

Smlouva č. 60012/1046

o poskytování služeb

I. Smluvní strany

Objednatel:

**Správa jeskyní České republiky
státní příspěvková organizace**
Sídlo: Květnové náměstí 3
252 43 PRŮHONICE
IČO: 75073331
DIČ: CZ75073331
Zastoupený RNDr. Jaroslav Hromas - ředitel organizace
(dále jen Objednatel)

Poskytovatel:

ComArr, spol. s r.o.
Sídlo: Tolarova 291
533 51 Pardubice
IČO: 15050084
DIČ: CZ15050084
Zapsaný v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 447
Zastoupený: RNDr. Pavel Heřman, jednatel
(dále jen Poskytovatel)

II. Doba platnosti smlouvy

Počátek účinnosti: dnem registrace smlouvy dle zákona č. 340/215 Sb., o registru smluv

Doba platnosti: na dobu neurčitou

Výpovědní lhůta: jeden měsíc

III. Definice pojmů užitých ve smlouvě

„**Obchodní a provozní podmínky**“ – Dokument vydaný Poskytovatelem, přístupný Objednateli, s popisem činností a ujednání souvisejících s touto smlouvou, který definuje povinnosti smluvních stran této smlouvy v rámci jejího plnění, přiložený jako příloha této smlouvy.

„**Ceník systému TaskPool**“ – Dokument vydaný Poskytovatelem, přístupný Objednateli s uvedením cen za jednotlivé druhy prací, přiložený jako příloha této smlouvy.

IV. Předmět smlouvy

Pravidelné poskytování služeb vyjmenovaných v Příloze číslo 1 této smlouvy.

Parametry poskytovaných služeb jsou stanoveny „*Obchodními a provozními podmínkami*“, pokud není zněním bodu VII této smlouvy stanoveno jinak.

V. Cena a platební podmínky

Zúčtovací období: měsíčně
Smluvní cena za jedno zúčtovací období: **Kč 1.750,-** za jedno zúčtovací období
Cena prací nad rámec paušální platby: dle „*Ceníku systému TaskPool*“
Platební podmínky: dle „*Obchodních a provozních podmínek*“

VI. Místo a čas plnění

Místo plnění je určeno „*Obchodními a provozními podmínkami*“, pokud není zněním bodu VII této smlouvy stanoveno jinak.

Datem zdanitelného plnění je první den zúčtovacího období.

Datem zdanitelného plnění pro plnění poskytnutá nad rámec paušální platby je den předání předmětu plnění Objednateli.

VII. Změny sjednané proti znění „*Obchodních a provozních podmínek*“ a „*Ceníku systému TaskPool*“

Nejsou sjednány.

VIII. Osoby určené k věcnému jednání dle „*Obchodních a provozních podmínek*“

Za Objednatele: Eva Koktanová, DiS., koktanova@caves.cz, +420 736 511 173
Za Poskytovatele: Novák Pavel, pavel.novak@comarr.cz, +420 724 040 343

IX. Smluvní pokuty

Pokud Poskytovatel nedodrží parametry služby dle „*Obchodních a provozních podmínek*“, případně znění této smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat mu smluvní pokutu dle závažnosti porušení parametru služby ve výši stanovené „*Obchodními a provozními podmínkami*“.

Pokud Objednatel bude v prodlení s platbou dle této smlouvy a „*Obchodních a provozních podmínek*“, případně s platbou za dodávky bezprostředně související, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení platby.

X. Závěrečná ujednání

Smlouvu lze vypovědět pouze písemně ve výpovědní době stanovené bodem II. této smlouvy. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

Změnu znění „*Obchodních a provozních podmínek*“ nebo „*Ceníku systému TaskPool*“ musí Poskytovatel oznámit minimálně jeden měsíc před tím, než změna vstoupí v platnost.

Ostatní práva a povinnosti v této smlouvě výslovně neuvedené se řídí obecně závaznými právními předpisy. Pokud se některé ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo protiprávním, nebude tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy. Taková

ustanovení budou nahrazena novými, který budou odpovídat původnímu smyslu ustanovení neplatných, neúčinných nebo protiprávních.

Účinnost této smlouvy nastane uveřejněním smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Objednatel zajistí uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

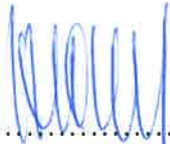
Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, tři obdrží objednatel a jeden zhotovitel.

XI. Podpisy smluvních stran

Smluvní strany svými podpisy stvrzují, že se zněním smlouvy důkladně seznámily a že se zněním smlouvy souhlasí, dále prohlašují, že smlouvu uzavírají ze své svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.

Za Objednatele:

Dne: 4. 9. 2017



RNDr. Jaroslav Hromas
ředitel

SPRAVA JESKYNI ČESKÉ REPUBLIKY
252 43 Pruhonice, Květnové nám. 3
- 2 -

Za Poskytovatele:

Dne: 6. 9. 2017



RNDr. Pavel Heřman
jednatel

Tolarova 291
533 S, Pardubice
IČO 15050084
DIČ CZ15050084
Cesna, s.r.o.
Pardubice spol. s r.o.

Příloha č. 1

TASKPOOL**Cenová nabídka systému TaskPool**
pro **Správu jeskyní ČR**

Helpdeskový webový systém TaskPool nabízí řešení pro správu zákaznických i vnitrofiremních požadavků a úkolů. Systém a jeho moduly lze široce přizpůsobit požadavkům zákazníka. Licenci lze pronajmout nebo koupit.

Řešitelé:

5

Podpora:

základní

(základní / fix 2BD / NBD / 6h)

| | on-premise | cloud |
|--|------------------|-----------------|
| Celkem licence | 29 900 Kč | 1 750 Kč |
| Služby (standardní ceny) | počet | částka |
| Instalace - na server zákazníka včetně podpůrných programů (Kč 3600,-) | | - Kč |
| Rychlé nastavení - 2x pool, 1x standardní helpdesk, nastavení řešitelů a EDM (Kč 2400,-) | 1 | 2 400 Kč |
| Analýza firemních procesů a jejich zápis pro nastavení v konfiguraci (Kč 1200,- / hod) | | - Kč |
| Konfigurace dle zápisu z analýzy (Kč 1200,- / hod) | | - Kč |
| Školení administrátora, případně řešitele (Kč 1200,- / hod) | | - Kč |
| Cestovné včetně času stráveného na cestě (Kč 14,- / km) | | - Kč |
| Celkem služby | | 2 400 Kč |

Nabídku vypracoval: Pavel Novák
Nabídka vypracována: 30. srpen 2017
Platnost nabídky: 30. září 2017
Realizace: dle dohody

| | on-premise | cloud |
|--------------------|------------------|-----------------|
| Celkem | | |
| Jednorázová platba | 32 300 Kč | 2 400 Kč |
| Měsíční platba | - Kč | 1 750 Kč |
| Roční platba | 4 485 Kč | - Kč |

Ceník

| Jednorázový nákup licence | | Služby | |
|---|-----------|--|---------------------|
| Licence pro 5 řešitelů + 12 M podpora | 29 900 Kč | Hodinová sazba (základní podpora) | 1 200 Kč |
| Navýšení licence o 1 a dalšího řešitele | 1 400 Kč | Hodinová sazba (servisní smlouva) | 900 Kč |
| Měsíční pronájem licence | | Podpora | |
| Pronájem pro 1 a dalšího řešitele | 350 Kč | Základní podpora | 15% z licencí / rok |
| | | Servisní smlouva (fix 2BD, NBD, 4 hod) | individuální |

(nabízené ceny jsou uvedeny bez DPH)

Vysvětlivky:

On-premise (koupě) nebo **cloud** (pronájem): Zákazník si vybere mezi koupí časově neomezené licence nebo měsíčním pronájmem.**Základní podpora:** K dispozici jsou nejnovější verze systému + přístup na zákaznický helpdesk pro hlášení chyb**Servisní smlouva:** Individuální podmínky služeb pro zákazníka sepsané ve smlouvě. Smluvní zákazníci mají výhodnější sazbu za práci

Obchodní a provozní podmínky pro systém TaskPool

I. Terminologie

Objednatel – uživatel systému TaskPool

Poskytovatel – subjekt poskytující Objednateli služby související s provozem, údržbou, správou a servisem softwarového systému TaskPool

Podmínky – tyto Obchodní a provozní podmínky pro systém TaskPool v platném znění

Smlouva – smlouva uzavřená mezi Objednatelům a Poskytovatelem o poskytování služeb podle těchto Obchodních podmínek

Paušální platba – smlouvou stanovená částka placená pravidelně Objednatelům Poskytovateli.

Zúčtovací období – smlouvou stanovené období, v rámci něhož provádí Poskytovatel vyúčtování služeb poskytnutých Objednateli podle těchto Obchodních podmínek.

Parametry služby – popis rozsahu doby, po kterou maximálně může být služba v případě závady částečně nebo zcela nefunkční, případně Objednateli nedostupná, případně popis časů, v nichž je Poskytovatel povinen reagovat na nahlášený abnormální stav systému a poté jej i odstranit

Garantovaná doba – závazná doba počítaná ve dnech nebo hodinách, v níž je Poskytovatel povinen provést činnost, ke které je Smlouvou nebo těmito podmínkami zavázán

Licence systému TaskPool (dále jen Licence) – Poskytovatelem poskytnuté právo k užívání systému TaskPool nebo jeho části určeným počtem uživatelů a to v rámci jedné instalace systému TaskPool.

Licenční ujednání – Poskytovatelem zpracovaný dokument, v němž jsou stanoveny podmínky, za kterých jsou Objednateli poskytována práva k užívání systému TaskPool

Pronájem Licencí – Poskytovatelem poskytovaná služba, kterou jsou Objednateli poskytována časově omezená práva k využívání systému TaskPool na základě pravidelného poplatku

Služba ASP – Poskytovatelem poskytovaná služba, která zahrnuje poskytnutí časově omezených práv k využívání systému TaskPool a provoz systému TaskPool na prostředcích Poskytovatele se zajištěním vzdáleného přístupu Objednatelům k systému.

Služba Základní podpora (Maintenance) – Poskytovatelem poskytovaná služba, která zahrnuje poskytování nejnovější verze systému TaskPool.

Služba Smluvní podpora (Support) – Poskytovatelem poskytovaná služba, která zahrnuje reakci Poskytovatele na popsany problém Objednatelům s provozem systému TaskPool v garantované době dle Parametrů služby

Služba Odesílání SMS zpráv – Poskytovatelem poskytovaná služba, která zahrnuje odesílání zpráv SMS na zařízení určená Objednatelům v případě předem stanovených událostí v datové základně systému TaskPool

Servisní zásah – Objednatelům vyžádaná služba Poskytovatele, vedoucí k dosažení nebo obnovení požadovaného stavu datové základny systému TaskPool provozovaného Objednatelům, případně také práce na opravě hardwarových nebo softwarových prostředků, vedoucí k obnově provozu systému TaskPool.

Programová úprava – Objednatelům vyžádaná služba Poskytovatele, vedoucí k doplnění nebo změně funkcionality systému TaskPool podle specifických požadavků Objednatelům

Konzultace – Objednatelům vyžádaná služba Poskytovatele, vedoucí k objasnění funkcí a pravidel používání systému TaskPool v prostředí Objednatelům, případně práce na analýze nasazení systému TaskPool pro řízení procesů Objednatelům

Školení obsluhy – Objednatelům vyžádaná služba Poskytovatele, zajišťující přípravu pracovníků Objednatelům na správné využívání systému TaskPool

Cena servisního zásahu, programové úpravy, konzultace nebo školení obsluhy, případně cena za odeslání SMS zprávy – cena za provedení služby, která se stanovuje na základě „Ceníku prací“

Ceník prací – Poskytovatelem zpracovaný dokument, přístupný Objednatelům, který stanovuje ceny za jednotlivé druhy prací.

Servisní technik, programátor nebo analytik – pověřený pracovník Poskytovatele, způsobilý k provádění služeb pro Objednatele dle těchto Podmínek.

Místo poskytnutí služby – místo kde bude prováděna služba, které určil Objednatel a je ve shodě s těmito Podmínkami, případně bylo Poskytovatelem výslovně odsouhlaseno.

Akceptační protokol – doklad o rozsahu provedených prací, počtu dodaných licencí k software, případně množství dodaného materiálu, kterým Odběratel potvrdí převzetí služeb, licencí k software a materiálu.

Reklamační řád – dokument vydaný firmou ComArr, spol. s r.o., který je v platném znění přístupný na internetových stránkách firmy na adrese www.comarr.cz, v němž jsou popsány podmínky pro uplatňování záruk zákazníky firmy ComArr.

II. Specifikace služeb

Poskytnutí Licence k užívání systému TaskPool

- Poskytnutí časově neomezeného práva k používání systému TaskPool nebo jeho částí určeným počtem uživatelů dle Licenčních podmínek na prostředcích Objednatele, a to na základě jednorázové platby
- součástí služby není instalace a konfigurace systému TaskPool v prostředí Objednatele
- součástí služby není bezplatné poskytování novějších verzí systému TaskPool
- součástí služby není řešení problémů s provozem systému TaskPool ani podpora provozu systému TaskPool
- Objednatel má právo na bezplatné odstranění funkčních vad systému TaskPool dle podmínek pro uplatnění reklamace software daných Reklamačním řádem a Licenčními podmínkami

Pronájem Licence k užívání systému TaskPool

- poskytnutí časově omezeného práva k používání systému TaskPool nebo jeho části určeným počtem uživatelů dle Licenčních podmínek na prostředcích Objednatele, a to na základě pravidelné platby za poskytnutí práva na stanovené opakující se období
- pokud Objednatel neuhradí platbu za období dle stanovených podmínek, ztrácí právo k užívání systému TaskPool
- součástí služby není instalace a konfigurace systému TaskPool v prostředí Objednatele
- součástí služby není bezplatné poskytování novějších verzí systému TaskPool
- součástí služby není řešení problémů s provozem systému TaskPool ani podpora provozu systému TaskPool
- Objednatel má právo na bezplatné odstranění funkčních vad systému TaskPool dle podmínek pro uplatnění reklamace software daných Reklamačním řádem a Licenčními podmínkami

Služba Základní podpora (Maintenance)

- poskytování vždy nejnovější verze systému TaskPool Objednateli s časově neomezeným nebo časově omezeným právem k užívání systému TaskPool v okamžiku jejího uvolnění k prodeji, a to na základě pravidelné platby
- součástí služby není instalace a konfigurace systému TaskPool v prostředí Objednatele
- součástí služby není řešení problémů s provozem systému TaskPool ani podpora provozu systému TaskPool
- Objednatel má právo na bezplatné odstranění funkčních vad systému TaskPool dle podmínek pro uplatnění reklamace software daných Reklamačním řádem a Licenčními podmínkami

Služba Smluvní podpora (Support)

- závazek Poskytovatele řešit dokumentované problémy s provozem systému TaskPool na základě hlášení Objednatele
- služba je hrazena pravidelnou platbou
- pokud Objednatel neuhradí platbu za období dle stanovených podmínek, ztrácí právo na podporu ze strany Poskytovatele

- hlášení problémů probíhá elektronicky pomocí aplikace Helpdesk přístupné Objednateli přes webové rozhraní, pokud to není možné pak náhradními cestami popsány dále v tomto dokumentu
- popis závazku k reakci a řešení problému je stanoven Smlouvou, pokud tomu tak není, potom je stanoven popisem dále v tomto dokumentu

Služba ASP

- poskytnutí časově omezeného práva k používání systému TaskPool nebo jeho části určeným počtem uživatelů dle Licenčních podmínek na prostředcích Poskytovatele, a to na základě pravidelné platby za poskytnutí práva na stanovené opakující se období
- zajištění provozu a dostupnosti prostředků Poskytovatele, na nichž je systém TaskPool pro potřeby Objednatele provozován
- závazek Poskytovatele ohledně dostupnosti systému TaskPool je dán Parametry služby uvedenými dále v tomto dokumentu, případně může být upraven odlišně zněním Smlouvy
- pokud Objednatel neuhradí platbu za období dle stanovených podmínek, ztrácí právo k užívání systému TaskPool a právo na přístup k systému TaskPool
- součástí služby je instalace systému TaskPool v prostředí Provozovatele
- součástí služby je bezplatné poskytování novějších verzí systému TaskPool
- součástí služby není konfigurace systému TaskPool pro potřeby Objednatele
- součástí služby není řešení problémů s provozem systému TaskPool ani podpora provozu systému TaskPool
- Objednatel má právo na bezplatné odstranění funkčních vad systému TaskPool dle podmínek pro uplatnění reklamace software daných Reklamačním řádem a Licenčními podmínkami

Služba odesílání SMS zpráv

- služba zasilání zpráv SMS s notifikacemi o vybraných změnách stavu informací uložených v systému TaskPool na Objednatelem zvolená telefonní čísla
- služba je účtována podle Ceníku služeb a vyúčtovávána periodicky na základě počtu odeslaných SMS zpráv
- součástí služby není konfigurace systému TaskPool pro odesílání zpráv SMS

Programová úprava

- Objednatel může po dohodě s Poskytovatelem požadovat za úplatu provedení programových úprav v systému TaskPool, které zajistí odlišné nebo nové funkce, které v systému standardně nejsou zabudovány
- Objednatel za úpravu zaplatí jednorázovou částku danou Ceníkem, případně stanovenou Smlouvou
- Objednatel má právo na bezplatné odstranění funkčních vad kódu systému TaskPool vzniklého úpravou dle podmínek pro uplatnění reklamace software daných Reklamačním řádem a Licenčními podmínkami

Konzultace

- poskytnutí poradenství při přípravě nasazení, nasazení a při provozu systému TaskPool
- součástí Konzultace může být instalace nebo konfigurace systému TaskPool pro potřeby Objednatele
- Konzultace může být poskytnuta osobně na pracovišti objednatele, hlasovými nebo obrazovými prostředky pro komunikaci, nebo prostředky pro vzdálenou správu
- Objednatel za poskytnutou Konzultaci zaplatí jednorázovou částku danou Ceníkem, případně stanovenou zněním Smlouvy

Školení

- zaškolení pracovníků Objednatele vedoucí k získání nebo prohloubení znalostí potřebných pro efektivní používání, případně i konfiguraci, systému TaskPool
- Školení může být poskytnuto osobně na pracovišti objednatele, případně hlasovými nebo obrazovými prostředky pro komunikaci
- Objednatel za poskytnuté Školení zaplatí jednorázovou částku danou Ceníkem, případně stanovenou zněním Smlouvy

Doprava

- o vyúčtovává se na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na místo poskytnutí služby a zpět. Sazba za jeden kilometr je stanovena Ceníkem

III. Garantovaná doba

Způsob výpočtu garantované doby:

Garantovaná doba v hodinách - není-li Smlouvou stanoveno jinak, potom se do počtu hodin započítávají celé hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 času platného v místě sídla Poskytovatele.

Garantovaná doba ve dnech – není-li Smlouvou stanoveno jinak, počítají se celé pracovní dny dle oficiálního kalendáře platného v České republice, do této doby se nezapočítávají dny pracovního volna ani dny pracovního klidu.

Garantovaná doba není pro Poskytovatele závazná v době přírodních, politických, společenských, či jiných událostí, znemožňujících poskytnutí služby v uvedené době.

IV. Klasifikace závažnosti incidentu

Kategorizace incidentů podle závažnosti události používaná v popisu parametrů služeb:

Kritická závažnost – stav, kdy je celá aplikace TaskPool, případně její důležitá část s přímým dopadem na základní funkce systému, nedostupná a neexistuje náhradní způsob, jak nedostupné základní funkce systému zajistit jiným způsobem

Vysoká závažnost – stav, kdy je část základních funkcí systému TaskPool nedostupná, ale existuje náhradní řešení, jak důležité funkce nahradit, které je ale spojeno se zásadním zvýšením nároků na uživatele systému

Střední závažnost – stav, který nemá zásadní dopad na používání systému TaskPool, dostupnost pomocných funkcí systému je omezena, případně jsou základní funkce systému dostupné náhradním způsobem, který není spojen se zásadním zvýšením nároků na uživatele

Nízká závažnost – stav aplikace, který má pouze málo významné dopady na komfort obsluhy aplikace TaskPool, které nemají vliv na poskytované funkce systému

V. Parametry služby ASP

Není-li určeno Smlouvou nebo jiným závazným ujednáním jinak, jsou parametry služby nastaveny takto:

| Úroveň incidentu | Garantovaný čas reakce | Garantovaný čas odstranění |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Kritická chyba | 4 hodiny v pracovní době | 2 pracovní dny |
| Vysoká závažnost chyby | 1 pracovní den | 3 pracovní dny |
| Střední závažnost chyby | 1 pracovní den | 5 pracovních dnů |
| Nízká závažnost chyby | 1 pracovní den | 15 pracovních dnů |

VI. Parametry služby Smluvní podpora (Support)

Není-li určeno Smlouvou nebo jiným závazným ujednáním jinak, jsou parametry služby nastaveny takto:

| Úroveň incidentu | Garantovaný čas reakce | Garantovaný čas odstranění |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Kritická chyba | 4 hodiny v pracovní době | 2 pracovní dny |
| Vysoká závažnost chyby | 1 pracovní den | 3 pracovní dny |
| Střední závažnost chyby | 1 pracovní den | 5 pracovních dnů |
| Nízká závažnost chyby | 1 pracovní den | 15 pracovních dnů |

VII. Oprávnění pracovníci

Oprávněný pracovník Objednatele – pracovník Objednatele oprávněný k zadávání požadavků ze strany Objednatele a k jednáním souvisejícím s jeho provedením. Oprávněnými pracovníky Objednatele jsou:

- statutární zástupci Objednatele
- osoby určené Smlouvou

Oprávněný pracovník Poskytovatele – pracovník Poskytovatele, který je povinen přijmout požadavek Objednatele vyžádaný dle následujícího bodu těchto Servisních podmínek, a kompetentní k jednáním souvisejícím s jeho provedením. Oprávněnými pracovníky Poskytovatele jsou:

- vedoucí pracovníci Poskytovatele
- osoby určené Smlouvou
- mimo pracovní dobu Servisní technik, určený Poskytovatelem k pohotovosti

Oprávněný pracovník Objednatele a Oprávněný pracovník Poskytovatele mohou se souhlasem druhé strany pověřit jednáním v rozsahu jim vymezeném těmito Podmínkami, případně Servisní smlouvou, jinou způsobou osobu.

VIII. Vyžádání služby, zadání požadavku

Oprávněný pracovník Objednatele vyžádá službu nebo zásah u Oprávněného pracovníka Poskytovatele. Požadavek je předán pomocí systému HelpDesk dostupného Objednateli přes webové rozhraní. V případě nemožnosti použít toto rozhraní může Objednatel vyžádat službu nebo zásah telefonicky, elektronickou poštou, faxem nebo běžnou poštou. Kontaktní informace jsou stanoveny zvláštním bodem těchto Podmínek. Požadavek musí obsahovat:

- určení aplikace nebo zařízení, jehož se bude služba nebo zásah týkat
- není-li to z výše uvedeného zřejmé, potom místo, kde má být služba poskytnuta, případně proveden zásah
- úplný popis závady, případně také činností, které závadě předcházely
- pokud jde o následek činnosti škodlivého software, pak výslovné upozornění na tuto skutečnost, včetně všech relevantních informací (popis reakce prostředků antivirové ochrany, hlášení o detekovaném typu škodlivého software, atd.)
- určení osoby, která bude po dobu řešení za Objednatele zajišťovat potřebnou součinnost Objednatele, a kontakt na ni

IX. Odmítnutí služby nebo zásahu

Poskytovatel je oprávněn bez jakýchkoli sankcí odmítnout provedení služby nebo zásahu v případě, že:

- Objednatel požaduje provedení prací, které by způsobily porušení platných zákonných norem, například instalování software v rozporu s licenčními pravidly výrobce nebo dodavatele software
- Objednatel je v prodlení s platbou za již poskytnuté služby, s platbou paušální částky nebo s platbou za dodané zboží nebo materiál nebo má vůči Poskytovateli jiné neuhrazené finanční či jiné závazky po splatnosti
- Poskytovatel má oprávněné pochybnosti o vůli či schopnosti Objednatele požadovanou službu nebo zásah uhradit
- požadavek nezasadl pracovník Objednatele oprávněný k zadávání požadavků dle těchto Podmínek nebo Smlouvy
- požadavek neobsahuje informace dle předešlého bodu těchto Podmínek

X. Průběh provedení služby nebo zásahu

Pověřený pracovník Poskytovatele přijme požadavek a pokud je to třeba kontaktuje osobu, která bude dle zadání zodpovědná na straně Objednatele a vyžádá si potřebnou součinnost:

- přístup ke všem aplikacím a zařízením, jichž se zásah týká
- přístup ke všem informacím, které mohou být potřebné, mimo jiného zejména přístupová jména a hesla k zařízením a aplikacím
- je-li to nutné, potom také přístup k dokumentaci zařízení a software, včetně instalačních médií

Poté provede sám nebo ve spolupráci s dalšími pracovníky Poskytovatele všechny práce, které jsou potřebné k poskytnutí služby nebo provedení zásahu. Pokud není možno provést všechny práce, je oprávněn po dohodě s pracovníkem Objednatele zvolit další postup.

V každém případě ale Poskytovatel vynaloží veškeré úsilí k tomu, aby služba nebo zásah byla poskytnuta v co nejkratším termínu.

V případě, že pověřený pracovník Poskytovatele neobdrží od Objednatele potřebnou součinnost ve výše popsaném rozsahu, je oprávněn práce přerušit, případně vůbec nezačít, aniž by z toho pro Poskytovatele vyplýval jakýkoli možný postih.

XI. Záruční servis

A) Záruční servis aplikací a zařízení dodaných firmou ComArr, spol.s r.o.

Podmínky pro oprávněné uplatnění záruky jsou stanoveny Reklamačním řádem firmy ComArr, spol.s r.o., který je v platném znění přístupný na internetových stránkách firmy na adrese www.comarr.cz, a informacemi uvedenými v záručním listě k dodanému zařízení, popřípadě licenčními podmínkami k programovému vybavení. Řešení zásahu, jehož součástí je uplatnění záruky, probíhá v ostatním shodně jako řešení běžného zásahu.

B) Záruky třetích stran

Pokud se zásah týká zařízení nebo software, které je v záruce poskytnuté třetí stranou, je Objednatel povinen o tom Poskytovatele informovat před zahájením zásahu. Zároveň je povinen jej informovat o způsobu uplatnění záruky u třetí strany. Pracovník Poskytovatele potom vykoná všechny práce, které se netýkají zařízení nebo software, na které bude uplatňována záruka u třetí strany. Práce na tomto zařízení nebo software zahájí na výslovnou žádost Objednatele, který zajistí předem souhlas třetí strany s jejich provedením tak, aby nebyly porušeny záruční podmínky třetí strany. Záruku u třetí strany uplatňuje Objednatel. Na výslovnou žádost Objednatele může záruku u třetí strany uplatňovat pracovník Poskytovatele, avšak vždy jménem Objednatele a na jeho náklady.

XII. Akceptace

Pokud je součástí dodávky dle Smlouvy licence k užívání software TaskPool nebo jeho části, má se tato licence za dodanou přechodem práv k užívání dotčeného software na uživatele na Objednatele. Není-li stanovenou smlouvou jinak, je tímto datem datum podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.

Pro průběžně poskytované služby (Pronájem licence, Support, Maintenance, ASP) se proces akceptace neaplikuje.

Akceptace pro dodané služby se řídí následujícími body:

Po ukončení prací na realizaci služby vyzve Poskytovatel Objednatele k akceptaci dodané služby.

Akceptaci potvrdí Objednatel podpisem Akceptačního protokolu.

Akceptační protokol Objednatel potvrdí do pěti pracovních dnů od výzvy Objednatele. Pokud Objednatel Akceptační protokol bez vážného důvodu nepotvrdí do pátého pracovního dne od výzvy ani písemně nesdělí důvody k odmítnutí akceptace, má se Akceptační protokol za potvrzený šestým pracovním dnem od výzvy Poskytovatele. Dostatečným dokladem o akceptaci je v tomto případě Objednatelem nepotvrzený Akceptační protokol, který mu však byl prokazatelně doručen k vyjádření.

Objednatel má právo akceptaci služby odmítnout v případě prokazatelných vad předávané služby. V takovém případě Objednatel ve stejné lhůtě, tj. pět pracovních dnů, předá Zhotoviteli zprávu s výčtem vad, které byly důvodem odmítnutí převzetí služby. V tomto případě Zhotovitel odstraní s veškerou péčí a rychlostí všechny vady a opětovně připraví službu k převzetí v souladu s výše uvedenými postupy.

Drobné nedostatky nebo vady nebrání funkčnímu užívání služby nejsou důvodem odmítnutí akceptace. Zhotovitel tyto vady a nedodělky odstraní v nejbližším možném termínu.

Kromě toho jakékoli částečné nebo úplné uvedení do provozu nebo užívání služby Objednatelem či jinou třetí osobou před podpisem Akceptačního protokolu bude považováno oběma stranami za akceptaci služby Objednatelem. V takovém případě bude akceptační protokol podepsán pouze zástupcem Poskytovatele a bude rovnocenný akceptačnímu protokolu podepsanému oběma stranami.

XIII. Vyúčtování

Služba se vyúčtovává podle cenového ustanovení ve Smlouvě a případně podle Ceníku prací.

Vyúčtování obsahuje:

- cenu za licence k užívání software
- náklady na dopravu
- cenu za jednotlivé provedené služby
- cenu za použitý a dodaný materiál
- případné další náklady, např. služby a materiál dodaný třetími stranami

Služba může být vyúčtovávána periodicky v cyklech určených Smlouvou a to buď paušální částkou nebo částkou určenou podle skutečného parametru poskytnuté služby, například počtu hodin práce nebo počtu odeslaných SMS zpráv.

XIV. Posuzování a vyúčtování prací typu „Odvirování“

Pokud servisní zásah obsahoval práce na odstranění škodlivého software a následků jeho činnosti z prostředků výpočetní techniky Objednatele, či vyřešení závady, kterou prokazatelně způsobila činnost Objednatele, budou tyto práce vždy posuzovány jako práce na zásahu vyvolaném nedbalostí uživatele. Takový zásah bude vždy vyúčtováván hodinovou sazbou dle Ceníku služeb.

XV. Platební podmínky

Objednatel uhradí služby bezhotovostní platbou na účet Poskytovatele, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Splatnost faktur je 10 dní, Smlouvou může být stanovena jiná splatnost.

Fakturu vystaví Poskytovatel do patnácti dnů od akceptace služby, případně data stanoveného smlouvou jako datum zdanitelného plnění.

XVI. Smluvní pokuty

Objednatel je oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu pouze za období, v němž sám není v prodlení s platbou či jiným závazkem k Poskytovateli.

Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jednoho procenta z ceny nedodané služby bez daně z přidané hodnoty za každý den prodlení s termínem dodání služby dle Smlouvy v případě jednorázově poskytované služby. Maximální výše takto stanovené smluvní pokuty je omezena smluvní cenou služby, s jejíž realizací je Poskytovatel v prodlení.

U periodicky poskytované služby je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené dle úrovně neošetřeného incidentu takto:

| Úroveň incidentu | Prodlení | Pokuta |
|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Kritická chyba | Každý započatý pracovní den | 1% z měsíční paušální platby |
| Vysoká závažnost chyby | Každý započatý pracovní den | 0,5% z měsíční paušální platby |
| Střední závažnost chyby | Každý započatý pracovní den | 0,25% z měsíční paušální platby |
| Nízká závažnost chyby | Každý započatý pracovní den | 0,1% z měsíční paušální platby |

Měsíční paušální platbou se rozumí cena za službu, kterou se Poskytovatel zavazuje k ošetření incidentu, přepočítaná na jeden kalendářní měsíc, pokud není jako měsíční stanovena přímo Smlouvou.

Objednatel je oprávněn požadovat takto stanovenou smluvní pokutu za každý neošetřený incident v případě, že neošetřené incidenty nejsou spolu v žádné souvislosti. Pokud spolu neošetřené incidenty souvisí, považují se pro účely výpočtu pokuty za jeden incident. Maximální souhrnná výše smluvních pokut za jeden kalendářní měsíc je omezena smluvní měsíční cenou za poskytování dotčené služby.

XVII. Kontaktní informace

Incidenty přednostně zadávat na helpdeskový formulář na stránkách www.taskpool.cz – Podpora / **Helpdesk pro zákazníky**. Maximálně tím urychlíte jeho vyřízení!

Telefon: +420 466 889 111 v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00
 Fax: +420 466 412 481 v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00

Poštovní adresa: ComArr, spol. s r.o.
 Tolarova 291
 533 51 Pardubice

Elektronická a běžná pošta jsou zpracovávány pouze v pracovních dnech.

XVIII. Ochrana informací

Veškeré informace poskytnuté za podmínek uvedených ve Smlouvě, ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, zjištěny pozorováním či jiným způsobem, jsou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“).

Důvěrnými informacemi jsou zejména:

- aplikace, databáze a další stávající či budoucí počítačový software vyvinutý nebo získaný Poskytovatelem samostatně nebo ve spojení s třetí stranou a rovněž veškeré modifikace, rozšíření a verze tohoto software a veškeré dostupné alternativy tohoto software a veškeré budoucí produkty vyvinuté či odvozené na základě tohoto software;
- zdrojové a cílové kódy, vývojové diagramy, algoritmy, programové formuláře, programy, vedlejší programy, koncepty návrhů, příslušná dokumentace a manuály;
- metody a opatření marketingu, seznamy adresátů, informace o nákupech, principy oceňování, stanovení nabídek, finanční informace, jména a požadavky klientů a zájemců, údaje o zaměstnancích, klientech, dodavatelích a distributorech a další materiály a informace týkající se aktivit, obchodní činnosti a způsobu provádění obchodní činnosti Poskytovatele nebo Objednatele;
- projevy, koncepty, poznatky včetně výsledků výzkumu a vynálezů, počítačově orientovaného vybavení nebo technologie, metod, „know-how“, návrhů, nákresů, specifikací;
- veškeré další informace nebo materiály týkající se obchodní činnosti nebo aktivit Poskytovatele, které nejsou obecně známy jiným subjektům zabývajícím se podobnou obchodní činností nebo aktivitami;
- veškeré poznatky vzniklé nebo odvozené na základě přístupu k výše jmenovaným materiálům a informacím nebo na základě jejich znalosti;

- g. veškeré materiály nebo informace vztahující se k obchodní činnosti nebo aktivitám třetích osob, které jsou přežaty společností Poskytovatele jako důvěrné nebo podléhající zachování důvěrnosti nebo podobným závazkům, včetně výhradně důvěrných obchodních záznamů, finančních informací, obchodních tajemství, strategií.

Strana, která je příjemcem důvěrných informací (dále jen „Příjemce informací“) je povinna zachovávat o nich mlčenlivost, tyto informace nesdělovat třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu jejich poskytovatele a informace chránit přiměřeným způsobem proti jejich úniku. Příjemce informací se zavazuje zachovávat důvěrnost poskytnutým informacím minimálně na stejné úrovni jako chrání své důvěrné informace obdobného charakteru, nejméně však v míře obvyklé s přihlédnutím ke všem okolnostem.

Příjemce informací není v souvislosti se Smlouvou povinen utajovat a omezovat využití informací, které:

- měl Příjemce informací k dispozici před tím, než mu byly poskytnuty poskytovatelem informací;
- se staly veřejně známými, aniž by se tak stalo porušením Smlouvy ze strany Příjemce informací;
- byly Příjemci poskytnuty podle práva bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou;
- byly Příjemcem nezávisle vyvinuty;
- byly poskytovatelem předchozím písemným souhlasem z povinnosti mlčenlivosti a zachování důvěrnosti uvolněny.

Strany se tímto zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích po dobu 5 let od skončení platnosti Smlouvy.

Na žádost poskytovatele informací je Příjemce informací povinen bez zbytečného odkladu, podle dispozic poskytovatele, informace vrátit nebo zničit poskytnuté informace, včetně veškerých jejich, i elektronických kopií, bez ohledu na formu, ve které byly poskytnuty.

XIX. Odpovědnost za škody

Poskytovatel nenes v souvislosti s užíváním SW žádnou odpovědnost za nepřímé, vedlejší, následné nebo speciální škody či ztráty, včetně ztráty dat, nemožnosti použití nebo ušlého zisku, a to i v případě, že byl Poskytovatel na možnost takových škod upozorněn.

Poskytovatel ručí pouze za to, že programy budou vykonávat funkce popsané v dodané dokumentaci, a to za podmínky, že budou provozovány na příslušných technických prostředcích. Tato záruka se nevztahuje na vady vzniklé z důvodu nesprávného provozování a užívání po předání (například smazání nebo přepsání libovolné části software nebo databáze, napadení viry, porucha sítě, porucha počítačů atd.).

Poskytovatel neodpovídá za obsahovou správnost dat uložených v datové základně.

Poskytovatel dále neodpovídá za vady způsobené třetí osobou nebo událostí, za kterou tato třetí osoba odpovídá, nebo za vady způsobené neovlivnitelnou okolností.

Poskytovatel v souvislosti se službou zasílání SMS zpráv neodpovídá za:

- škodu, která vznikne v důsledku poruchy, opravy nebo údržby sítě mobilních operátorů, nebo jiného nenahraditelného dodavatele služeb,
- škodu, která vznikne v důsledku omezení nebo zastavení poskytování služby v důsledku omezení nebo zastavení poskytování služby ze strany mobilního operátora nebo jiného nenahraditelného dodavatele služeb dodavatele, například v důsledku stávkový, lokálního výpadku elektrického proudu, teroristického útoku, živelných pohrom, jiných krizových situací a podobně
- škodu, která vznikne v důsledku omezení nebo zastavení poskytování služby v důsledku neplnění závazků Objednatele vůči mobilnímu operátorovi nebo jinému nenahraditelnému dodavateli služeb.

XX. Komunikace

Zasílání informací:

Podpisem Smlouvy Objednatel souhlasí se zasíláním obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. Pokud Objednatel nebude chtít přijímat tato obchodní sdělení, zašle e-mail se svým nesouhlasem na e-mail info@comarr.cz. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že pokud v budoucnu odvolá souhlas se zasíláním obchodních sdělení, budou mu nadále Poskytovatelem zasílány informace týkající se jím využívaných služeb, zejména informace o změně údajů, ceníku, nebo podmínek využívání služby.

XXI. Platnost Podmínek

Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem:

1. června 2017

a nahrazují v plném rozsahu všechna ustanovení předešlých verzí.
Platnost těchto Podmínek může být upravena nebo omezena ustanovením Smlouvy.

LICENČNÍ UJEDNÁNÍ mezi

firmou ComArr, spol. s r. o., IČ: 15050084, se sídlem Pardubice, Tolarova 291, PSČ: 533 51 (dále jen „dodavatel“)

a

uživatelé programů systému TaskPool, (dále jen „uživatel“)

Dodavatel je právnickou osobou podnikatelem. Uživatel je rovněž podnikatelem a získává tuto licenci k provozování programů systému TaskPool v rámci jeho podnikatelské činnosti. Programy systému TaskPool se rozumí všechny součásti softwarového řešení systému TaskPool pracující jak na serverech, tak na koncových zařízeních uživatelů systému, a to včetně všech rozšíření a doplňků systému TaskPool (dále jen „software“).

Poskytovatel prohlašuje výslovně, že disponuje všemi právy nutnými k poskytnutí výše uvedeného práva k užívání software objednateli.

Pro používání software jsou závazná ustanovení obecných právních předpisů, zejména zákona č. 121/2000 Sb., Autorský zákon a zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. Mimo to se uživatel zavazuje instalaci software dodržovat následující podmínky:

- Uživatel smí nainstalovat software pouze jedenkrát na každou dodavatelem poskytnutou licenci, a to pouze v rozsahu stanoveném smlouvou o poskytnutí práv k provozování software.

- Na každou dodavatelem poskytnutou licenci smí uživatel provozovat software pouze v jedné instalované kopii

- Uživatel může pro vlastní potřebu pořídit nejvýše dvě záložní kopie instalačních souborů. Nese však odpovědnost za jejich případné zneužití k instalaci v rozporu s licenčními podmínkami. Dále je uživatel povinen zabránit jakémukoliv ilegálnímu šíření software a jeho jakémukoliv ilegálnímu použití či zneužití třetími osobami. Toto se týká všech součástí systému. Zjistí-li dodavatel ilegální šíření software nebo použití či zneužití software třetími osobami, je dodavatel bez dalšího oprávněn zamezit uživateli v přístupu k systému TaskPool, odejmout uživateli písemným oznámením práva k užívání software a požadovat na uživateli odinstalování software ze všech uživatelových serverů i koncových zařízení a požadovat znehodnocení všech médií, na nichž se software nachází. Písemným oznámením dodavatele o odejmutí práv k užívání zaniká smlouva o poskytnutí práv k užívání software.

- Uživatel smí přeinstalovávat software na jiné servery a koncová zařízení v časových intervalech obvyklých pro opravy nebo inovaci technického vybavení. Toto musí uživatel dodavateli na jeho žádost prokázat.

- Uživatel zejména nesmí práva k užívání software převádět na jiný subjekt, prodávat, půjčovat či pronajímat je nebo jiným způsobem umožnit užívání software třetí straně. Dále nesmí upravovat nebo zahrnovat software do jiného produktu pokud k tomu nemá výslovné písemné svolení dodavatele. Zjistí-li dodavatel porušení ustanovení v tomto odstavci, je dodavatel bez dalšího oprávněn zamezit uživateli v přístupu k software, odejmout uživateli písemným oznámením práva k užívání software a požadovat na uživateli odinstalování software ze všech uživatelových serverů i koncových zařízení a požadovat znehodnocení všech médií, na nichž se software nachází. Písemným oznámením dodavatele o odejmutí práv k užívání software zaniká smlouva o poskytnutí práv k software.

- Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že při výměně dat mezi koncovými zařízeními a servery, kde je instalován software, mohou koncová zařízení odesílat identifikační informace, které leží na koncovém zařízení mimo součásti software a jeho databázi. Tyto informace slouží výhradně k identifikaci koncového zařízení.

- Záruční dobu na správnou funkci software poskytuje dodavatel v souladu s obecnými právními předpisy v trvání 6 měsíců ode dne dodání. Po tuto dobu dodavatel garantuje odstranění prokázané závady v dodaném software na vlastní náklady. Odstraněním závady se míní bezplatné poskytnutí opravené verze software.

- Pro případ oprávněné reklamace software je dodavatel oprávněn provést bezplatné poskytnutí opravené verze software. Za oprávněnou reklamaci se přitom považuje prokázaný rozpor mezi dokumentací a funkcí dodaného software, pokud není jeho příčinou vadná funkce technického vybavení, jiného programového vybavení, neoprávněný zásah uživatele nebo třetí osoby nebo stav komunikační cesty (telefonní linka, Internet, atd.).

- Dodavatel v žádném případě nenesie odpovědnost za případné škody či ušlý zisk v přímé či nepřímé souvislosti s užíváním software.

- Pokud uživatel získal software jako upgrade ze starší verze, smí jej provozovat jen za podmínky, že starou verzí programu přestane používat.

- V případě porušení licenčních podmínek se uživatel zavazuje dodavateli uhradit cenu software (*), který je neoprávněně užíván z důvodu porušení licenčního ujednání uživatelem nebo třetí osobou, a to bez ohledu na zavinění uživatele. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele, zejména nárok na náhradu škody, vydání bezdůvodného obohacení a práv vyplývajících z ustanovení § 40 a násl. Autorského zákona.

- Ustanovení licenčního ujednání budou vykládána v souladu s právním řádem České republiky a případné spory budou řešeny soudy České republiky.

Instalací nebo používáním programu uživatel přijímá podmínky uvedené v tomto licenčním ujednání.

V případě nesouhlasu s licenčními podmínkami je uživatel povinen vrátit dodaný software do 30 dnů po dodání a bude mu navržena kupní cena software. Toto ustanovení se netýká případů, kdy byl software poskytnut uživateli jiným způsobem než prodejem práv k užívání.

Upozornění:

Porušením těchto licenčních ujednání se může uživatel dopustit rovněž trestného činu porušování autorského práva, práv souvisejících s právem autorským a práv k databázi dle ustanovení § 270 Trestního zákona.

(*) V případě poskytnutí SW jiným způsobem, než je prodej práv k užívání, se cenou SW rozumí jeho plná prodejní cena, pro koncového uživatele zveřejněná v cenících dodavatele v okamžiku uplatnění dotyčného ustanovení.