

ECODATE s.r.o.

se sídlem Kadaň, Klášterecká 964, PSČ 432 01

IČO: 47780681

zastoupená jednatelem společnosti Ing. Miroslavem Řepou

zapsaná u KS v Ústí nad Labem, oddíl C, č.vl.3844

dále jen „Poskytovatel“

a

SOTES Sokolov spol. s r.o.

se sídlem Chebská 1939, 356 01 Sokolov

IČO: 25248758

Zastupuje jednatel Tomáš Najvar

Spisová značka: C 12781 vedená u Krajského soudu v Plzni

dále jen „Nabyvatel“

uzavírají tuto

Smlouvu o poskytnutí podlicence a smlouvu o systémové podpoře

č. licence:

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje dodat Nabyvateli na základě jím uskutečněné objednávky softwarový produkt vedený pod obchodním názvem **HELIOS iNuvio** (dále jen „HELIOS iNuvio“) v příslušné konfiguraci specifikované v příloze č. 1 této smlouvy. V souvislosti s tím Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat podlicenci k informačnímu systému HELIOS iNuvio zcela v souladu s ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.
- 1.2. Předmětem smlouvy o poskytnutí podlicence je závazek Poskytovatele poskytnout Nabyvateli oprávnění k užití informačního systému HELIOS iNuvio pouze pro vlastní potřebu s tím, že je oprávněn používat informační systém HELIOS iNuvio pouze na jednom PC nebo na jedné lokální počítačové síti a to v počtu uživatelů a zpracovávaných firem specifikovaném v příloze č.1 této smlouvy. V souvislosti s tím je Nabyvatel oprávněn pořizovat kopie tohoto díla v zájmu ochrany pro vlastní archivní účely a k nahrazení oprávněně získaného informačního systému HELIOS iNuvio, který byl ztracen, zničen nebo jinak znehodnocen.
- 1.3. U vědomí předchozího ustanovení 1.2. odst. tohoto článku se Poskytovatel zavazuje poskytnout Nabyvateli služby spojené se zaváděním informačního systému HELIOS iNuvio, které jsou poskytovány dle ceníku služeb uvedeného v příloze č. 2, jež se stává nedílnou součástí této smlouvy.
- 1.4. Předmětem smlouvy o systémové podpoře je závazek Poskytovatele ve prospěch Nabyvatele poskytovat systémovou podporu informačního systému HELIOS iNuvio a závazek Nabyvatele uhradit Poskytovateli cenu za tuto systémovou podporu. Pro účely této smlouvy se systémovou podporou rozumí hotline, upgrade a legislativní update zakoupeného programového vybavení HELIOS iNuvio.
- 1.5. Poskytovatel dále umožňuje Nabyvateli za níže uvedených podmínek užívat službu vedenou pod názvem Reporting.cz, která je integrována do HELIOS iNuvio (tvoří jeho nedílnou součást) a představuje on-line (internetové) softwarové řešení poskytující službu vizualizace a reportingu dat Nabyvatele zpracovávaných v HELIOS iNuvio (dále jen „Aplikace RCZ“).

Aplikace RCZ je pro Nabyvatele dostupná, pokud:

- a) Je součástí konfigurace HELIOS iNuvio uvedené v příloze č. 1 této smlouvy nebo bude Nabyvateli poskytnuta dodatečně kdykoliv v průběhu používání HELIOS iNuvio ve smyslu odst. 5.8. této smlouvy; a současně
- b) Nabyvatel deklaroval svůj zájem o tuto službu doručením dokumentu „Žádost o aktivaci Aplikace RCZ“, jehož znění (vzor) je součástí této smlouvy jako příloha č. 6 této smlouvy.

2. Licenční ujednání

- 2.1. HELIOS iNuvio, individuálně identifikovatelný licenčním číslem, včetně doprovodné elektronické dokumentace, požívá ochrany ve smyslu jednotlivých ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.
- 2.2. Nabyvatel je oprávněn používat informační systém HELIOS iNuvio pro vlastní potřebu po celou dobu, po kterou jím budou respektovány podmínky smlouvy o poskytnutí podlicence.
- 2.3. Nabyvatel je oprávněn Aplikaci RCZ používat pro vlastní potřebu, a to po celou dobu, kdy bude řádně hradit poplatek za systémovou podporu.
- 2.4. Nabyvatel není bez písemného souhlasu Poskytovatele zejména oprávněn:
 - a) jakýmkoliv způsobem informační systém HELIOS iNuvio upravovat, překládat do jiných programovacích či národních jazyků, zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé;
 - b) pro jiné právnické či fyzické osoby udělovat oprávnění k výkonu práva informační systém HELIOS iNuvio užit;
 - c) ve prospěch jiných právnických či fyzických osob informační systém HELIOS iNuvio rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat jinak, než umožňuje tato smlouva.
- 2.5. Nabyvatel bere na vědomí a souhlasí, že pokud jakýmkoli způsobem poruší jednotlivá ustanovení smlouvy o poskytnutí podlicence, je takové jednání Nabyvatele považováno také za hrubé porušení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, na základě čehož je Poskytovatel oprávněn požadovat a Nabyvatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve prospěch Poskytovatele, a to ve výši dvojnásobku celkového licenčního poplatku stanoveného v následujícím ustanovení 3.1. odst. 3. článku této smlouvy. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo na případnou náhradu škody.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za oprávnění k výkonu práv ve smyslu odstavce 1.2. této smlouvy, tj. podlicence systému HELIOS iNuvio, je tvořena licenčním poplatkem ve výši 516.217,- Kč bez DPH, navýšeným o zákonnou sazbu DPH.
- 3.2. Za služby spojené se zaváděním informačního systému HELIOS iNuvio ve smyslu odstavce 1.3 této smlouvy se Nabyvatel zavazuje uhradit částku ve výši danou počtem hodin odebraných služeb a ceníku poskytovaných služeb (Příloha č. 2) navýšenou o zákonnou sazbu DPH.

- 3.3. Nabyvatel se zavazuje finanční plnění specifikovaná v odstavcích 3.1. a 3.2. uhradit bezhotovostním převodem na základě faktur vystavených Poskytovatelem ve splatnosti, která bude stanovena na příslušné faktuře.
- 3.4. V rámci smlouvy o systémové podpoře ve smyslu odstavce 1.4. této smlouvy se Nabyvatel zavazuje za takto poskytované služby hradit Poskytovateli roční paušální poplatek ve výši 104.536,-Kč bez DPH, navýšený o zákonnou sazbu DPH. V předchozí větě citovaný roční paušální poplatek se Nabyvatel zavazuje hradit vždy nejpozději ke dni 1.12. každého kalendářního roku po celou dobu používání informačního systému HELIOS iNuvio, a to bezhotovostním převodem na základě faktury vystavené Poskytovatelem. První úhrada tohoto poplatku bude Nabyvatelem realizována na základě faktury vystavené současně s fakturou pro úhradu licenčního poplatku vztahujícího se k informačnímu systému HELIOS iNuvio.
- 3.5. Smluvní strany konstatují, že Poskytovatel poskytuje k informačnímu systému HELIOS iNuvio další služby specifikované v ceníku služeb, jenž tvoří přílohu č. 2 a který stanoví ceny za jednotlivé služby. Poskytovatel tyto služby realizuje pouze na základě samostatných objednávek Nabyvatele kdykoli v průběhu zavádění a používání informačního systému HELIOS iNuvio. Poskytovatel si vyhrazuje právo tento ceník služeb měnit v závislosti na ekonomické situaci na trhu s tím, že v případě změn je povinen o těchto Nabyvatele vyrozumět.
- 3.6. Smluvní strany sjednávají, že pokud Nabyvatel nezaplatí jakékoli finanční plnění vyplývající z této smlouvy v termínu stanoveném danou fakturou je Poskytovatel oprávněn požadovat a Nabyvatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý byt i započatý den prodlení.
- 3.7. Pokud Nabyvatel neuhradí sjednané ceny specifikované v odstavcích 3.1. až 3.3. této smlouvy do jednoho měsíce ode dne splatnosti uvedeného na příslušných fakturách, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy o poskytnutí podlicence a smlouvy o systémové podpoře odstoupit s takovým důsledkem, že Nabyvatel okamžikem takového odstoupení ztrácí poskytnuté oprávnění k výkonu práv k dílům citovaným v předchozích ustanoveních 1.2. odst. a 1.4. odst. 1. článku této smlouvy. Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom, že okamžikem takového odstoupení od této smlouvy ztrácí právo dílo užít ve smyslu ustanovení § 12 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona.
- 3.8. Pokud Nabyvatel neuhradí sjednanou cenu specifikovanou v odstavci 3.4. této smlouvy do jednoho měsíce ode dne splatnosti uvedeného na příslušné faktuře, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy o systémové podpoře odstoupit.
- 3.9. Nabyvatel bere na vědomí, že pokud nastane situace uvedená v odstavci 3.8 této smlouvy anebo pokud Nabyvatel vypoví smlouvu o systémové podpoře, zaniká povinnost Poskytovatele realizovat ve prospěch Nabyvatele konzultační služby, hotline, update a legislativní upgrade informačního systému HELIOS iNuvio, následkem čehož se Poskytovatel zbavuje jakékoliv odpovědnosti za bezvadnou funkčnost informačního systému HELIOS iNuvio, jakož i za jeho správnou kompatibilitu s platnými obecně závaznými právními předpisy.
- 3.10. V případě, že se Nabyvatel dostane do prodlení s úhradou jakéhokoli finančního plnění vyplývajícího z této smlouvy, bere Nabyvatel na vědomí a současně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn neprovádět žádné úkony spojené se systémovou podporou či dalšími službami ve smyslu této smlouvy až do okamžiku, kdy Nabyvatel splní veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli.
- 3.11. Poskytovatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit ceny uvedené ve Smlouvě (Smlouvách) v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Poskytovatelem podle tohoto článku budou platné počínaje

měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně oznámena Nabyvateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém smlouva nabyla účinnost.

4. Záruka, reklamace a podmínky pro platnost záruky

- 4.1. Poskytovatel garantuje funkčnost informačního systému HELIOS iNuvio plně odpovídající dodané dokumentaci. V případě zjištění vad informačního systému HELIOS iNuvio, je Nabyvatel oprávněn uplatnit reklamaci. Kategorizace vad a jejich řešení prostřednictvím servisního zásahu je uvedena v Příloze č. 3 - Reklamační podmínky.
- 4.2. Konkrétní vymezení záručních a reklamačních podmínek je stanoveno v reklamačních podmínkách, které se stávají, jako příloha č. 3, nedílnou součástí této smlouvy.
- 4.3. Pro oprávněné uplatnění záručních podmínek smluvní strany sjednávají, že Nabyvatel je povinen:
- a) bez výjimek dodržovat pokyny uvedené v dokumentaci prodávaného programového vybavení a ve výše citovaných licenčních podmínkách;
 - b) vést provozní deník v souladu se vzorem, který se stává, jako příloha č. 4, nedílnou součástí této smlouvy;
 - c) zajistit obsluhu informačního systému HELIOS iNuvio pouze vyškolenými pracovníky;
 - d) provozovat informační systém HELIOS iNuvio na počítačích splňujících „systémové požadavky“ viz. příloha č. 5.
- 4.4. Smluvní strany činí nesporným, že Poskytovatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za závady informačního systému HELIOS iNuvio, které prokazatelně nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Nabyvatele nutných pro řádné předání a uvedení do provozu informačního systému HELIOS iNuvio.

5. Ostatní ujednání

- 5.1. Smluvní strany sjednávají, že Nabyvatel je povinen seznamovat Poskytovatele při jeho servisních činnostech spojených s prodávaným programovým vybavením se všemi potřebnými údaji, daty, informacemi a podmínkami předpokládaného využívání software a hardware v rámci činnosti společnosti Nabyvatele.
- 5.2. Nabyvatel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Poskytovatele.
- 5.3. Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace získané v rámci obchodního vztahu vyplývajícího z této smlouvy budou považovány za důvěrné a nebudou z jejich strany zneužity ani jinak šířeny.
- 5.4. Poskytovatel garantuje v závislosti na svých kapacitách možnost poskytnutí konzultačních služeb u Nabyvatele v pracovní dny v době mezi 8. až 16. hodinou do 48 hodin od výzvy Nabyvatele. Tyto konzultační služby jsou účtovány vždy podle platného ceníku služeb, který tvoří přílohu č. 2 této smlouvy. V případě platnosti nového ceníku, bude Nabyvatel informován o nových cenách a obchodních zvyklostech.
- 5.5. Nabyvatel podpisem této smlouvy dává Poskytovateli souhlas k zasílání obchodních sdělení na adresu sídla Nabyvatele, jakož i na veškeré jeho elektronické adresy až do okamžiku, kdy Nabyvatel svůj souhlas prokazatelně odmítne. U vědomí dikce předchozí věty se Poskytovatel zavazuje zcela respektovat ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti).

5.6. Nabyvatel souhlasí se zasíláním daňových dokladů elektronickou formou na email: ekonom@sotessokolov.cz , jednatel@sotessokolov.cz .

5.7. Nabyvatel souhlasí se zasíláním informací o novinkách nebo akčních nabídkách elektronickou formou na emaily: ekonom@sotessokolov.cz, komunikace@sotessokolov.cz, doprava@sotessokolov.cz, uctarna@sotessokolov.cz, odpady@sotessokolov.cz, zelen@sotessokolov.cz, elektro@sotessokolov.cz, michna@sotessokolov.cz .

5.8. Pro případ dalšího rozšiřování programového vybavení, specifikovaného touto smlouvou, novými softwarovými produkty, které Poskytovatel poskytne Nabyvateli na základě jeho objednávky, smluvní strany sjednávají, že se na nově poskytnuté softwarové produkty analogicky vztahují ustanovení této smlouvy, zejména ustanovení o licenčních podmínkách a podmínkách systémové podpory. Stejně tak smluvní strany činí nesporným, že navýšením hodnoty používaných licencí poskytnutím nových licencí, se adekvátně navýší i hodnota roční systémové údržby s tím, že výši této hodnoty Poskytovatel sdělí Nabyvateli prostřednictvím daňového dokladu vystaveného pro úhradu licenčního poplatku vztahujícího se k nově poskytnutým softwarovým produktům.

5.9. Nejsou-li písemně sjednány dodatečné programové úpravy, je rozsah funkcionality jednotlivých částí systému HELIOS iNuvio specifikován standardní dokumentací, která je veřejně přístupná na webových stránkách výrobce (<https://help.helios.eu/wikics/>).

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Smluvní strany činí nesporným, že jakékoli změny či doplnění této smlouvy mohou být provedeny pouze po vzájemném projednání formou písemných dodatků signovaných smluvními stranami.

6.2. Tato smlouva, která nabývá své platnosti a účinnosti dnem podpisu, je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom paré.

6.3. Smlouva o systémové podpoře je uzavřena na dobu neurčitou. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů. Výpovědní doba činí 3 měsíce před datem fakturace systémové podpory na následující období.

6.4. Nabyvatel souhlasí s předáním kopie této smlouvy výrobci softwarového produktu společnosti Assec Solutions, a.s., sídlem Zelený pruh 1560/99 140 02 Praha 4.

6.5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí, a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, přičemž její autentičnost stvrzují svými níže uvedenými podpisy.

V Kadani dne _____

V Sokolově dne _____

.....
 ECOdate s.r.o.
 Ing. Miroslav Řepa, jednatel
 „Poskytovatel“

.....
 SOTES Sokolov spol. s r.o.
 Tomáš Najvar, jednatel
 „Nabyvatel“

Příloha 1) Rekapitulace licence HELIOS iNuvio

Rekapitulace licence HELIOS iNuvio

licenční číslo bude přiděleno

Uživatel: SOTES Sokolov spol. s r.o. Chebská 1939, 356 01 Sokolov	IČO: 25248758 DIČ: CZ25248758
<i>Cena licence :</i>	456 690,00
<i>Cena roční systémové podpory:</i>	104 536,00 <i>Splatná každý rok ke dni uvedeném ve smlouvě</i>

Jádro systému

Jádro systému 3.0 iNUVIO	10	
Počet zpracovávaných firem	1	
Nástroje pro řízení procesů		<input type="checkbox"/>
Nástroje vizualizace		<input type="checkbox"/>
Uživatelské editory		<input type="checkbox"/>
Nástroje customizace		<input type="checkbox"/>

Komunikace s bankami

0100 - Bankovní skript Komerční banka		<input type="checkbox"/>
---------------------------------------	-------	--	--------------------------

Ekonomika a finance

Účetnictví	2	
Pokladna	1	
Majetek	1	

Skladové hospodářství a Obchod

Sklady	1	
Nabídky, objednávky, rezervace	3	
Fakturace	4	

Mzdy a lidské zdroje

Personalistika	1	
----------------	-------	---	--

Doprava

Doprava	2	
Silniční daň	1	

Pluginy ECODate

Údržba a revize SOTES Sokolov spol. s r.o. Veřejná zeleň		<input type="checkbox"/>
Údržba a revize SOTES Sokolov spol. s r.o. Doprava a mechanizace		<input type="checkbox"/>
Údržba a revize SOTES Sokolov spol. s r.o. Veřejné osvětlení		<input type="checkbox"/>
Údržba a revize SOTES Sokolov spol. s r.o. Údržba komunikací		<input type="checkbox"/>
Údržba a revize SOTES Sokolov spol. s r.o. Správa sportovních zařízení		<input type="checkbox"/>

I.S.T.

Evidence - svoz odpadů		<input type="checkbox"/>
------------------------	-------	--	--------------------------

MS SQL server Standard 2019 Runtime + 15x CAL**59.527,- Kč**

Příloha 2)

Ceník služeb platný od 4. 4. 2022

Konzultační služby HELIOS iNuvio:	Cena CZK	Price €
Odborná konzultace		
<ul style="list-style-type: none"> • konzultace k produktu • školení u zákazníka • metodické konzultace, analytické práce 	1 450 Kč / hod	58 € /hod
Expertní a autorská konzultace		
<ul style="list-style-type: none"> • definování formulářů a přehledů • programátorské práce, oprava dat • aktualizace SQL serveru nebo IS HELIOS a součástí • komunikace v jiném jazyce než CZ, SK 	1 650 Kč / hod	66 € /hod
Vzdálená správa systému	1 450 Kč / hod	58 € /hod
Rychlá prohlídka (webinář)		
Dvouhodinový webinář pro rychlé seznámení s IS HELIOS iNuvio	1 500 Kč	
Instalace (doinstalace) HELIOS iNuvio (LAN)	3 300 Kč	
Cena je za instalaci na server a zprovoznění na stanici v síti LAN	500 Kč / stanici	
Instalace a systémová konfigurace MS SQL Server	6 800 Kč	
Instalace a systémová konfigurace integračních řešení	6 800 Kč	
Instalace a systémová konfigurace SD server	3 300 Kč	
Příplatky:		
Příplatek za práci mimo pracovní dobu		
<ul style="list-style-type: none"> • uplatňuje se ve všední dny od 16:00 do 22:00 	+ 25 %	
Příplatek za práci v sobotu, neděli a noci	+ 50 %	
Příplatek za práci ve státem uznaném svátku	+ 100 %	
Paušály a cestovné:		
Výjezd k zákazníkovi, příprava na výjezd	900 Kč	
Servisní zásah 24 hodin	1 300 Kč	
Servisní zásah do 4 hodin	4 000 Kč	
Servisní zásah do 1 hodiny	8 000 Kč	
Cestovné (region */ mimo region */ mimo ČR)	0 / 7 /10 Kč / km	
Čas strávený na cestě (region * / mimo region * a mimo ČR)	0 / 400 Kč / hod	
Poplatky:		
Při odřeknutí objednané konzultace či jiné práce méně než 24hodin před jejím započítím je objednateli účtován stornovací poplatek ve výši 50% z ceny objednávky		
*) kraje KV, UL a okresy RA, KL, ME, MB		

Příloha č. 3)

Reklamační podmínky

- a) Programový systém **HELIOS iNuvio** je soubor programů chráněný podle autorského zákona.
- b) Poskytovatel převádí na Nabyvatele právo k užívání systému **HELIOS iNuvio**
 - na jednom počítači (monoverze),
 - na jedné lokální počítačové síti (síťová verze), pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- c) Nabyvatel nesmí poskytnout třetím osobám instalační média ani jejich kopie. Případné postoupení uživatelského práva třetí osobě musí být sjednáno smluvně s Poskytovatelem systému **HELIOS iNuvio**.
- d) Nabyvatel se zavazuje neprovádět žádné zásahy do programu.

Technické podmínky

Programové vybavení je provozovatelné na všech počítačích vybavených minimálně dle technické specifikace v příloze této smlouvy č. 5. Pro zajištění kvalitního provozu doporučujeme konzultovat konfiguraci výpočetní techniky s Poskytovatelem, což je zahrnuto ve službách uvedených v příloze č. 2 smlouvy.

Reklamacce

- a) Nabyvatel je oprávněn vytknout vady softwarového produktu po celou dobu platnosti smlouvy o systémové podpoře formou reklamačního řízení (viz dále).
- b) Poskytovatel ručí za shodnost programu s platnou legislativou u každé aktuální verze HELIOS iNuvio za podmínek, že informace o legislativní změně budou zveřejněny v oficiálním tisku (sbírka zákonů) s předstihem 14ti dnů před uvedením verze na trh.
- c) Záruka na kvalitu nosičů dat je 24 měsíců ode dne instalace a zaškolení. Kvalitou nosiče se rozumí přečtení média a všech souborů obsažených na tomto médiu v mechanice počítače. Projeví-li se v této lhůtě vada nosičů, Poskytovatel na vlastní náklady tuto obratem vymění a záruka začíná běžet znovu.
- d) Nabyvatel se zavazuje oznamovat poruchy programu písemně.
- e) Funkce programu mimo rámec dodané dokumentace ani nevhodnost programu pro dosažení cílů Nabyvatele nejsou důvodem k uplatnění reklamacce.
- f) Poskytovatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za závady, které prokazatelně nevzniknou jeho pracovním zásahem nebo vzniknou v důsledku neposkytnutí informací Nabyvatele.
- g) Odpovědnost Poskytovatele se nevztahuje na závady způsobené nesprávným užíváním programových produktů nebo chybným nakládáním s nimi, popřípadě neoprávněným pozměňováním, instalováním, kopírováním nebo jiným neoprávněným použitím. Poskytovatel neodpovídá za případné škody či náklady vzniklé nesprávným užíváním tohoto programového vybavení.

Nabyvatel se zavazuje:

- a) Striktně dodržovat pokyny uvedené v dokumentaci, vést provozní deník dle přílohy č. 4 smlouvy a zajistit obsluhu pouze vyškolenými pracovníky.
- b) Dále se zavazuje provozovat systém na počítačích splňujících "systémové požadavky" viz příloha č. 5.

Tyto reklamační podmínky jsou Nabyvatelem akceptovány a vstupují v platnost podpisem této smlouvy

REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. „IS HELIOS“ je poskytnutá licence informačního systému HELIOS iNuvio Nabyvateli.
2. Předmětem reklamačního řízení je Vada týkající se činnosti IS HELIOS a probíhá výhradně v komunikačním jazyce.
3. Kategorizace Vad:
 - a. **Vadou kategorie A (kritická Vada)** se rozumí – vážná Vada způsobená Poskytovatelem navozující takový stav IS HELIOS, kdy v něm není možné provádět žádné úkony, a to i v úrovni prohlížení dat a Nabyvatel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky) - jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce IS HELIOS, a tyto funkce nejde obejít náhradním způsobem, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo systém.
 - b. **Vadou kategorie B (vážná Vada)** se rozumí – střední Vada způsobená Poskytovatelem, kdy určitá funkcionalita IS HELIOS pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracnosti.
 - c. **Vadou kategorie C (drobná Vada)** se rozumí – nezávažná Vada, kdy některá z funkcionalit IS HELIOS není plně činná podle představ Nabyvatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz IS HELIOS Nabyvatele.
4. Kategorizaci Vad provádí Poskytovatel. O případných námitkách Nabyvatele na kategorizaci Vad rozhodují pověřené osoby za Nabyvatele a Poskytovatele, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. V případě neshody je rozhodnutí o kategorii chyby zajištěno eskalací na zástupce výrobce IS HELIOS, společnost Asseco Solutions, a.s.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo klasifikovat výhrady k ergonomii IS HELIOS jako náměty na zlepšení IS HELIOS, a tudíž nemohou být klasifikovány jako Vady.
6. Reklamace musí obsahovat dostatečně popsanou Vadu tak, aby Poskytovatel mohl provést její kategorizaci. Reklamace bude Nabyvatelem uplatněna prostřednictvím Hot-line linky (helios@ecodate.eu, tel.: 474 334 531 v pracovní dny 7,00 - 16,00h), přičemž:
 - a. Nabyvatel ohlásí zjištěné Vady v nejkratším možném termínu od jejich zjištění.
 - b. V případě, že Nabyvatel nedodal podrobnou specifikaci Vady, a to zejména číslo verze IS HELIOS, akci a postup činností vyvolávající chybový stav, popis korektního stavu a popis aktuální odchylky od požadovaného stavu, zdokumentovaná chybová hlášení (printscreen) a takovou specifikaci nedodá ani po výzvě Poskytovatele, má tento právo kategorizovat Vadu jako "drobnou-kategorie C".
7. Lhůty:
 - a. **Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady**, resp. posouzení nedostatku: Počet pracovních hodin či dnů od nahlášení Vady na Hot-line, či doručení reklamace, do zahájení prací na vyřešení Vady.
 - i. V případě Vady kategorie A: Do 24 pracovních hodin
 - ii. V případě Vady kategorie B: Do 48 pracovních hodin
 - iii. V případě Vady kategorie C: Do 20 pracovních dnů
 - b. **Lhůta pro odstranění Vady**: Počet pracovních hodin či dnů od zahájení prací na vyřešení Vady do vyřešení Vady. Tato lhůta začíná běžet okamžikem splnění předchozí *lhůty pro zahájení prací* popsané v předchozím odstavci
 - i. V případě Vady kategorie A: Do 6 pracovních dnů
 - ii. V případě Vady kategorie B: Do 30 pracovních dnů
 - iii. V případě Vady kategorie C: V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu konkrétního produktu a pokud byla nahlášena více jak 6 měsíců před vydáním nové verze.

8. Úprava základních lhůt na odstranění Vad:
 - a. V případě, že Nabyvatel nezajistí Poskytovateli funkční Vzdálený přístup, lhůta pro odstranění Vady uvedená u kategorie A se prodlužuje o čtyři (4) pracovní dny.
 - b. Do lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C se nezapočítává doba, po kterou Poskytovatel čeká na poskytnutí nutné součinnosti Nabyvatelem. Za nutnou se považuje součinnost, zejména pokud je tato součinnost nezbytná k identifikaci příčiny, důsledků a možnosti odstranění reklamované Vady.
 - c. Do lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C se nezapočítává doba, po kterou nemohl Poskytovatel řešit reklamaci v důsledku vyšší moci.
 - d. Lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C mohou být upraveny smluvně mezi Poskytovatelem a nabyvatelem.
9. Za odstranění Vady se považuje zveřejnění opravené verze na Zákaznickém portálu, pomocí vzdáleného přístupu nebo odstranění jiným elektronickým plněním. Za odstranění Vady se považuje zveřejnění takového alternativního postupu Poskytovatelem, jehož dodržení zajistí funkčnost Vadou postižené funkčnosti. Za odstranění Vady se považuje i její překategorizování formou částečného odstranění Vady na méně závažnou Vadu podle uvedené kategorizace, přičemž celkový čas na její odstranění nesmí překročit termíny uvedené v odstavci 7. pro kategorii, ve které je Vada zařazena po překategorizování.
10. V případě Neoprávněné reklamace je Poskytovatel oprávněn fakturovat veškeré náklady na provedené reklamační řízení Nabyvateli v plné výši dle platného ceníku služeb.
11. Za Vadu se nepovažuje vada lokalizačního jazyka, pokud tato Vada nemá přímý vliv na výklad pojmů nebo jejich případnou zaměnitelnost výkladu s následkem možné škody. Za Vadu IS HELIOS se nepovažuje stav, pokud IS HELIOS nekontrolovatelně přerušuje svůj provoz v důsledku použití komponent třetích stran. V takových případech nevzniká Poskytovateli jakákoliv odpovědnost za případnou újmu vzniklou Nabyvateli.

Příloha č. 4)

Vzor provozního deníku

DATUM	JMÉNO PRACOVNÍKA	POPIS ČINNOSTI	POPIS STAVU (servisní akce, nestandardní stav)	ŘEŠENÍ
PŘÍKLAD: 24.1.2018	Novák	ZÁLOHOVÁNÍ DAT	PROBĚHLO V POŘÁDKU	
25.1.2018	Novák	VYSTAVOVÁNÍ FAKTURY	VYPADL PROUD,	PO HOTLINE

Příloha č. 5) Technologické nároky systému HELIOS iNuvio pro minimální konfiguraci

Podporované prostředí (též platforma) - je software třetí strany (lokální, resp. síťový operační systém, databázový server, terminálový server apod.) konkrétní verze od konkrétního výrobce, v jehož prostředí dodaný HELIOS iNuvio pracuje a s kterými je HELIOS iNuvio kompatibilní. Jedná se o podmnožinu technologických nároků HELIOS iNuvio a Poskytovatel poskytuje v tomto směru Nabyvateli informační podporu prostřednictvím specifikace technologických nároků HELIOS iNuvio.

Nabyvatel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platform tak, aby vyhovovaly technologickým nárokům HELIOS iNuvio a Podporovaným prostředím, to vše za předpokladu poskytnutí úplné součinnosti ze strany Poskytovatele vč. příslušných informačních povinností.

Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit podporu funkčnosti HELIOS iNuvio provozovaného na těch platformách, které jejich prvovýrobci přestali podporovat na úrovni kompatibility se softwarovými produkty třetích stran. Za provoz HELIOS iNuvio v těchto prostředích nenese Poskytovatel odpovědnost. Rovněž tak Poskytovatel nenese odpovědnost za případnou újmu vzniklou v důsledku takovéto situace vč. případných nákladů na její řešení. O takovéto skutečnosti je Poskytovatel povinen Nabyvatele prokazatelně informovat.

Poskytovatel nenese odpovědnost a neposkytuje záruku na odstranění vad HELIOS iNuvio, pokud je HELIOS iNuvio provozován v jiném než v Podporovaném prostředí.

Aktuální Technologické nároky systému HELIOS iNuvio pro minimální konfiguraci včetně informací o Podporovaných prostředích naleznete na webových stránkách:

<http://www.helios.eu/podpora/podpora-pro-produkty-helios/helios-orange/technicke-pozadavky/>

Příloha č. 6 - Žádost o aktivaci Aplikace RCZ – VZOR

Upozornění: žádost k aktivaci služby si vyžádejte spolu s „Doplňující obchodními podmínkami pro službu Reporting.cz“ od zástupce poskytovatele.

Poskytovatel: ECODE s.r.o.

Klášterecká 964, PSČ 43201

IČO: 477 80 681

Žádost o aktivaci Aplikace RCZ - VZOR

1. Identifikace Nabyvatele

Právnícká osoba	Fyzická osoba
Název společnosti:	Jméno a příjmení:
IČO:	IČO:
Sídlo:	Datum narození:
Zastoupena:	Sídlo:

2. Prohlášení Nabyvatele

- Nabyvatel podpisem a doručením této žádosti Poskytovatele žádá o aktivaci Aplikace RCZ v rámci oprávněně nabytého iNUVIO.
- Nabyvatel bere na vědomí, že práva a povinnosti Nabyvatele a Poskytovatele související s Aplikací RCZ jsou uvedeny a řídí se samostatným Dokumentem „**Doplňující obchodní podmínky pro službu Reporting.cz**“, který Nabyvatel obdržel před Aktivací „Aplikace RCZ“.
- Nabyvatel doručením této vyplněné žádosti stvrzuje, že jsou mu známy podmínky, za kterých je Aplikace RCZ poskytována dle dokumentu „Doplňující obchodní podmínky pro službu Reporting.cz“, tedy že se s tímto dokumentem seznámil a souhlasí s jeho zněním.

Oprávněná osoba Nabyvatele
Jméno a příjmení:
Funkce:
Datum podpisu:
Podpis: