

LICENČNÍ SMLOUVA č. 17152

uzavřená dle ustanovení § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)



(dále jen „Smlouva“)

1. Smluvní strany

NABYVATEL: Česká republika - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
Se sídlem: Karmelitská 529/5, 118 12 Praha 1
IČO: 00022985
Jednající: Ing. Václav Jelen, ředitel Odboru informatiky a statistiky
Bc. Jan Frisch, ředitel Odboru technické pomoci
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

(dále jen „Nabyvatel“)

a

POSKYTOVATEL: RTS, a.s.
Se sídlem: Lazaretní 4038/13, 615 00 Brno
IČO: 25533843
DIČ: CZ25533843
č. účtu: 
zastoupen: 
Společnost je zapsána v OR, vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2671
(dále jen „Poskytovatel“)
(dále jednotlivě jako „smluvní strana“, společně potom jako „smluvní strany“)



2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Nabyvateli licenci k Software RTS (stavebně informační systém BUILDpower S) a k Cenové soustavě RTS DATA v rozsahu:

| Položka | Rozsah |
|---|-----------------------|
| Licence pro uživatele | 3 |
| Licence k Cenové soustavě RTS DATA | KOMPLET |
| Update SW (optimalizace) | Průběžně |
| Aktualizace SW včetně legislativních změn | Průběžně |
| Aktualizace cen a obsahu Cenové soustavy RTS DATA | 2 x ročně |
| Servisní služby | Dle potřeb Nabyvatele |

Nabyvatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu dle čl. 5. Smlouvy.

- 2.2 Seznam aplikací Software RTS: Rozpočty, Datová základna, Soupis provedených prací.
- 2.3 Servisními službami se rozumí soubor podpůrných činností, které Poskytovatel zajišťuje k aplikacím Softwaru RTS. Jedná se o metodickou a technickou podporu uživatelů Nabyvatele po telefonu, servisní pohotovost do 48 hod., možnost individuální konzultace v sídle nebo na pobočce Poskytovatele, e-mailová technická a metodická podpora uživatelů Nabyvatele, vzdálená pomoc – interaktivní podpora uživatelů Nabyvatele.
- 2.4 Základní pojmy a výklad položek uvedených v předmětu Smlouvy jsou vymezeny v Obchodních podmínkách společnosti RTS, a.s. Smluvní vztah se bude dále řídit Obchodními podmínkami společnosti RTS, a.s., které tvoří přílohu č. 2 Smlouvy (dále jen „Příloha č. 2“).
- 2.5 Dojde-li k rozporu mezi ustanoveními uvedenými v textu Smlouvy a ustanoveními uvedenými v Obchodních podmínkách společnosti RTS, a.s., přednostně platí ustanovení uvedené v textu Smlouvy.

3. Vlastník práv

- 3.1 RTS, a.s. je jediným oprávněným subjektem práv týkajících se Software RTS a Cenové soustavy RTS DATA. Software RTS zahrnuje nejen softwarové vybavení, ale i programovou dokumentaci.

4. Lhůty a instalace


- 4.1 Smlouva se uzavírá na období čtyř (4) let od data její účinnosti.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Nabyvateli licenci k Software RTS (stavebně informační systém BUILDpower S) a k Cenové soustavě RTS DATA v rozsahu dle čl. 2. Smlouvy do deseti (10) kalendářních dnů od účinnosti Smlouvy.

- 4.3 Nabyvatel provede instalaci Softwaru RTS (stavebně informační systém BUILDpower S) a Cenové soustavy RTS DATA v rozsahu dle čl. 2. Smlouvy vlastními prostředky.
- 4.4 Pro účely této Smlouvy se rozumí, že maximální lhůty pro vyřešení závad a nedostatků dle Přílohy č. 2, čl. II., odst. 1. a 2., jsou stanoveny v délce 96 hod.

5. Cena

- 5.1 Celková cena, kterou se Nabyvatel zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnutí licence dle čl. 2. Smlouvy činí 91 200,- Kč bez DPH. Daň z přidané hodnoty 21 % činí 19 152,- Kč, tzn. celková cena včetně DPH činí 110 352,- Kč (slovy: sto deset tisíc tři sta padesát dva korun českých).
- 5.2 Rozpis celkové ceny za dobu účinnosti Smlouvy je uveden v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „Příloha č. 1“). Cena je stanovena jako paušální, maximální, nepřekročitelná a zahrnuje poskytnutí licenčního práva a činností uvedených v čl. 2. Smlouvy.
- 5.3 Sazba daně je ve Smlouvě uvedena v zákonné výši ke dni podpisu Smlouvy. V případě změny sazby DPH v průběhu účinnosti Smlouvy bude cena adekvátně změněna.

6. Platební podmínky

- 6.1 Úhrada ceny dle čl. 5.1 Smlouvy bude provedena na základě zaslaných daňových dokladů - faktur (dále jen „faktura“). První faktura bude vystavena za období od předání/převzetí předmětu Smlouvy do 31. 12. 2021. Součástí první faktury bude předávací protokol potvrzující předání a převzetí předmětu Smlouvy kontaktními osobami dle odst. 11.1 Smlouvy (předávací protokol bude vystaven zvlášť pro každou fakturační jednotku dle odst. 6.2). Následující faktury budou vystaveny pro období šesti (6) měsíců.
- 6.2 Za každé fakturované období budou vystaveny dvě (2) samostatné faktury, a to následovně:
2 ks licencí vč. servisních služeb – pro úřad MŠMT,
1 ks licence vč. servisních služeb – pro OP.
- 6.3 Faktura pro OP bude označena názvem operačního programu a registračním číslem projektu, ze kterého je hrazena. Název příslušného operačního programu a registrační číslo projektu bude kontaktní osobou Nabyvatele v náležitostech OP sděleno Poskytovateli před vystavením první faktury. V případě změny registračního čísla projektu či operačního programu bude ze strany kontaktní osoby Nabyvatele v náležitostech OP vždy takováto změna Poskytovateli včas sdělena.
- 6.4 Faktury budou zasílány elektronicky na e-mailovou adresu Nabyvatele: 
- 6.5 Doba splatnosti faktur je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Nabyvateli. Pokud termín doručení faktury Nabyvateli připadá na období od 16. prosince běžného roku do 12. února roku následujícího, prodlužuje se splatnost faktury z původních 30 dní na 60 dní. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a touto Smlouvou stanovené náležitosti, je Nabyvatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Poskytovateli s tím, že Poskyvatel je poté povinen doručit novou fakturu s novým termínem splatnosti

30 kalendářních dnů ode dne doručení nové faktury Nabyvateli. V takovém případě není Nabyvatel v prodlení s úhradou.

- 6.6 Platba bude uskutečněna bezhotovostním převodem z účtu Nabyvatele na účet Poskytovatele, a to v české měně. Za datum úhrady se považuje den odepsání příslušné částky z účtu Nabyvatele.
- 6.7 Nabyvatel si vyhrazuje právo závazné pokyny k fakturaci v průběhu účinnosti Smlouvy dále upřesnit dle svých požadavků.

7. Finanční kontrola, uchování dokladů a podkladů

- 7.1 Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit archivaci dokumentů o plnění Smlouvy po dobu stanovenou právními předpisy, zejména uchování účetních záznamů a dalších relevantních podkladů souvisejících s předmětem plnění Smlouvy.
- 7.3 Poskytovatel poskytne Nabyvateli či oprávněným orgánům maximální možnou součinnost při provádění kontroly projektu, z něhož je plnění Smlouvy hrazeno, předloží na vyžádání doklady vztahující se k předmětu Smlouvy a doloží další významné skutečnosti požadované Nabyvatelem či oprávněným orgánem. Poskytovatel je povinen umožnit Nabyvateli či oprávněným orgánům výkon práva kontroly, a to po celou dobu, po kterou je to vyžadováno legislativou daného operačního programu případně jinými předpisy EU nebo ČR, tj. pro OP VVV do 31. 12. 2033. Po tuto dobu je také povinen zajistit i archivaci dokumentů. V případě, že dojde k financování plnění z této Smlouvy z dalšího operačního programu (programů), vyhrazuje si Nabyvatel požadavek na příslušnou archivační lhůtu, včetně práv kontroly, dále prodloužit, a to v závislosti na aktuálních předpisech konkrétního programu. V případě, že taková potřeba nastane, bude Poskytovatel ze strany Nabyvatele o tomto písemně informován.

8. Práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1 Nabyvatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost při implementaci software.
- 8.2 Nabyvatel se zavazuje nepřivodit vlastní činností porušení či zánik práv poskytovaných podle této Smlouvy ani nepodporovat činnost třetích osob, směřujících k týmž důsledkům.
- 8.3 Nabyvatel je povinen bezodkladně informovat Poskytovatele, je-li omezován ve výkonu práv dle této Smlouvy třetími osobami nebo zjistí-li, že třetí osoby práva podle této Smlouvy porušují.
- 8.4 Nabyvatel se zavazuje konzultovat veškerý SW třetích stran před jeho instalací na PC stanici, na které je provozován software RTS. Pokud toto neučiní a instalace takového SW způsobí nefunkčnost softwaru RTS, pak se Nabyvatel zavazuje uhradit náklady Poskytovatele na jeho provozování.

- 8.5 Nabyvatel byl upozorněn na nutnost vytváření záložních kopií dat softwaru RTS v pravidelných intervalech. Za zálohování těchto informací a za případné škody vyplývající z nedostatečného zálohování nepřebírá Poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 8.6 Poskytovatel software nenese žádnou zodpovědnost za škody vzniklé výpadkem proudu, nedostatečným zálohováním nebo jinými objektivními příčinami.
- 8.7 Veškeré informace obsažené v Cenové soustavě RTS DATA jsou poskytovány s maximální snahou o přesnost a pravdivost. Poskytovatel nepřijímá žádnou zodpovědnost za přímé ani nepřímé související škody způsobené nesprávným užitím poskytovaných informací.
- 8.8 Pro řešení případných reklamací se po dobu účinnosti Smlouvy na tento software vztahují podmínky standardního záručního servisu podle Přílohy č. 2.
- 8.9 Smluvní strany se zavazují během plnění Smlouvy i po ukončení Smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy.

9. Smluvní sankce

- 9.1 Při prodlení Nabyvatele s platbou je Poskytovatel oprávněn požadovat nejvýše zákonný úrok z prodlení, jiné sankce vůči Nabyvateli jsou nepřipustné.
- 9.2 Při neplnění dle čl. 4., odst. 4.2 Smlouvy je Nabyvatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu v zákonné výši z ceny měsíčního plnění bez DPH dle Přílohy č. 1 za každý den prodlení.
- 9.3 Při prodlení Poskytovatele s vyřešením závad či nedostatku dle čl. 4., odst. 4.4 Smlouvy, je Nabyvatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každých dalších 24 hod. prodlení pro každý jednotlivý případ.
- 9.4 Poskytovatel se zavazuje k uhrazení smluvní pokuty Nabyvateli za porušení povinnosti mlčenlivosti ve výši 25.000,- Kč, a to za každé takové zjištění porušení povinnosti.
- 9.5 Všechny informace, které jsou považovány za důvěrné s povinností zachovat mlčenlivost, budou Poskytovateli sdělovány výhradně písemnou formou, s příslušným označením důvěrnosti.
- 9.6 Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů poté, co bude písemná výzva oprávněné strany o její zaplacení doručena druhé smluvní straně.

10. Ukončení smluvního vztahu

- 10.1 Tato Smlouva může zaniknout písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 10.2 Nabyvatel může od Smlouvy odstoupit v případech závažného nebo opakovaného porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele při plnění Smlouvy. Závažným porušením se rozumí překročení lhůty pro zajištění plnění předmětu Smlouvy o více než deset (10) pracovních dní.
- 10.3 Nabyvatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku anebo i v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Rovněž pak v případě, kdy Poskytovatel vstoupí do likvidace.

- 10.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě závažného nebo opakovaného porušení smluvních povinností ze strany Nabyvatele při plnění Smlouvy. Závažným porušením se rozumí překročení lhůty pro zaplacení dohodnuté ceny větším než čtrnáct (14) dnů po datu splatnosti.
- 10.5 Důvody pro jednostranné odstoupení některé ze smluvních stran od Smlouvy dle tohoto článku musí vždy obsahovat zdůvodnění.
- 10.6 Za den odstoupení od Smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné smluvní strany doručeno druhé smluvní straně. Okamžikem doručení se odstoupení stává účinným. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a na náhradu škody.
- 10.7 Nabyvatel si vyhrazuje právo vypovědět Smlouvu i před uplynutím sjednané doby bez uvedení důvodů, přičemž výpovědní lhůta činí dva měsíce a počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení druhé smluvní straně.

11. Další ujednání

- 11.1 K zajištění koordinace činností vyplývajících ze Smlouvy a dále k předání a převzetí předmětu Smlouvy jsou oprávněni:

za Poskytovatele: [redacted] e-mail: [redacted] tel.: [redacted]

za Nabyvatele:

- ve věci předmětu Smlouvy:

OP – [redacted] e-mail: [redacted]

Úřad MŠMT – [redacted] e-mail: [redacted] tel.: [redacted]

- v ostatních záležitostech Smlouvy :

OP – [redacted] e-mail: [redacted] tel.: [redacted]

Úřad MŠMT – [redacted] e-mail: [redacted] tel.: [redacted]

případně pracovník jimi pověřený.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou ze smluvních stran. Účinnosti nabývá Smlouva v souladu se zákonem č. 340/2015 sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, dnem jejího zveřejnění v registru smluv, ne však dříve než 18. 9. 2021.
- 12.2 Pokud v této Smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, popř. ostatními právními předpisy vztahujícími se k předmětu Smlouvy.
- 12.3 Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky s písemným souhlasem obou smluvních stran. Změny fakturačních údajů a změny kontaktních

osob nevyžadují dodatek ke Smlouvě, ale je možné je provést na základě písemného oznámení druhé smluvní straně.

- 12.4 Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění Smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od této Smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost. Nepovede-li tento postup k vyřešení sporu, bude spor předložen příslušnému soudu v České republice.
- 12.5 Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání Smlouvy neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a smluvní strany prohlašují, že Smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze.
- 12.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž Nabyvatel obdrží dvě (2) vyhotovení a Poskytovatel jedno (1) vyhotovení.
- 12.7 V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Nabyvatel uveřejnění celého textu Smlouvy, vyjma osobních údajů a metadat Smlouvy v registru smluv, včetně případných oprav uveřejnění s tím, že nezajistí-li Nabyvatel uveřejnění Smlouvy nebo metadat v registru smluv do 30 dnů od uzavření Smlouvy, pak je oprávněn zajistit jejich uveřejnění Poskytovatel ve lhůtě tří měsíců od uzavření Smlouvy.
- 12.8 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemné dohodě, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své podpisy.

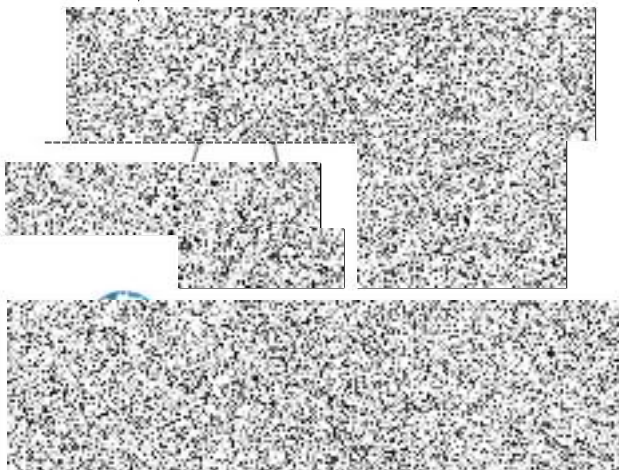
Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 - Rozpis celkové ceny v Kč,

Příloha č. 2 – Obchodní podmínky k software společnosti RTS, a.s.

V Brně dne: 24.8.2021

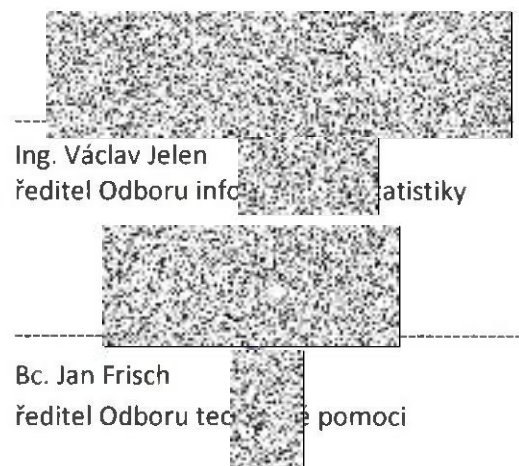
Za Poskytovatele:



V Praze dne:

- 3 -09- 2021

Za Nabyvatele:



Ing. Václav Jelen
ředitel Odboru info[redacted] statistiky

Bc. Jan Frisch
ředitel Odboru tec[redacted] pomoci

Příloha č. 1

Rozpis ceny 3 ks licencí v Kč

| | Cena bez DPH | DPH 21 % | Cena celkem s DPH |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------|
| Cena celkem za měsíc | 1 750,- | 367,50 | 2 117,50 |
| Cena celkem za šest (6) měsíců | 10 500,- | 2 205,- | 12 705,- |
| Cena celkem za 48 měsíců | 84 000,- | 17 640,- | 101 640,- |

Rozpis ceny servisních služeb pro 3 ks licencí v Kč

| | Cena bez DPH | DPH 21 % | Cena celkem s DPH |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------|
| Cena celkem za měsíc | 150,- | 31,50 | 181,50 |
| Cena celkem za šest (6) měsíců | 900,- | 189,- | 1 089,- |
| Cena celkem za 48 měsíců | 7 200,- | 1 512,- | 8 712,- |

Rozpis celkové ceny pro 1 ks licence v Kč

| | Cena bez DPH | DPH 21 % | Cena celkem s DPH |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------|
| Cena celkem za měsíc | 633,33 | 133,- | 766,33 |
| Cena celkem za šest (6) měsíců | 3 800,- | 798,- | 4 598,- |
| Cena celkem za 48 měsíců | 30 400,- | 6 384,- | 36 784,- |

Rozpis celkové ceny pro 3 ks licencí v Kč

| | Cena bez DPH | DPH 21 % | Cena celkem s DPH |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------|
| Cena celkem za měsíc | 1 900,- | 399,- | 2 299,- |
| Cena celkem za šest (6) měsíců | 11 400,- | 2 394,- | 13 794,- |
| Cena celkem za 48 měsíců | 91 200,- | 19 152,- | 110 352,- |

Příloha č. 2 - Obchodní podmínky k software společnosti RTS, a. s. pro

Licenční smlouvu č. 17152

Článek I.



Úvodní ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky upravují obchodní vztah mezi společností RTS, a.s. (dále zhotovitelem) a zákazníky či klienty společnosti RTS, a.s. (dále objednatelem). Obecným obchodním podmínkám podléhá poskytnutí licencí k software RTS a dodávek následných služeb k tomuto produktu učiněné v době platnosti těchto podmínek. Všeobecné obchodní podmínky jsou veřejně k dispozici v tištěné podobě na obchodních a servisních místech dodavatele, v elektronické podobě na internetových stránkách zhotovitele.
2. Pro potřeby Licenční smlouvy č. 17152 platí ustanovení bodů 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 15.

Článek II.

Vymezení pojmů

1. *Standardním záručním servisem se rozumí:*
 - vyjádření zhotovitele k nahlášeným závadám a nedostatkům, které znemožňují využívání deklarovaných funkcí software RTS, v pracovních dnech nejpozději do 30 dnů od doručení zprávy zhotoviteli. Zhotovitel ve vyjádření uvede způsob a termín vyřešení této závady.
 - objednatel hlásí tyto závady výhradně písemnou formou a doručí je objednateli e-mailem, faxem nebo dopisem.
 - chyby uvedené v předchozích odstavcích musí být formulovány tak, aby jim jednoznačně rozuměl jak objednatel, tak i zhotovitel.
 - za chyby se nepovažují připomínky a požadavky objednatele na změnu či rozšíření procesů a funkcí software RTS implementovaného u objednatele.
 - všechny ostatní služby poskytované uživatelům, kteří mají se zhotovitelem uzavřenu servisní smlouvu nejsou součástí tohoto standardního záručního servisu a nebudou poskytovány.
 2. *Rozšířeným záručním a pozáručním servisem s pohotovostí do 24 (48) hodin se rozumí:*
 - odstranění vad znemožňujících užívání a provoz software RTS, které se projevují jako reprodukovatelná chyba, nejpozději do určeného počtu hodin od doručení zprávy zhotoviteli standardním informačním kanálem. Pokud lze reklamovaný proces nebo funkci systému vyřešit jiným procesem nebo jinou funkcí systému, pak zhotovitel tuto možnost objednateli oznámí a tato závada se za znemožňující užívání systému nepovažuje.
 - vyjádření zhotovitele k ostatním nahlášeným závadám a nedostatkům, které znemožňují využívání deklarovaných funkcí software RTS do určeného počtu hodin od doručení zprávy zhotoviteli standardním informačním kanálem. Zhotovitel ve vyjádření uvede způsob a termín vyřešení této závady.
 - chyby uvedené v předchozích odstavcích musí být formulovány tak, aby jim jednoznačně rozuměl jak objednatel, tak i zhotovitel.
-

- za chyby se nepovažují připomínky a požadavky objednatele na změnu či rozšíření procesů a funkcí software RTS implementovaných u objednatele.
3. Časové údaje uvedené v bodě 1 tohoto článku se týkají pouze pracovních dnů a pracovní doby v tyto dny, která je stanovena v rozmezí 8 - 16 hodin.
 4. *Reprodukovatelnou chybou se rozumí:*
 - Chyba, která se pravidelně opakuje při spouštění funkce systému
 - projevuje se nezávisle na operačním systému pracovní stanice, serveru a ostatních technických prvcích IS/IT (informačního systému / informačních a komunikačních technologiích)
 - projevuje se pravidelně a opakovaně na jednoznačně specifikovaném operačním systému nebo technickém prvku IS/IT.
 5. *Standardními informačními kanály pro komunikaci a předávání zpráv o chybách jsou:*
 - e-mailová adresa 
 - telefonní číslo 
 6. *Telefonickou a e-mailovou technickou a metodickou podporou se rozumí využití těchto komunikačních kanálů pro urgentní konzultace uživatelů objednatele se zástupcem zhotovitele, zejména ke konzultacím o možnostech řešení operativních požadavků objednatele na funkčnosti a způsob ovládání systému.*
 7. *Vzdálenou pomocí se rozumí operativní a zástupcem objednatele vyžádaný zásah, realizovaný pomocí softwarových produktů umožňující přímý přístup k počítačům objednatele, uskutečněný především za účelem metodické pomoci a konzultace k odborným problémům, ověřování funkčnosti software a vyžádané pomoci s instalací upgrade a update softwaru.*
 8. *Dodávkou upgrade software včetně legislativy se rozumí zejména:*
 - úpravy software RTS zhotovitelem na základě změn v obecně závazných právních předpisech
 - předání nových verzí software RTS objednateli nebo jejich implementace u objednatele
 - úpravy zaručující technický a technologický vývoj software RTS
 - úpravy nevyžádané objednatelem ve zprovozněných aplikacích prováděné zhotovitelem za účelem zvýšení funkčnosti software RTS.
 9. *Dodávkou průběžného update software se rozumí zejména:*
 - operativní opravy zjištěných chyb a nedostatků software RTS
 - předání těchto oprav objednateli nebo jejich implementace u objednatele
 - optimalizace funkcí software RTS
 - úpravy nevyžádané objednatelem ve zprovozněných aplikacích prováděné zhotovitelem za účelem zvýšení funkčnosti software RTS.
 10. *Úpravami software RTS prováděnými zhotovitelem nad rámec smlouvy se rozumí zejména:*
 - úpravy na základě požadavků objednatele nad rámec uvedený v bodě 9 tohoto článku

- úpravy na základě požadavků objednatele, které jsou svým charakterem unikátní a nevyužitelné při dalším vývoji systému
- implementace na standardně nepodporovaných operačních systémech a IS/IT technických prvcích.

11. *Dodávkou aktualizace cen a obsahu cenové soustavy RTS DATA se rozumí zejména*

- doplnění nových položek RTS pro katalogy stavebních a montážních prací, materiálů, strojů a profesí vydaných v daném období pro rozsah datových souborů zakoupených objednatelem
- doplnění doporučených směrných cen RTS pro ceníky stavebních a montážních prací, materiálu, strojů a profesí pro dané období pro rozsah datových souborů zakoupených objednatelem
- aktualizace je prováděna pravidelně 2x ročně.

12. *Zálohováním systému se rozumí pravidelné vytváření záložních kopií databáze systému v intervalech minimálně 1 x denně na technická zařízení objednatele. Za zálohování informací ani za žádné případné škody vyplývající z nedostatečného zálohování nepřebírá zhotovitel žádnou odpovědnost.*

13. *Instalací software RTS se rozumí:*

- nainstalování z instalačního nosiče nebo formou elektronického odkazu dle počtu zakoupených licencí a rozsahu datových bloků na výpočetní techniku objednatele, odpovídající technickým požadavkům na jeho provoz.
- nastavení základních parametrů systému podle individuálních požadavků objednatele.

14. *Základním proškolením systému se rozumí:*

- Předvedení a vysvětlení základních principů fungování jednotlivých softwarových modulů
- Seznámení se základními ovládacími prvky softwaru RTS
- Rozsah tohoto proškolení je max. 2 hodiny

15. *Konzultací v místě nebo na pobočce Poskytovatele se rozumí individuální řešení specifických potřeb uživatele spojených s užíváním software RTS. Konzultace neslouží k odstranění závad a nedostatků, které znemožňují provoz software RTS.*

16. *Servisní návštěvou se rozumí plánovaná, objednatelem vyžádaná a smluvně dohodnutá návštěva servisního pracovníka zhotovitele na pracovišti objednatele zejména za účelem provedení těchto činností:*

- individuální konzultace specifických potřeb uživatele při řešení problémů souvisejících s činnostmi řešenými pomocí software RTS
- řešení provozních a operativních požadavků objednatele v rámci možnosti software RTS
- instalace upgrade nebo update software RTS
- instalace aktualizace datové základny.

17. *Servisním zásahem se rozumí operativní a objednatelem vyžádaný zákrok nad rámec smluvního vztahu. Servisní zásah je prováděn pracovníkem zhotovitele na pracovišti objednatele nebo*

vzdáleně, pomocí prostředků Vzdálené správy, zejména za účelem provedení činností na rámec smluvního vztahu. Servisní zásah je hrazen objednatelem dle platného ceníku.

Článek III. Reklamační podmínky

1. Na zakoupené produkty se vztahují podmínky standardního záručního servisu.
2. V případě, že odběratel má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o následných servisních službách, řídí se podmínky záručního servisu příslušným ustanovením takovéto smlouvy.