpory uvedených v Příloze č. 2 Smlouvy bude za předem odsouhlasený rozsah takto poskytnutých odborných služeb společnost TOVEK účtovat Objednateli sazbu dle Ceníku platného v daném období čerpání služby. Ceník bude součástí nabídky a bude tvořit přílohu č. 3 této smlouvy. Služby nad rámec služeb technické podpory budou poskytovány na základě dílčích objednávek Objednatele.

4. KONTAKTNÍ SPOJENÍ, OPRÁVNĚNÉ A ODPOVĚDNÉ OSOBY

- 4.1 Veškeré písemnosti dle této Smlouvy bude Objednatel doručovat na následující kontaktní spojení:

Jméno	XXXXXX
Poštovní adresa	TOVEK, spol. s r.o., Chrudimská 1418/2, 130 00 Praha 3
Fax	XXXXXX

- 4.2 Veškeré písemnosti dle této Smlouvy bude Společnost TOVEK doručovat na následující kontaktní spojení:

Jméno	XXXXXX
Poštovní adresa	Český rozhlas, útvar informačních technologií, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2
Fax	XXXXXX

- 4.3 Oprávněnými osobami určenými Objednatelem pro přímý kontakt se společností TOVEK ohledně plnění této Smlouvy jsou:

Oprávněná osoba	Telefon	E-mail
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX

- 4.4 Odpovědnými osobami určenými společností TOVEK pro přímý kontakt s Odběratelem ohledně plnění této Smlouvy jsou:

Oprávněná osoba	Telefon	E-mail	Oblast plnění
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	produkty Tovek

5. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední z obou smluvních stran s účinností od 1.1.2013.
- 5.2 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. V případě změny podmínek obsažených ve Specifikaci obnovy technické podpory, jsou smluvní strany povinny tuto změnu Smlouvy učinit formou dodatku ke Smlouvě. V případě, že se Smluvní strany nedohodnou na podmínkách obnovy služeb technické podpory dle odst. 2. 2., platnost Smlouvy ke konci roku bez dalšího končí. Každá ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí, která musí být druhé Smluvní straně doručena nejpozději do konce třetího kalendářního čtvrtletí. V takovém případě platnost smlouvy končí ke konci kalendářního roku.
- 5.3 V případě ukončení platnosti Smlouvy přetrvává povinnost stran uhradit dlužné platby a smluvní pokuty vyplývající ze Smlouvy.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Jakékoliv změny nebo dodatky této Smlouvy musí mít písemnou formu a musí být odsouhlaseny oběma smluvními stranami.
- 6.2 Prodávající bere na vědomí, že kupující je jako zadavatel veřejné zakázky povinen v souladu s § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, uveřejnit na profilu zadavatele tuto smlouvu, včetně všech jejích změn a dodatků, výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky a seznam subdodavatelů dodavatele veřejné zakázky.
- 6.3 V případě, že správce daně označí prodávajícího za nespolehlivého plátce nebo prodávající požaduje úhradu na bankovní účet, který není registrován jako spolehlivý, je Český rozhlas oprávněn provést úhradu ceny dle článku IV této smlouvy v úrovni bez DPH a DPH odvést přímo na účet příslušného správce daně. Úhradu DPH provede Český rozhlas s řádnou identifikací prodávajícího.
- 6.4 Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží po dvou stejnopisech.
- 6.5 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1	Specifikace obnovy technické podpory
Příloha č. 2	Všeobecné servisní podmínky Tovek
Příloha č. 3	Ceník služeb neobsažených v technické podpoře

- 6.6 Obě smluvní strany po přečtení Smlouvy prohlašují, že s jejím obsahem souhlasí a že Smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a zároveň shodně prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření Smlouvy bránily. Na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne

V Praze dne

.....

.....

Za Objednatele

Za TOVEK

Příloha č.1: SPECIFIKACE OBNOVY TECHNICKÉ PODPORY

Číslo položky	Popis položky	Počet ks- podporovaných licenci	Roční obnova/ks Kč bez DPH	Počet měsíců podpory	Množstevní sleva	Cena celkem bez DPH v Kč
1.	Tovek Server - kód instalace TS00_021	1	XXXXXX	12		XXXXXX
2.	Tovek Server Client	10	XXXXXX	12	7,5%	XXXXXX
3.	Tovek Tools Search Pack	1	XXXXXX	12	-	XXXXXX
Cena celkem bez DPH						225 665,00
Sazba DPH v %						21
Výše DPH v Kč						47 389,65
Cena celkem včetně DPH						273 054,65

Příloha č.2 : LICENČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY TOVEK

Část A: Licenční podmínky

DEFINICE

Software znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v dokumentaci a určený pro spuštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

Dokumentace znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Softwaru a způsob a podmínky jeho užívání.

Nová verze znamená aktualizaci Softwaru nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze, přičemž nová a stará verze se nesmějí užívat současně.

Produkt se rozumí Software, Dokumentace nebo Nová verze, ke kterým drží Poskytovatel licence autorská práva.

Nabyvatel licence znamená fyzickou či právnickou osobu, která je oprávněna využívat licencované Produkty.

Poskytovatelem licence se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o.

7. UŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ

- 1.1 Nabyvatel licence získává tímto nevýhradní a nepřevoditelné právo užívat Produkty dodané společností TOVEK za níže stanovených podmínek.
- 1.2 Nabyvatel licence je povinen za oprávnění užívat Produkty dodané společností TOVEK zaplatit sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 1.3 Výkonem práva podle předchozí věty může Nabyvatel licence pověřit jen své zaměstnance a statutární orgány nebo jejich členy.
- 1.4 Nabyvatel licence může užívat Produkty dodané společností TOVEK pouze ve svém sídle, případně místě podnikání.
- 1.5 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Produkty dodané společností TOVEK pouze pro plnění úkolů spadajících do jeho předmětu činnosti.
- 1.6 Nabyvatel licence nesmí umožnit žádné třetí osobě jakékoli užívání Produktů dodaných společností TOVEK nebo jejich přímých derivátů, zejména nesmí umožnit třetí osobě užívat Produkty dodané společností TOVEK nebo jejich přímé deriváty v režimu sdílení strojového času procesorových jednotek (CPU) nebo přes veřejnou počítačovou síť (internet).
- 1.7 Nabyvatel licence umožní používání určitého Produktu pouze takovému počtu uživatelů, který odpovídá uzavřené smlouvě a zaplacené ceně za užívání Produktů.
- 1.8 Nabyvatel licence je oprávněn pořídit si jednu kopii příslušného Softwaru dodaného společností TOVEK, a to pouze za účelem archivace a zálohování. K pořízování jiných kopií Softwaru není Nabyvatel licence oprávněn.
- 1.9 Nabyvatel licence je oprávněn pořizovat si pro plnění úkolů, které spadají do jeho předmětu činnosti, kopie Dokumentace dodané společností TOVEK pouze v počtu odpovídajícím nejvyššímu přípustnému počtu uživatelů, kteří jsou podle uzavřené smlouvy a zaplacené ceny oprávněni určitý Produkt dodaný společností TOVEK současně užívat. K pořízování jiných kopií Dokumentace není Nabyvatel licence oprávněn.
- 1.10 Nabyvatel licence nesmí užívat Produkty dodané společností TOVEK mimo území České republiky bez předchozího výslovného písemného souhlasu společností TOVEK a ani takové Produkty nebo jejich přímé deriváty bez zmíněného souhlasu společnosti TOVEK mimo území České republiky vyvážet. Společnost TOVEK může odepřít udělení souhlasu dle předchozí věty jen ze závažných důvodů.
- 1.11 Nabyvatel licence nesmí provádět žádné úpravy, doplňky ani změny Produktů dodaných společností TOVEK.
- 1.12 Nabyvatel licence je povinen zachovat podobu počítačového kódu, ve které mu společnost TOVEK Software dodala. Nabyvatel licence je povinen zdržet se všech pokusů o rekonstrukci počítačového kódu Softwaru dodaného společností TOVEK a je rovněž povinen jakékoli pokusy o rekonstrukci počítačového kódu Softwaru dodaného mu společností TOVEK nestrpět.
- 1.13 Nabyvatel licence je povinen zajistit, že Software dodaný společností TOVEK je používán v souladu s Dokumentací a všemi instrukcemi, jež společnost TOVEK vydá.
- 1.14 Nabyvatel licence je povinen vést úplnou a aktuální evidenci všech míst, kde se kopie Produktů dodaných společností TOVEK nacházejí, jakož i počtu těchto kopií.

- 1.15 Nabyvatel licence je povinen na všech Produktech dodaných společností TOVEK a jejich kopiích zachovat v neporušené podobě úplné označení takových Produktů, veškeré informace týkající se autorství Produktů, a všechna varování před neoprávněným užíváním Produktů.
- 1.16 Nabyvatel licence je povinen na žádost společnosti TOVEK, maximálně však jednou ročně, vydat písemné prohlášení, v němž výslovně uvede, že Produkty dodané společností TOVEK užívá v souladu s těmito licenčními podmínkami.

8. SMLUVNÍ SANKCE

- 2.1 V případě prodlení společnosti TOVEK se splněním kterékoliv povinnosti v souvislosti s dodávkou Produktu je odběratel oprávněn požadovat od společnosti TOVEK zaplacení smluvní pokuty za každý započatý den prodlení ve výši 0,05% z ceny neuskutečněné dodávky Produktu. Do doby prodlení se nezapočítává doba, po kterou byl odběratel v prodlení s poskytnutím součinnosti požadované společností TOVEK v souvislosti s dodávkou Produktu.
- 2.2 V případě prodlení odběratele s plněním kteréhokoliv peněžitého závazku v souvislosti s dodávkou Produktu je společnost TOVEK oprávněna požadovat od odběratele zaplacení smluvního úroku z prodlení za každý započatý den prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky. Po dobu tohoto prodlení odběratel není oprávněn žádný z dodaných Produktů jakkoliv užívat.

9. ZÁRUKY

- 3.1 V případě, že vyjde najevo jakákoli právní vada dodaného Produktu, společnost TOVEK zaručuje nápravu této vady jedním z následujících způsobů:
 - a) získat pro Nabyvatele licence oprávnění užívat dodaný Produkt;
 - b) nahradit dodaný Produkt nebo ho změnit tak, aby přestal trpět jakoukoli právní vadou a přitom vykonával stejné funkce jako Produkt původní.
- 3.2 Společnost TOVEK zaručuje funkčnost Software popsanou v Dokumentaci a to výhradně jen při dodržení pokynů a postupů uvedených v Dokumentaci a při využívání na odpovídající platformě (typu operačního systému a procesoru).
- 3.3 Za porušení záruky se nepovažuje, jestliže:
 - a) Produkty dodané společností TOVEK nesplňují funkce či požadavky neuvedené v Dokumentaci nebo jakékoli požadavky mlčky předpokládané; nebo
 - b) Software dodaný společností TOVEK nebude možno využívat bez přerušení; nebo
 - c) Software dodaný společností TOVEK není bez vad nebo nebude schopen vykonávat funkce, popsané v Dokumentaci, v kombinaci s hardwarem či softwarem nedodaným nebo výslovně neschváleným společností TOVEK.

V případě výskytu jakékoli faktické vady Produktů společnost TOVEK zaručuje odstranit vadu za podmínek stanovených ve Všeobecných servisních podmínkách Tovek. Pokud se společnosti TOVEK takto podaří odstranit faktickou vadu dodaného produktu, nejedná se o porušení těchto Všeobecných licenčních podmínek Tovek.
- 3.4 Společnost TOVEK není ve smyslu § 379 obch. zák. povinna nahradit Nabyvateli licence škodu, která bude převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání produktů).

10. TRVÁNÍ LICENCE A JEJÍ ZÁNÍK

- 4.1 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Produkty dodané společností TOVEK po sjednanou dobu, a to za předpokladu uhrazení ceny v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 4.2 Společnost TOVEK je oprávněna zrušit předčasně licenci, pokud Nabyvatel licence:
 - a) neuhradí sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu
 - b) poruší jakoukoli svoji povinnost vůči společnosti TOVEK, vyplývající pro Nabyvatele licence z těchto licenčních podmínek nebo ze zákona.
- 4.3 Pokud se tak smluvní strany dohodnou, společnost TOVEK po uhrazení ceny vystaví Nabyvateli licence licenční certifikát, který uvede přehled licencovaných Produktů a období platnosti licence.
- 4.4 Zrušení licence musí být učiněno písemně a nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy se společnost TOVEK dozví o porušení povinnosti Nabyvatelem licence. Nabyvatel licence je poté povinen dle písemného pokynu společnosti TOVEK zničit nebo vrátit všechny Produkty dodané společností TOVEK a všechny jejich kopie.
- 4.5 V případě zániku Nabyvatele licence nepřecházejí automaticky práva a povinnosti na jeho právního nástupce. V takovém případě právní nástupce Nabyvatele licence a společnost TOVEK mohou sjednat nové licenční podmínky.

Část B: Servisní podmínky

DEFINICE

Aplikace je konkrétní instalace Produktu provedená Poskytovatelem dle požadavků Uživatele.

Cenovou kalkulací se rozumí podrobná kalkulace cen jednotlivých produktů a technické podpory. Cenová kalkulace je obvykle obsažena ve Specifikaci dodávky nebo ve Specifikaci obnovy technické podpory.

Dokumentace znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Software a způsob a podmínky jeho užívání.

Důsledkem problému se rozumí dopad na činnosti uživatele Produktu (kritický, vážný, nezávažný, žádný).

Kategorie problému je způsob ohodnocení Problému, na základě kterého Poskytovatel zaručuje postup jeho nápravy nebo zmírnění jeho důsledku a skládá se z ohodnocení Příčiny problému a Důsledku problému.

Nová verze znamená aktualizaci Software nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze.

Odpovědnou osobou se rozumí osoba specificky určená společností TOVEK.

Omezení znamená disproporci mezi očekávaným chováním Software a jeho skutečným chováním v dané Aplikaci nebo ve spojení s danými daty.

Oprava znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Vadu.

Oprávněnou osobou se rozumí osoba specificky určená Uživatelem.

Poskytovatelem se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o.

Produkt se rozumí Software, Dokumentace, Nová verze nebo Oprava, ke kterým drží Poskytovatel autorská práva.

Problémem se rozumí jakýkoliv důsledek chování Software, projevu Vady či Omezení, který uživateli znemožňuje běžné užívání Produktu.

Příčinou problému se rozumí důvod vzniku Problému tj. Vada či Omezení Produktu nebo vnější příčina.

Software znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v Dokumentaci, určený pro spouštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

Specifikací obnovy technické podpory se rozumí podrobný seznam jednotlivých Produktů, období, na které je technická podpora poskytována a cen za tuto podporu.

Úprava znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Omezení.

Uživatel se rozumí fyzická nebo právnická osoba oprávněná využívat podporované Produkty.

Vada znamená disproporci mezi chováním Software popsaném v Dokumentaci a jeho skutečným chováním na daném typu procesoru a operačního systému, resp. ve spojení s danými daty. Za vadu se nepovažují nové funkce, které nejsou popsány v dokumentaci a které současně neomezují využívání Aplikace.

1. SERVISNÍ SLUŽBY TOVEK

- 1.1 Servisními službami se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním podporovaných Produktů. Servisní služby obsahují služby technické podpory (dále jen Technická podpora) a služby aplikační podpory (dále jen Aplikační podpora).
- 1.2 Předmětem služeb zahrnutých do Technické podpory je:
 - a) poskytování konzultací a informací souvisejících s užíváním Produktů přes telefon, e-mail a web,
 - b) pomoc při řešení Problémů způsobených vadami Produktů formou Oprav, Úprav a doporučení k užívání Produktů,
 - c) dodávání Nových verzí, resp. právo na stažení a použití Nových verzí.Technická podpora je poskytována v období, na které si Uživatel předplatí její poskytování.
- 1.3 Předmětem služeb zahrnutých do Aplikační podpory je:
 - a) zajišťování odborných školení pro užívání a správu Produktů,
 - b) pomoc při zajištění provozu Aplikací prováděním kontrol, preventivních opatření a zásahů při řešení problémů nezpůsobených vadami Produktů (vnější příčiny Problémů),
 - c) vývoj a dodávky speciálních Produktů, které v kombinaci s podporovanými Produkty realizují specifické funkce Aplikací dle potřeb Uživatele,
 - d) náprava problémů vzniklých nesprávným užíváním Produktů v rozporu s čl. 2 odst. 1 těchto Všeobecných servisních podmínek.
- 1.4 Aplikační podpora je zajišťována na základě konkrétních objednávek Uživatele a to po celé období, ve kterém má Uživatel nárok na čerpání Technické podpory.

2. POVINNOSTI UŽIVATELE

- 2.1 Uživatel je povinen užívat Produkty v souladu s dodanou originální Dokumentací a s doporučeními vydanými Poskytovatelem v rámci plnění těchto Všeobecných servisních podmínek, zejména pak provádět zálohování systémů pro provoz Aplikací.
- 2.2 Uživatel je povinen předávat požadavky na servisní služby společnosti TOVEK výhradně prostřednictvím Oprávněných osob, a to způsobem uvedeným v čl. 4 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek. Na požadavky předané jiným způsobem není společnost TOVEK povinna reagovat.
- 2.3 Uživatel je povinen zajistit společnosti TOVEK součinnost dle čl. 6 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek. V případě nezajištění součinnosti ze strany Uživatele není společnost TOVEK povinna službu poskytnout.

3. POVINNOSTI SPOLEČNOSTI TOVEK

- 3.1 Společnost TOVEK je povinna zpřístupňovat všeobecné informace tvořící předmět Technické podpory prostřednictvím internetu na adrese <http://www.tovek.cz> v sekci Technická podpora, a to buď volně, nebo na základě uživatelského hesla zasláního Oprávněné osobě na její vyžádání. V případě, že to povaha Produktu a objemy dat umožňují, může Poskytovatel vyzvat Uživatele, aby si na uvedené www adrese stahoval rovněž dostupné Opravy, Úpravy a Nové verze.
- 3.2 Společnost TOVEK je povinna zasílat Informace, Opravy a Úpravy specifické pro řešení problémů Uživatele elektronickou poštou na adresu Oprávněné osoby. Pokud se jedná o objem dat přesahující 1 MB, může společnost TOVEK vyzvat Uživatele, aby si data stáhl ze specifikované ftp nebo www adresy.
- 3.3 Pokud nejsou Nové verze zpřístupňovány dle odst. 1 tohoto článku, je společnost TOVEK povinna je doručovat Uživateli.
- 3.4 Společnost TOVEK je povinna zajistit zpracovávání požadavků Uživatele na poskytnutí služeb dle těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek v pracovních dnech v době od 8:30 do 17:00 hod.
- 3.5 Společnost TOVEK je povinna reagovat na přijetí požadavku o informace nejpozději do tří pracovních dnů od jeho přijetí a na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikované Kategorie problému způsobem uvedeným v článku 5 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek.

4. ZPŮSOB POŽADOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Veškeré požadavky musí být zasílány přednostně v elektronické podobě, a to odesláním e-mailové zprávy se všemi požadovanými údaji na adresu support@tovek.cz.
- 4.2 V případě, že požadavek nelze doručit v elektronické podobě nebo sdělit Odpovědné osobě telefonem, musí být zaslán písemně buď:
- faxem na faxové číslo Poskytovatele nebo
 - kurýrní službou na adresu hlavní provozovny poskytovatele.
- 4.3 Požadavky na řešení Problémů s velkou prioritou musí být doručovány přímo Odpovědné osobě, a to prostřednictvím elektronické pošty a mobilního telefonu.
- 4.4 Každý požadavek musí obsahovat minimálně tyto údaje:
- datum a čas odeslání (při odeslání přes internet je obsažen automaticky),
 - identifikaci Oprávněné osoby (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
 - údaje pro zpětný kontakt (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
 - stručný popis Problému (viz odst. 5 tohoto článku).
 - údaje o Kategorii problému, tj. o jeho příčině a důsledku (viz odst. 6 tohoto článku),
- 4.5 Pro každý požadavek na řešení Problému musí Oprávněná osoba být schopna poskytnout tyto údaje:
- přesný název Produktu a jeho verzi a název a verze aplikovaných Oprav a Úprav;
 - popis platformy, na níž je Produkt užíván (typ a konfigurace počítače, operační systém – verze, atd.);
 - popis propojení počítačů, na kterých je Produkt užíván (popis sítě);
 - název Aplikace nebo Produktu, ve spojení s nímž došlo k Problému;
 - popis postupu, který vedl k chybě (jak lze chybu opakovat), a kopii chybového hlášení Produktu;
 - obsah konfiguračních a diagnostických souborů vytvářených Produktem (*.ini, *.cfg *log);
 - vzorek dat nebo popis formátu dat, při jejichž zpracování k projevu Problému došlo.
- 4.6 Hodnocení kategorie problému.
Kategorie problému označuje příčinu problému a jeho důsledek:

Kód	Název příčiny	Diagnostika příčiny
A	Vada Produktu	Některá funkce není ukončována nebo končí chybou, a to i po provedení všech diagnostických procedur.
B	Omezení Produktu	V určité konfiguraci nebo s některými daty některá funkce nemá očekávaný nebo bezchybný průběh či výsledek.
C	Vnější příčina	Na základě provedení diagnostických procedur je zjištěno, že funkčnost je ovlivněna jinými částmi systému nebo daty.
D	Nelze určit	Výskyt chyb či nestandardního průběhu funkce je náhodný nebo se nedá jednoznačně reprodukovat.

Kód	Název důsledku	Diagnostika důsledku
1	Kritický	Znemožnění některé klíčové činnosti uživatele, protože nelze využívat některou podstatnou funkci Produktu (platí pouze pro rozsáhlá serverová řešení).
2	Vážný	Zpomalení nebo omezení některých činností uživatele, protože nelze využívat některou běžnou funkci Produktu.
3	Nezávažný	Snížení komfortu nebo efektivity práce uživatele, protože nelze využívat některou speciální funkci Produktu.
4	Žádný	Nový požadavek na rozšíření nebo zlepšení funkčnosti Produktu, nebo odhalení problému v nevyužívané funkci Produktu.

5. ZPŮSOB ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

- 5.1 Společnost TOVEK bude reagovat na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikovaného Důsledku problému dle následující tabulky:

Důsledek	Doba reakce	Způsob reakce
1 Kritický	Neprodleně	Okamžité započetí nepřetržité práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 2.
2 Vážný	Následující pracovní den	Započetí systematické práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 3.
3 Nezávažný	Následující pracovní týden	Zařazení řešení problému do priorit plánu vývoje Produktu, vyrozumění Uživatele o přibližném termínu Nové verze.
4 Žádný	Nezávazná	Možné zařazení návrhu na zlepšení (opravu či vypuštění nevyužívané funkce) do plánu vývoje Produktu.

- 5.2 Společnost TOVEK bude zajišťovat řešení Problému dle specifikované Příčiny problému způsobem a za cenu dle následující tabulky:

Příčina	Způsob řešení	Cena řešení
A Vada	Doporučení pro zamezení projevu vady nebo dodání Opravy či Nové verze.	Cena řešení je zahrnuta v ceně Technické podpory.
B Omezení	Doporučení pro zmenšení důsledku omezení nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena řešení v rámci plánu vývoje Produktu (v termínu navrženém společností TOVEK) bude zahrnuta v ceně Technické podpory.
C Vnější	Doporučení pro zmenšení vnějšího vlivu nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena specifického řešení v termínu požadovaném Uživatelem bude stanovena dohodou jako cena za vývoj v rámci Aplikační podpory.
D Neurčena	Poskytnutí součinnosti při zjištění příčiny a následné stanovení odpovídajícího dalšího postupu řešení problému.	Pokud se neprokáže vnější příčina, bude cena za součinnost zahrnuta v ceně Technické podpory. V opačném případě bude cena za součinnost stanovena jako cena za pomoc při zajištění provozu Aplikace v rámci Aplikační podpory.

6. SOUČINNOST UŽIVATELE

- 6.1 Před zasláním požadavku na nápravu Problému je Oprávněná osoba povinna provést následující diagnostické procedury, které jsou základem kvalifikovaného ohodnocení Kategorie problému:
- kontrola chybových hlášení a odstranění indikovaných vnějších příčin problému,
 - provedení známého postupu (poskytnutého dle této Smlouvy) pro řešení daného typu problému,
 - opakování postupu, který vedl k problému, po novém spuštění Software,
 - opakování postupu, který vedl k problému, po restartu počítače a novém spuštění Software,
 - opakování postupu, který vedl k problému, s jinými vstupními daty nebo s testovacími daty.
- 6.2 V případě, že společnost TOVEK není schopna Problém vyřešit na základě informací obsažených v požadavku na řešení Problému, je Uživatel povinen zajistit společnosti TOVEK potřebnou součinnost Oprávněné osoby (resp. osoby o problému informované), a to buď:
- na pracovišti Uživatele zajištěním přístupu k zařízením, jež jsou k užívání Produktů používána, a umožněním získání všech relevantních informací pro zjištění příčin Problému; nebo
 - na pracovišti společnosti TOVEK vytvořením podmínek (včetně poskytnutí specifických zařízení a dat), na základě kterých bude možné výskyt Problému reprodukovat, a identifikovat tak jeho příčinu.
- 6.3 Uživatel je povinen s Poskytovatelem konzultovat každou změnu konfigurace zařízení a software používaného při užívání Produktů, resp. Aplikací, a neprodleně Poskytovateli oznámit faktické provedení této změny.
- 6.4 Uživatel je povinen umožnit společnosti TOVEK pravidelné preventivní vyhodnocování diagnostických souborů vytvářených v průběhu využívání Produktů nebo zajistit vyhodnocování těchto souborů na základě instrukcí Poskytovatele.
- 6.5 Uživatel je povinen zajistit, že Produkty, resp. Aplikace, budou užívány, resp. spravovány, pouze řádně proškolenými pracovníky. Uživatel je povinen zajistit příslušné proškolení svých pracovníků buď u společnosti TOVEK, nebo u jí schváleného školicího střediska či prodejce Produktů.

7. CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb, tvořících předmět Technické podpory, po dobu jednoho roku, je odvozena z ceny Produktů dle aktuálního ceníku a její výpočet je uveden v Cenové kalkulaci. Pokud není dohodnuto jinak, cena za Technickou podporu se fakturuje a hradí jedenkrát ročně vždy před zahájením období, na které Technická podpora bude platná.
- 7.2 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb tvořících předmět Aplikační podpory, se bude řídit ceníkem služeb společnosti TOVEK aktuálním v době požadování služby.
- 7.3 Při poskytování služeb dle této smlouvy vyžadujících fyzickou přítomnost pracovníků společnosti TOVEK na pracovišti Uživatele nacházejícím se mimo území hlavního města Prahy se Uživatel zavazuje uhradit společnosti TOVEK související cestovní náklady ve výši stanovené pracovní právními předpisy o poskytování cestovních náhrad.

8. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI TOVEK

- 8.1 Záruční podmínky na Produkty platí v souladu s právními předpisy ČR. Záruka předčasně končí v případě neoprávněného zásahu do produktů nebo v případě jejich užití v rozporu s dokumentací.
- 8.2 Společnost TOVEK je povinna Uživateli poskytovat služby ve smyslu článku 3. těchto Podmínek. Porušením povinností společnosti TOVEK však není, pokud se v rámci Technické podpory nepodaří vyřešit všechny oznámené Problémy nebo pokud se nějaký Problém nepodaří vyřešit v konkrétní lhůtě.
- 8.3 Společnost TOVEK neodpovídá za škodu, jejíž vznik nezavinila.

9. PLATNOST A UKONČENÍ ČERPÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 9.1 Nárok na Technickou podporu platí po dobu, na kterou je uhrazena cena Uživatелеm v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 9.2 Společnost TOVEK je oprávněna písemně vypovědět svůj závazek poskytovat Technickou podporu pouze za podmínky hrubého porušení těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek Uživatелеm. Za hrubé porušení se považuje prodlení Uživatеле s platbou související s poskytováním Technické podpory společností TOVEK (například úhradu cestovních výdajů dle čl. 7 odst. 3 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek) delší než 30 dnů. V takovém případě Uživatel nemá nárok na vrácení žádné části ceny za poskytování Technické podpory. Společnost TOVEK je však nadále povinna dodávat Nové verze po zbytek období, na které byla Uživatелеm předplacena Technická podpora.
- 9.3 Uživatel je oprávněn písemně vypovědět svůj závazek platit cenu za poskytování Technické podpory pouze za podmínky hrubého porušení těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek společností TOVEK. Za hrubé porušení se považuje opakované neposkytnutí služeb společností TOVEK v rámci Technické podpory nebo jejich neposkytování po dobu delší než 30 dnů. V takovém případě je společnost TOVEK povinna Uživateli vrátit alikvotní část ceny za poskytování Technické podpory, která odpovídá období od doručení výpovědi do konce období, na které byla Technická podpora předplacena.
- 9.4 V případě jakéhokoliv zrušení smlouvy přetrvává povinnost stran uhradit dlužné platby a smluvní pokuty.

10. OSTATNÍ PODMÍNKY

- 10.1 Archivace. Všechny podstatné skutečnosti týkající se předmětu a průběhu plnění v souvislosti s poskytováním odborných servisních služeb společností TOVEK budou oběma stranami archivovány v elektronické podobě po celé období poskytování, resp. čerpání Technické podpory a do úplného vyrovnání všech vzájemných závazků a nároků po jejím ukončení.
- 10.2 Vývoj. Pokud je výsledkem odborných servisních služeb společnosti TOVEK jakýkoliv speciální Software či Dokumentace dle specifikace Uživatеле (dále jen Vývoj), výlučným subjektem jakýchkoliv práv k takovému Vývoji zůstává společnost TOVEK. Společnost TOVEK se však zavazuje poskytnout Uživateli trvalé, nevýlučné a přenositelné právo výsledky tohoto Vývoje užívat.
- 10.3 Využití majetku Uživatеле. O věci, data a programové vybavení, které Uživatel poskytne společnosti TOVEK v souvislosti s plněním těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek, se nesnižuje hodnota plnění ze strany společnosti TOVEK.
- 10.4 Souhlas se zasláním obchodních sdělení. Uživatel souhlasí ve smyslu zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti se zasláním obchodních sdělení, týkajících se předmětu servisních služeb, v elektronické podobě.

Příloha č.3: CENÍK SLUŽEB NEOBSAŽENÝCH V TECHNICKÉ PODPOŘE

Platí od 1.1.2013

Služba	Jednotka	Jednotková cena služby Kč bez DPH	Jednotková cena služby Kč s DPH 21%
Implementace			
Vývoj SW na zakázku, zpracování projektu			
Vývoj SW na zakázku, zpracování projektu	programátor / hodina	XXXXXX	XXXXXX
Konzultace / instalace / customizace			
Konzultace / instalace / customizace	konzultant / hodina	XXXXXX	XXXXXX
Aplikační podpora údržba, kontrola, testy, asistence			
Aplikační podpora	specialista / hodina	XXXXXX	XXXXXX
Produktová školení			
Standardní produktové školení v individuálním termínu zvoleném zákazníkem			
Školení - individuální termín (CZ)	den	XXXXXX	XXXXXX
Školení - individuální termín (ENG)	den	XXXXXX	XXXXXX
Školení na klíč připravené dle požadavků zákazníka			
Školení na klíč (CZ)	den	XXXXXX	XXXXXX
Školení na klíč (ENG)	den	XXXXXX	XXXXXX