

Smlouva o poskytování služeb podpory č. 81017343

uzavřená ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku,
v platném znění („občanský zákoník“)

Konica Minolta Business Solutions Czech, spol. s r.o.

se sídlem Brno - Židenice, Žarošická 4395/13, PSČ 628 00

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 21999,

IČ: 00176150

DIČ: CZ00176150

Zastoupená: Petr Mikulec, obchodní ředitel

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

se sídlem Branišovská 1645/31a, 370 05 České Budějovice

IČ: 60076658

DIČ: CZ60076658

Zastoupená: prof. PhDr. Bohumil Jiroušek, Dr., rektor

(dále jen „Objednatel“)

uzavírají tuto **Smlouvu o poskytování služeb** (dále jen „Smlouva“ nebo „Smlouva o poskytování služeb“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Poskytovatel prohlašuje, že:

1.1.1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené.

1.1.2. je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2. Objednatel prohlašuje, že:

1.2.1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené

1.2.2. je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.3. Účelem této smlouvy je stanovit podmínky a pravidla pro poskytování služeb podpory Objednateli.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat podporu systému SafeQ Objednateli, a to v rozsahu a za podmínek sjednaných v této Smlouvě a přílohách, které jsou její nedílnou součástí.

2.2. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout stanovenou součinnost a zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za služby poskytované v rámci předmětu této Smlouvy. Objednatel je také v případě řádného dodání licence na server SafeQ na stanovenou dobu 4

let povinen podepsat akceptační protokol, na základě něhož dojde ze strany Poskytovatele k fakturaci za poskytnuté služby.

- 2.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo zajistit plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím třetí strany, a Objednatel k tomuto dává souhlas. V takovém případě odpovídá Poskytovatel za plnění poskytnuté třetí stranou, jako kdyby příslušné plnění poskytl sám.
- 2.4. Služby jsou Objednateli poskytovány formou vzdáleného přístupu ze sídla nebo provozovny Poskytovatele, příp. ze sídla nebo provozovny třetí osoby, která byla plněním předmětu této smlouvy pověřena Poskytovatelem.

3. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 3.1. Poskytovatel bude při plnění předmětu této Smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky Objednatele. Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služeb podle této Smlouvy, pokud mají provozní potřeby Objednatele dopad na lhůty plnění Služeb ze strany Poskytovatele a Poskytovatel není schopen poskytnout Služby ve sjednané lhůtě při vynaložení úsilí, které po něm lze rozumně požadovat.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy Objednatele, pokud s nimi byl Objednatelem v dostatečném předstihu písemně seznámen. Poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování interních předpisů dle předchozí věty ze strany svých zaměstnanců nebo ze strany třetí osoby pověřené plněním předmětu této smlouvy, resp. jejích zaměstnanců.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje všechny požadavky Objednatele evidovat v elektronickém systému. Do helpdeskového systému je Požadavek povinen zadat Objednatel.
- 3.4. V případě, že požadavky Objednatele nejsou nahlášeny v souladu s ustanoveními definovanými v této Smlouvě a jejích přílohách, má Poskytovatel právo takový požadavek zamítnout s uvedením důvodu zamítnutí. Doba zahájení řešení začíná pro Poskytovatele pak plynout až tehdy, kdy je Požadavek korektně a úplně Objednatelem nhlášen a potvrzen Poskytovatelem.
- 3.5. Požadavek může být Poskytovatelem zamítnut také v případě, když se po jeho zhodnocení ze strany Poskytovatele zjistí, že nespadá do žádné ze služeb poskytovaných podle této Smlouvy.
- 3.6. Řešení incidentů
 - 3.6.1. Incident je závada softwarového produktu, zjištěná Objednatelem při jeho používání, nebo jakýkoliv jiný provozní problém, který Objednatel ohlásí Poskytovateli způsobem dále definovaným v této Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje každý jemu ohlášený incident řešit s dodržáním podmínek a postupů stanovených v této Smlouvě, v závislosti na kategorii závažnosti každého konkrétního incidentu.
 - 3.6.2. Poskytovatel se zavazuje ohlášený incident zaregistrovat ve svém interním systému pro registraci požadavků uživatelů a potvrdit Objednateli, že požadavek na poskytnutí podpory přijal a zaregistroval. Přijetí a zaregistrování požadavku může Poskytovatel učinit prostřednictvím třetí strany.
 - 3.6.3. V hlášení incidentu je Objednatel povinen uvést tyto informace:
 - co je předmětem požadavku/problému/incidentu,
 - postup kroků, které vedly k výskytu Incidentu
 - kdy problém/incident nastal a jak často se problém vyskytuje,

- kde problém/incident nastal (aplikace, prostředí),
- kdo problém/incident způsobil (pokud je známo),
- jak k problému/incidentu došlo (pokud je známo),
- snímky obrazovek, chybové hlášení, kódy a další podobné informace, které mohou vést k identifikaci a řešení hlášeného Incidentu.

3.6.4. Poskytovatel je povinen vyvinout maximální úsilí, aby ohlášený incident byl co nejdříve řešen, tzn., aby Objednatel mohl vykonávat svou běžnou pracovní činnost. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o způsobu řešení incidentu bez zbytečného prodlení. Tuto povinnost Poskytovatel splní, jestliže provede jednu z činností dle bodů a) až e):

- a) učiní takové opatření, v jehož důsledku bude ohlášený incident vyřešen a tuto informaci sdělí písemně Objednateli e-mailem;
- b) oznámí Objednateli postup akcí (činností) nezbytných k odstranění ohlášeného problému (tj. incidentu), který je Objednatel schopen provést samostatně;
- c) oznámí Objednateli postup akcí (činností) nezbytných k vyřešení incidentu, včetně návrhu časového harmonogramu pro provedení těchto akcí;
- d) sdělí Objednateli, že může použít jiný (alternativní) postup práce, který mu umožní realizovat jeho činnosti a procesy do doby, než bude ohlášený incident definitivně vyřešen;
- e) oznámí Objednateli, že analýzou incidentu dospěl ke zjištění, že se nejedná o závadu ve funkčnosti softwarového produktu a že reklamovaný problém má jiné příčiny, jako např. chyba v autorizaci uživatele (nastavení přístupových práv), nesprávný postup uživatele při práci s produktem, neexistence uživatelem požadované funkcionality, vypršení platnosti licenčního oprávnění apod.
- f) oznámí Objednateli, že zjistil, že se jedná o závadu ve standardním softwaru produktu, kterou není schopen odstranit svými prostředky, a proto předal hlášení o závadě výrobci softwarového produktu, který zajistí její odstranění v rámci svých standardních servisních procedur.

3.6.5. V případě, se jedná o závadu ve standardním softwaru produktu, kterou Poskytovatel předal k řešení výrobci softwarového produktu, je Poskytovatel povinen informovat Objednatele o postupu řešení takové závady a předat mu veškeré informace, které od výrobce k dané věci obdržel.

3.6.6. Kategorizaci závažnosti incidentu stanoví Poskytovatel podle charakteristiky incidentu, uvedené v níže uvedené tabulce. Poskytovatel je povinen po zaregistrování incidentu zahájit jeho řešení a dodržet přitom lhůty a postupy uvedené v následující tabulce, v závislosti na kategorii závažnosti Incidentu.

Závažnost	Reakce na incidenty	Řešení incidentů	Řešení závad
A – Kritické	5 pracovních dnů	60 pracovních dnů	120 pracovních dnů
B – Závažné	10 pracovních dnů	není k dispozici	není k dispozici
C – Neklasifikované	15 pracovních dnů	není k dispozici	není k dispozici
X – vyžádání informací			

- 3.6.7. Do lhůty pro podání informací Objednateli o řešení incidentu se nezahrnuje doba čekání Poskytovatele na součinnost Objednatele (tj. např. na upřesnění informací o závadě Objednatelem na základě žádosti Poskytovatele), případně další zpoždění způsobená na straně Objednatele.
- 3.6.8. Poskytovatel zahájí řešení jakéhokoliv incidentu ohlášeného Objednatelem pouze v případě, že Objednatel nemá vůči Poskytovateli jakékoliv neuhrazené platební závazky, vzniklé na základě plnění předmětu této Smlouvy po lhůtě splatnosti.
- 3.6.9. Způsob poskytování služby podpory se dále řídí podmínkami uvedenými v příloze č. 2 této smlouvy.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 4.1. Objednatel se zavazuje zajistit podmínky pro přijetí plnění:
- umožnit vzdálený přístup ke všem komponentům SafeQ
 - akceptovat licenční podmínky výrobce software, které jsou přílohou této smlouvy (příloha č. 3), na základě nichž je licence v určeném rozsahu Objednateli poskytnuta
- 4.2. V případě, že k plnění povinností a úkolů Poskytovatele dle této Smlouvy je nezbytná přímá účast nebo součinnost pracovníků Objednatele, je Objednatel zavázán takovou účast nebo součinnost svých pracovníků v nezbytném rozsahu a v plánovaném termínu zajistit.
- 4.3. Po dobu prodloužení Objednatele se zajištěním poskytnutí součinnosti v dostatečném rozsahu a přiměřené míře není Poskytovatel v prodloužení.
- 4.4. Objednatel seznámí Poskytovatele se všemi okolnostmi, které by mohly ovlivnit způsob plnění předmětu této Smlouvy, resp. se skutečnostmi, které by mohly bránit řádnému plnění předmětu této Smlouvy Poskytovatelem.

5. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 5.1. Poskytovatel nese odpovědnost za poskytování služeb podpory Objednateli tak, jak je definováno v přílohách 1 a 2 této Smlouvy, a zaručuje, že služby podpory budou prováděny patřičným profesionálním a odborným způsobem.
- 5.2. Poskytovatel nenesí žádnou odpovědnost za vady způsobené třetí stranou (jiným dodavatelem Objednatele) či dodávkou třetí strany nebo způsobenou nesprávným používáním aplikace ze strany Objednatele.
- 5.3. Za vadu se považuje pouze nesoulad poskytnutého plnění vůči specifikaci poskytovaných služeb v přílohách 1 a 2 této Smlouvy.
- 5.4. Vadou není zejména takové chování plnění, které by jinak splňovalo kritéria vady, pokud je nevyhovující chování plnění ze strany Poskytovatele způsobené:
- a) Provozováním na jiné HW a SW platformě, než bylo definováno Poskytovatelem;
 - b) Neautorizovanou modifikací nebo jinými neoprávněnými zásahy do HW a SW platformy;
 - c) Nesprávným nebo nevhodným (tj. v rozporu s písemnými instrukcemi a doporučeními ze strany Poskytovatele) provozováním či údržbou HW a SW platformy;

- d) Softwarem třetích stran a hardwarovým a/nebo softwarovým prostředím nekompatibilních s produktem. Za nekompatibilní se považují zejména softwarové aplikace neschválené ze strany Poskytovatele;
- e) Selháním funkčnosti HW a SW platformy Objednatele nebo některé její části;
- f) Událostmi nebo skutečnostmi, které Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče a úsilí, které po něm lze rozumně požadovat nemohl ovlivnit;
- g) Výpadkem elektrické energie, poruchou na HW, poruchou na přístupových linkách a poruchou jiných souvisejících systémů a služeb;
- h) Vyšší mocí.

6. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 6.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí úsilí, které lze po nich rozumně požadovat k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Poskytovatel je však povinen zadání Objednatele přezkoumat s odbornou péčí a upozornit Objednatele na chyby a nedostatky, které při takovém zkoumání s odbornou péčí zjistil. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodloužení způsobené prodloužením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 6.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 6.4. Smluvní strany se dále dohodly, že odpovědnost Poskytovatele k náhradě škody či nemajetkové újmy jím způsobené nikoliv úmyslně či z hrubé nedbalosti porušením jakýchkoliv jeho závazků sjednaných touto Smlouvou či vyplývajících pro něj ze zákona v souvislosti s touto Smlouvou je omezena částkou 500 000 Kč, kteroužto částku smluvní strany ve smyslu ust. § 2898 občanského zákoníku shodně považují a prohlašují za maximální částku náhrady škody, za kterou odpovídá Poskytovatel a kterou bude případně povinen uhradit. Smluvní strany se současně dohodly, že Poskytovatel není povinen Objednateli nahradit ušlý zisk.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena za poskytování služeb podpory podle této Smlouvy je stanovena následovně:

Číslo položky	Označení	Platnost	Cena celkem
9967002968	SQ5 SW <u>podp. s Emb. SUITE</u> pro 15 zařízení	4 roky	64 260,00 Kč
9967002980	SQ5 SW <u>podp. bez Emb. SUITE</u> pro 28 zařízení	4 roky	51 576,00 Kč
Celkem za zboží			115 836,00 Kč

Položka	Cena bez DPH	Sazba DPH	DPH	Cena včetně DPH
SQ5 SW podpora <u>Emb.</u> a bez <u>Emb.</u> SUITE dle tabulky výše	115.836,00 Kč	21,00 %	24.325,56 Kč	140.161,56 Kč
Jednorázové služby	- Kč	21,00 %	- Kč	- Kč
Celkem	115.836,00 Kč	21,00 %	24.325,56 Kč	140.161,56 Kč

- 7.2. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu ve výši 115 836,- Kč bez DPH po podpisu akceptačního protokolu, k čemuž strany přistoupí po dodání prodlužovací licence na server

SafeQ. Splatnost faktury činí 30 dní ode dne vystavení. Uhrazením se rozumí připsání fakturované částky na účet Poskytovatele.

- 7.3. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti platného daňového dokladu dle příslušných právních předpisů. Objednatel je oprávněn vrátit Poskytovateli fakturu ve lhůtě splatnosti, jestliže neobsahuje některou z výše uvedených náležitostí nebo obsahuje nesprávné údaje, nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Objednateli doručena opravená nebo doplněná faktura; nebude-li faktura v uvedené lhůtě vrácena, považuje se za schválenou a Objednatel je povinen ji ve lhůtě splatnosti uhradit.
- 7.4. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury, příp. její části, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % za každý započatý den prodlení. Prodlení se zaplacením faktury, příp. její části trvajícím déle než 30 dnů se považuje za podstatné porušení Smlouvy, v případě, že Objednatel byl Poskytovatelem o prodlení informován a tyto částky neuhradil ani v dodatečné lhůtě činící nejméně 5 pracovních dní.
- 7.5. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby v případech, kdy je Objednatel v prodlení s úhradou Ceny za Služby, popř. s úhradou jiných částek déle než 30 dní, za předpokladu, že:
 - a) byl Poskytovatelem o prodlení informován a tyto částky neuhradil ani v dodatečné lhůtě činící nejméně 5 pracovních dní, a
 - b) byl Poskytovatelem informován o tom, že v případě neuhrazení výše uvedených částek, v dodatečné lhůtě k tomu stanovené, Poskytovatel pozastaví poskytování služeb.

8. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 8.1. Smluvní strany jsou povinny vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které budou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy, a také o každé změně údajů potřebných k vzájemné komunikaci (např. změna tel. čísel, změna adresy, bankovního spojení atd.).
- 8.2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami týkající se či mající vliv na trvání smluvního vztahu dle Smlouvy budou učiněna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně buď osobně, doporučenou poštovní zásilkou či kurýrem a budou adresovány příslušné smluvní straně na adresu sídla smluvní strany, nebude-li uvedena korespondenční adresa odlišná od adresy sídla, a kontaktním osobám ve Smlouvě uvedeným.
- 8.3. Nebude-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, všechna ostatní oznámení mezi smluvními stranami, která se budou vztahovat ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy a netýkají se či nemají vliv na trvání smluvního vztahu dle Smlouvy, budou učiněna prostřednictvím prostředků komunikace, tj. prostřednictvím všech prostředků komunikace v obchodním styku obvyklých, zejm. elektronickou poštou, telefonem, dopisem či ústně. V případě, že budou učiněna v písemné podobě, budou doručena druhé smluvní straně buď osobně, doporučenou poštovní zásilkou, kurýrem nebo elektronickou poštou a budou adresovány příslušné smluvní straně na adresu sídla smluvní strany, nebude-li uvedena korespondenční adresa odlišná od adresy sídla, a kontaktním osobám ve Smlouvě uvedeným.
- 8.4. Kontaktní osoby:

- Za stranu Poskytovatele: [REDACTED]

- Za stranu Objednatele [REDACTED]

8.5. V případě, že nelze jednoznačně určit datum doručení zprávy druhé smluvní straně, je datem doručení v případě odeslání:

- elektronickou poštou: okamžik doručení potvrzení o přijetí zprávy jejím adresátem, odeslané elektronickou poštou;
- prostřednictvím kurýra nebo držitele poštovní licence: třetí pracovní den ode dne prokazatelného odeslání. Za doručena budou v těchto případech považována i podání, která se odesílateli vrátila jako nedoručená z důvodů na straně smluvní strany, které se doručuje. V případě odmítnutí převzetí se podání bude považovat za doručené dnem, kdy bylo jeho přijetí odmítnuto.

9. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Součástí této Smlouvy je i dohoda, že Objednatel může využít opci na poskytování SW podpory na 5 ks embeded terminálů a 5ks nonembeded terminálů po dobu 4 let, viz specifikace v příloze č. 1.
- 9.2. Poskytovatel a Objednatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s plněním, nebo o nichž se v souvislosti s plněním této smlouvy dozvěděli, a o důvěrných údajích nebo sděleních poskytnutých při jednáních o uzavření smlouvy nebo po jejím uzavření, a to i po zániku smlouvy do doby, než se takové údaje nebo sdělení stanou veřejnými. Porušení povinnosti mlčenlivosti zakládá právo na náhradu škody, případně právo na vydání získaného obohacení.
- 9.3. Pokud v rámci poskytování podpory systému dochází na pokyn Objednatele k nakládání s osobními údaji ve smyslu čl.28 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679, řídí se takové zpracování Dodatkem o nakládání s osobními údaji, který je dostupný zde: <https://www.konicaminolta.cz/cs/DPA Dodatek>.

10. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 10.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou. Poskytovatel se zavazuje poskytovat podporu po dobu 4 let, počínaje dnem účinnosti této smlouvy, která nastane dnem uveřejnění v registru smluv. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 10.2. Každá ze smluvních stran může odstoupit od této smlouvy pouze v případech, kdy druhá smluvní strana podstatným způsobem nebo opakovaně porušila kteroukoliv ze svých povinností nebo závazků, výslovně uvedených v této smlouvě a toto porušení nenapravila ani ve lhůtě 30 dní od okamžiku, kdy obdržela písemné upozornění na porušení své smluvní povinnosti nebo závazku. Rozhodným okamžikem pro takovéto ukončení je den, kdy došlo k prokazatelnému doručení oznámení o odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně, přičemž v oznámení o odstoupení musí být uveden důvod odstoupení od této smlouvy, tedy příslušné ustanovení této smlouvy, které bylo druhou smluvní stranou podstatným způsobem nebo opakovaně porušeno.
- 10.3. Platnost a účinnost této smlouvy může skončit i na základě písemně učiněné dohody smluvních stran.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Neplatnost, neúčinnost, zdánlivost či nevymahatelnost jakékoliv části této Smlouvy nemá vliv na její zbývající části. Smluvní strany se zavazují nahradit jakoukoliv neplatnou, neúčinnou, zdánlivou či nevymahatelnou část částí platnou, účinnou, nikoliv zdánlivou a vymahatelnou se stejným obchodním a právním významem.
- 11.2. Smluvní strany nejsou oprávněny postoupit tuto Smlouvu nebo jakýkoliv nárok, právo či pohledávku z ní vyplývající, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 11.3. Smluvní strany nejsou oprávněny započíst vůči druhé smluvní straně žádný nárok, právo či pohledávku vyplývající ze Smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Při zániku smluvní strany přechází její práva a povinnosti ze Smlouvy na jejího právního nástupce.
- 11.4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.5. Právní vztahy mezi smluvními stranami související s touto se řídí českým právem, zejména občanským zákoníkem.
- 11.6. Selhání nebo opomenutí kterékoliv smluvní strany vymáhat jakákoliv svá práva ze Smlouvy nebude považováno za vzdání se těchto práv do budoucna a nezakládá zavedenou praxi mezi smluvními stranami.
- 11.7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel uveřejní tuto smlouvu s přílohami, obchodními podmínkami a případnými dodatky, dle zákona číslo 340/2015 Sb. v registru smluv.
- 11.8. Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.
- 11.9. Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Brně, dne

17. 8. 2021

V Českých Budějovicích, dne

17. 8. 2021

Petr Mikulec, obchodní ředitel



Konica Minolta (1)
Business Solutions Czech, spol. s r.o.
zastoupení Praha
Evropská 846/176a, 160 00 Praha 6
DIČ: CZ00176150, tel.: 841 777 777

Přílohy:

KONICA MINOLTA

Příloha č. 1: Nabídka Poskytovatele č. N2105251323

Příloha č. 2: Software support with basic SLA indirect remote access

Příloha č. 3: Licenční podmínky výrobce software

prof. PhDr. Bohumil Jiroušek, Dr., rektor

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Branšovská 31a
370 05 České Budějovice
IČ 600 76 658, DIČ CZ60076658

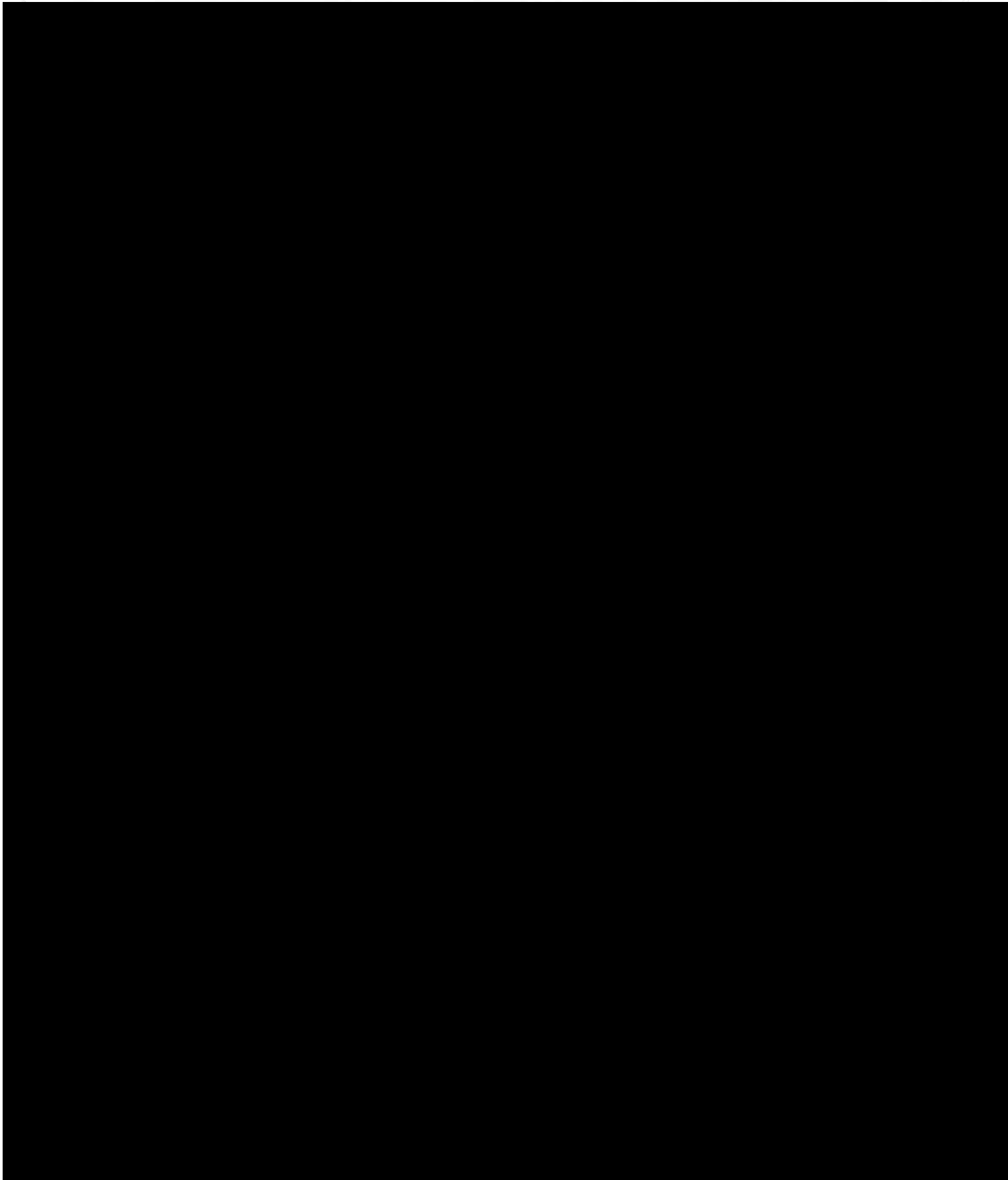


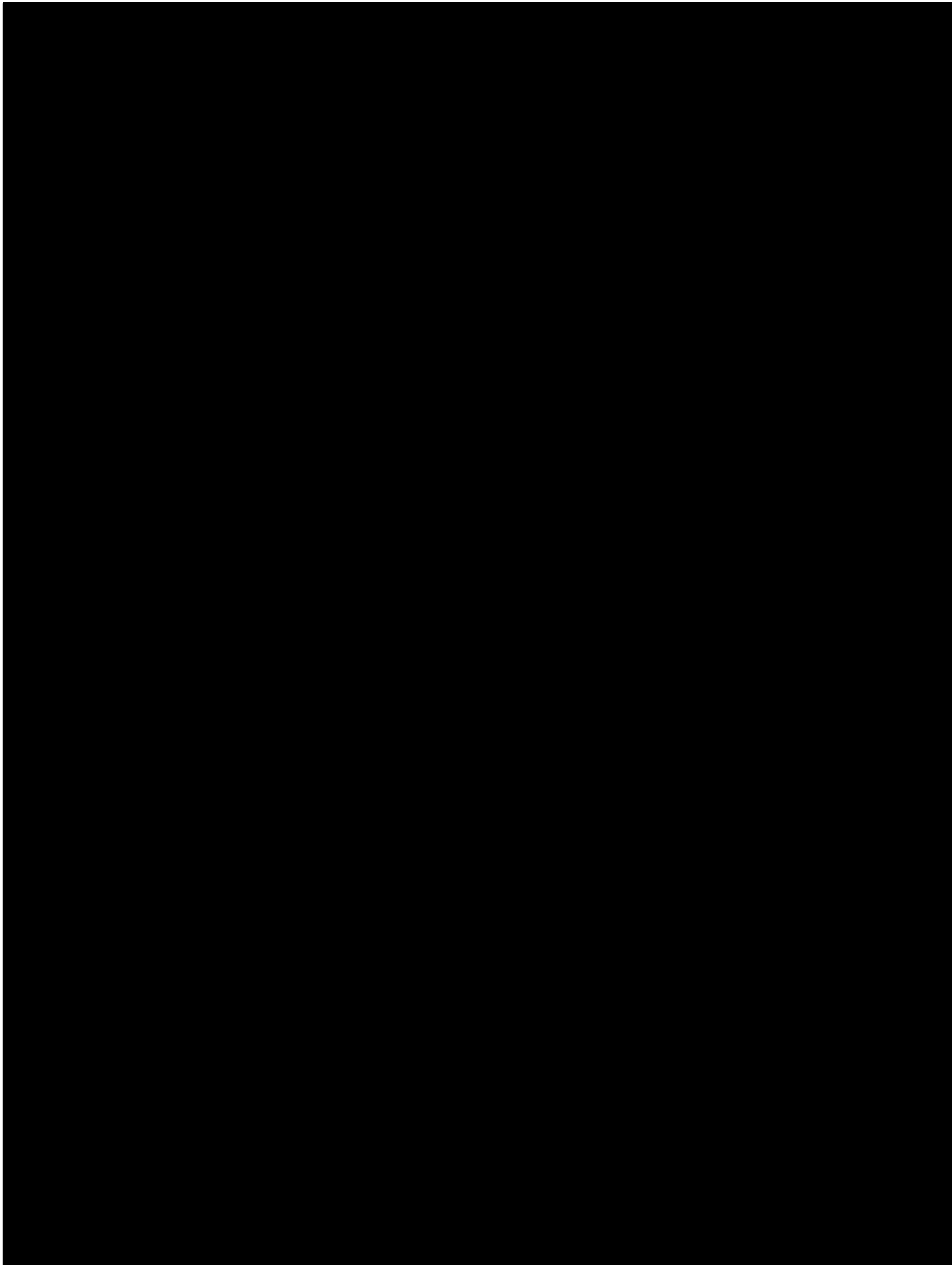
CENOVÁ NABÍDKA ZAŘÍZENÍ A SLUŽEB

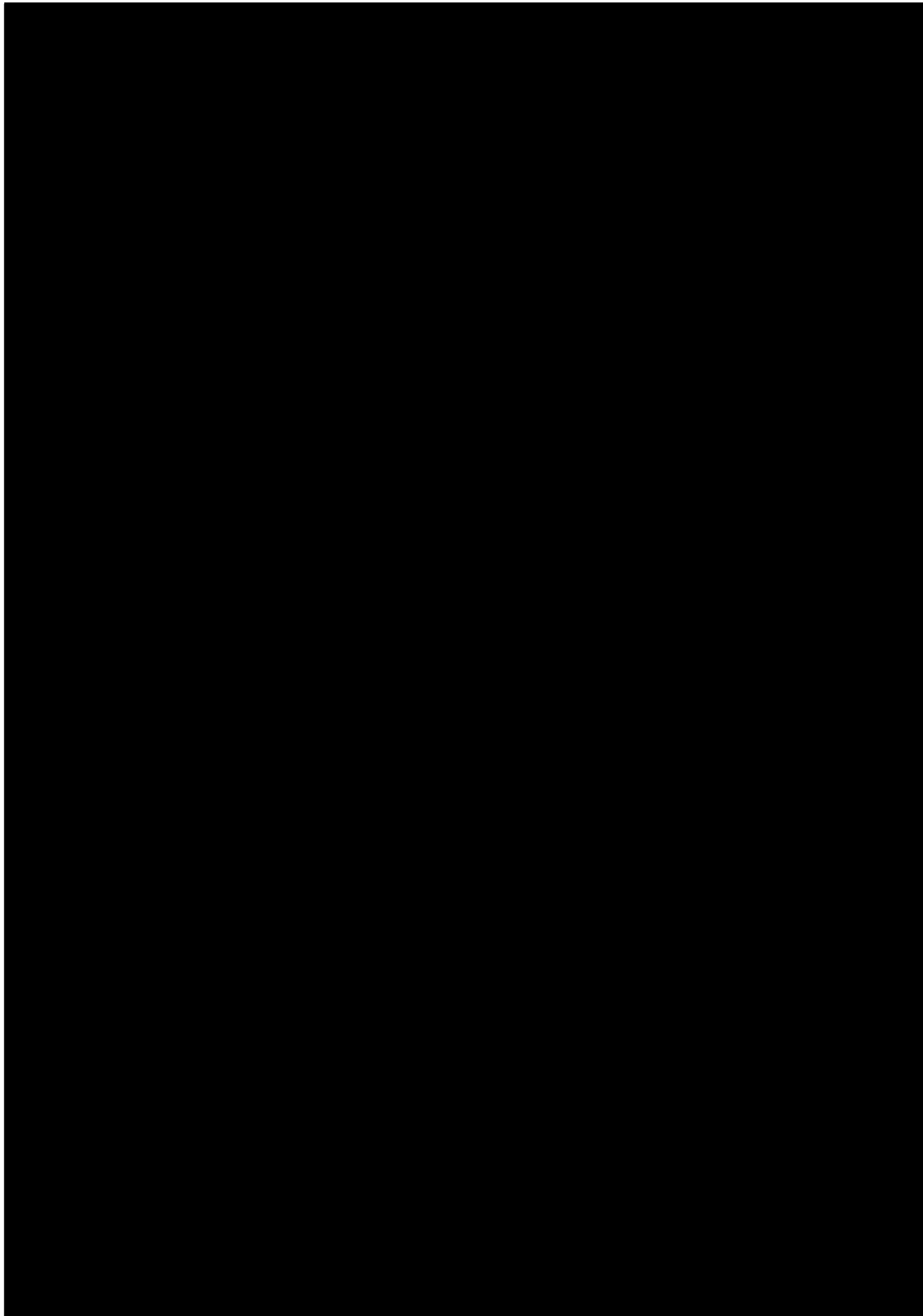


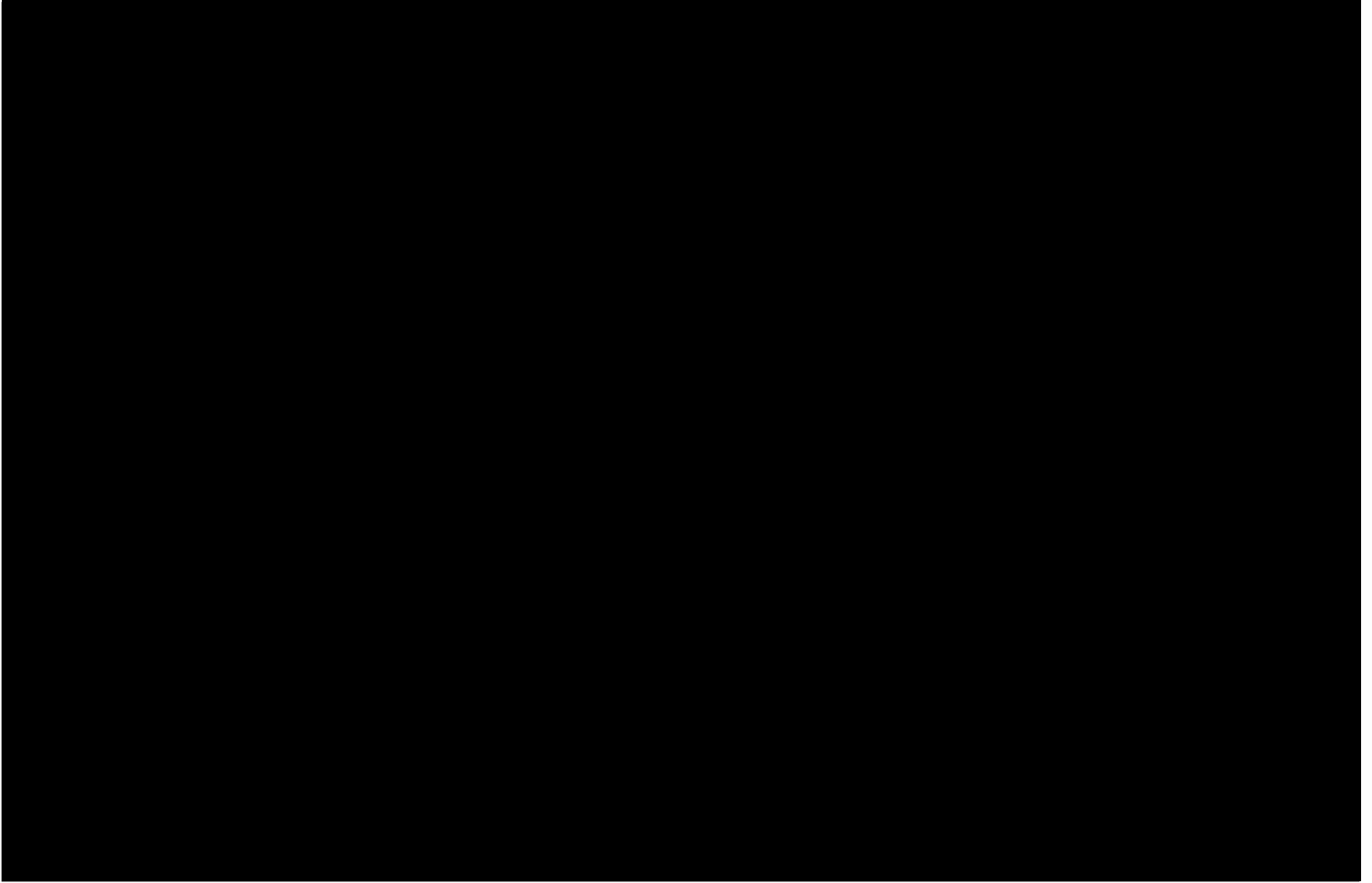
CENOVÁ NABÍDKA ZAŘÍZENÍ A SLUŽEB

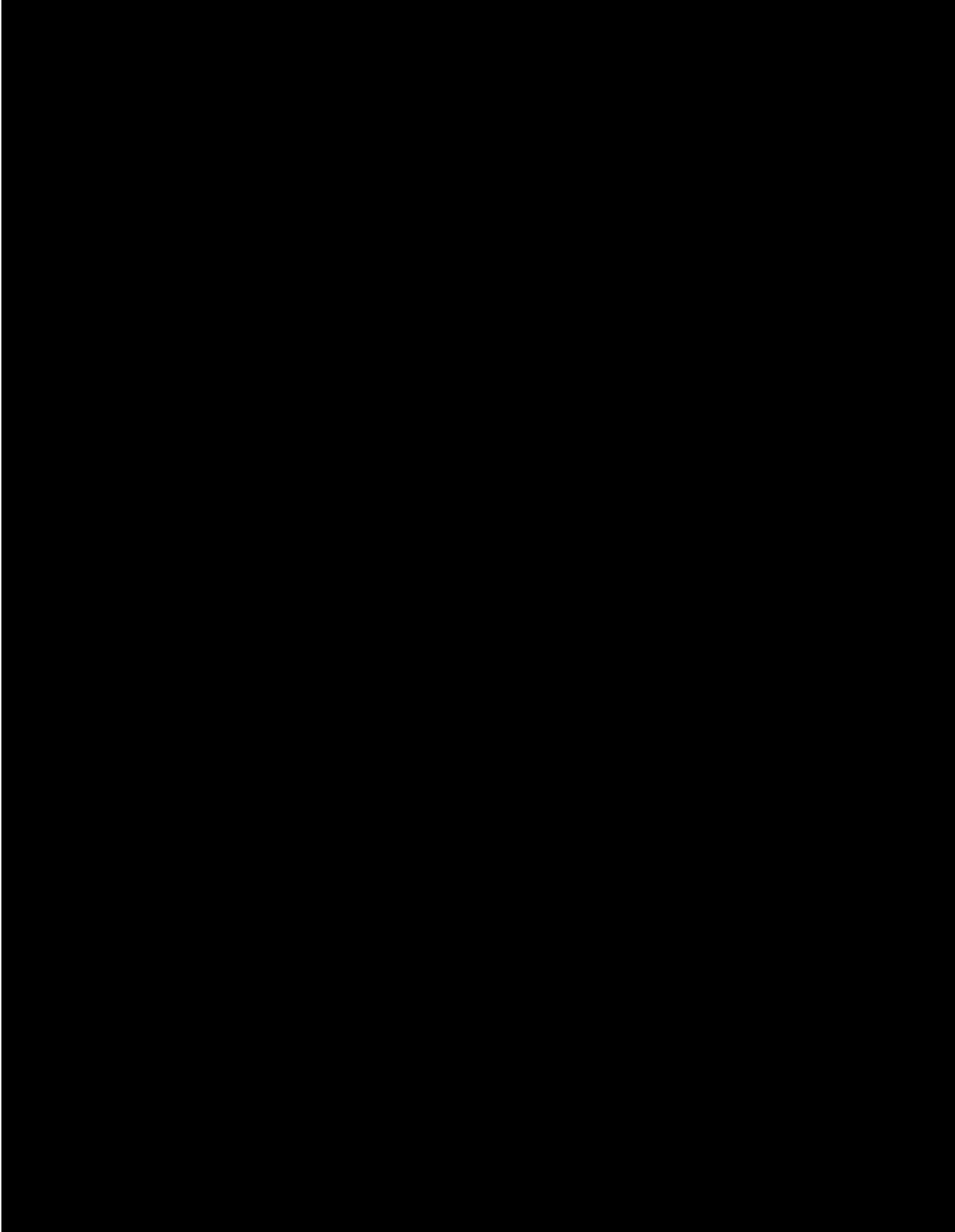


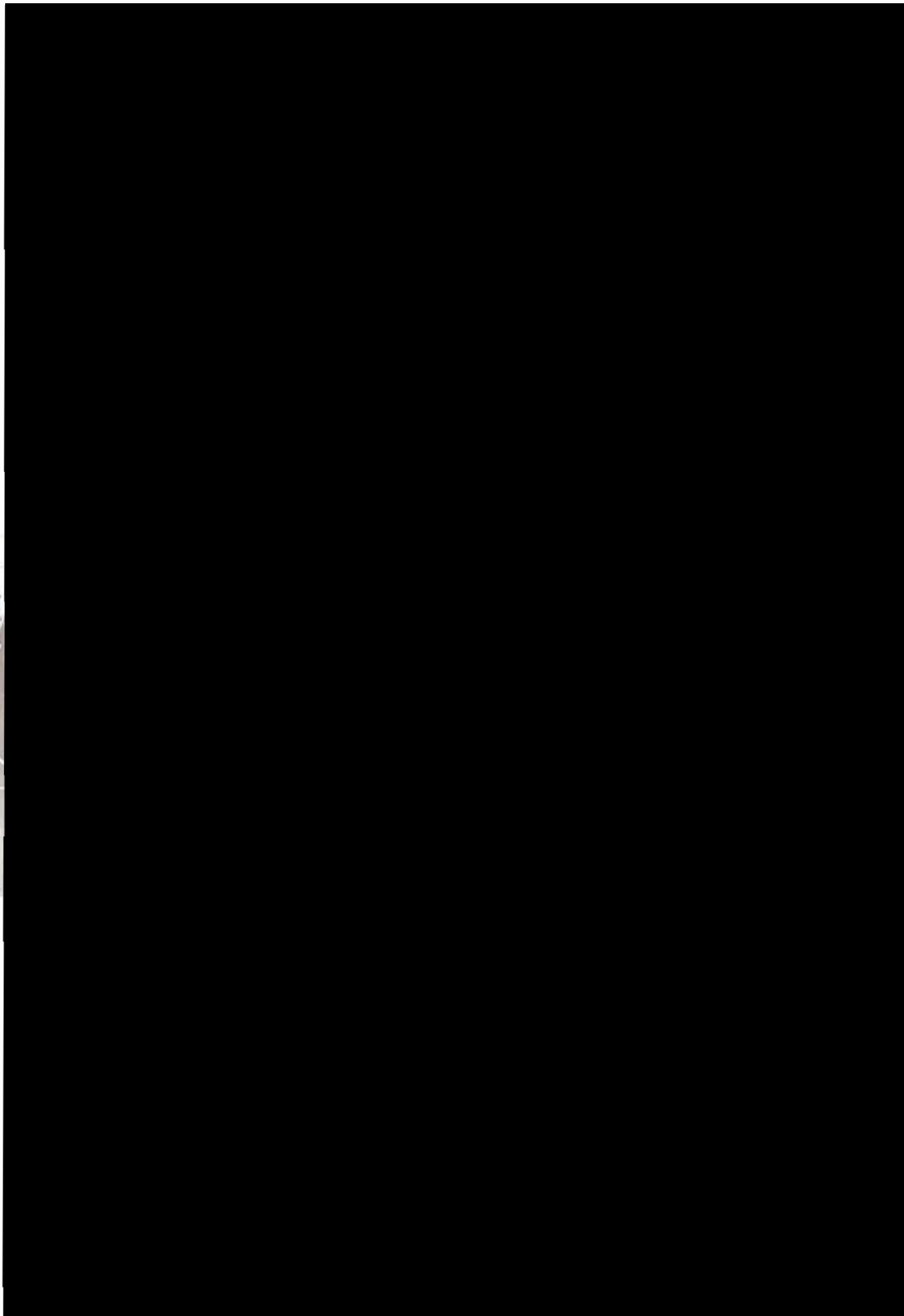






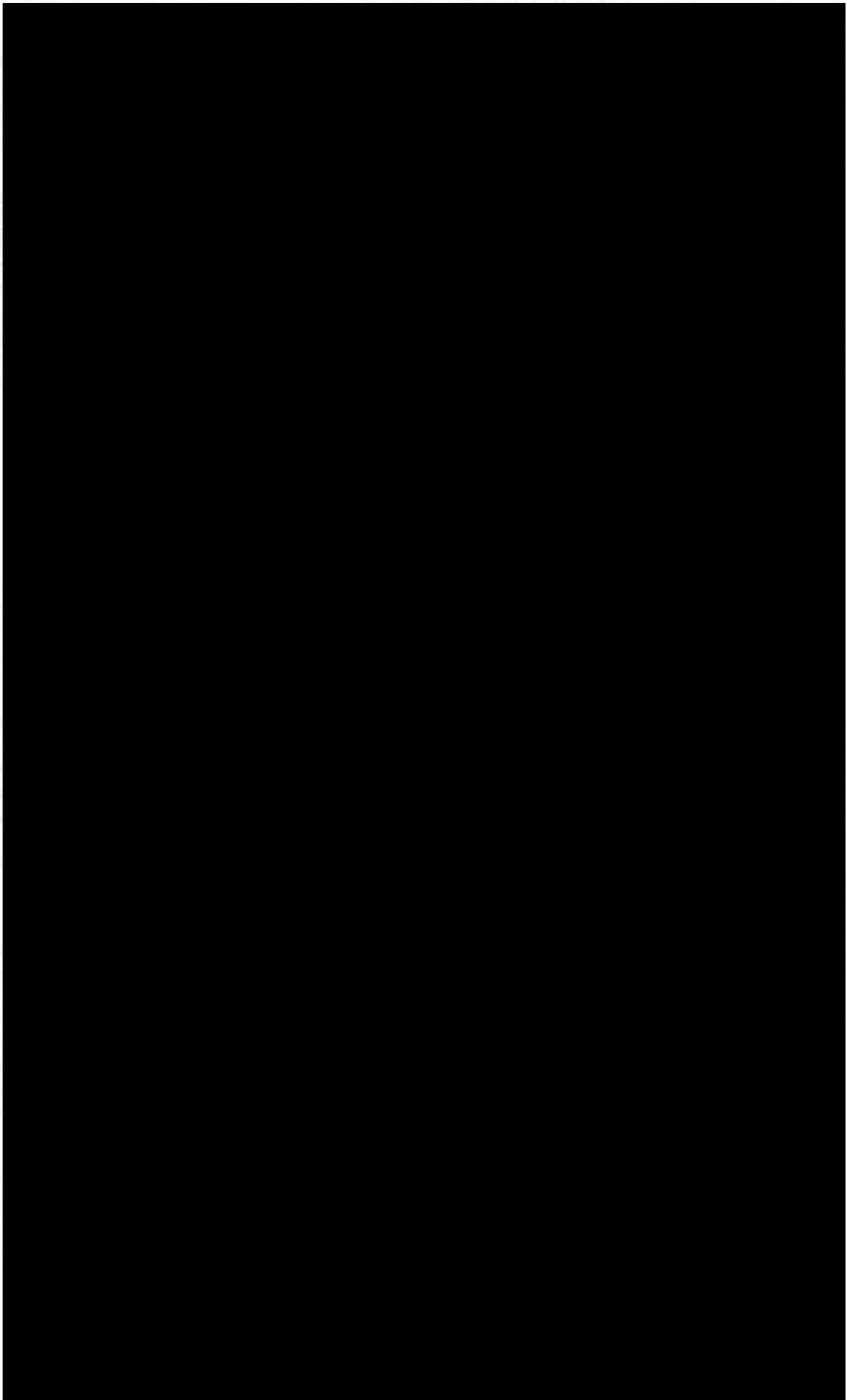


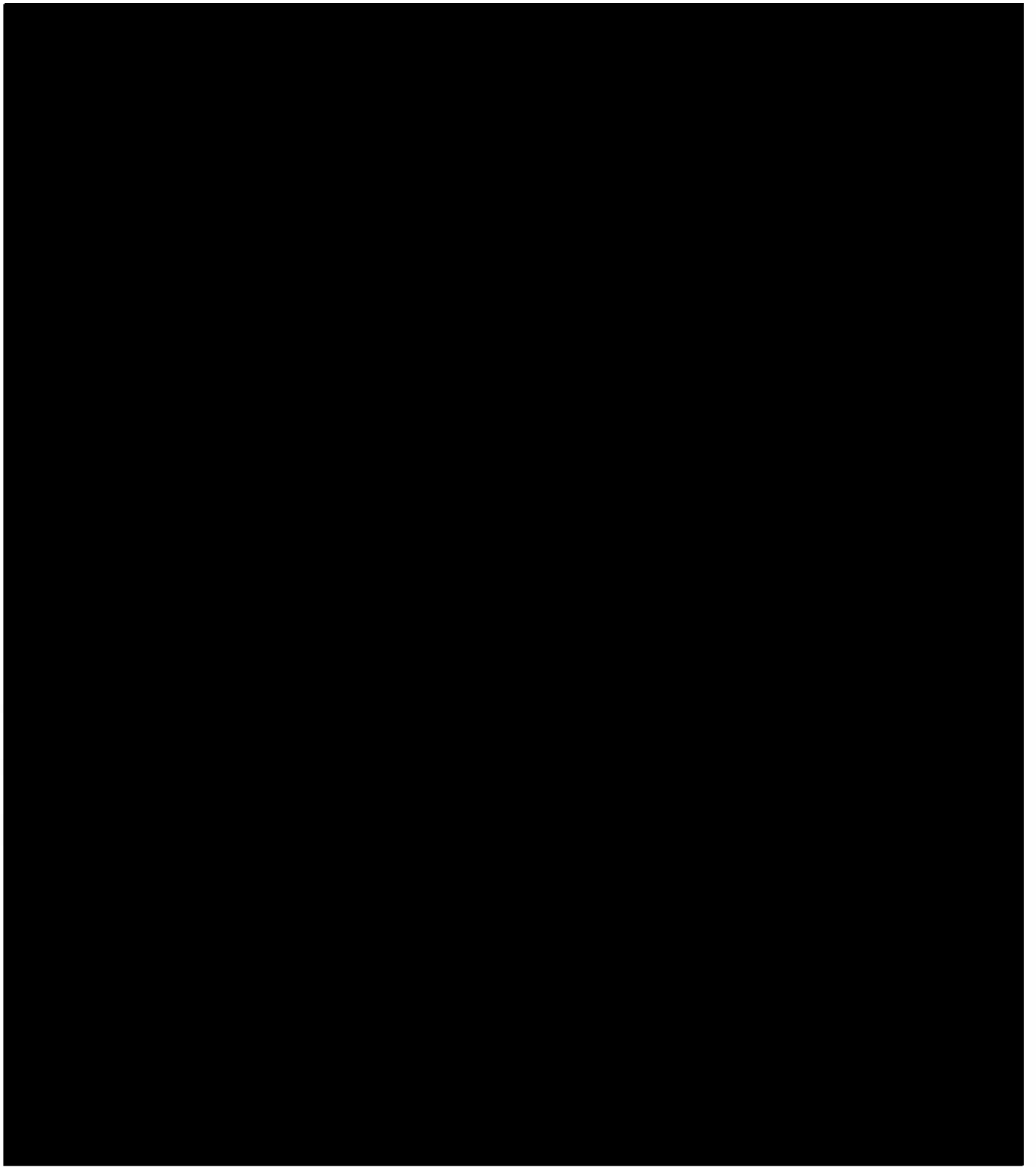






[Faint, illegible text visible through the paper, likely bleed-through from the reverse side.]





Příloha č.2 – SOFTWARE SUPPORT WITH BASIC SLA INDIRECT REMOTE ACCESS

YSOFT SAFEQ 6 DOKUMENTACE

INSTALACE, OBSLUHA A FUNKCE SYSTÉMU YSOFT SAFEQ 6

OBSAH

1	POPIS SLUŽBY	2
1.1	SHRNUTÍ	2
1.2	PODMÍNKY K ODBĚRU SLUŽBY	2
1.3	JAK POUŽÍVAT TUTO SLUŽBU	2
2	ZÁRUKA	3
2.1	ČASY ODEZVY A VYŘEŠENÍ PROBLÉMU	3
3	TERMÍNY A DEFINICE	4

1 POPIS SLUŽBY

1.1 SHRUTÍ

Tato služba poskytuje následující úroveň garantovaných služeb podpory, kterou v současnosti společnost Y Soft nabízí po celém světě.

Služba zahrnuje:

- Oprávnění k použití služby Y Soft Portal pro problémy týkající se zákazníků
- Rychlou garantovanou odezvu a dobu pro vyřešení nahlášených incidentů
- Oprávnění používat aktualizace vydané v rámci licence související s touto službou
- Oprávnění používat novou verzi softwaru v rámci licence související s touto službou

1.2 PODMÍNKY K ODBĚRU SLUŽBY

Tato služba je k dispozici pro všechny softwarové licence Y Soft (software Společnosti). Podléhá standardním licenčním podmínkám a standardním podmínkám poskytování služeb společnosti Y Soft.

Podmínky ke sjednání služby pro partnera/zákazníka:

- Platná licence Y Soft
- Umožnit vzdálený přístup ke všem komponentům SAFEQ, pokud to nebude mezi společnostmi Y Soft a partnerem pro specifického zákazníka dohodnuto jinak. Nedostupnost vzdáleného přístupu v případě kritického incidentu bude pro tuto službu považována za Jiný výpadek. Nebude-li mít personál Y Soft možnost vzdáleného přístupu, může Y Soft použít libovolný jiný způsob poskytování služby dosažení cíle, ale bez příslušných záruk.

1.3 JAK POUŽÍVAT TUTO SLUŽBU

Softwarovou podporu se základní dohodou o kvalitě služby (Basic SLA) si lze objednat stejně, jako kterýkoliv jiný produkt společnosti Y Soft.

Softwarovou podporu Basic SLA lze zakoupit pouze pro **celou** instalaci, na kterou je zakoupena licence softwaru Společnosti. Při zakoupení softwaru Společnosti je třeba objednat si tuto službu alespoň na jeden rok.

Ceny SLA a příslušná čísla dílů se vždy počítají podle počtu připojených zařízení (síťových zařízení, zařízení s terminály) v celé instalaci.

Čísla dílů (závisí na počtu připojených zařízení nebo době používání) najdete v platném ceníku. Nebo si je můžete vyžádat od regionálního obchodního manažera společnosti Y Soft.

2 ZÁRUKA

2.1 ČASY ODEZVY A VYŘEŠENÍ PROBLÉMU

Společnost reaguje na nahlášený incident v co nejkratší době v rámci zaručených mezí.

- Veškeré cílové doby jsou měřeny od okamžiku nahlášení incidentu na partnerském portálu YSoft.
- Dostupnost je definována jako procento shody se zaručenými časy odezvy a vyřešení problému.
- **Společnost Y Soft není vázána splnit cílové časy řešení, pokud jí není umožněn vzdálený přístup ke komponentům produktu.**

Závažnost	Reakce na incidenty	Řešení incidentů	Řešení závad
A – Kritické	5 pracovních dnů	60 pracovních dnů	120 pracovních dnů
B – Závažné	10 pracovních dnů	není k dispozici	není k dispozici
C – Neklasifikované X – vyžádání informací	15 pracovních dnů	není k dispozici	není k dispozici

Pro odstranění pochybností platí, že veškerá zpoždění způsobená partnerem a/nebo zákazníkem (např. z důvodu technické závady na zařízení zákazníka, které nebylo dodáno společností Y Soft) nebudou započtena do celkového času odezvy a řešení.

Nedostupnost vzdáleného přístupu k softwarovým komponentům Společnosti během incidentu se nebude započítávat do celkového času odezvy a řešení. Nebude-li mít personál Y Soft možnost vzdáleného přístupu, může Y Soft použít libovolný jiný způsob poskytování služby k dosažení cíle, ale bez příslušných záruk.

3 TERMÍNY A DEFINICE

- **Společnost:** Označuje společnost Y Soft group, se kterou Partner uzavřel Rámcovou dohodu o partnerství nebo, kde je to použitelné, u které Partner objednal Produkty a Společnost jeho objednávku přijala.
- **Partner:** Společnost, která uzavřela rámcovou smlouvu se Společností za účelem zajištění toho, aby technický personál daného autorizovaného partnera Společnosti byl náležitě vyškolen v oblasti instalace, montáže a údržby Produktů.
- **Zákazník:** Koncový uživatel softwaru nebo, případně, produktů nebo služeb.
- **Produkt:** Y Soft SafeQ 6
- **Zákaznická úroveň podpory:** Personál zákaznické podpory zaškolený na správu produktu YSOFT SAFEQ.
- **Partnerská úroveň podpory:** Personál partnerské podpory vyškolený k implementaci a správě produktu YSOFT SAFEQ a řešení incidentů s YSOFT SAFEQ.
- **Podpora na úrovni YSoft:** Personál zákaznické podpory společnosti Y Soft zaškolený na implementaci a správu produktu YSOFT SAFEQ, řešení problémů a incidentů s YSOFT SAFEQ a identifikaci závad produktu YSOFT SAFEQ a chyb v programu.
- **Odezva:** Měřený čas do první hodnotné reakce na nahlášený incident, kterým je současně zahájen proces řešení incidentu (Incident Management process). Je zde definována odezva, kterou tvoří následné kroky potřebné k vyřešení daného incidentu, nebo žádost o další informace potřebné k diagnostikování problému, případně další neautomatizovaná odezva v rámci reakce na záznam incidentu. Na základě požadavku na servis nebo informace poskytne Společnost informace o čase potřebném na jeho vyřízení.
- **Řešení incidentů:** Využití libovolných prostředků k vyřešení daného incidentu, jmenovitě, provedení definovaného scénáře obnovy (Recovery Scenario), překonfigurování produktu nebo jeho prostředí, aktualizace produktu na novou verzi, dočasná oprava softwaru (hotfix) nebo libovolné opatření vedoucí k obnovení funkčnosti produktu.
- **Řešení závad:** Poskytnutí nové verze Produktu s odstraněnou závadou.
- **RMA:** Schválení vrácení zboží (Return merchandise authorization) – proces vrácení produktu za účelem jeho výměny nebo opravy.
- **SLA:** Dohoda o úrovni služby (**Service Level Agreement**) je formální definice služby z hlediska rozsahu, kvality a zodpovědností, kterou uzavírá poskytovatel služby s jejím uživatelem.

