**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

***Č. UFO-RK-8011***

mezi

**CANON CZ s.r.o.**

jako poskytovatelem

**a**

**Základní umělecká škola Kroměříž**

jako zákazníkem

Tato **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB** (dále jen „**smlouva**“),se uzavírá podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „**občanský zákoník**“), níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi těmito smluvními stranami:

|  |  |
| --- | --- |
| **CANON CZ s.r.o.** |  |
| Se sídlem: | Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1595/14, PSČ: 170 00 |
| IČO: | 61501484 |
| DIČ: | CZ61501484 |
| Plátce DPH: | ANO |
| Zápis v OR: | Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 30771 |
| Zastoupená: | Michal Petro, na základě plné moci |
| (dále jen „**poskytovatel**“) |  |

a

|  |  |
| --- | --- |
| **Základní umělecká škola Kroměříž**  Se sídlem: Jánská 31, 767 01 Kroměříž | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| IČO: 63414929 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| DIČ: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Zastoupená: MgA. Ivona Křivánková - ředitelka |  |
| Bankovní spojení: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (dále jen „**zákazník**“) |  |
|  |  |

(dále společně jen „**smluvní strany**“ a jednotlivě „**smluvní strana**“)

Smluvní strany se dohodly na následujícím:

**Článek I.**

**PŘEDMĚT SMLOUVY**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele nainstalovat zákazníkovi softwarové řešení pro správu tisku – uniFLOW Online v níže definované specifikaci a poskytovat zákazníkovi službu „Podporovaný software“ (na softwarových produktech jím instalovaných), která je dále definována v této smlouvě a závazek zákazníka platit poskytovateli na zajištění a poskytování této služby odměnu ve výši, lhůtách a způsobem stanovenými touto smlouvou.
2. Předmětem této smlouvy však není smluvní plnění dle smlouvy o nájmu tiskových zařízení a servisním zabezpečení uzavřené mezi smluvními stranami současně s touto smlouvou a finanční plnění je v každé jednotlivé smlouvě stanoveno s ohledem na tuto skutečnost.

**Článek II.**

**SLUŽBY**

1. Službou „Podporovaný software“ ve smyslu této smlouvy se rozumí:
   * 1. internetový a telefonický přístup do centra softwarové podpory Canon (viz kontaktní údaje v Příloze č.2 za účelem registrace servisního požadavku,
     2. poskytování technické podpory prostřednictvím telefonu a vzdálená diagnostika a případně opravení problémů za použití systému nástrojů správy,

to vše pouze ve vztahu k softwaru definovanému touto smlouvou a za podmínek a v časech stanovených v Příloze č. 2 této smlouvy.

1. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí, aby standardní čas a způsob provedení služby „Podporovaný software“ naplňoval úroveň stanovenou v Příloze č. 2.
2. Službou „Podporovaný software“ ve smyslu této smlouvy se nerozumí a poskytovatel není odpovědný zejména za:
   1. podporu v místě užívání software,
   2. poskytování podpory pro jiný software, než který je předmětem této smlouvy,
   3. opravu následných škod, které způsobí virus nebo jiný škodlivý software,
   4. Vyhodnocení, obnovení a opravy cloudové infrastruktury a dat  
      V případě narušení provozu nebo ztráty dat způsobené cloudovou službou poskytne poskytovatel bezplatnou asistenci při obnovení dat, pokud to technické možnosti služby umožňují. Zákazník však nese plnou odpovědnost za pravidelné a spolehlivé zálohování svých dat, pokud není zálohování výslovně součástí poskytované služby. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu dat, přerušení podnikatelské činnosti, ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí ani očekávaných úspor.
   5. žádosti o podporu, které jsou důsledkem problémů způsobených změnami, které zákazník provedl ve svém prostředí a které mají dopad na provoz softwaru, administrativní otázky (včetně ztráty dat) či pomoc s otázkami, které se obvykle řeší během školení,
   6. dodání náhradních hardwarových prvků softwarového řešení,
   7. modifikace dodávané zákazníkovi od jiné třetí strany, a nikoliv původně dodané či instalované poskytovatelem,
   8. chyby vzniklé v důsledku zneužití, nesprávného použití softwaru,
   9. selhání udržování provozních podmínek potřebných pro používání softwaru,
   10. porušení závazků zákazníka podle této dohody.

**Článek III.**

**PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

1. Po dobu trvání této smlouvy poskytovatel umožní zákazníkovi e-mailový přístup do centra softwarové podpory Canon, registruje jeho požadavek, potvrdí žádost zákazníka a zahájí řešení problému zákazníkem oznámeného, a to v čase a za podmínek stanovených v Příloze č. 2 této smlouvy.
2. Zákazník je povinen zajistit, aby příslušné přístupové údaje do centra softwarové podpory poskytovatele byly sděleny výlučně oprávněným uživatelům. Zákazník je povinen zajistit, aby po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i po jejím skončení, byly přístupové údaje, jak zákazníkem, tak i oprávněnými osobami uchovány v přísné tajnosti, a aby žádným způsobem tyto přístupové údaje nebyly zpřístupněny třetím osobám. Zákazník souhlasí s tím, že za případnou škodu či jakoukoliv jinou újmu způsobenou poskytovateli neoprávněným zpřístupněním či zveřejněním přístupových údajů některým z oprávněných uživatelů nese společně a nerozdílně odpovědnost i zákazník.
3. Internetový a telefonický přístup do centra softwarové podpory mohou využívat výlučně oprávnění uživatelé a zákazník je povinen zabezpečit, aby žádné jiné osoby do databáze nevstupovaly.
4. Zákazník poskytne poskytovateli seznam oprávněných uživatelů v dohodnuté podobě a je odpovědný za aktualizaci tohoto seznamu v případě změny, která může mít význam pro udělení/odebrání oprávnění k přístupu do centra softwarové podpory.
5. Zákazník je mimo jiné i povinen:
   1. být v kontaktu a spolupracovat s poskytovatelem při poskytování služeb a zajišťovat vzájemnou součinnost a poskytování informací, které může poskytovatel odůvodněně požadovat,
   2. bezodkladně nahlásit poskytovateli všechny vady a chyby software,
   3. nepozměňovat, neupravovat a nerozšiřovat software ani jej nepropojovat s jiným softwarem, s výjimkou běžné údržby na základě doporučení nebo jiných pokynů poskytovatele či jím schválených pokynů,
   4. za účelem vzdálené diagnostiky a na žádost poskytovatele zajistit bezpečný přístup k instalovanému softwaru v rámci provozního prostředí zákazníka,
   5. zajistit udržování vhodných provozních podmínek,
   6. pravidelně provádět údržbu související serverové a databázové struktury, mimo jiné také: pravidelné zálohování, pravidelné kontroly výskytu virů či jiného škodlivého software v systému a doporučenou údržbu v souladu se zveřejněnými doporučeními výrobců,
   7. zákazník je povinen informovat dodavatele s dostatečným předstihem o plánovaných změnách softwarového prostředí, především verzí operačního systému a integrovaných systémů třetích stran.
6. Není-li telefonická a vzdálená diagnostika a podpora ve smyslu ust. čl. II. odst. 1 písm. a) a b) této smlouvy schopna vyřešit problém nahlášený centru softwarové podpory Canon, potom poskytne poskytovatel na základě objednávky zákazníka podporu v místě užívání software během standardní doby poskytování podpory ve smyslu Přílohy č. 2, za standardní ceníkové ceny poskytovatele, uvedené v Příloze č. 4.
7. Zákazník je povinen poskytovat poskytovateli veškerou potřebnou součinnost pro řádné poskytování služeb, zejména je povinen mu umožnit přístup k software, popř. zpřístupnit zařízení používané zákazníkem v souvislosti s užíváním software a zajistit poskytovateli v potřebném rozsahu připojení k elektrické síti a k síti Internet.

**Článek IV.**

**PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

1. Po dobu trvání této smlouvy se poskytovatel zavazuje, že bude pronajímat zákazníkovi počet licencí softwaru uniFLOW Online definovaných v Příloze č. 1. Pro veškerý software zpřístupní poskytovatel zákazníkovi novou plnou verzi, včetně doprovodné dokumentace, v podobě a v době, kdy tuto zpřístupní příslušný poskytovatel licence.
2. Pokud však nebude ze strany zákazníka a zainteresovaných třetích stran poskytnuta potřebná součinnost k řádnému poskytování služeb, je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb, aniž by se tím dostal do prodlení.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady služeb či za prodlení s poskytováním služeb spočívající ve vadách technického vybavení (hardware), které zákazník používá v souvislosti s užíváním software, či v nevyhovujícím či vadném prostředí (vadách jiných software a aplikací včetně výskytu virů v zařízeních zákazníka).
4. Místem poskytování služeb je jakékoliv místo podle volby poskytovatele, je-li možné služby poskytovat prostřednictvím vzdáleného přístupu, popř. adresa sídla zákazníka uvedená v záhlaví této smlouvy nebo jiná zákazníkem určená adresa, není-li možné služby poskytovat prostřednictvím vzdáleného přístupu.
5. Poskytovatel je oprávněn pověřit poskytováním služeb třetí osoby.

**Článek V.**

**ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Zákazník se zavazuje platit poskytovateli za pronájem licencí a zajištění a poskytování služby „Podporovaný software“ odměnu ve výši stanovené v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Odměna dle odst. 1 bude zákazníkem hrazena měsíčně zpětně na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy k poslednímu dni příslušného měsíce. Faktury budou vystavovány s možností výběru klasické nebo elektronické fakturace (dle platných právních předpisů České republiky). Faktury vystavené poskytovatelem musí mít náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH a musí na nich být uvedeno číslo této smlouvy zákazníka.
3. Splatnost poskytovatelem vystavených faktur je 30 dní ode dne jejich doručení zákazníkovi, a to bezhotovostním převodem na účet poskytovatele uvedený na faktuře. Zákazník provede úhradu finančního plnění dle této smlouvy bezhotovostním převodem na účet poskytnutý poskytovatelem pouze v případě, že číslo poskytnutého účtu (jedná-li se o český bankovní účet), je zveřejněno správcem daně v tzv. registru plátců DPH a že poskytovatel není v registru plátců DPH označen jako „nespolehlivý plátce“ ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že správce daně v registru plátců DPH zveřejnil, že poskytovatel je tzv. „nespolehlivý plátce“, nebo v případě, že číslo bankovního účtu poskytnutého poskytovatelem nebylo zveřejněno správcem daně, nebo je účet veden poskytovatelem platebních služeb mimo Českou republiku, je zákazník oprávněn uhradit část závazku odpovídající částce české DPH uplatněné poskytovatelem na osobní depozitní účet poskytovatele vedený příslušným správcem daně. Zákazník je povinen o tomto postupu poskytovatele informovat.
4. Zákazník je povinen hradit po dobu trvání této smlouvy sjednanou odměnu v plné výši i v případě, že licence či službu „Podporovaný software“ nevyužívá nebo ji užívá omezeně.
5. K navýšení sjednané odměny může dojít pouze po dohodě se zákazníkem v případě, že dojde k přidání doplňkových modulů či navýšení počtu licencí. Dohoda o navýšení sjednané odměny musí vždy předcházet přidání doplňkových modulů nebo navýšení počtu licencí. Změna odměny bude vždy řešena dodatkem k této smlouvy, přičemž navýšení odměny v případě navýšení počtu licencí bude řešeno podle klíče uvedeného v Příloze č.3 této smlouvy.
6. V případě, že zákazník z jakýchkoliv důvodů neobdrží od poskytovatele v pravidelném termínu fakturu, je povinen poskytovatele na tuto skutečnost (e-mailem) upozornit bezprostředně po jejím zjištění.
7. Veškeré ceny uvedené ve smlouvě jsou stanoveny bez příslušné částky DPH. K ceně tak bude připočtena částka odpovídající DPH ve výši podle platných a účinných právních předpisů.

**Článek VI.**

**DŮVĚRNOST INFORMACÍ**

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si sdělily či sdělí v rámci uzavírání a plnění této smlouvy, dále informace, tvořící její obsah a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění této smlouvy, budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“).
2. Smluvní strany se dohodly, že důvěrné informace nikomu neprozradí a přijmou taková opatření, která znemožní jejich zpřístupnění třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
   1. mají smluvní strany této smlouvy opačnou povinnost stanovenou zákonem; nebo
   2. smluvní strany takové informace sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, nebo svým právním daňovým či účetním poradcům; nebo
   3. zákazník sdělí informace týkající se rozsahu služeb či cenových a fakturačních údajů společnostem Základní umělecká škola Kroměříž
   4. takové informace jsou nebo se stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku smlouvy.
3. Po ukončení této smlouvy je každá ze smluvních stran povinna protokolárně vrátit druhé smluvní straně všechny poskytnuté materiály potřebné k provedení předmětu plnění obsahující důvěrné informace včetně jejich případně pořízených kopií.

**Článek VII.**

**DALŠÍ UJEDNÁNÍ**

1. Veškeré peněžité závazky zákazníka jsou považovány za splněné ke dni připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele uvedený ve smlouvě nebo příslušném daňovém dokladu (faktuře).
2. Pro případ prodlení zákazníka s úhradou jakýchkoli peněžitých závazků sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanským zákoníkem, resp. příslušným prováděcím předpisem.
3. Poskytovatel má právo kdykoliv na přiměřenou dobu zcela nebo částečně zablokovat zákazníkovi, resp. oprávněným uživatelům přístup k službě „Podporovaný software“, a to zejména z důvodů provádění správy systému a kontroly jeho zabezpečení, a to bez vlivu na povinnost zákazníka platit v plném rozsahu sjednanou odměnu. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv změnit přístupové údaje oprávněných uživatelů, pokud to bude považovat za nezbytné s ohledem na zajišťování bezpečnosti databáze. O tomto je však povinen informovat zákazníka s předstihem 3 pracovních dní.
4. Pro veškerý software zpřístupní poskytovatel zákazníkovi novou plnou verzi, včetně doprovodné dokumentace, v podobě a v době, kdy tuto zpřístupní příslušný poskytovatel licence.

**Článek VIII.**

**VYŠŠÍ MOC**

1. Brání-li jedné ze smluvních stran v plnění závazků zásah vyšší moci, není tato smluvní strana v prodlení, avšak pouze v rozsahu a po dobu, v jaké je nemožnost plnění zcela nepochybně zásahem vyšší moci způsobena.
2. Vyšší mocí se rozumí takové události (překážky), které nastaly po vzniku závazku, nezávisle na vůli příslušné smluvní strany, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění závazků dle této smlouvy (např. válečný stav, občanské nepokoje, požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření, zemětřesení, sesuvy půdy, výbuch, teroristický útok apod.). Plnění se nepovažuje za nemožné, jestliže je ho možno provést za ztížených podmínek, s většími náklady nebo až po sjednaném čase.
3. Jestliže události vyšší moci nastanou, je dotčená smluvní strana povinna neprodleně informovat druhou smluvní stranu o povaze, počátku a konci události vyšší moci, a není-li oznámení učiněno písemnou formou, je rovněž povinna bezodkladně takové oznámení písemnou formou doplnit. Termín plnění příslušného závazku, se v takovém případě prodlužuje o dobu trvání vyšší moci, smluvní strana, která se odvolává na vyšší moc, je však povinna provést veškerá opatření, aby překážky způsobené vyšší mocí byly odstraněny v co nejkratší době tak, aby její závazky dle smlouvy mohly být náležitě plněny.
4. Odpovědnost povinné smluvní strany není vyloučena a termín plnění se neprodlužuje, pokud zásah vyšší moci nastal až v době, kdy již byla povinná smluvní strana v prodlení s plněním jejího závazku dle této smlouvy, nebo pokud povinná smluvní strana nesplnila svoji povinnost neprodleně informovat druhou smluvní stranu dle odst. 3. tohoto článku smlouvy.

**Článek IX.**

**TRVÁNÍ SMLOUVY**

1. Tato smlouva se stává platnou dnem podpisu obou stran. Smlouva je uzavřena na dobu určitou 60 měsíců od dne instalace.
2. Zákazník je oprávněn tuto smlouvu vypovědět i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou v délce 2 měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi poskytovateli.
3. Po dobu trvání výpovědní lhůty jsou obě smluvní strany povinny plnit všechny povinnosti vyplývající z této smlouvy.

**Článek X.**

**ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

1. Odstoupením od smlouvy se rozumí ukončení účinnosti smlouvy z důvodů podstatného porušení smlouvy.
2. Za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele se považují tyto skutečnosti:
   1. poskytovatel se stane insolventním, ohlásí úpadek nebo je proti němu podán návrh na prohlášení konkursu, nebo pokud poskytovatel vstoupí do likvidace.
   2. poskytovatel nesplní kterýkoliv závazek podle této smlouvy a nesjedná nápravu do 14 dnů od obdržení písemného oznámení od zákazníka.
   3. nemůže-li poskytovatel z jakýchkoliv důvodů, včetně důvodů z vyšší moci, pokračovat v plnění této smlouvy po dobu delší než jeden měsíc. Tuto skutečnost je poskytovatel povinen oznámit zákazníkovi neprodleně poté, kdy se o ní dozví.
   4. poruší-li poskytovatel ustanovení článku VI. Důvěrnost informací.
3. Za podstatné porušení smlouvy ze strany zákazníka se považuje:
   1. zákazník se stane insolventním, ohlásí úpadek nebo je proti němu podán návrh na prohlášení konkursu, nebo pokud odběratel vstoupí do likvidace.
   2. zákazník nesplní kterýkoliv závazek podle této smlouvy a nesjedná nápravu do 14 dnů od obdržení písemného oznámení od poskytovatele toto nesplnění napravit.
   3. nemůže-li zákazník z jakýchkoli důvodů, včetně důvodů z vyšší moci pokračovat v plnění smlouvy po dobu delší než jeden měsíc. Tuto skutečnost je zákazník povinen oznámit poskytovateli neprodleně poté, kdy se o ní dozví.
   4. poruší-li zákazník ustanovení článku VI. Důvěrnost informací.
4. Odstoupení od smlouvy bude provedeno doporučeným dopisem, ve kterém musí být vždy jasně uveden důvod odstoupení. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy byl doporučený dopis prokazatelně doručen na adresu druhé smluvní strany.
5. V případě odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele dle článku X. bodu 3., je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi částku, která bude vypočítána jako násobek počtu měsíců, které by zbývaly do řádného uplynutí doby, na kterou je tato smlouva uzavřena a částky měsíčního pronájmu ve výši uvedené v příloze č. 1. v případě smlouvy na dobu určitou. Tato částka bude splatná na základě faktury vystavené poskytovatelem, ve lhůtě splatnosti dle článku V odst. 3 této smlouvy. V případě uzavření smlouvy na dobu neurčitou, skončí pronájem následujícím měsícem doručení odstoupení od smlouvy.
6. S ohledem na závislost této smlouvy na smlouvě o nájmu tiskových zařízení a servisním uzavřené mezi smluvními stranami současně s touto smlouvou smluvní strany konstatují, že tato smlouva o poskytování služeb automaticky pozbude účinnosti (bude ukončena) v případě, kdy dojde z jakéhokoli důvodu k předčasnému ukončení uvedené smlouvy o nájmu tiskových zařízení a servisním zabezpečení. Pro účely vypořádání smluvních stran se v tomto případě bude tato smlouva považovat za ukončenou ze stejného důvodu, z jakého došlo k ukončení uvedené smlouvy o nájmu tiskových zařízení a servisním zabezpečení.

**Článek XI.**

**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a případně dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
2. Pro případ, že by se kterékoliv ustanovení smlouvy ukázalo být neplatné či neúčinné, dohodly se smluvní strany, že jej bez zbytečného odkladu po zjištění této skutečnosti (nejpozději však do 30 dnů ode dne právní moci případného rozhodnutí, kterým byla neplatnost či neúčinnost tohoto ustanovení potvrzena) nahradí ustanovením, které bude nejlépe odpovídat předmětu a účelu původního ustanovení.
3. Není-li výslovně stanoveno jinak, lze smlouvu měnit a doplňovat pouze po vzájemné dohodě smluvních stran, a to formou písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami. Dodatek se vždy stává nedílnou součástí smlouvy.
4. Jakékoliv spory, neshody nebo sporné nároky vyplývající ze smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se smlouvou, budou smluvní strany řešit především smírnou cestou a vzájemným jednáním. V případě, že k vyřešení jakéhokoliv sporu vyplývajícího ze smlouvy mezi smluvními stranami nedojde smírnou cestou, bude spor řešen věcně a místně příslušným soudem podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád.
5. Tato smlouva, jejíž nedílnou součástí jsou přílohy č. 1, č. 2, je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom z nich.

V *\_*Praze \_*\_\_\_\_\_\_*dne 15.srpna 2025  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Poskytovatel Zákazník

**PŘÍLOHA 1 – Ceník a definice podporovaného software**

**Zákazník:**

**Základní umělecká škola Kroměříž**

|  |  |
| --- | --- |
| Se sídlem: Jánská 31, 767 01 Kroměříž |  |
| IČO: 63414929 |  |
| DIČ: |  |

Kontaktní osoba: Petr Gajdík

Funkce:

Tel.: 604 933 518

E-mail: gajdik@zuskm.cz

**Podporovaný software**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| POPIS SOFTWAROVÉ POLOŽKY | POČET | Měsíční poplatek za 1 ks |
| TISK Z CLOUDU A SKENOVÁNÍ DO CLOUDU TYP 1 | 4 | 250,-Kč |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Měsíční poplatky za služby jsou následující:

**Pronájem uniFLOW Online licencí 1000**,- bez DPH za měsíc

Poplatky jsou splatné do **14 dnů,** ode dne vystavení faktury společnosti Canon.

**PŘÍLOHA 2**

STANDARDNÍ ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. **Softwarové centrum podpory Canon - kontaktní údaje**

Email [ps@canon.cz](mailto:ps@canon.cz)

Adresa Canon CZ s.r.o.

Jankovcova 1595/14

170 00 Praha 7 - Holešovice

1. **Standardní doba poskytování podpory**

9:00 – 16:00 od pondělí do pátku, mimo státních svátků

1. **Reakční čas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie A  Absolutní selhání  (vysoká naléhavost)    Ztráta všech či hlavních funkcí, ohrožení obchodní činnosti zákazníka | Kategorie B  Částečné selhání  (střední naléhavost)    Ztráta některých funkcí, obchodní činnosti zákazníka pokračuje s určitými obtížemi | Kategorie C  Občasné selhání  (nízká naléhavost)    Ztráta méně významných funkcí, obchodní činnosti zákazníka pokračuje s mírným omezením, avšak je nedokonalá či nekompletní |
| Prvotní potvrzení telefonátu se žádostí o servis softwarovým centrem podpory | 1 business day | 1 business day | 1 business day |
| Zahájení řešení problému | 3 business days | 4 business days | 5 business days |