



SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
v platném znění (dále jen „**Servisní smlouva**“ nebo „**Smlouva**“)

1. SMLUVNÍ STRANY

IKOS CZ, s.r.o.

IČ: 640 48 276, DIČ: CZ64048276

se sídlem Liberec III - Jeřáb, Americká 530/30, PSČ 460 07

společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 9585

zastoupená Ing. Tomášem Balounem, jednatelem společnosti

číslo účtu: 2801512347/2010 (CZK) vedený u: FIO Banka, a.s.

CZ8520100000002501512353 (EUR) vedený u: FIO Banka, a.s.

Telefon:

E-mail:

E-mail pro fakturaci:

Osoba oprávněná jednat ve věcech obchodních:

Telefon:

E-mail:

(dále také jako „**Poskytovatel**“)

a

Státní oblastní archiv v Litoměřicích

IČ: 70979464, DIČ: CZ70979464

se sídlem Krajská 48/1, Litoměřice, 412 01

zastoupená Mgr. Vítězslavem Liscem, ředitelem

číslo účtu: 2549881/0710 vedený u: ČNB, územní pracoviště ústředí Ústí nad Labem, a.s.

Telefon:

E-mail:

Osoba oprávněná jednat ve věcech obchodních:

Telefon:

E-mail:

E-mail pro fakturaci:

(dále také jako „**Uživatel**“)

(Poskytovatel a Uživatel dále také jako „**Smluvní strany**“, každý samostatně také jako „**Smluvní strana**“)

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

2.1. Smlouva o dodávce a instalaci docházkového systému IKOS D3/D5

- 2.1.1. Poskytovatel na základě smlouvy o dodávce a instalaci docházkového systému IKOS D3/D5 ze dne 13. 3. 2008 (dále též „**Smlouva o dodávce**“) před podpisem této Smlouvy dodal, nainstaloval a zprovoznil Uživateli software – docházkový systém IKOS D3/D5 a související hardware (dále též „**Docházkový systém**“), který slouží především k evidenci pracovní doby zaměstnanců Uživatele a k evidenci a zpracování souvisejících dat a který je provozován na k tomu určených zařízeních Uživatele.

2.2. Účel Servisní smlouvy

- 2.2.1. Účelem této Servisní smlouvy je stanovení podmínek poskytnutí podpory, servisu a aktualizací Docházkového systému ze strany Poskytovatele.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1. Vymezení předmětu Servisní smlouvy

- 3.1.1. Poskytovatel se zavazuje touto Servisní smlouvou poskytovat Uživateli servisní služby software docházkového systému IKOS D5 a zařízení blíže specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Servisní služby**“) a Uživatel se zavazuje Poskytovateli za Servisní služby platit cenu sjednanou níže, a to vše za podmínek stanovených touto Servisní smlouvou.
- 3.1.2. Uživatel bere na vědomí, že Servisními službami podle této Servisní smlouvy jsou pouze takové činnosti a dodávky, které jsou výslovně specifikovány touto Servisní smlouvou.
- 3.1.3. Servisní služby budou Poskytovatelem poskytovány pouze pro hardware a software uvedený v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy.

3.2. Specifikace Servisních služeb

- 3.2.1. Servisními službami dle této Servisní smlouvy se rozumí služby podrobně specifikované v Příloze č. 2 – Tarify a podmínky Servisních služeb IKOS Support Center (dále též „**Podmínky podpory IKOS SC**“).
- 3.2.2. Pro odstranění případných pochybností Smluvní strany shodně konstatují, že předmětem Servisních služeb není:
- (a) servis softwaru jiných dodavatelů než Poskytovatele;
 - (b) servis koncových stanic nebo zařízení, kromě zařízení dodaných Poskytovatelem;
 - (c) servis síťové infrastruktury (jak pasivní část sítě – kabeláž, tak aktivní síťové prvky);
 - (d) služba připojení k jiným sítím, včetně budování a/nebo konfigurace těchto sítí;
 - (e) služba archivace dat nebo jejich ukládání na externí média (DVD, záložní disky);
 - (f) servis Docházkového systému v případě Neautorizovaného zásahu, jak definován v odstavci 5.2.3(c).

4. ROZSAH PROVÁDĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

4.1. Tarify

- 4.1.1. Servisní služby jsou Uživateli poskytovány v rozsahu Uživatelem zvolené varianty balíčku služeb. Poskytovatel v rámci Servisních služeb nabízí balíčky Servisních služeb (dále též „**Tarif**“) uvedené v Podmínkách podpory IKOS.
- 4.1.2. Podrobná definice jednotlivých Tarifů, jakož specifikace rozsahu Servisních služeb poskytovaných v rámci jednotlivých tarifů jsou upraveny v Podmínkách podpory IKOS SC.

4.2. Změny Podmínek podpory IKOS SC ze strany Poskytovatele

- 4.2.1. Poskytovatel je během trvání Servisní smlouvy oprávněn jednostranně změnit strukturu Tarifů, jakož rozsah a ceny Servisních služeb poskytovaných v rámci jednotlivých Tarifů. Změny Podmínek může Poskytovatel učinit k 1.1. a 1.7. každého kalendářního roku.
- 4.2.2. Jakoukoliv takovou změnu Podmínek podpory IKOS SC je Poskytovatel povinen oznámit Uživateli nejméně 60 dní přede dnem účinnosti takové změny, a to zasláním nového znění Podmínek podpory IKOS SC na email Uživatele uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy.
- 4.2.3. V případě, že Uživatel nesouhlasí se změnou Podmínek podpory IKOS SC je oprávněn do dne předcházejícímu dni nabytí účinnosti nových Podmínek podpory IKOS SC Servisní smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dní.
- 4.2.4. Nevypoví-li Uživatel Servisní smlouvu, nebo obdrží-li Poskytovatel výpověď Uživatele až po nabytí účinnosti nových Podmínek podpory IKOS SC sjednávají Smluvní strany výslovně, že takové nové Podmínky podpory IKOS SC nahradí Podmínky podpory IKOS SC uvedené v Příloze č. 2 této Servisní smlouvy, a to ke dni ohlášené účinnosti nových Podmínek podpory IKOS SC.

4.3. Základní nastavení Tarifu

- 4.3.1. Uživatel a Poskytovatel sjednali k datu uzavření této Servisní smlouvy poskytování Servisních služeb v rozsahu následujícího Tarifu Servisních služeb:

(a) SW STANDARD

4.4. Změny Tarifu

- 4.4.1. Uživatel je oprávněn během trvání Servisní smlouvy na základě zaslání žádosti:
 - (a) kdykoliv přejít na vyšší Tarif, přičemž v takovém případě mu bude nový Tarif aktivován od prvního dne měsíce následujícího po schválení žádosti Poskytovatelem;
 - (b) k Výročnímu dni přejít na nižší Tarif, přičemž v takovém případě mu bude nový Tarif aktivován od prvního dne měsíce následujícího po Výročním dni.

5. ZPŮSOB PROVÁDĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

5.1. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1.1. Poskytovatel je oprávněn:

- (a) vyžadovat od Uživatele součinnost nezbytnou k řádnému plnění svých závazků dle této Servisní smlouvy;
- (b) omezit či pozastavit poskytování servisních služeb v případě, že bude Uživatel v prodlení delším než 30 dní s peněžitým závazkem vůči Poskytovateli.

5.1.2. Poskytovatel se zavazuje:

- (a) poskytovat Servisní služby v obvyklé kvalitě a sjednaných termínech, a to vše za podmínek stanovených v Podmínkách podpory IKOS SC;
- (b) poskytovat Uživateli Servisní služby podle zvoleného Tarifu po dobu trvání Servisní smlouvy, a to vše za podmínek stanovených touto Servisní smlouvou.

5.2. Práva a povinnosti Uživatele

5.2.1. Uživatel je oprávněn:

- (a) vyžadovat od Poskytovatele servisní služby za podmínek stanovených touto Servisní smlouvou;
- (b) užívat Tarif za podmínek stanovených touto Servisní smlouvou.

5.2.2. Uživatel je povinen:

- (a) uplatňovat požadavky na Servisní služby výlučně prostřednictvím IKOS Support Centre (dále též „**IKOS SC**“) či dalšími způsoby sjednanými v příloze č. 2;
- (b) poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k řádnému plnění závazků Poskytovatele dle této Servisní smlouvy;
- (c) respektovat pokyny Poskytovatele, které obdrží v rámci Servisních služeb.

5.2.3. Uživatel není oprávněn:

- (a) poskytnout přístup do IKOS SC třetím osobám bez písemného souhlasu Poskytovatele;
- (b) jakýmkoliv jiným způsobem porušovat či ohrožovat autorské právo a ani jiná práva poskytovatele k předmětu licence;
- (c) sám, ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do nastavení Docházkové systému nebo provádět jeho změny (dále též „**Neautorizovaný zásah**“).

5.2.4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě zjištění Neautorizovaného zásahu není Poskytovatel povinen poskytnout Uživateli Servisní služby podle této Smlouvy, ledaže se Smluvní strany dohodnou jinak. V takovém případě pak Smluvní strany sjednají cenu za servis Docházkového systému, případně termín provedení Servisní služby.

5.3. Servisní okna a odstávky

5.3.1. Poskytovatel je oprávněn při poskytování Servisních služeb kdykoliv ve dnech pracovního klidu (soboty, neděle a státem uznané svátky) v době od 23:00 do 5:00 dočasně vyřadit Docházkový systém z provozu, popřípadě jeho provoz podstatným způsobem omezit (dále

těž „**Servisní okno**“) za účelem údržby, kontroly či aktualizace Docházkového systému a to, i bez předchozího souhlasu Uživatele. Poskytovatel je však povinen o využití Servisního okna informovat Uživatele na jeho email uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy nejdéle tři pracovní dny předem.

- 5.3.2. Poskytovatel je dále oprávněn dočasně vyřadit Docházkový systém z provozu, popřípadě jeho provoz podstatným způsobem omezit také v době mimo Servisní okna (dále též „**Odstávka**“). Odstávku je Poskytovatel oprávněn provádět až po poskytnutí souhlasu Uživatелеm, přičemž stačí souhlas Uživatele poskytnutý e-mailem. Souhlas Uživatele není nutný v případě kritické vady softwaru, kdy je Poskytovatel oprávněn Docházkový systém odstavit okamžitě.

5.4. Součinnost

- 5.4.1. Smluvní strany se dále zavazují po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou a i po nezbytnou dobu po jeho zániku poskytovat si potřebnou součinnost nezbytnou k řádnému plnění vzájemných povinností stanovených touto Servisní smlouvou.
- 5.4.2. V případě, že Uživatel neposkytne Poskytovateli součinnost k řádnému plnění jeho závazků dle této Servisní smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po dobu trvání neposkytování součinnosti přerušit poskytování Servisních služeb dle této Servisní smlouvy a do doby poskytnutí součinnosti ze strany uživatele není Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností dle této Servisní smlouvy.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Cena Servisních služeb

- 6.1.1. Servisní služby jsou poskytovány úplatně a to podle ceníku uvedeného v Příloze č. 2 - Tarify a podmínky Servisních služeb IKOS Support Center. Ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty s tím, že DPH bude připočtena v příslušné zákonné výši.

6.2. Platební podmínky

- 6.2.1. Cena za Servisní služby bude Uživatелеm hrazena na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem, a to formou bezhotovostního převodu na bankovní účet Poskytovatele uvedený na příslušném daňovém dokladu – faktuře.
- 6.2.2. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu:
- (a) na první pravidelnou roční platbu za Tarif („**Paušál**“) ihned po uzavření Smlouvy;
 - (b) na další Paušály pak vždy po uplynutí 12 měsíců trvání Smlouvy. Dojde-li v době trvání Smlouvy ke změně Tarifu jindy než k Výročnímu dni, je Poskytovatel oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu na nový Paušál odpovídající nově zvolenému Tarifu. V rámci faktury za nový Paušál bude provedeno vyúčtování již uhrazeného Paušálu a to tak, že Uživateli bude dobropisována 1/12 ceny již

uhrazeného Paušálu za každý měsíc, o který bylo trvání původního Tarifu kratší než 12 měsíců;

- (c) na jednotlivé Servisní služby kalkulované v souladu s ceníkem uvedeným v Podmínkách podpory IKOS CZ - vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly tyto Servisní služby poskytnuty.

6.2.3. Poskytovatel se zavazuje vystavovat daňové doklady - faktury se všemi náležitostmi dle příslušných daňových a účetních právních předpisů s tím, že splatnost daňových dokladů - faktur bude 14 dní ode dne jejich vystavení.

6.2.4. Smluvní strany ujednaly, že Poskytovatel bude Uživateli faktury zasílat ve formátu PDF e-mailem na adresu uvedenou v záhlaví této Servisní smlouvy.

6.2.5. Cena za vyúčtované Servisní služby se považuje za uhrazenou dnem připsání fakturované částky ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného na vystaveném daňovém dokladu - faktuře.

7. MLČENLIVOST

7.1.1. Smluvní strany jsou povinny po dobu trvání této Servisní smlouvy a po dobu pěti let po jejím zániku zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých důvěrných informacích, o kterých se dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, ať jsou technického, finančního, obchodního nebo jiného charakteru, a zajistit, že takovéto informace nebudou jakkoliv zpřístupněny třetím osobám.

7.1.2. Důvěrné informace technického charakteru zahrnují zejména technickou dokumentaci, know-how, počítačový software a veškeré materiály nebo výrobky, které obsahují takovou informaci, a které byly zpřístupněny druhé Smluvní straně, ať písemně, vizuálně či jiným způsobem v jakékoliv formě.

7.1.3. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:

- (a) jsou v době prozrazení veřejně známé nebo se kdykoliv po této době stanou veřejně známými (jinak než na základě porušení této Servisní smlouvy); nebo
- (b) již byly v držení příslušné Smluvní strany v okamžiku prozrazení; nebo
- (c) pokud takové poskytnutí je vyžadováno na základě zákona nebo jiného závazného právního předpisu nebo rozhodnutí soudu, v takovém případě jsou Smluvní strany povinny neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o takovém požadavku, aby umožnil druhé Smluvní straně přijmout veškerá zákonná opatření, která bude mít k dispozici pro omezení rozsahu nebo důsledků takového prozrazení; nebo
- (d) v souvislosti s případným vzájemným soudním sporem.

7.1.4. Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel na svých webových stránkách a propagačních materiálech uváděl Uživatele jako referenčního odběratele, a to ve formě uvedení obchodní firmy Uživatele a případně jeho loga.

8. SMLUVNÍ POKUTY

8.1.1. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou jakékoliv části vyúčtované ceny za Servisní služby

vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

8.1.2. Za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v čl. 7. této Servisní smlouvy je poškozená strana oprávněná po druhé Smluvní straně, která svou povinnost porušila, požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti.

8.1.3. Zaplacením Smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.

8.1.4. Smluvní pokuty dle tohoto čl. smlouvy jsou splatné do sedmi dní od jejich písemného uplatnění u povinné strany.

9. DOBA A TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

9.1. Doba trvání Servisní smlouvy

9.1.1. Tato Servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou **1 (jednoho) roku**.

9.1.2. Pro odstranění pochybností se výslovně konstatuje, že:

- (a) posledním dnem trvání Servisní smlouvy je po uplynutí doby jednoho roku den, který se pojmenováním nebo číslem shoduje se dnem, ve kterém byla Servisní smlouva uzavřena (den podpisu poslední Smluvní strany), (dále též „**Výroční den**“). Není-li takový den v posledním měsíci, případně konec doby trvání smlouvy na poslední den měsíce. V případě automatické prolongace, se Výroční den automaticky posouvá o jeden rok, v případě prodloužení Smlouvy podle odstavce 9.1.3. pak o jeden rok počítáno ode dne aktivace nového Tarifu;
- (b) nebude-li Servisní smlouva automaticky prodloužena, nebo bude-li jinak ukončena, Servisní služby budou poskytovány do 23:59 Výročního dne nebo do 23:59 dne ukončení Servisní smlouvy.

9.1.3. V případě, že dojde během trvání Servisní smlouvy ke změně Tarifu, prodlužuje se doba trvání této Servisní smlouvy vždy o jeden rok ode dne, kdy byl aktivován nový Tarif.

9.2. Automatická prolongace Servisní smlouvy

9.2.1. Smluvní strany sjednávají, že tato Servisní smlouva se automaticky prodlužuje vždy o jeden rok v případě, že některá ze Smluvních stran písemně nevypoví Servisní smlouvu. Výpověď musí být druhé Smluvní straně doručena nejpozději 45 dnů před Výročním dnem. Bude-li výpověď doručena druhé Smluvní straně, až po uvedené lhůtě, platí, že Servisní smlouva bude ukončena k následujícímu Výročnímu dni.

9.2.2. Servisní smlouva se automaticky prodlužuje vždy pro Tarif aktuálně platný ke dni prodloužení Servisní smlouvy.

9.2.3. Výpověď podle předchozího odstavce se považuje za podanou v písemné formě, byla-li prokazatelně doručena na email druhé Smluvní strany uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy.

9.3. Ukončení Servisní smlouvy

- 9.3.1. Tato Servisní smlouva může být kromě dohody Smluvních stran ukončena:
- (a) výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran podle odstavce 9.2.1.;
 - (b) odstoupením od Smlouvy;
 - (c) ukončením Servisní smlouvy ke dni účinnosti nových Podmínek podpory IKOS SC, vyslovil-li s nimi Uživatel nesouhlas ve lhůtě do nabytí jejich účinnosti.
- 9.3.2. Smluvní strany jsou oprávněny od této Servisní smlouvy odstoupit, pokud:
- (a) tak stanoví zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů nebo jiný příslušný právní předpis;
 - (b) bude vůči kterékoliv Smluvní straně pravomocně prohlášen úpadek;
 - (c) druhá Smluvní strana vstoupí do likvidace;
 - (d) druhá smluvní strana podstatným způsobem porušuje své povinnosti stanovené touto Servisní smlouvou.
- 9.3.3. Za porušení Servisní smlouvy podstatným způsobem dle předchozího článku této Servisní smlouvy se považuje, pokud Smluvní strana porušuje jakoukoli svoji povinnost stanovenou touto smlouvou a ani ve lhůtě sedmi dnů ode dne doručení výzvy druhé Smluvní strany nezjednála nápravu nebo neodstranila závadný stav.
- 9.3.4. Odstoupení od Servisní smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, není-li v oznámení uvedeno pozdější datum účinnosti odstoupení. Servisní smlouva zaniká okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od Servisní smlouvy druhé Smluvní straně.
- 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 10.1.1. Servisní smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Servisní smlouvy Smluvními stranami.
- 10.1.2. Servisní smlouva může být měněna pouze po dohodě Smluvních stran, a to ve formě číslovaných písemných dodatků, řádně podepsanými Smluvními stranami, které se stanou nedílnou součástí Servisní smlouvy.
- 10.1.3. Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou přílohy uvedené v seznamu příloh.
- 10.1.4. Stanou-li se jednotlivá ustanovení této Servisní smlouvy neúčinnými nebo neproveditelnými není tímto dotčena účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného nebo neproveditelného ustanovení bude sjednáno takové účinné ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu tohoto neúčinného nebo neproveditelného ustanovení.
- 10.1.5. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. V otázkách neupravených touto smlouvou se smluvní vztah řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a dalšími příslušnými právními předpisy.
11. V případě, že by jakékoli ustanovení Smlouvy bylo či se dodatečně stalo neplatným,

neúčinným či nevymahatelným, bude toto ustanovení považováno za oddělitelné od ostatního obsahu Smlouvy a jako takové nebude na újmu platnosti, účinnosti a vymahatelnosti Smlouvy jako celku. Pro tento případ se Smluvní strany zavazují na základě této dohody nahradit takové neplatné, neúčinné či nevymahatelné ustanovení jiným ustanovením, které bude v souladu s účelem Smlouvy a s vůlí Smluvních stran vyjádřenou uzavřením Smlouvy.

12. Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každý stejnopis má právní sílu originálu. Každá Smluvní strana obdrží po jednom (1) stejnopisu po podpisu Smlouvy.

13. Svým podpisem obě Smluvní strany potvrzují, že se seznámily s celým obsahem Smlouvy včetně všech jejích příloh a nemají pochybnosti o výkladu jejího znění.

14. PŘÍLOHY

14.1.1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

(a) Příloha č. 1 – Specifikace software a hardware

(b) Příloha č. 2 – Tarify a podmínky Servisních služeb IKOS Support Center

V Litoměřicích, dne 30. 3. 2021



Za Státní oblastní archiv v Litoměřicích
Mgr. Vítězslav Lisec, ředitel

STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV
v LITOMĚŘICÍCH
Krajská 48/I
412 01 Litoměřice

-18-

V Liberci, dne 30. 3. 2021



za IKOS CZ, s.r.o.
Ing. Tomáš Baloun, jednatel

IKOS CZ, s.r.o.
Americká 530/30
460 10 LIBEREC III
tel.: 486 131 082 - 083
info@ikos.cz
www.ikos.cz


IČ: 64048276
DIČ: CZ64048276

SPECIFIKACE HARDWARE A SOFTWARE

Poř. číslo	Název	Popis	Počet ks
1	SOFTWARE D5/200	Docházkový software, licence pro 200 zaměstnanců	1
2		Terminál pro evidenci docházky (TCP/IP)	12

TARIFY A PODMÍNKY SERVISNÍCH SLUŽEB IKOS SUPPORT CENTER (CENTRUM PODPORY)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Rozsah a účel

- 1.1.1. Tyto Tarify a podmínky servisních služeb IKOS Support Center („**Podmínky podpory IKOS CZ**“) platí pro smlouvy, ve kterých společnost **IKOS CZ, s.r.o.**, IČ: 640 48 276, DIČ: CZ64048276, se sídlem Liberec III - Jeřáb, Americká 530/30, PSČ 460 07 (dále jen „**Poskytovatel**“) vystupuje jako poskytovatel Servisních služeb, jak jsou definovány dále, anebo ve kterých byly Podmínky podpory IKOS CZ prohlášené za jejich nezbytnou součást.
- 1.1.2. Tyto Podmínky podpory IKOS SC definují jednotlivé Servisní služby Poskytovatele, jejich obsah, rozsah, způsob poskytování a ceny, a dále pak strukturu a rozsah jednotlivých Tarifů.
- 1.1.3. Poskytovatel je oprávněn Podmínky podpory IKOS SC měnit.
- 1.1.4. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne **1. 7. 2021** a pozbývají účinnost okamžikem nabytí účinnosti nových Podmínek podpory IKOS CZ. Aktuální platné Podmínky IKOS SC JSOU dostupné v rámci IKOS SC.

1.2. Definice pojmů

- 1.2.1. **IKOS Support Center** („**IKOS SC**“, nebo také „**Centrum podpory**“), znamená on-line aplikace provozovaná Poskytovatelem na <http://ebc.ikos.cz>
- 1.2.2. Za **Uživatele** („**Uživatel**“) se považuje jakákoliv fyzická či právnická osoba vstupující do smluvního vztahu s Poskytovatelem za účelem poskytování Servisních služeb, ať je označen přímo jako uživatel či jinak.
- 1.2.3. **Smlouvou** se pro účely těchto Podmínek podpory CZ rozumí jakýkoliv písemný smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem ať již realizovaný na základě smlouvy, nebo objednávky Objednavatele („**Smlouva**“).
- 1.2.4. **Docházkový systém** znamená docházkový informační systém IKOS D5 vyvinutý Poskytovatelem a související hardware dodaný a instalovaný Poskytovatelem Uživateli na základě samostatně uzavřené smlouvy o dodávce a instalaci docházkového systému IKOS D5 (dále jen „**Docházkový systém**“).
- 1.2.5. **Servisními službami** se rozumí služby technické podpory a servisní služby softwaru a hardwaru Docházkového systému poskytované Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy v rozsahu upraveném Smlouvou a těmito Podmínkami podpory IKOS CZ. Rozsah jednotlivých Servisních služeb se odlišuje podle zvoleného Tarifu.
- 1.2.6. **Paušálem** se rozumí pravidelná roční platba za Tarif/y („**Paušál**“).
- 1.2.7. **Pracovní dobou** se rozumí doba od 8.00 do 17:00 v pracovní dny, **Pracovní hodinou** se rozumí 1 hodina pracovní doby.
- 1.2.8. **Tarifem** se rozumí jednotlivý balíček Servisních služeb definovaný těmito Podmínkami podpory IKOS CZ.

1.3. Výklad a prioritizace smluvních ujednání

- 1.3.1. Smluvní ujednání musí být vykládány spolu s dalšími součástmi Smlouvy, jejími přílohami a s veškerými písemnými dokumenty, na které odkazují a které v potřebné míře konkretizují jejich

jednotlivá ustanovení. Přílohy tvoří nedílnou a neoddělitelnou součást Smlouvy. V případě jakéhokoli rozporu mezi Smlouvou a Podmínkami podpory IKOS CZ budou rozhodující ustanovení Smlouvy.

2. SERVISNÍ SLUŽBY

2.1. Obecné ustanovení

2.1.1. Poskytovatel umožňuje Uživateli v rámci Servisních služeb využívat služeb uvedených v tomto článku Podmínek podpory IKOS CZ, a to s ohledem na zvolený Tarif.

2.1.2. V případě požadavku na řešení problému spojeného se softwarovými nebo hardwarovými prostředky třetích stran potřebnými k provozování Docházkového systému IKOS je předmětem Servisních služeb pouze diagnostika problému a stanovení kroků potřebných k jeho odstranění. Správa a údržba SW a HW prostředků potřebných k provozování Docházkového systému IKOS nad rámec služeb definovaných těmito Podmínkami podpory IKOS CZ může být předmětem samostatné smlouvy.

2.2. Aktualizace SW

2.2.1. Aktualizace SW je služba zabezpečující udržování SW částí Docházkového systému v aktuální podobě. U modulu IKOS D5 může Uživatel využívat on-line aktualizaci vůči aktualizacímu serveru Poskytovatele, nebo off-line aktualizaci z aktualizacího balíčku, umístěného na serveru Poskytovatele. U ostatních modulů je aktualizace dostupná pouze formou off-line aktualizacího balíčku.

2.3. HelpDesk

2.3.1. Služba slouží k zadávání požadavků formou dotazů k získání obecných informací na funkcionalitu Docházkového systému.

2.3.2. Služba HelpDesk je pro Uživatele s uzavřenou Smlouvou a platným Tarifem zdarma.

2.3.3. Služba neslouží k dotazům souvisejícím s konkrétními daty Uživatele.

2.3.4. V případě, že se jedná o komplexní dotaz, který nelze v jednoduché podobě zodpovědět, je Poskytovatel oprávněn odkázat Uživatele na jinou službu, zejména Školení nebo Uživatelskou podporu.

2.3.5. Pro službu HelpDesk se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele a sankce Poskytovatele.

Položka	SW BASIC	SW STANDARD	SW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Termín na dokončení požadavku:				
Sankce za nedodržení termínu dokončení požadavku:				
Za 1 pracovní den				
Přístupové kanály pro zadání požadavku:				
Support center	Ano	Ano	Ano	Ano
		483 106 118	483 106 119	483 106 119
Telefon	-----	(Po - Pá 9:00-15:00)	(Po - Čt 8:30-16:00) (Pá 9:00-15:00)	(Po - Čt 8:30-16:00) (Pá 9:00-15:00)

2.4. Uživatelská podpora

- 2.4.1. Služba slouží k zadávání požadavků na pomoc při řešení konkrétních problémů Uživatelů při práci s Docházkovým systémem s možnou návazností na konkrétní data Uživatele.
- 2.4.2. Poskytovatel je oprávněn požadavek rozdělit, pokud se skládá z více oblastí, nebo jeho část souvisí s chybou a část ne.
- 2.4.3. Služba Uživatelská podpora je zpoplatněna podle skutečné doby trvání poskytování služby a příslušné hodinové sazby podle platného Tarifu Uživatele.
- 2.4.4. Pro službu Uživatelská podpora se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	SW BASIC	SW STANDARD	SW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na zahájení řešení a upřesnění požadavku:				
Přístupové kanály pro zadání požadavku:				
Support center	Ano	Ano	Ano	Ano
Telefon	---	---	---	---
Cena:				
Hodinová sazba				
Odsouhlasení	Nad 1 hod.	Nad 1 hod.	Nad 1 hod.	Nad 1 hod.
Sankce za nedodržení doby zahájení řešení nebo jeho dokončení				
Za 1 pracovní den				

2.5. Reinstalace a migrace systému

- 2.5.1. Služba slouží k zadávání požadavků na pomoc při přeinstalování systému, migracích serverové platformy, dodatečných instalacích systému na pracovních stanicích apod.
- 2.5.2. Poskytovatel je oprávněn požadavek rozdělit, pokud se skládá z více oblastí, nebo jeho část souvisí s reinstalací a část ne.
- 2.5.3. Služba Reinstalace a migrace systému je zpoplatněna podle skutečné doby trvání poskytování služby a příslušné hodinové sazby podle platného Tarifu Uživatele.
- 2.5.4. Pro službu Reinstalace a migrace systému se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	SW BASIC	SW STANDARD	SW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na převzetí požadavku a stanovení termínu:				
Přístupové kanály pro zadání požadavku:				
Support center	Ano	Ano	Ano	Ano
Telefon	---	---	---	---
Cena:				
Hodinová sazba				

Příplatek za expresní RaM	100%	100%	100%	100%
Sankce za nedodržení doby zahájení řešení nebo jeho dokončení				
Za 1 pracovní den				

2.6. Školení a konzultace

- 2.6.1. Služba slouží k zadávání požadavků na školení Uživatelů. Školením se rozumí seznámení s funkcionalitou požadovaných částí Docházkového systému. Dále služba slouží k zadávání požadavků na osobní konzultace týkající se Docházkového systému IKOS.
- 2.6.2. Konzultací se rozumí zejména hledání řešení specifických požadavků Uživatele, poradenská činnost a podobně.
- 2.6.3. Požadavek na konzultaci musí obsahovat alespoň rámcovou specifikaci jejího obsahu.
- 2.6.4. Služba Školení a konzultace je zpoplatněna podle skutečné doby trvání poskytování služby a příslušné hodinové sazby podle platného Tarifu Uživatele. Do doby konzultace se započítává i přiměřená příprava a vyhotovení zápisu z konzultace.
- 2.6.5. Pro službu Školení a konzultace se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	SW BASIC	SW STANDARD	SW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na stanovení termínu školení a konzultace:				
Přístupové kanály pro zadání požadavku:				
Support center	Ano	Ano	Ano	Ano
Telefon	---	---	---	---
Cena:				
Hodinová sazba				
Sankce za nedodržení doby stanovení termínu				
Za 1 pracovní den				

2.7. Vývoj

- 2.7.1. Služba slouží k zadávání požadavků na úpravu nebo rozšíření funkcionality softwarových částí Docházkového systému.
- 2.7.2. Výchozím Tarifem pro službu Vývoj je Tarif STANDARD.
- 2.7.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo požadavek odmítnout, pokud není v souladu s koncepcí vývoje softwarového modulu nebo není schopen jej technicky zrealizovat. Specifikace finálního zadání vývojového požadavku bude vždy uvedena v dodacích podmínkách požadavku.
- 2.7.4. Služba Vývoj je zpoplatněna podle skutečné doby trvání poskytování služby a příslušné hodinové sazby podle platného Tarifu Uživatele.
- 2.7.5. Pro službu Vývoj se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, cena a hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	SW STANDARD	SW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na kalkulaci (stav „K ODSOUHLASENÍ CENY“):			
Přístupové kanály pro zadání požadavku:			
Support center	Ano	Ano	Ano
Telefon	---	---	---
Cena:			
Cena za kalkulaci			
Hodinová sazba			
Sankce za nedodržení doby kalkulace nebo dokončení			
Za 1 pracovní den			

- 2.7.6. Garantované lhůty neobsahují doby, ve kterých se k požadavku vyjadřuje Uživatel.
- 2.7.7. Garance se vztahuje pouze na požadavky v celkovém rozsahu max. 15 hodin za měsíc, v případě požadavků nad tento rozsah je poskytovatel oprávněn termín dokončení prodloužit o 20 pracovních dnů za každých dalších započatých 15 hodin.
- 2.7.8. Cena za kalkulaci bude účtována pouze v případě nerealizování zkalkulovaného požadavku, v případě náročnějších požadavků může být dohodnuta smluvní cena za kalkulaci.
- 2.8. **Servis snímačů**
- 2.8.1. Služba slouží k zadávání požadavků na servisní služby HW komponentů Docházkového systému.
- 2.8.2. Služba je prováděna v sídle Poskytovatele i na místě u Uživatele.
- 2.8.3. Pro službu Servis snímačů se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, cena a hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	HW STANDARD	HW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na zahájení řešení požadavku:			
Přístupové kanály pro zadání požadavku:			
Support center	Ano	Ano	Ano
Telefon	481 022 936	481 022 936	481 022 936
E-mail „servis@ikos.cz“	Ano	Ano	Ano
Cena:			
Hodinová sazba			
Sankce za nedodržení doby stanovení termínu			
Za 1 pracovní den			

2.8.4. Ceny všech výše uvedených služeb nezahrnují cestovné za cestu Poskytovatele k Uživateli a zpět ani případné náhradní díly.

2.9. Technické šetření

2.9.1. Služba slouží k zadávání požadavků na prohlídku místa před instalací hardware, snímačů, terminálů, kabeláží, zámků, turniketů apod..

2.9.2. Služba je prováděna na místě u Uživatele.

2.9.3. Pro službu Technické šetření se v rámci jednotlivých Tarifů stanovují následující reakční doby, způsoby zadání požadavků Uživatele, cena a hodinová sazba a sankce Poskytovatele.

Položka	HW STANDARD	HW PROFESSIONAL	SW/HW PREMIUM
Doba na stanovení termínu návštěvy:			
Přístupové kanály pro zadání požadavku:			
Support center	Ano	Ano	Ano
Telefon	481 022 936	481 022 936	481 022 936
E-mail „servis@ikos.cz“	Ano	Ano	Ano
Cena:			
Hodinová sazba			
Sankce za nedodržení doby stanovení termínu			
Za 1 pracovní den			

3. SPOLEČNÉ USTANOVENÍ K SERVISNÍM SLUŽBÁM

3.1. Provádění Servisních služeb

3.1.1. Poskytovatel je povinen poskytnout Servisní služby pouze v případě, že Uživatel uzavřel s Poskytovatelem Servisní smlouvu a má sjednán některý z Tarifů.

3.1.2. Poskytovatel není povinen poskytovat Servisní služby Uživateli, kterému bylo poskytování Servisních služeb omezeno či pozastaveno podle ustanovení 5.1.1. (b) Servisní smlouvy.

3.1.3. V případě obnovení poskytování Servisních služeb Uživateli, kterému bylo poskytování Servisních služeb omezeno či pozastaveno podle ustanovení 5.1.1. (b) Servisní smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek za obnovení poskytování Servisních služeb podle aktuálního ceníku.

3.1.4. Pokud nejsou ze strany Uživatele vytvořeny potřebné předpoklady pro provádění aktualizací SW modulů a Docházkový systém z těchto důvodů není aktualizován, nevzniká na takovou verzi Docházkového systému IKOS i s platnou Licencí IKOS SC pro Poskytovatele povinnost řešit požadavky uživatele, a to ani reklamace.

3.2. **Zadávání požadavků Uživatelů**

- 3.2.1. Uživatel je povinen k zadání svého požadavku na využití příslušné Servisní služby využít výhradně přístupového kanálu uvedeného u dané Servisní služby. Požadavky zadané jiným způsobem není Poskytovatel povinen akceptovat.

3.3. **Termíny**

- 3.3.1. Jednotlivé Servisní služby budou Uživateli poskytnuty v termínech uvedených u dané Servisní služby pro jednotlivé Tarify.
- 3.3.2. Je-li v rámci Servisní služby stanoven termín doby na zahájení řešení požadavku, rozumí se tímto termínem první reakce Poskytovatele.
- 3.3.3. Je-li v rámci Servisní služby stanovena doba na stanovení termínu, nebo provedení kalkulace, rozumí se tím doba, v rámci které bude Uživateli doručeno oznámení o termínu, kdy bude Servisní služba provedena, případně doručení cenové nabídky „kalkulace“ na provedení dané Služby.

3.4. **Sankce**

- 3.4.1. Uživatel je oprávněn, v případě nedodržení garantovaných termínů vyplývajících z aktivní úrovně Servisní služby požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu za každý pracovní den prodlení ve výši dle odpovídajícího Tarifu a Servisní služby.
- 3.4.2. Výše sazby smluvní pokuty je stanovena na základě Tarifu účinného při zadání požadavku Uživatele na provedení příslušné Servisní služby. Uživatel nemá nárok na smluvní pokutu a Poskytovatel není v prodlení s poskytnutím Servisní služby po dobu, po kterou bylo Uživateli omezeno či pozastaveno poskytování Servisních služeb podle ustanovení 5.1.1. (b) Smlouvy.
- 3.4.3. Uživatel je povinen vyúčtovat smluvní pokutu nejpozději do 60 kalendářních dnů od vzniku nároku na smluvní pokutu za daný den. Po uplynutí této doby nárok na smluvní pokutu zaniká. Vyúčtování smluvní pokuty je Uživatel povinen provést tak, že k příslušnému požadavku na provedení Servisní služby, za který je smluvní pokuta uplatňována vytvoří nadřazený požadavek do služby Sankce. V tomto požadavku uvede období (datum od – do), za které smluvní pokutu uplatňuje.
- 3.4.4. Poskytovatel nejpozději do 15 pracovních dnů od zadání požadavku na úhradu smluvní pokuty provede kontrolu a uzavře požadavek s vyjádřením k uplatňované smluvní pokutě. Pokud je smluvní pokuta oprávněná, je Uživatel povinen na základě dokončení požadavku vystavit nejpozději do 15 dnů ode dne schválení oprávněnosti smluvní pokuty daňový doklad - fakturu s uvedením čísel požadavků ze služby Sankce a celkové výše sankcí za dané požadavky.
- 3.4.5. Pokud není dohodnuto jinak, doručí Uživatel daňový doklad-fakturu na uplatněnou smluvní pokutu v elektronické podobě ve formátu PDF na adresu faktury@ikos.cz
- 3.4.6. Splatnost sankčních faktur je 14 dní od data vystavení. Uživatel je oprávněn, v případě prodlevy s úhradou oprávněné sankční faktury uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.4.7. Celková maximální roční výše uplatnitelných smluvních pokut a náhrady škody ze strany Uživatele na základě Smlouvy je limitována výši součtu Paušálů skutečně uhrazených Uživatelem za dobu 12 měsíců předcházejících dni vzniku nároku na smluvní pokutu.
- 3.4.8. Uživatel není oprávněn započít jakýkoliv svůj nárok na smluvní pokutu vůči jakémukoliv nároku Poskytovatele na platbu za poskytnuté Servisní služby podle této Smlouvy.

4. TARIFY

4.1. Tarify

- 4.1.1. Servisní služby Poskytovatele jsou poskytovány Uživateli v rozsahu jednotlivých Tarifů upravených těmito Podmínkami IKOS CZ. Uživatel má nárok na poskytnutí Servisních služeb v rozsahu svého platného aktuálního Tarifu.
- 4.1.2. Změnu Tarifu lze provést v souladu se Smlouvou.
- 4.1.3. Pro možnost využití Servisních služeb je nutné mít aktivován minimálně **Tarif SW BASIC**.
- 4.1.4. Tarify SW STANDARD, SW PROFESSIONAL, HW STANDARD a HW PROFESSIONAL lze vzájemně volně kombinovat. Tyto Tarify však nelze kombinovat s Tarifem SW/HW PREMIUM.

4.2. SW BASIC

- 4.2.1. Balíček Podpora SW BASIC je povinný balíček servisních služeb, na základě něhož jsou zajištěny veškeré potřebné služby související s provozem softwarových modulů s garantovanými termíny.
- 4.2.2. Součástí Tarifu SW BASIC jsou následující služby:
 - (a) Aktualizace SW
 - (b) HelpDesk
 - (c) Uživatelská podpora
 - (d) Reinstalace a migrace systému
 - (e) Školení a konzultace
- 4.2.3. Jednotlivé Servisní služby poskytované v rámci Tarifu SW BASIC budou Uživateli poskytnuty v termínech uvedených pro Tarif SW BASIC u jednotlivých služeb.

4.3. SW STANDARD

- 4.3.1. Balíček Podpora SW STANDARD je povinný balíček servisních služeb, na základě něhož jsou zajištěny veškeré potřebné služby související s provozem softwarových modulů s garantovanými termíny.
- 4.3.2. Součástí Tarifu SW STANDARD jsou následující služby:
 - (a) Aktualizace SW
 - (b) HelpDesk
 - (c) Uživatelská podpora
 - (d) Reinstalace a migrace systému
 - (e) Školení a konzultace
 - (f) Vývoj

4.3.3. Jednotlivé Servisní služby poskytované v rámci Tarifu SW STANDARD budou Uživateli poskytnuty v termínech uvedených pro Tarif SW STANDARD u jednotlivých služeb.

4.4. **SW PROFESSIONAL**

4.4.1. Tarif SW PROFESSIONAL obsahuje služby Tarifu SW STANDARD uvedené v odst. 4.3.2.

4.4.2. Uživatel má dále po uplynutí každých 12 měsíců trvání Tarifu SW PROFESSIONAL nárok na bezplatnou konzultaci, školení, revizi systému a jeho užívání dle požadavků Uživatele, a to v rozsahu 3 hodin. Konzultace bude provedena ve vzájemně dohodnutém termínu, a to na základě výzvy Uživatele formou založení nového požadavku do služby „Školení a konzultace“ v IKOS SC. Účtovány budou pouze případné cestovní výdaje a náklady na ubytování.

4.4.3. Uživatel má dále po uplynutí každých 12 měsíců trvání Tarifu SW PROFESSIONAL nárok na bezplatnou účast jedné osoby na pravidelném školení, pořádaném Poskytovatelem.

4.5. **HW STANDARD**

4.5.1. Tarif HW STANDARD je balíček, na jehož základě jsou zajištěny veškeré potřebné služby související s podporou a servisem HW komponentů s garantovanými termíny.

4.5.2. Součástí Tarifu HW STANDARD jsou následující služby:

(a) Servis snímačů

(b) Technické šetření

4.6. **HW PROFESSIONAL**

4.6.1. Tarif HW PROFESSIONAL obsahuje služby Tarifu HW STANDARD uvedené v odst. 4.5.2.

4.6.2. Tarif HW PROFESSIONAL nelze aktivovat bez aktivovaného Tarifu HW STANDARD.

4.6.3. Uživatel má dále po uplynutí každých 12 měsíců trvání Tarifu HW PROFESSIONAL nárok na bezplatnou návštěvu Poskytovatele u Uživatele v rozsahu 3 hodin určenou ke kontrole, revizi a diagnostice HW komponentů dle požadavků Uživatele. Návštěva Poskytovatele bude provedena ve vzájemně dohodnutém termínu a to na základě výzvy Uživatele.

4.7. **SW/HW PREMIUM**

4.7.1. Tarif SW/HW PREMIUM obsahuje služby Tarifu HW STANDARD uvedené v odst. 4.5.2. a SW STANDARD uvedené v odst. 4.3.2.

4.7.2. Uživatel má dále po uplynutí každých 6 měsíců trvání Tarifu SW PREMIUM nárok na bezplatnou konzultaci, školení, revizi systému a jeho užívání dle požadavků Uživatele, a to v rozsahu 3 hodin. Konzultace bude provedena ve vzájemně dohodnutém termínu a to na základě výzvy Uživatele formou založení nového požadavku do služby „Školení a konzultace“ v IKOS SC. Účtovány budou pouze případné cestovní výdaje a náklady na ubytování.

4.7.3. Uživatel má dále po uplynutí každých 6 měsíců trvání Tarifu SW PREMIUM nárok na bezplatnou účast jedné osoby na pravidelném školení, pořádaném Poskytovatelem.

5. KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

5.1. IKOS SC

5.1.1. Není-li v těchto Podmínkách podpory IKOS CZ uvedeno jinak, je Uživatel povinen využívat pro komunikaci s Poskytovatelem a při řešení svých požadavků v rámci Servisních služeb IKOS Service Center provozovaný na adrese <http://ebc.ikos.cz>.

5.1.2. IKOS SC je dostupná pro pracovníky Uživatele v počtu:

- (a) 1 pro Tarif SW BASIC
- (b) 1 pro Tarif SW STANDARD
- (c) 2 pro TARIF SW PROFESSIONAL
- (d) 3 pro Tarif SW/HW PREMIUM

5.1.3. Uživatelský účet pro IKOS SC je vytvořen na základě požadavku odpovědné osoby Uživatele určené Smlouvou IKOS SC nebo jiným již definovaným zástupcem Uživatele.

5.1.4. Uživatel je povinen seznámit se s ovládáním IKOS SC uvedeným v sekci IKOS SC - Nápověď.

5.2. Telefon

5.2.1. V případech, kdy tyto Podmínky podpory IKOS CZ umožňují zadávání požadavků na Servisní služby telefonicky je telefonní podpora dostupná na číslech uvedených u jednotlivých servisních služeb.

5.3. E-mail

5.3.1. Pro případy, kdy tyto Podmínky podpory IKOS CZ umožňují zadávání požadavků na Servisní služby e-mailem, nebo stanovují komunikaci e-mailem, nebo pro ostatní případy komunikace jsou Poskytovatelem zřízeny následující emailové adresy:

- (a) s@ikos.cz - pro zadávání požadavků služby „Servis snímačů“
- (b) o@ikos.cz - pro obchodní záležitosti
- (c) f@ikos.cz pro ekonomické záležitosti a zasílání faktur

6. CENÍK

6.1. Struktura ceny Servisních služeb

6.1.1. Cena poskytnutých Servisních služeb se skládá z Paušálu, plateb za poskytnuté Servisní služby účtované na základě hodinové sazby a dalších plateb stanovených Smlouvou nebo těmito Podmínkami podpory IKOS CZ jako jsou platby za materiál a platby ostatních nákladů Poskytovatele (cestovné, náklady na ubytování).

6.1.2. Pro nově vzniklé aplikace, moduly nebo instalované komponenty budou jednotkové ceny uveřejněny prostřednictvím IKOS Support Centre. V případě atypických úprav nebo implementace u Uživatele může být ze strany Poskytovatele stanoven doplňující poplatek za aktualizaci a podporu.

6.2. Paušál

6.2.1. Uživatel je povinen hradit Poskytovateli pravidelné roční platby za sjednaný Tarif/y.

6.2.2. Paušál za daný Tarif je stanoven, jak uvedeno v následující tabulce, jako součet jednotlivých cen podpory Základního modulu, podpory Rozšiřujících modulů a případně ceny podpory HW komponent vypočítaných jako násobku v tabulce uvedeného koeficientu a ceníkové ceny bez DPH Základního modulu uvedeného v tabulce v odstavci 6.2.4, ceny Rozšiřujících modulů uvedených v tabulce v odstavci 6.2.6, případně cen HW komponent uvedených v tabulce v odstavci 6.2.8. K výsledné částce bude připočítána DPH.

Tarif	Výpočet Paušálu	A. cena podpory Základního modulu (Kč)	B. cena podpory Rozšiřujících modulů (Kč)	C. cena podpory HW komponent (Kč)
SW BASIC	Paušál = A + B	(cena Základního modulu uvedená v tabulce 6.2.4)	(cena Rozšiřujících modulů uvedená v tabulce 6.2.6)	-----
SW STANDARD	Paušál = A + B	(cena Základního modulu uvedená v tabulce 6.2.4)	(cena Rozšiřujících modulů uvedená v tabulce 6.2.6)	-----
SW PROFESSIONAL	Paušál = A + B	(cena Základního modulu uvedená v tabulce 6.2.4)	(cena Rozšiřujících modulů uvedená v tabulce 6.2.6)	-----
HW STANDARD	Bezplatně	-----	-----	-----
HW PROFESSIONAL	Paušál = C	-----	-----	(cena HW komponent 6.2.8)
SW/HW PREMIUM	Paušál = A + B + C	(cena Základního modulu uvedená v tabulce 6.2.4)	(cena Rozšiřujících modulů uvedená v tabulce 6.2.6)	(cena HW komponent 6.2.8)

6.2.3. Pro výpočet ceny podpory Rozšiřujících modulů použité ve sloupci B tabulky v odstavci 6.2.2. se použije nejvýše částka odpovídající ceně Rozšiřujícího modulu konfigurovaného pro 500 zaměstnanců.

6.2.4. Ceník Základních modulů je uveden v následující tabulce. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceník Základních modulů		
Moduly	IKOS D5/BASIC	
	IKOS D5/15	
	IKOS D5/25	
	IKOS D5/50	
	IKOS D5/100	
Příplatky za navýšení Modulu IKOS D5	IKOS D5, navýšení +10 nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení +25 nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení +50 nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení +100 nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení +500 nad rámec 100 zaměstnanců	
	IKOS D5, navýšení +1000 nad rámec 100 zaměstnanců	

6.2.5. Pro účely výpočtu ceny Základního modulu IKOS D5 konfigurovaného pro více než 100 zaměstnanců je cena Základního modulu stanovena jako součet ceny Modulu IKOS D5 a součtu příplatků za navýšení odpovídajících požadovanému počtu zaměstnanců.

6.2.6. Ceník Rozšiřujících modulů je uveden v následující tabulce. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceník Rozšiřujících modulů		
Komunikační knihovny	IKOSTERM.DLL	
	WEBTERM.DLL	
	FXTERM.DLL	
	IMPTERM.DLL	
	INTERMEC.DLL	
	SUPREMA.DLL	
	IKOSTERMHILEV.DLL	
	IKOSTERM.DLL	
Doplňky	IKOS D5 - ARCHIV	
	IKOS D5 - Datová omezení	
	IKOS D5 - Editor směn	
	IKOS D5 - Editor účtů	
	IKOS D5 - Editor prémie	
	IKOS D5 - Monitor Přítomnosti	
	IKOS D5 - MS SQL	
	IKOS D5 - Náhledový modul "POHYB"	
	IKOS D5 - Plánovač úloh	
	IKOS D5 - API Core	
	IKOS D5 - API Monitor přítomnosti	
	IKOS D5 - API Editor docházky	
	IKOS D5 - WEBTERMINAL.CZ	
Nadstavbové moduly	Cena je vypočtena procentuální sazbou z ceny Základního modulu, a to do max. výše licence pro 500 zaměstnanců. Při rozšíření licence o nové zaměstnance se cena Nadstavbového modulu přepočítá.	
	Zakázky	45 % z ceny Základního modulu

	Jídelna	65 % z ceny Základního modulu
	Exporty do mzdových a výrobních systémů	25 % z ceny Základního modulu

6.2.7. Pro stanovení ceny podpory Rozšiřujících modulů ve sloupci B tabulky v odstavci 6.2.2 se použije součet jednotlivých cen příslušných Rozšiřujících modulů použitých v Docházkovém systému.

6.2.8. Aktuální ceník HW komponent. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceník HW komponent		
RFte00072	IT-0402, převodník RS-232/485, galvanicky odd.	
RFte00027	IT-0501, převodník RS-232/485, IACP	
RFte00083	IT-0620, převodník RS232/USB	
RFte00030	IT-0800, převodník RS-485<->TCP/IP	
RFnc00084	IT-0904, převodník USB-Ethernet, 2 port	
dkSn00007	Biometrický snímač BioMini	
RFte00088	IT-1501, terminál pro evidenci docházky	
RFte00087	IT-1500, terminál pro evidenci docházky	
RFte00075	IT-4300, přístupový terminál RFID (Unique, RS485)	
RFte00077	IT-4301, přístupový terminál RFID (Unique, ETH)	
RFte00070	IT-4391, přístupový terminál RFID (Unique, ETH)	
RFte00089	IT- IT-4361, přístupový terminál s daktyloskopií	
RFte00090	IT- IT-4331, přístupový terminál s daktyloskopií a UNIQUE	
RFte00091	IT- IT-4371, přístupový terminál s daktyloskopií a MIFARE	
RFte00049	IT-4810, externí anténa univerzální	
RFte00074	IT-WATT R2, dotykový terminál pro evidenci docházky	
RFte00109	IT-WATT R3	
RFte00110	IT-WATT R3 + BIOMETRIE	
RFte00098	IT-WATT BASIC, řídicí modul přístupového systému	
RFte00107	IT-LITE, terminál pro evidenci docházky - dotykový displej	

6.2.9. Pro stanovení ceny podpory HW komponent ve sloupci C tabulky v odstavci 6.2.2 se použije součet cen jednotlivých HW komponent použitých v Docházkovém systému.

6.3. Hodinová sazba

6.3.1. Je-li poskytovaná Servisní služba zpoplatněna hodinovou sazbou, bude Uživateli vyúčtován vždy skutečně strávený čas poskytování Servisní služby a příslušné hodinové sazby.

6.3.2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn účtovat Servisní služby tak, že za každou započatou čtvrt hodinu (15 minut) je oprávněn vyúčtovat ¼ příslušné hodinové sazby.

6.3.3. V případě, že je Servisní služba poskytována mimo řádnou pracovní dobu Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn účtovat následující přírážky k jednotlivým hodinovým sazbám.

Položka	Přirážka
V pracovní dny v době mimo Pracovní dobu	+50%
Práce v sobotu, v neděli, ve státní svátek	+100%

6.4. Cestovné a náklady na ubytování

6.4.1. Není-li stanoveno jinak, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli náklady na cestovné vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytnutou Servisní službou, a to v následující výši:

Název	Cena	MJ
Kilometrovné		Km
Čas na cestě pro SW		Hodina/Osoba
Čas na cestě pro HW		Hodina/Osoba

6.4.2. V případě, že si poskytnutí Servisní služby vyžádá ubytování pracovníka Poskytovatele, je Uživatel povinen Poskytovateli takové náklady po předchozím schválení jejich výše uhradit.

6.5. Další náklady a poplatky

6.5.1. Uživatel je povinen uhradit také případné vedlejší náklady vzniklé Uživatel v souvislosti s poskytováním Servisních služeb Uživateli jako jsou pronájmy prostor, techniky a podobně, na kterých se s Poskytovatelem dopředu dohodl.

6.5.2. V případě obnovení poskytování Servisních služeb Uživateli, kterému bylo poskytování Servisních služeb omezeno či pozastaveno podle ustanovení 5.1.1. (b) Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli následující poplatky:

Název	Cena	MJ
Obnovení licence po předchozím pozastavení		Případ

6.5.3. V případě provedení změn v osobách oprávněných osob pro vstup do IKOS Suport Centre nebo přidání dalších uživatelů je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli následující poplatky:

Název	Cena	MJ
Změna uživatele EBC		Případ
Další uživatel EBC		Uživatel

6.6. Speciální ustanovení k fakturaci Servisních služeb

6.6.1. Zadání požadavku v rámci IKOS Suport Centre je chápáno jako závazná objednávka požadované služby a na jejím základě bude v případě, že se jedná o placenou službu, její čerpání fakturováno. Fakturace požadavků bude prováděna po dokončení požadavku dle uvážení Poskytovatele, nejpozději však do 60 dnů po dokončení.

6.6.2. Faktury budou nabyvateli doručovány ve formátu PDF na nabyvatelem určenou e-mailovou adresu.

6.6.3. Poskytovatel je oprávněn uzavřít a fakturovat Servisní požadavek v případě, že Uživatel opakovaně nereaguje na Výzvu k součinnosti.

7. REKLAMACE

7.1. Reklamáce provedených Servisních služeb

7.1.1. Reklamací služeb poskytnutých v rámci IKOS SC provede Uživatel zadáním nadřazeného požadavku k reklamovanému požadavku do služby Reklamáce. Tyto požadavky budou řešeny jako reklamáce a pokud budou Poskytovatelem uznány, bude řešení vykonáno Poskytovatelem zdarma a to neprodleně. Službu lze reklamovat nejpozději 6 měsíců od jejího poskytnutí (uzavření požadavku).

7.2. **Způsob řešení reklamace**

7.2.1. Uznané reklamace budou Poskytovatelem vyřešeny následujícím způsobem:

- (a) odstraněním závady (chyby),
- (b) poskytnutím odpovídající služby v případě neúplného nebo nesprávného poskytnutí účtované služby,
- (c) vystavením dobropisu v případě neoprávněně účtované služby.

7.2.2. V případě, že reklamace nebude uznána, je Poskytovatel oprávněn požadavek přeargimentovat do sekce pro odpovídající typ služby, jenž byl Uživateli poskytnut v rámci prací provedených při řešení reklamace a tuto službu Uživateli vyúčtovat v souladu s její specifikací. Tuto skutečnost potvrdí Poskytovatel u konkrétního požadavku formou komentáře.

7.2.3. Reklamace nezakládá důvod k neuhrazení faktury za reklamované Servisní služby ani žádné jiné faktury Poskytovatele.