

Dodavatel:

KONTIS s.r.o.

zastoupený Ing. Milanem Čápem, jednatelem

se sídlem: Pod strání 2165, Praha 10, 100 00

IČ 62416448, DIČ CZ62416448

zapsaný dne 10.10.1994 v OR u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 32175

Bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále jen „dodavatel“)

a

Zákazník:

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

zastoupený Ing. Jiřím Ptáčkem, MBA, generálním ředitelem

se sídlem: Denisovo nábřeží 920/12, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň

IČ: 25220683; DIČ: CZ25220683

zapsaný v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni pod sp. zn. B, vložka 710

Bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále jen „zákazník“)

uzavřeli dnešního dne tuto **smlouvu o poskytnutí práv k užívání software (dále jen „smlouva“)**

Čl. I – Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je:

- a) Poskytnutí práv k užívání software LMS iTutor v konfiguraci modulů iTutor LMS (Core, Messenger, Reporter), Tester a CDS/Publisher pro 860 zaměstnanců zákazníka.
- b) Implementace LMS iTutor, která zahrnuje:
 - Instalaci LMS iTutor.
 - Školení LMS iTutor v rozsahu max. 1 den.
 - Změnu designu LMS iTutor.
- c) Podpora LMS iTutor na období 12 měsíců, která začíná akceptací předmětu smlouvy na základě předávacího protokolu podepsaného oběma smluvními stranami, blíže dle přílohy č. 2 této smlouvy.
- d) Rozhraní pro přenos dat ze stávajících systémů zákazníka provedených podle analýzy, která se po odsouhlasení oběma smluvními stranami stane přílohou č. 3 této smlouvy. Součástí této přílohy bude také harmonogram těchto prací, který bude dodavatelem doplněn maximálně do 20 pracovních dnů od podpisu této smlouvy.
- e) Součástí předmětu smlouvy je také veškerá dokumentace (např. produktová, uživatelská) vztahující se k předmětu plnění a k software, pokud je to nezbytné, bez níž by nemohlo docházet k řádnému užívání software v souladu s poskytnutou licencí, v českém jazyce, která bude předána spolu s předmětem plnění v elektronické podobě.

Čl. II – Způsob plnění

- a) Předmět smlouvy podle čl. I a) a b) bude splněn instalací na server/y zákazníka. Instalace bude provedena formou vzdáleného přístupu k serveru, vzdálený přístup pro dodavatele zajistí zákazník.
- b) Zaškolení obsluhy v práci vybraných pracovníků zákazníka s LMS iTutor bude provedeno do 10 dnů po akceptaci předmětu smlouvy online formou, případně jinak dle dohody smluvních stran.
- c) Termín pro akceptaci je stanoven na 10 dnů po dokončení posledního bodu dle čl. I písm. a), b), d) a e) smlouvy. Pokud se v tomto termínu nevyskytnou žádné písemné připomínky k funkčnosti předmětu smlouvy

ze strany zákazníka, podepíše smluvní strany předávací protokol. V opačném případě je dodavatel povinen odstranit nedostatky v systému, aby mohlo dojít k jeho akceptaci.

Čl. III – Práva a povinnosti dodavatele

- a) Dodavatel nainstaluje a zprovozní předmět smlouvy u zákazníka v předem dohodnutém termínu a dle sjednaného harmonogramu. Dále se dodavatel zavazuje plnit řádně a ve stanovených termínech své povinnosti vyplývající z této smlouvy.
- b) Pokud zákazník bude v prodlení s poskytnutí informací, nutných ke zdárnému plnění (např. vyjasnění případných nejednoznačností, či jiných doplňujících informací, které se vyskytly během prací), může dodavatel posunout práce vázané na tyto informace o stejnou dobu, o jakou byl zákazník v prodlení s poskytnutím těchto informací. Dodavatel se zavazuje informovat zákazníka o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této smlouvy.
- c) Ve vztahu k předmětu smlouvy je dodavatel výhradním nositelem autorských práv, resp. je vykonavatelem majetkových autorských práv a je tak oprávněn poskytnout zákazníkovi právo k užívání software LMS iTutor dle čl. I této smlouvy.
- d) Dodavatel se zavazuje, že nebude poskytovat jakýkoliv obsah údajů zákazníka v rámci užívání software LMS iTutor žádné třetí straně.
- e) Dodavatel se zavazuje zajišťovat služby dle této smlouvy též vzdáleným přístupem, a to za následujících podmínek:
 - Zákazník se na základě této smlouvy zavazuje povolit a umožnit dodavateli jeden vzdálený přístup do své interní sítě pomocí virtuální privátní sítě (dále VPN), a to za účelem plnění povinností dodavatele vyplývajících z této smlouvy, zejména pak za účelem plnění povinností týkajících se poskytování předmětu této smlouvy. Zhotovitel s povolením a umožněním vzdáleného přístupu dle tohoto odstavce podpisem této smlouvy souhlasí a nemá proti němu námitek.
 - Dodavatel povolení a umožnění vzdáleného přístupu do interní sítě zákazníka přijímá a souhlasí s účelem, pro nějž byl tento vzdálený přístup zřízen. Dodavatel se zavazuje, že právo vzdáleného přístupu do interní sítě zákazníka bude vykonávat sám a toto právo nepostoupí, resp. výkon tohoto práva neumožní žádné třetí osobě.
 - Pro přístup do VPN bude používána dvoufaktorová autentizace uživatele (osoby oprávněné k přístupu za dodavatele), to znamená heslo uživatele a jednorázový PIN generovaný bezpečnostním tokenem. Dodavatel souhlasí, že mu zákazník na své náklady poskytne jeden bezpečnostní token pro ověření přístupu do VPN.
- f) Dodavatel se zavazuje zajistit, že provoz LMS iTutor bude 24 hodin denně a 7 dní v týdnu, přičemž po tuto dobu bude zajištěn přístup uživatelů do e-learningového portálu. Výjimkou bude plánovaná měsíční odstávka LMS iTutor, kterou se dodavatel zavazuje provádět mimo specifikovaný uživatelský čas, tj. mimo 7:00 až 20:00 hodin v pracovní dny, přičemž údržba serveru bude zákazníkovi vždy předem nahlášena.

V případě, že je nedostupnost způsobena závadou infrastruktury PMDP (jedná se zejména o následující nedostupnosti: interní síťová konektivita; diskové pole; HW serverů v případě, že nedojde k přesunu virtuálních strojů na jiný HW server; virtuální server, který je nutný pro plnou funkčnost služby a který není přímou součástí řešení dodavatele - DB server, Sharepoint, AD server; internetové konektivity a tím nemožnost odesílání a přijímání e-mailové pošty; výpadek elektrické energie), je z pohledu SLA považován systém za dostupný. Za dostupný je systém považován i v případě vzájemně odsouhlasených servisních prací, pokud jsou realizovány v provozní době služby.
- g) Dodavatel se zavazuje, že při své činnosti bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a obchodní firma zákazníka. Při poskytování služeb musí dodavatel vždy sledovat zájmy zákazníka. Dodavatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy zákazníka ve všech oblastech jeho činnosti.

Čl. IV – Práva a povinnosti zákazníka

- a) Zákazník je povinen zajistit na dohodnutý termín instalace dle čl. II hardwarové a softwarové vybavení podle přílohy č. 1 této smlouvy.
- b) Zákazník se zavazuje neprovádět na předmětu smlouvy a jeho částech jakékoli úpravy bez předchozího písemného souhlasu dodavatele. Těmito úpravami se rozumí jakákoliv změna obsahu souborů souvisejících s předmětem smlouvy, jejich smazání, přemístění, přejmenování. Dále nesmí zákazník upravovat databázi software LMS iTutor jinak než softwarem samotným. Touto úpravou se rozumí jakákoliv změna této databáze (změna struktury databáze – včetně integritních omezení, indexů, uložených procedur a ostatních parametrů databáze, jejichž změna může ovlivnit, nebo narušit správný chod software), nebo změna obsahu této databáze (přidávání, mazání a změna jakýchkoliv dat).
- c) Bez předchozího písemného souhlasu dodavatele zákazník nemá právo žádným způsobem zpřístupnit, převádět, či předávat předmět smlouvy a související dokumentaci jakýmkoli třetím stranám. Za třetí strany se pro účely této smlouvy nepovažují oprávnění zaměstnanci zákazníka.
- d) Data v databázi LMS iTutor jsou zákazníka, na které má právo i po skončení platnosti této smlouvy.

Čl. V – Cena předmětu smlouvy

- a) Cena předmětu smlouvy podle čl. I a) smlouvy je 199 000,- Kč bez DPH.
- b) Cena předmětu smlouvy podle čl. I b) smlouvy je 10 400,- Kč bez DPH.
- c) Cena předmětu smlouvy podle čl. I c) smlouvy je 39 800,- Kč bez DPH na období 12 měsíců.
- d) Cena předmětu smlouvy podle čl. I d) smlouvy je 50 000,- Kč bez DPH.

Uvedené ceny nezahrnují cestovní náklady mimo území Prahy. Cena za dopravu je 8,50 Kč bez DPH / 1 km.

K ceně bez DPH bude účtováno DPH ve výši dle platných právních předpisů v okamžiku plnění.

Čl. VI – Způsob placení

- a) Zákazník je povinen zaplatit cenu stanovenou podle čl. V a) a b) proti faktuře, která mu bude předána do 5 dnů po akceptaci předmětu smlouvy.
- b) Platba za podporu podle čl. V písm. c) se platí vždy dopředu na období 12 měsíců a bude prováděna následovně:
 - za první období 12 měsíců bude zaplacen proti faktuře se všemi náležitostmi, která bude zákazníkovi předána do 5 dnů po akceptaci předmětu smlouvy.
 - za další období 12 měsíců bude v případě zájmu zákazníka (tj. zaslání objednávky dodavateli na další období podpory) zaplacen proti faktuře se všemi náležitostmi, která bude zákazníkovi předána vždy nejpozději 15 dní před skončením aktuálního období podpory.
- c) Zákazník je povinen zaplatit cenu stanovenou podle čl. V d) proti faktuře, která mu bude předána do 5 dnů po akceptaci předmětu smlouvy.
- d) Všechny výše zmíněné platby budou provedeny převodem na účet dodavatele nejpozději v den splatnosti uvedený na faktuře, který však nebude dříve jak 30 dnů ode dne vystavení faktury, min. však 21 dní ode dne jejího doručení zákazníkovi. V této souvislosti se smluvní strany dohodly, že daňové doklady budou zákazníkovi zasílány ve formátu PDF nebo ISDOC elektronickou poštou na adresu: faktury@pmpd.cz.
- e) Faktura, daňový doklad, bude obsahovat náležitosti běžné v obchodním styku, náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a náležitosti obchodní listiny, ve smyslu ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále bude obsahovat číslo této smlouvy. Součástí faktury bude potvrzený předávací protokol.

- f) V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je zákazník oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury zákazníkovi.

Čl. VII – Sankce

- a) Při nedodržení termínu splatnosti faktury zákazníkem může dodavatel účtovat zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- b) V případě nesplnění hardwarového a softwarového vybavení dle čl. IV této smlouvy, bude software nainstalován pouze na ty počítače, které budou splňovat parametry dle čl. IV. Případná další instalace bude provedena za úplatu ve výši vyplývající z cen dle této smlouvy.
- c) Pokud zákazník poruší bod IV b) dodavatel zprovozní předmět smlouvy za úplatu ve výši 1 300,- Kč / hod plus cestovné 8,50 Kč bez DPH / 1 km, a to i v záruční době.
- d) V případě prodlení dodavatele s plněním předmětu této smlouvy dle sjednaných podmínek a termínů, se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05 % z ceny poskytované služby za každý den prodlení.
- e) Nárok na smluvní pokutu nevylučuje nárok na náhradu škody. Zaplacené smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu škody.

Čl. VIII – Záruka a odstraňování chyb

- a) Záruční doba činí 12 měsíců a začíná plynout po akceptaci předmětu smlouvy, tj. po podepsání předávacího protokolu smluvními stranami.
- b) Případné chyby v předmětu smlouvy oznámí zákazník dodavateli písemně na e-mail dle přílohy č. 2 smlouvy.
- c) V záruční době odstraní neprodleně dodavatel chyby v předmětu smlouvy, či v jeho částech, bránící řádnému užívání předmětu smlouvy na vlastní náklady.
- d) Při odstraňování všech chyb je zákazník povinen poskytnout dodavateli všechny požadované informace, které jsou nutné k odstranění chyby (např. systémová konfigurace, výpisy obrazovek, přesné texty všech chybových hlášení apod.).
- e) Chyby, které nebudou v záruční době způsobeny předmětem smlouvy a všechny chyby v pozáruční době odstraní dodavatel za úplatu ve výši 1 300,- Kč/hod bez DPH plus cestovné 8,50 Kč bez DPH / 1 km, pokud se strany nedohodnou jinak a nejedná-li se o chyby na předmětu smlouvy ze strany dodavatele, tj. např. nefunkčnost systému po jeho aktualizaci apod.

Čl. IX – Zpracování osobních údajů

- a) Dodavatel bude pro zákazníka zajišťovat činnosti, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů zaměstnanců zákazníka a dalších osob, a to v rozsahu jméno, příjmení, osobní číslo, emailový kontakt, pracovní zařazení, průběh a dokončení studia e-learningových modulů (dále jen „Osobní údaje“) ve smyslu platného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR - Obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „Nařízení“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- b) Osobní údaje jsou pro zákazníka zpracovávány dodavatelem pro účely a v rozsahu nezbytném při poskytování služeb podle předmětu této smlouvy.
- c) Dodavatel se zavazuje, že přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro

práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření, která způsobem stanoveným v Nařízení či v jiných závazných právních předpisech zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, a která vyloučí možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.

- d) Dodavatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření: pověří zpracování Osobních údajů pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení či jiných platných právních předpisů; nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu zákazníka.
- e) Osobní údaje v elektronické podobě bude dodavatel uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat.
- f) Zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s dohodou s dodavatelem o úrovni daného zabezpečeného přenosu.
- g) Případné písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů.
- h) Bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů.
- i) Zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování.
- j) Prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů.
- k) Při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí dodavatel dle dohody se zákazníkem fyzickou i elektronickou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá zákazníkovi proti podpisu.
- l) Dodavatel se zavazuje být zákazníkovi nápomocen při zajišťování povinností dle Nařízení, především povinnosti zabezpečit zpracování Osobních údajů, a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů, v opačném případě odpovídá Dodavatel zákazníkovi za škodu v plném rozsahu.

Čl. X – Závěrečná ustanovení

- a) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- b) Smluvní strany berou na vědomí, že zákazník je právnickou osobou, v níž má většinovou majetkovou účast územní samosprávný celek, a proto se na tuto smlouvu, v souladu s § 2 odst. 1 písm. m) zákona 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 (dále také jen „ZRS“), vztahuje povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv (dále také jen „Registru smluv“) a bude zákazníkem v souladu s ZRS zveřejněna. Smluvní strany v této souvislosti shodně prohlašují, že tato smlouva neobsahuje obchodní tajemství.
- c) Smlouva nabývá platnosti v den jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
- d) Smlouva je uzavírána elektronicky.
- e) Smluvní strany budou usilovat o to, aby veškeré rozpory byly vyřešeny vzájemnou dohodou a aby nebylo třeba je řešit soudní cestou.
- f) Žádná smluvní strana nepostoupí, nepřevéde, ani jinak se nezabývá práv, či povinností ze smlouvy plynoucí, bez písemného souhlasu druhé strany.

- g) Podmínky neupravené výslovně v textu této smlouvy, včetně odpovědnosti smluvních stran za porušení závazků a za způsobenou škodu, se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a dalšími obecně závaznými právními předpisy vztahujícími se na sjednáváný smluvní vztah.
- h) Jakékoli změny této smlouvy jsou platné pouze tehdy, jestliže byly dohodnuty písemně ve formě dodatku k této smlouvě podepsaného oprávněnými zástupci smluvních stran. Dodatky budou tvořit součásti této smlouvy.
- i) Tuto smlouvu mohou obě strany písemně vypovědět. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a začíná plynout prvního dne následující po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně. V tom případě jsou smluvní strany povinny vypořádat si veškeré vzájemné závazky. Tato smlouva může být ukončena dále též písemnou dohodou smluvních stran případně odstoupením z důvodů uvedených zákonem nebo ve smlouvě, a to zejména:
- je-li dodavatel v prodlení s plněním předmětu dle této smlouvy opakovaně anebo po dobu více než 10 pracovních dní,
 - dodal-li dodavatel plnění, které nemělo sjednané či požadované náležitosti,
 - sdělil-li dodavatel třetím osobám obchodní tajemství nebo důvěrné informace zákazníka,
 - poruší-li dodavatel své povinnosti plynoucí z Nařízení, zejména poskytne-li Osobní údaje třetí osobě,
 - je-li zákazník v prodlení s úhradou sjednané ceny za plnění dle této smlouvy po dobu delší než 60 dní.
- Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- j) Pokud byl poskytnut bezplatný upgrade systému iTutor je zákazník povinen v případě výpovědi podpory systému doplatit rozdíl mezi cenou upgrade systému iTutor podle ceníku platného v den doručení výpovědi a již zaplacenou částkou za podporu.
- k) Smluvní strany se touto smlouvou dále zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, se kterými by jen náhodně přijdou do styku v souvislosti s uzavřením a plněním dle této smlouvy (dále jen „Důvěrné informace“). Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za Důvěrné informace bez ohledu na formu jejich sdělení či zachycení všechny informace a data, které jsou, nebo by mohly být považovány za součást obchodního tajemství dle ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a dále všechny další informace, jejichž zveřejnění by smluvní straně mohlo způsobit škodu nebo poškození dobrého jména, nebo takové které smluvní strany za důvěrné označí. Smluvní strany se zavazují zachovávat povinnosti mlčenlivosti po dobu trvání této smlouvy a rovněž po ukončení jejího trvání. Tato povinnost se vztahuje i na zaměstnance smluvních stran.
- l) Pokud je jakékoli ustanovení smlouvy neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, taková skutečnost nemá vliv na platnost, vymahatelnost nebo účinnost zbývajících ustanovení smlouvy. V takovém případě jsou smluvní strany povinny vyvinout veškeré úsilí, aby uzavřely dodatek ke smlouvě, čímž bude neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení nahrazeno novým ustanovením odpovídajícím původně zamýšlenému účelu.
- m) Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, bez tísně, nátlaku či pro ně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho Smluvní strany připojují své podpisy.

V Praze dne dle el. podpisu

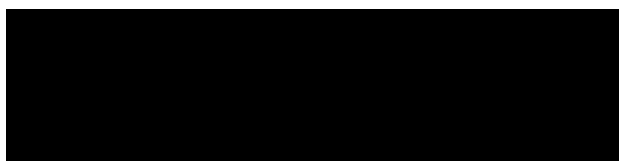
V Plzni dne dle el. podpisu

Dodavatel:



.....
Milan Čáp, jednatel

Zákazník:



Ing. Jiří Ptáček, MBA, generální ředitel

Příloha 1, Technické požadavky LMS iTutor

Aplikační server:

- minimálně CPU Xeon 2,6 GHz, doporučeno CPU Xeon 2,6 GHz
- minimálně 4 GB RAM, doporučeno 16 GB RAM
- minimálně 50 GB volného místa na HDD, doporučeno 100 GB
- Windows 2012 R2 SP1 nebo vyšší
- .NET Framework 4.8 nebo vyšší
- ASP.NET Core 6.0
- IIS 5.0 nebo vyšší (asp.dll 5.0.2195 nebo vyšší)
- SMTP služba (pro odesílání emailů uživatelům)

Databázový server:

- minimálně CPU Xeon 2,6 GHz, doporučeno CPU Xeon 2,6 GHz
- minimálně 4 GB RAM, doporučeno 16 GB RAM
- minimálně 50 GB volného místa na HDD, doporučeno 300 GB
- Windows 2012 R2 SP1 nebo vyšší
- SQL Server 2008 R2 (doporučujeme vyšší), může být provozováno i na verzi Express. Na SQL Serveru musí být nastavená SQL Server + Windows autentizace.

Softwarové požadavky klienta pro LMS iTutor:

- Internetový prohlížeč Edge, Chrome, Firefox

Příloha č. 2, Podmínky podpory

Čl. I – Práva a povinnosti zákazníka

- a) Kvalifikovaní pracovníci zákazníka vždy poskytnou dodavateli přesný popis problému při práci se softwarem LMS iTutor a souvisejících zakázkových úprav včetně detailní informace o prostředí ve kterém tento software pracuje. Dále poskytnou na vyžádání výpis systémových souborů. Tito pracovníci budou pracovat v součinnosti s pracovníky dodavatele tak, aby nahlášený problém byl co nejdříve vyřešen. Popis problému (včetně případného výpisu dat, nebo zobrazení stavu na obrazovce) poskytnou dodavateli pomocí www rozhraní, e-mailem, případně telefonem.

Kontakty pro podporu:

Web: <http://podpora.kontis.cz>, e-mail: [REDACTED], a v pracovních dnech od 8.00-16.00 hod. na tel. čísle +420 603 792 927.

- b) Pro poskytování podpory LMS iTutor bude zajištěn vzdálený přístup k serveru, na kterém je LMS iTutor provozován. Vzdálený přístup pro Dodavatele zajistí Zákazník.

Čl. II – Práva a povinnosti dodavatele

- a) Pracovníci dodavatele zajišťují podporu LMS iTutor a souvisejících zakázkových úprav při řešení technických problémů, vždy po nahlášení tohoto problému zákazníkem. Jde zejména o problémy pracovníků zákazníka s užíváním LMS iTutor a souvisejících zakázkových úprav.
- b) Dodavatel problém nahlášený pracovníky zákazníka analyzuje, a pokud se potvrdí, že jde o závadu předmětu smlouvy, zahájí práce na řešení problému následovně:
- Při problému bránícím využívání předmětu smlouvy do 1 pracovního dne od doby nahlášení zákazníkem.
 - Při ostatních závadách do 3 pracovních dní od doby nahlášení zákazníkem.
- c) Pokud zákazník nebude včas informovat dodavatele o problému podle čl. I a) této přílohy prodlužuje se mu termín stanovený v čl. II b) této přílohy o dobu, po kterou byl zákazník v prodlení se sdělením informace podle čl. I a) této přílohy, za předpokladu, že dodavatel prokazatelně po zákazníkovi písemně informace požadoval. Za písemný požadavek se považuje také požadavek zasláný e-mailem. V případě prodlení s dodáním požadované informace bude dodavatel kontaktovat zákazníka telefonicky.
- d) Dodavatel vždy poskytne a nainstaluje zdarma zákazníkovi upgrade software LMS iTutor. Tento bezplatný upgrade platí na ty moduly LMS iTutor, na které má zákazník zakoupena práva k užívání.
- e) Dodavatel se zavazuje provádět zákazníkovi zákaznické úpravy LMS iTutor, integrovat elearningové kurzy do systému, asistovat mu při integraci kurzů do systému za zvýhodněnou sazbu 1 100,- Kč bez DPH / 1 hod. namísto standardní částky 1 300,- Kč bez DPH / 1 hod. Tyto práce budou prováděny vždy na základě smlouvy mezi zákazníkem a dodavatelem na základě odsouhlasené analýzy.
- f) Pokud bude zjištěno, že problém není způsoben LMS iTutor, odstraní případně dodavatel problémy za úplatu ve výši 1 100,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu, plus cestovní náklady 8,50 Kč bez DPH / 1 km.
- g) Dodavatel se zákazníkovi zavazuje zřídit příslušný administrátorský účet do LMS iTutor.

Kontaktní osoby smluvních stran budou sděleny mezi smluvními stranami při podpisu této smlouvy, přičemž případné změny údajů se zavazují smluvní strany aktualizovat a písemně sdělit druhé smluvní straně.