Příloha č. 2 Servisní smlouvy

TARIFY A PODMÍNKY SERVISNÍCH SLUŽEB IKOS SUPPORT CENTER (CENTRUM PODPORY)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Rozsah a účel

1.1.1. Tyto Tarify a podmínky servisních služeb IKOS Support Center („**Podmínky podpory IKOS CZ**“) platí pro smlouvy, ve kterých společnost **IKOS CZ, s.r.o.**, IČ: 640 48 276, DIČ: CZ64048276, se sídlem Liberec III - Jeřáb, Americká 530/30, PSČ 460 07 (dále jen „**Poskytovatel**“) vystupuje jako poskytovatel Servisních služeb, jak jsou definovány dále, anebo ve kterých byly Podmínky podpory IKOS CZ prohlášené za jejich nezbytnou součást.

1.1.2. Tyto Podmínky podpory IKOS SC definují jednotlivé Servisní služby Poskytovatele, jejich obsah, rozsah, způsob poskytování a ceny, a dále pak strukturu a rozsah jednotlivých Tarifů.

1.1.3. Poskytovatel je oprávněn Podmínky podpory IKOS SC měnit.

1.1.4. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne **1. 7. 2021** a pozbývají účinnost okamžikem nabytí účinnosti nových Podmínek podpory IKOS CZ. Aktuální platné Podmínky IKOS SC JSOU dostupné v rámci IKOS SC.

1.2. Definice pojmů

1.2.1. **IKOS Support Center** („**IKOS SC**“, nebo také **„Centrum podpory“**), znamená on-line aplikace provozovaná Poskytovatelem na [redacted]

1.2.2. Za **Uživatele** („**Uživatel**“) se považuje jakákoliv fyzická či právnická osoba vstupující do smluvního vztahu s Poskytovatelem za účelem poskytování Servisních služeb, ať je označen přímo jako uživatel či jinak.

1.2.3. **Smlouvou** se pro účely těchto Podmínek podpory CZ rozumí jakýkoliv písemný smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem ať již realizovaný na základě smlouvy, nebo objednávky Objednavatele („**Smlouva**“).

1.2.4. **Docházkový systém** znamená docházkový informační systém IKOS D5 vyvinutý Poskytovatelem a související hardware dodaný a instalovaný Poskytovatelem Uživateli na základě samostatně uzavřené smlouvy o dodávce a instalaci docházkového systému IKOS D5 (dále jen „**Docházkový systém**“).

1.2.5. **Servisními službami** se rozumí služby technické podpory a servisní služby softwaru a hardwaru Docházkového systému poskytované Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy v rozsahu upraveném Smlouvou a těmito Podmínkami podpory IKOS CZ. Rozsah jednotlivých Servisních služeb se odlišuje podle zvoleného Tarifu.

1.2.6. **Paušálem** se rozumí pravidelná roční platba za Tarif/y („**Paušál**“).

1.2.7. **Pracovní dobou** se rozumí doba od 8.00 do 17:00 v pracovní dny, **Pracovní hodinou** se rozumí 1 hodina pracovní doby.

1.2.8. **Tarifem** se rozumí jednotlivý balíček Servisních služeb definovaný těmito Podmínkami podpory IKOS CZ.

1.3. Výklad a priorita smluvních ujednání

1.3.1. Smluvní ujednání musí být vykládány spolu s dalšími součástmi Smlouvy, jejími přílohami a s veškerými písemnými dokumenty, na které odkazují a které v potřebné míře konkretizují jejich

jednotlivá ustanovení. Přílohy tvoří nedílnou a neoddělitelnou součást Smlouvy. V případě jakéhokoli rozporu mezi Smlouvou a Podmínkami podpory IKOS CZ budou rozhodující ustanovení Smlouvy.

2. SERVISNÍ SLUŽBY

2.1. Obecné ustanovení

2.1.1. Poskytovatel umožňuje Uživateli v rámci Servisních služeb využívat služeb uvedených v tomto článku Podmínek podpory IKOS CZ, a to s ohledem na zvolený Tarif.

2.1.2. V případě požadavku na řešení problému spojeného se softwarovými nebo hardwarovými prostředky třetích stran potřebnými k provozování Docházkového systému IKOS je předmětem Servisních služeb pouze diagnostika problému a stanovení kroků potřebných k jeho odstranění. Správa a údržba SW a HW prostředků potřebných k provozování Docházkového systému IKOS nad rámec služeb definovaných těmito Podmínkami podpory IKOS CZ může být předmětem samostatné smlouvy.

2.2. Aktualizace SW

2.2.1. Aktualizace SW je služba zabezpečující udržování SW částí Docházkového systému v aktuální podobě. U modulu IKOS D5 může Uživatel využívat on-line aktualizaci vůči aktualizačnímu serveru Poskytovatele, nebo off-line aktualizaci z aktualizačního balíčku, umístěného na serveru Poskytovatele. U ostatních modulů je aktualizace dostupná pouze formou off-line aktualizačního balíčku.

2.3. HelpDesk

2.3.1. Služba slouží k zadávání požadavků formou dotazů k získání obecných informací na funkcionalitu Docházkového systému.

2.3.2. Služba HelpDesk je pro Uživatele s uzavřenou Smlouvou a platným Tarifem zdarma.

2.3.3. Služba neslouží k dotazům souvisejícím s konkrétními daty Uživatele.

2.3.4. V případě, že se jedná o komplexní dotaz, který nelze v jednoduché podobě zodpovědět, je Poskytovatel oprávněn odkázat Uživatele na jinou službu, zejména Školení nebo Uživatelskou podporu.

2.3.5. Pro službu HelpDesk se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele a sankce Poskytovatele.

Položka	**SW BASIC**	**SW STANDARD**	**SW PROFESSIONAL**	**SW/HW PREMIUM**
Termín na dokončení požadavku:				
	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Sankce za nedodržení termínu dokončení požadavku:				
Za 1 pracovní den	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Přístupové kanály pro zadání požadavku:				
Support center	Ano	Ano	Ano	Ano
		[redacted]	[redacted]	[redacted]
Telefon	----------	**(Po - Pá 9:00-15:00)**	**(Po - Čt 8:30-16:00) (Pá 9:00-15:00)**	**(Po - Čt 8:30-16:00) (Pá 9:00-15:00)**

2.4. **Uživatelská podpora**

2.4.1. Služba slouží k zadávání požadavků na pomoc při řešení konkrétních problémů Uživatelů při práci s Docházkovým systémem s možnou návazností na konkrétní data Uživatele.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn požadavek rozdělit, pokud se skládá z více oblastí, nebo jeho část souvisí s chybou a část ne.

2.4.3. Služba Uživatelská podpora je zpoplatněna podle skutečné doby trvání poskytování služby a příslušné hodinové sazby podle platného Tarifu Uživatele.

2.4.4. Pro službu Uživatelská podpora se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	**SW BASIC**	**SW STANDARD**	**SW PROFESSIONAL**	**SW/HW PREMIUM**
Doba na zahájení řešení a upřesnění požadavku:				
	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Přístupové kanály pro zadání požadavku:				
Support center	Ano	Ano	Ano	Ano
Telefon	---	---	---	---
Cena:				
Hodinová sazba	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Odsouhlasení	Nad 1 hod.	Nad 1 hod.	Nad 1 hod.	Nad 1 hod.
Sankce za nedodržení doby zahájení řešení nebo jeho dokončení				
Za 1 pracovní den	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

2.5. **Reinstalace a migrace systému**

2.5.1. Služba slouží k zadávání požadavků na pomoc při přeinstalování systému, migracích serverové platformy, dodatečných instalacích systému na pracovních stanicích apod.

2.5.2. Poskytovatel je oprávněn požadavek rozdělit, pokud se skládá z více oblastí, nebo jeho část souvisí s reinstalací a část ne.

2.5.3. Služba Reinstalace a migrace systému je zpoplatněna podle skutečné doby trvání poskytování služby a příslušné hodinové sazby podle platného Tarifu Uživatele.

2.5.4. Pro službu Reinstalace a migrace systému se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	**SW BASIC**	**SW STANDARD**	**SW PROFESSIONAL**	**SW/HW PREMIUM**
Doba na převzetí požadavku a stanovení termínu:				
	[redacted]			
Přístupové kanály pro zadání požadavku:				
Support center	Ano	Ano	Ano	Ano
Telefon	---	---	---	---
Cena:				
Hodinová sazba	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Příplatek za expresní RaM	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Sankce za nedodržení doby zahájení řešení nebo jeho dokončení				
Za 1 pracovní den	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

2.6. **Školení a konzultace**

2.6.1. Služba slouží k zadávání požadavků na školení Uživatelů. Školením se rozumí seznámení s funkcionalitou požadovaných částí Docházkového systému. Dále služba slouží k zadávání požadavků na osobní konzultace týkající se Docházkového systému IKOS.

2.6.2. Konzultací se rozumí zejména hledání řešení specifických požadavků Uživatele, poradenská činnost a podobně.

2.6.3. Požadavek na konzultaci musí obsahovat alespoň rámcovou specifikaci jejího obsahu.

2.6.4. Služba Školení a konzultace je zpoplatněna podle skutečné doby trvání poskytování služby a příslušné hodinové sazby podle platného Tarifu Uživatele. Do doby konzultace se započítává i přiměřená příprava a vyhotovení zápisu z konzultace.

2.6.5. Pro službu Školení a konzultace se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	**SW BASIC**	**SW STANDARD**	**SW PROFESSIONAL**	**SW/HW PREMIUM**
Doba na stanovení termínu školení a konzultace:				
	[redacted]			
Přístupové kanály pro zadání požadavku:				
Support center	Ano	Ano	Ano	Ano
Telefon	---	---	---	---
Cena:				
Hodinová sazba	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Sankce za nedodržení doby stanovení termínu				
Za 1 pracovní den	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

2.7. **Vývoj**

2.7.1. Služba slouží k zadávání požadavků na úpravu nebo rozšíření funkcionality softwarových částí Docházkového systému.

2.7.2. Výchozím Tarifem pro službu Vývoj je Tarif STANDARD.

2.7.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo požadavek odmítnout, pokud není v souladu s koncepcí vývoje softwarového modulu nebo není schopen jej technicky zrealizovat. Specifikace finálního zadání vývojového požadavku bude vždy uvedena v dodacích podmínkách požadavku.

2.7.4. Služba Vývoj je zpoplatněna podle skutečné doby trvání poskytování služby a příslušné hodinové sazby podle platného Tarifu Uživatele.

2.7.5. Pro službu Vývoj se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, cena a hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	SW STANDARD	SW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na kalkulaci (stav „K ODSOUHLASENÍ CENY“):			
[redacted]			
Přístupové kanály pro zadání požadavku:			
Support center	Ano	Ano	Ano
Telefon	---	---	---
Cena:			
Cena za kalkulaci	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Hodinová sazba	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Sankce za nedodržení doby kalkulace nebo dokončení			
Za 1 pracovní den	[redacted]	[redacted]	[redacted]

2.7.6. Garantované lhůty neobsahují doby, ve kterých se k požadavku vyjadřuje Uživatel.

2.7.7. Garance se vztahuje pouze na požadavky v celkovém rozsahu max. 15 hodin za měsíc, v případě požadavků nad tento rozsah je poskytovatel oprávněn termín dokončení prodloužit o 20 pracovních dnů za každých dalších započatých 15 hodin.

2.7.8. Cena za kalkulaci bude účtována pouze v případě nerealizování zkalkulovaného požadavku, v případě náročnějších požadavků může být dohodnuta smluvní cena za kalkulaci.

2.8. **Servis snímačů**

2.8.1. Služba slouží k zadávání požadavků na servisní služby HW komponentů Docházkového systému.

2.8.2. Služba je prováděna v sídle Poskytovatele i na místě u Uživatele.

2.8.3. Pro službu Servis snímačů se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, cena a hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	HW STANDARD	HW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na zahájení řešení požadavku:			
[redacted]			
Přístupové kanály pro zadání požadavku:			
Support center	Ano	Ano	Ano
Telefon	[redacted]	[redacted]	[redacted]
E-mail „servis@ikos.cz“	Ano	Ano	Ano
Cena:			
Hodinová sazba	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Sankce za nedodržení doby stanovení termínu			
Za 1 pracovní den	[redacted]	[redacted]	[redacted]

2.8.4. Ceny všech výše uvedených služeb nezahrnují cestovné za cestu Poskytovatele k Uživateli a zpět ani případné náhradní díly.

2.9. **Technické šetření**

2.9.1. Služba slouží k zadávání požadavků na prohlídku místa před instalací hardware, snímačů, terminálů, kabeláží, zámků, turniketů apod..

2.9.2. Služba je prováděna na místě u Uživatele.

2.9.3. Pro službu Technické šetření se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, cena a hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	HW STANDARD	HW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na stanovení termínu návštěvy:			
[redacted]			
Přístupové kanály pro zadání požadavku:			
Support center	Ano	Ano	Ano
Telefon	[redacted]	[redacted]	[redacted]
E-mail [redacted]	Ano	Ano	Ano
Cena:			
Hodinová sazba	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Sankce za nedodržení doby stanovení termínu			
Za 1 pracovní den	[redacted]	[redacted]	[redacted]

3. SPOLEČNÉ USTANOVENÍ K SERVISNÍM SLUŽBÁM

3.1. **Provádění Servisních služeb**

3.1.1. Poskytovatel je povinen poskytnout Servisní služby pouze v případě, že Uživatel uzavřel s Poskytovatelem Servisní smlouvu a má sjednán některý z Tarifů.

3.1.2. Poskytovatel není povinen poskytovat Servisní služby Uživateli, kterému bylo poskytování Servisních služeb omezeno či pozastaveno podle ustanovení 5.1.1. (b) Servisní smlouvy.

3.1.3. V případě obnovení poskytování Servisních služeb Uživateli, kterému bylo poskytování Servisních služeb omezeno či pozastaveno podle ustanovení 5.1.1. (b) Servisní smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek za obnovení poskytován Servisních služeb podle aktuálního ceníku.

3.1.4. Pokud nejsou ze strany Uživatele vytvořeny potřebné předpoklady pro provádění aktualizací SW modulů a Docházkový systém z těchto důvodů není aktualizován, nevzniká na takovou verzi Docházkového systému IKOS i s platnou Licencí IKOS SC pro Poskytovatele povinnost řešit požadavky uživatele, a to ani reklamace.

3.2. **Zadávání požadavků Uživatelů**

3.2.1. Uživatel je povinen k zadání svého požadavku na využití příslušné Servisní služby využít výhradně přístupového kanálu uvedeného u dané Servisní služby. Požadavky zadané jiným způsobem není Poskytovatel povinen akceptovat.

3.3. **Termíny**

3.3.1. Jednotlivé Servisní služby budou Uživateli poskytnuty v termínech uvedených u dané Servisní služby pro jednotlivé Tarify.

3.3.2. Je-li v rámci Servisní služby stanoven termín doby na zahájení řešení požadavku, rozumí se tímto termínem první reakce Poskytovatele.

3.3.3. Je-li v rámci Servisní služby stanovena doba na stanovení termínu, nebo provedení kalkulace, rozumí se tím doba, v rámci které bude Uživateli doručeno oznámení o termínu, kdy bude Servisní služba provedena, případně doručení cenové nabídky „kalkulace“ na provedení dané Služby.

3.4. **Sankce**

3.4.1. Uživatel je oprávněn, v případě nedodržení garantovaných termínů vyplývajících z aktivní úrovně Servisní služby požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu za každý pracovní den prodlení ve výši dle odpovídajícího Tarifu a Servisní služby.

3.4.2. Výše sazby smluvní pokuty je stanovena na základě Tarifu účinného při zadání požadavku Uživatele na provedení příslušné Servisní služby. Uživatel nemá nárok na smluvní pokutu a Poskytovatel není v prodlení s poskytnutím Servisní služby po dobu, po kterou bylo Uživateli omezeno či pozastaveno poskytování Servisních služeb podle ustanovení 5.1.1. (b) Smlouvy.

3.4.3. Uživatel je povinen vyúčtovat smluvní pokutu nejpozději do 60 kalendářních dnů od vzniku nároku na smluvní pokutu za daný den. Po uplynutí této doby nárok na smluvní pokutu zaniká. Vyúčtování smluvní pokuty je Uživatel povinen provést tak, že k příslušnému požadavku na provedení Servisní služby, za který je smluvní pokuta uplatňována vytvoří nadřazený požadavek do služby Sankce. V tomto požadavku uvede období (datum od – do), za které smluvní pokutu uplatňuje.

3.4.4. Poskytovatel nejpozději do 15 pracovních dnů od zadání požadavku na úhradu smluvní pokuty provede kontrolu a uzavře požadavek s vyjádřením k uplatňované smluvní pokutě. Pokud je smluvní pokuta oprávněná, je Uživatel povinen na základě dokončení požadavku vystavit nejpozději do 15 dnů ode dne schválení oprávněnosti smluvní pokuty daňový doklad - fakturu s uvedením čísel požadavků ze služby Sankce a celkové výše sankcí za dané požadavky.

3.4.5. Pokud není dohodnuto jinak, doručí Uživatel daňový doklad-fakturu na uplatněnou smluvní pokutu v elektronické podobě ve formátu PDF na adresu fakturace@ikos.cz.

3.4.6. Splatnost sankčních faktur je 14 dní od data vystavení. Uživatel je oprávněn, v případě prodlevy s úhradou oprávněné sankční faktury uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

3.4.7. Celková maximální roční výše uplatnitelných smluvních pokut a náhrady škody ze strany Uživatele na základě Smlouvy je limitována výši součtu Paušálů skutečně uhrazených Uživatelem za dobu 12 měsíců předcházejících dni vzniku nároku na smluvní pokutu.

3.4.8. Uživatel není oprávněn započíst jakýkoliv svůj nárok na smluvní pokutu vůči jakémukoliv nároku Poskytovatele na platbu za poskytnuté Servisní služby podle této Smlouvy.

4. TARIFY

4.1. Tarify

4.1.1. Servisní služby Poskytovatele jsou poskytovány Uživateli v rozsahu jednotlivých Tarifů upravených těmito Podmínkami IKOS CZ. Uživatel má nárok na poskytnutí Servisních služeb v rozsahu svého platného aktuálního Tarifu.

4.1.2. Změnu Tarifu lze provést v souladu se Smlouvou.

4.1.3. Pro možnost využití Servisních služeb je nutné mít aktivován minimálně **Tarif SW BASIC**.

4.1.4. Tarify SW STANDARD, SW PROFESSSIONAL, HW STANDARD a HW PROFESSIONAL lze vzájemně volně kombinovat. Tyto Tarify však nelze kombinovat s Tarifem SW/HW PREMIUM.

4.2. SW BASIC

4.2.1. Balíček Podpora SW BASIC je povinný balíček servisních služeb, na základě něhož jsou zajištěny veškeré potřebné služby související s provozem softwarových modulů s garantovanými termíny.

4.2.2. Součástí Tarifu SW BASIC jsou následující služby:

(a) Aktualizace SW

(b) HelpDesk

(c) Uživatelská podpora

(d) Reinstalace a migrace systému

(e) Školení a konzultace

4.2.3. Jednotlivé Servisní služby poskytované v rámci Tarifu SW BASIC budou Uživateli poskytnuty v termínech uvedených pro Tarif SW BASIC u jednotlivých služeb.

4.3. SW STANDARD

4.3.1. Balíček Podpora SW STANDARD je povinný balíček servisních služeb, na základě něhož jsou zajištěny veškeré potřebné služby související s provozem softwarových modulů s garantovanými termíny.

4.3.2. Součástí Tarifu SW STANDARD jsou následující služby:

(a) Aktualizace SW

(b) HelpDesk

(c) Uživatelská podpora

(d) Reinstalace a migrace systému

(e) Školení a konzultace

(f) Vývoj

4.3.3. Jednotlivé Servisní služby poskytované v rámci Tarifu SW STANDARD budou Uživateli poskytnuty v termínech uvedených pro Tarif SW STANDARD u jednotlivých služeb.

4.4. **SW PROFESSIONAL**

4.4.1. Tarif SW PROFESSIONAL obsahuje služby Tarifu SW STANDARD uvedené v odst. 4.3.2.

4.4.2. Uživatel má dále po uplynutí každých 12 měsíců trvání Tarifu SW PROFESSIONAL nárok na bezplatnou konzultaci, školení, revizi systému a jeho užívání dle požadavků Uživatele, a to v rozsahu 3 hodin. Konzultace bude provedena ve vzájemně dohodnutém termínu, a to na základě výzvy Uživatele formou založení nového požadavku do služby „Školení a konzultace“ v IKOS SC. Účtovány budou pouze případné cestovní výdaje a náklady na ubytování.

4.4.3. Uživatel má dále po uplynutí každých 12 měsíců trvání Tarifu SW PROFESSIONAL nárok na bezplatnou účast jedné osoby na pravidelném školení, pořádaném Poskytovatelem.

4.5. **HW STANDARD**

4.5.1. Tarif HW STANDARD je balíček, na jehož základě jsou zajištěny veškeré potřebné služby související s podporou a servisem HW komponentů s garantovanými termíny.

4.5.2. Součástí Tarifu HW STANDARD jsou následující služby:

(a) Servis snímačů

(b) Technické šetření

4.6. **HW PROFESSIONAL**

4.6.1. Tarif HW PROFESSIONAL obsahuje služby Tarifu HW STANDARD uvedené v odst. 4.5.2.

4.6.2. Tarif HW PROFESSIONAL nelze aktivovat bez aktivovaného Tarifu HW STANDARD.

4.6.3. Uživatel má dále po uplynutí každých 12 měsíců trvání Tarifu HW PROFESSIONAL nárok na bezplatnou návštěvu Poskytovatele u Uživatele v rozsahu 3 hodin určenou ke kontrole, revizi a diagnostice HW komponentů dle požadavků Uživatele. Návštěva Poskytovatele bude provedena ve vzájemně dohodnutém termínu a to na základě výzvy Uživatele.

4.7. **SW/HW PREMIUM**

4.7.1. Tarif SW/HW PREMIUM obsahuje služby Tarifu HW STANDARD uvedené v odst. 4.5.2. a SW STANDARD uvedené v odst. 4.3.2.

4.7.2. Uživatel má dále po uplynutí každých 6 měsíců trvání Tarifu SW PREMIUM nárok na bezplatnou konzultaci, školení, revizi systému a jeho užívání dle požadavků Uživatele, a to v rozsahu 3 hodin. Konzultace bude provedena ve vzájemně dohodnutém termínu a to na základě výzvy Uživatele formou založení nového požadavku do služby „Školení a konzultace“ v IKOS SC. Účtovány budou pouze případné cestovní výdaje a náklady na ubytování.

4.7.3. Uživatel má dále po uplynutí každých 6 měsíců trvání Tarifu SW PREMIUM nárok na bezplatnou účast jedné osoby na pravidelném školení, pořádaném Poskytovatelem.

5. KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

5.1. IKOS SC

5.1.1. Není-li v těchto Podmínkách podpory IKOS CZ uvedeno jinak, je Uživatel povinen využívat pro komunikaci s Poskytovatelem a při řešení svých požadavků v rámci Servisních služeb IKOS Service Center provozovaný na adrese [redacted]

5.1.2. IKOS SC je dostupná pro pracovníky Uživatele v počtu:

(a) 1 pro Tarif SW BASIC

(b) 1 pro Tarif SW STANDARD

(c) 2 pro TARIF SW PROFESSIONAL

(d) 3 pro Tarif SW/HW PREMIUM

5.1.3. Uživatelský účet pro IKOS SC je vytvořen na základě požadavku odpovědné osoby Uživatele určené Smlouvou IKOS SC nebo jiným již definovaným zástupcem Uživatele.

5.1.4. Uživatel je povinen seznámit se s ovládáním IKOS SC uvedeným v sekci IKOS SC - Nápověda.

5.2. Telefon

5.2.1. V případech, kdy tyto Podmínky podpory IKOS CZ umožňují zadávání požadavků na Servisní služby telefonicky je telefonní podpora dostupná na číslech uvedených u jednotlivých servisních služeb.

5.3. E-mail

5.3.1. Pro případy, kdy tyto Podmínky podpory IKOS CZ umožňují zadávání požadavků na Servisní služby e-mailem, nebo stanovují komunikaci e-mailem, nebo pro ostatní případy komunikace jsou Poskytovatelem zřízeny následující emailové adresy:

(a) [redacted] - pro zadávání požadavků služby „Servis snímačů“

(b) [redacted] - pro obchodní záležitosti

(c) [redacted] - pro ekonomické záležitosti a zasílání faktur

6. CENÍK

6.1. Struktura ceny Servisních služeb

6.1.1. Cena poskytnutých Servisních služeb se skládá z Paušálu, plateb za poskytnuté Servisní služby účtované na základě hodinové sazby a dalších plateb stanovených Smlouvou nebo těmito Podmínkami podpory IKOS CZ jako jsou platby za materiál a platby ostatních nákladů Poskytovatele (cestovné, náklady na ubytování).

6.1.2. Pro nově vzniklé aplikace, moduly nebo instalované komponenty budou jednotkové ceny uveřejněny prostřednictvím IKOS Support Centre. V případě atypických úprav nebo implementace u Uživatele může být ze strany Poskytovatele stanoven doplňující poplatek za aktualizaci a podporu.

6.2. **Paušál**

6.2.1. Uživatel je povinen hradit Poskytovateli pravidelné roční platby za sjednaný Tarif/y.

6.2.2. Paušál za daný Tarif je stanoven, jak uvedeno v následující tabulce, jako součet jednotlivých cen podpory Základního modulu, podpory Rozšiřujících modulů a případně ceny podpory HW komponent vypočítaných jako násobku v tabulce uvedeného koeficientu a ceníkové ceny bez DPH Základního modulu uvedeného v tabulce v odstavci 6.2.4, ceny Rozšiřujících modulů uvedených v tabulce v odstavci 6.2.6, případně cen HW komponent uvedených v tabulce v odstavci 6.2.8. K výsledné částce bude připočítána DPH.

Tarif	**Výpočet Paušálu**	**A. cena podpory Základního modulu (Kč)**	**B. cena podpory Rozšiřujících modulů (Kč)**	**C. cena podpory HW komponent (Kč)**
SW BASIC	Paušál = A + B	[redacted] (cena Základního modulu uvedená v tabulce 6.2.4)	[redacted] (cena Rozšiřujících modulů uvedená v tabulce 6.2.6)	------
SW STANDARD	Paušál = A + B	[redacted] (cena Základního modulu uvedená v tabulce 6.2.4)	[redacted] (cena Rozšiřujících modulů uvedená v tabulce 6.2.6)	------
SW PROFESSIONAL	Paušál = A + B	[redacted] (cena Základního modulu uvedená v tabulce 6.2.4)	[redacted] (cena Rozšiřujících modulů uvedená v tabulce 6.2.6)	------
HW STANDARD	Bezplatně	------	------	------
HW PROFESSIONAL	Paušál = C	------	------	[redacted] (cena HW komponent 6.2.8)
SW/HW PREMIUM	Paušál = A + B + C	[redacted] (cena Základního modulu uvedená v tabulce 6.2.4)	[redacted] (cena Rozšiřujících modulů uvedená v tabulce 6.2.6)	[redacted] (cena HW komponent 6.2.8)

6.2.3. Pro výpočet ceny podpory Rozšiřujících modulů použité ve sloupci B tabulky v odstavci 6.2.2. se použije nejvýše částka odpovídající ceně Rozšiřujícího modulu konfigurovaného pro 500 zaměstnanců.

6.2.4. Ceník Základních modulů je uveden v následující tabulce. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceník Základních modulů		
Moduly	IKOS D5/BASIC	[redacted]
	IKOS D5/15	
	IKOS D5/25	
	IKOS D5/50	
	IKOS D5/100	
Příplatky za navýšení Modulu IKOS D5	IKOS D5, navýšení **+10** nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení **+25** nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení **+50** nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení **+100** nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení **+500** nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení **+1000** nad rámec 100 zaměstnanců	

6.2.5. Pro účely výpočtu ceny Základního modulu IKOS D5 konfigurovaného pro více než 100 zaměstnanců je cena Základního modulu stanovena jako součet ceny Modulu IKOS D5 a součtu příplatků za navýšení odpovídajících požadovanému počtu zaměstnanců.

6.2.6. Ceník Rozšiřujících modulů je uveden v následující tabulce. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceník Rozšiřujících modulů		
Komunikační knihovny	IKOSTERM.DLL	[redacted]
	WEBTERM.DLL	
	FXTERM.DLL	
	IMPTERM.DLL	
	INTERMEC.DLL	
	SUPREMA.DLL	
	IKOSTERMHILEV.DLL	
	IKOSTERM.DLL	
Doplňky	IKOS D5 - ARCHIV	
	IKOS D5 - Datová omezení	
	IKOS D5 - Editor směn	
	IKOS D5 - Editor účtů	
	IKOS D5 - Editor prémií	
	IKOS D5 - Monitor Přítomnosti	
	IKOS D5 - MS SQL	
	IKOS D5 - Náhledový modul "POHYB"	
	IKOS D5 - Plánovač úloh	
	IKOS D5 - API Core	
	IKOS D5 - API Monitor přítomnosti	
	IKOS D5 - API Editor docházky	
	IKOS D5 - WEBTERMINAL.CZ	
Nadstavbové	Cena je vypočtena procentuální sazbou z ceny Základního modulu, a to do max. výše licence pro **500** zaměstnanců. Při rozšíření licence o nové	

moduly	zaměstnance se cena Nadstavbového modulu přepočítá.	
	Zakázky	[redacted]
	Jídelna	
	Exporty do mzdových a výrobních systémů	

6.2.7. Pro stanovení ceny podpory Rozšiřujících modulů ve sloupci B tabulky v odstavci 6.2.2 se použije součet jednotlivých cen příslušných Rozšiřujících modulů použitých v Docházkovém systému.

6.2.8. Aktuální ceník HW komponent. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceník HW komponent		
RFte00072	IT-0402, převodník RS-232/485, galvanicky odd.	[redacted]
RFte00027	IT-0501, převodník RS-232/485, IACP	
RFte00083	IT-0620, převodník RS232/USB	
RFte00030	IT-0800, převodník RS-485<->TCP/IP	
RFnc00084	IT-0904, převodník USB-Ethernet, 2 port	
dkSn00007	Biometrický snímač BioMini	
RFte00088	IT-1501, terminál pro evidenci docházky	
RFte00087	IT-1500, terminál pro evidenci docházky	
RFte00075	IT-4300, přístupový terminál RFID (Unique, RS485)	
RFte00077	IT-4301, přístupový terminál RFID (Unique, ETH)	
RFte00070	IT-4391, přístupový terminál RFID (Unique, ETH)	
RFte00089	IT- IT-4361, přístupový terminál s daktyloskopií	
RFte00090	IT- IT-4331, přístupový terminál s daktyloskopií a UNIQUE	
RFte00091	IT- IT-4371, přístupový terminál s daktyloskopií a MIFARE	
RFte00049	IT-4810, externí anténa univerzální	
RFte00074	IT-WATT R2, dotykový terminál pro evidenci docházky	
RFte00109	IT-WATT R3	
RFte00110	IT-WATT R3 + BIOMETRIE	
RFte00098	IT-WATT BASIC, řídicí modul přístupového systému	
RFte00107	IT-LITE, terminál pro evidenci docházky - dotykový displej	

6.2.9. Pro stanovení ceny podpory HW komponent ve sloupci C tabulky v odstavci 6.2.2. se použije součet cen jednotlivých HW komponent použitých v Docházkovém systému.

6.3. **Hodinová sazba**

6.3.1. Je-li poskytovaná Servisní služba zpoplatněna hodinovou sazbou, bude Uživateli vyúčtován vždy skutečně strávený čas poskytování Servisní služby a příslušné hodinové sazby.

6.3.2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn účtovat Servisní služby tak, že za každou započatou čtvrthodinu (15 minut) je oprávněn vyúčtovat ¼ příslušné hodinové sazby.

6.3.3. V případě, že je Servisní služba poskytována mimo řádnou pracovní dobu Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn účtovat následující přirážky k jednotlivým hodinovým sazbám.

Položka	Přirážka
V pracovní dny v době mimo Pracovní dobu	[redacted]
Práce v sobotu, v neděli, ve státní svátek	

6.4. **Cestovné a náklady na ubytování**

6.4.1. Není-li stanoveno jinak, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli náklady na cestovné vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytnutou Servisní službou, a to v následující výši:

Název	Cena	MJ
Kilometrovné	[redacted]	Km
Čas na cestě pro SW		Hodina/Osoba
Čas na cestě pro HW		Hodina/Osoba

6.4.2. V případě, že si poskytnutí Servisní služby vyžádá ubytování pracovníka Poskytovatele, je Uživatel povinen Poskytovateli takové náklady po předchozím schválení jejich výše uhradit.

6.5. **Další náklady a poplatky**

6.5.1. Uživatel je povinen uhradit také případné vedlejší náklady vzniklé Uživatel v souvislosti s poskytováním Servisních služeb Uživateli jako jsou pronájmy prostor, techniky a podobně, na kterých se s Poskytovatelem dopředu dohodl.

6.5.2. V případě obnovení poskytování Servisních služeb Uživateli, kterému bylo poskytování Servisních služeb omezeno či pozastaveno podle ustanovení 5.1.1. (b) Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli následující poplatky:

Název	Cena	MJ
Obnovení licence po předchozím pozastavení	[redacted]	Případ

6.5.3. V případě provedení změn v osobách oprávněných osob pro vstup do IKOS Suport Centre nebo přidání dalších uživatelů je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli následující poplatky:

Název	Cena	MJ
Změna uživatele EBC	[redacted]	Případ
Další uživatel EBC		Uživatel

6.6. **Speciální ustanovení k fakturaci Servisních služeb**

6.6.1. Zadání požadavku v rámci IKOS Suport Centre je chápáno jako závazná objednávka požadované služby a na jejím základě bude v případě, že se jedná o placenou službu, její čerpání fakturováno. Fakturace požadavků bude prováděna po dokončení požadavku dle uvážení Poskytovatele, nejpozději však do 60 dnů po dokončení.

6.6.2. Faktury budou nabyvateli doručovány ve formátu PDF na nabyvatelem určenou e-mailovou adresu.

6.6.3. Poskytovatel je oprávněn uzavřít a fakturovat Servisní požadavek v případě, že Uživatel opakovaně nereaguje na Výzvu k součinnosti.

7. REKLAMACE

7.1. **Reklamace provedených Servisních služeb**

7.1.1. Reklamaci služeb poskytnutých v rámci IKOS SC provede Uživatel zadáním nadřazeného požadavku k reklamovanému požadavku do služby Reklamace. Tyto požadavky budou řešeny jako reklamace a pokud budou Poskytovatelem uznány, bude řešení vykonáno Poskytovatelem zdarma a to neprodleně. Službu lze reklamovat nejpozději 6 měsíců od jejího poskytnutí (uzavření požadavku).

7.2. **Způsob řešení reklamace**

7.2.1. Uznané reklamace budou Poskytovatelem vyřešeny následujícím způsobem:

(a) odstraněním závady (chyby),

(b) poskytnutím odpovídající služby v případě neúplného nebo nesprávného poskytnutí účtované služby,

(c) vystavením dobropisu v případě neoprávněně účtované služby.

7.2.2. V případě, že reklamace nebude uznána, je Poskytovatel oprávněn požadavek přeřadit do sekce pro odpovídající typ služby, jenž byl Uživateli poskytnut v rámci prací provedených při řešení reklamace a tuto službu Uživateli vyúčtovat v souladu s její specifikací. Tuto skutečnost potvrdí Poskytovatel u konkrétního požadavku formou komentáře.

7.2.3. Reklamace nezakládá důvod k neuhrazení faktury za reklamované Servisní služby ani žádné jiné faktury Poskytovatele.