

Všeobecné obchodní podmínky software společnosti RTS, a. s. platné od 1. 3. 2018

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 účinné 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.

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 a 2 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: XXXXXXXXXX
 - telefonní číslo XXXXXXXXXX

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 této 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 zhotovitele 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 této smlouvy.