

Obchodní podmínky společnosti AXIOM PROVIS Int., s.r.o. platné od

1. 2. 2019

Čl. 1. Definice pojmů

1.1 Definice priorit:

„**Hot spot**“ – vybraný požadavek zadáný Objednatel, jehož řešení Objednatel upřednostňuje před všemi ostatními požadavky v kratší reakční době avšak za zvýšenou úplatu (cenu). Každý Hot spot požadavek musí být nahlášen na e-mailovou adresu helpdesk@axiomprovis.cz nebo přímo do Help Desk aplikace Poskytovatele Int. prostřednictvím internetových stránek www.axiomprovis.cz a současně potvrzen na Hot-line Poskytovatele. Hot spot požadavek je oceněn speciální sazbou uvedenou v ceníku. Obsahová definice priority Hot spot je totožná s definicí priority Vysoká.

„**Vysoká**“ – jedná se o prioritu, při níž jsou vážně ohroženy obchodní procesy Objednatele s dopadem na práci velkého počtu uživatelů APV, bez jakéhokoliv alternativního řešení nebo některé nebo všechny části APV podporující hlavní firemní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna informační podpora činnosti Objednatele (např. nelze se přihlásit do systému apod.).

„**Střední**“ – jedná se o prioritu, která má vliv nebo bude ovlivňovat uživatele APV, pokud nebude vyřešena. Dopad Střední priority je možné akceptovat v rámci ohraničeného časového úseku, případně může existovat alternativní řešení (např. nelze vytisknout daňový doklad, lze však po určitou dobu ručně vypisovat paragony).

„**Nízká**“ – jedná se o prioritu, která má minimální nebo nemá žádný vliv na podporované procesy Objednatele v souvislosti s APV nebo požadavek, který není v prioritě Vysoká, ani v prioritě Střední.

1.2 „**Help Desk aplikace**“ – je služba Poskytovatele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků (incidentů, servisních požadavků a změnových požadavků) od Objednatele. Jedná se o registr Požadavků.

1.3 „**Hot-line**“ – telefonní linka Poskytovatele určená pro provádění telefonických konzultací týkajících se APV pro Objednatele a potvrzení požadavků typu Hot spot.

1.4 Definice požadavků:

„**Požadavek**“ – Požadavkem se rozumí incident, servisní požadavek nebo změnový požadavek, evidovaný v aplikaci Help Desk.

„**Incidentem**“ se rozumí chybná funkčnost APV - vada (zhotoveného díla, realizovaného požadavku), jejíž oprava, vyjma priority Hot spot, není zpoplatněna.

„**Servisním požadavkem**“ se rozumí jakákoli objednávka od Objednatele týkající se APV, která je klasifikována jako placený požadavek (úprava dat, analýza disproporcí dat, telefonická konzultace, školení apod.).

„**Změnovým požadavkem**“ se rozumí jakákoliv objednávka Objednatele na změnu APV.

1.5 Definice stavů požadavků v Help Desku:

„**Nový (New)**“ – v tomto stavu se nachází požadavek při založení nebo při změně stavu požadavku (viz. stav Čekající) ze strany Objednatele. Odpovědnost za požadavek v tomto stavu nese Poskytovatel.

„**Probíhající**“ (In progress) – v tomto stavu se nachází požadavek, který Poskytovatel aktuálně zpracovává. Odpovědnost za požadavek v tomto stavu nese Poskytovatel.

„**Čekající**“ (Waiting) – v tomto stavu se nachází požadavek, který čeká na vyjádření Objednatele. Po vyjádření Objednatel změní stav na Vyřešený (v případě odsouhlasení hotového požadavku) nebo Nový (v případě doplnění informací, schválení pracnosti, vrácení otestovaného požadavku s připomínkami apod.). Odpovědnost za požadavek v tomto stavu nese Objednatel.

„**Vyřešený**“ (Resolved) – v tomto stavu se nachází požadavek, který byl ze strany Poskytovatele vyřešen. V tomto stavu Objednatel nemůže s požadavkem pracovat. V případě potřeby založí Objednatel požadavek nový.

„**Uzavřený**“ (Closed) – v tomto stavu se nachází požadavek, který byl vyfakturován. Tento stav je platný pouze pro servisní požadavky nebo změnové požadavky, které byly schváleny k fakturaci.

1.6 „**Předávací protokol**“ – dokument, který potvrzuje realizaci služby nad rámec potvrzení v Help Desk aplikaci.

1.7 „**Rozšířené služby**“ – se rozumí služby, které překračují rámec sjednaný v Servisní smlouvě a které Poskytovatel může poskytnout Objednateli, pouze na základě písemného požadavku/zvláštní objednávky Objednatele (např. práce v noci či o víkendu).

1.8 „**Uživatel**“ - jedná se o pracovníky Objednatele, kteří ke své práci využívají APV.

1.9 „**Potvrzení převzetí**“ – Poskytovatel písemně potvrdí převzetí požadavku Objednatele v Help Desk aplikaci a zajistí adekvátní reakci.

1.10 „**Odstranění dopadu**“ – Vztahuje se na požadavky typu Incident a Servisní požadavek. Jedná se o alternativní řešení, které umožní dočasně vyřešit

požadavek. Poskytovatel vykoná analýzu a provede Odstranění dopadu na obchodní procesy Objednatele v dohodnutém čase.

1.11 „Cumulative update“ – jedná se o úpravy a opravy APV vydávané od společnosti Microsoft.

Čl. 2 - Ceny, rozsah služby a platební podmínky

2.1 Pro účely fakturace je ocenění služeb v rámci předplacených hodin a služeb nad rámec předplacených hodin rozděleno chronologicky dle čísla požadavku uzavřeného v daném fakturačním období. Předplacené hodiny jsou čerpány přednostně. Ocenění služeb nad rámec předplacených hodin je dále závislé na zvoleném tarifu a prioritě požadavku.

Požadavek typu Hot Spot se nezahrnuje do předplacených hodin. Je ohodnocen speciální sazbou dle Přílohy č. 3 – Ceník služeb.

2.2 Nevyčerpané předplacené paušální hodiny v rámci příslušného měsíce lze převést pouze do bezprostředně následujícího kalendářního měsíce, přičemž primárně jsou čerpány předplacené paušální hodiny připadající na příslušný měsíc a až po jejich vyčerpání lze čerpat paušální hodiny převedené z předchozího měsíce.

2.3 Nejmenší fakturovatelnou jednotkou za placené požadavky je jedna hodina za každý jeden požadavek.

2.4 Fakturace bude provedena vždy k poslednímu dni v měsíci se splatností 14 dní ode dne jejího vystavení. Za den zdanitelného plnění je pokládán poslední kalendářní den příslušného fakturovaného měsíce.

2.5 Přílohu daňového dokladu (faktury) bude tvořit výpis realizovaných služeb, v němž budou uvedeny služby poskytnuté Poskytovatelem, které Objednatel akceptoval v Help Desk aplikaci postupem dle následujícího odstavce.

2.6 **Akceptace realizované služby** - veškeré služby dle Přílohy č. 1 Sjednané servisní služby poskytnuté Objednateli budou Poskytovatelem vyznačeny v Help Desk aplikaci (stav "Čekající/Waiting" se sub-statusem „Čeká na test Objednatele /Waiting for customer test). Datum vyznačení v Help Desk aplikaci se považuje za poskytnutí služby. Objednatel je povinen do 7 kalendářních dnů od poskytnutí služby provést v Help Desk aplikaci její akceptaci (tj. přepnutí požadavku do stavu „Vyřešený/Resolved“) nebo vytknout vady poskytnuté služby (a to určitě a srozumitelně tak, aby bylo možno vady jednoznačně identifikovat a odstranit). Neprovede-li Objednatel akceptaci ani nevytkne vady v době a způsobem uvedeným v předchozí větě, považuje se poskytnutá služba za akceptovanou uplynutím stanovené doby.

2.7 Nad rámec postupu uvedeného v odstavci 2.6 je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli

potvrzení poskytnutí služby písemnou formou v předávacím protokolu. Odstavec 2.6 co do zejména postupu, doby i fikce akceptace se v případě předávacího protokolu uplatní obdobně.

2.8 „Školení“ – Objednatel provede hodnocení školení pomocí elektronického dotazníku připraveného ze strany Poskytovatele do 7 dní po skončení školení. Neprovede-li Objednatel hodnocení způsobem uvedeným v předchozí větě, považuje se školení za bezvadně provedené a za akceptované a na případné pozdější výhrady nebude brán zřetel.

2.9 Veškeré ceny uvedené v této smlouvě nebo jejich přílohách neobsahují DPH. DPH bude uvedena na daňových dokladech podle daňových předpisů platných v době vystavení daňového dokladu.

2.10 **Smluvní úrok z prodlení** - v případě prodlení Objednatele s úhradou daňového dokladu (faktury) je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky vč. DPH za každý kalendářní den prodlení.

2.11 Ceník služeb je uveden v samostatné Příloze č. 3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit ceny uvedené v ceníku služeb a to jednou ročně, přičemž změna ceníku je účinná prvním dnem měsíce následujícího po doručení nového ceníku služeb Objednateli. Poskytovatel je oprávněn zvýšit ceny maximálně o míru inflace (Míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen zveřejněná Českým statistickým úřadem) od uzavření smlouvy či poslední změny ceníku. Objednatel bere na vědomí, že změna ceníku tak může být provedena po několika letech a to o celkovou míru inflace za celé období, kdy změna ceníků nebyla prováděna.

Čl. 3 - Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Poskytovatel je oprávněn poskytovat služby, u nichž to povaha umožňuje v elektronické podobě.

3.2 Místem poskytnutí služeb jsou prostory Objednatele nebo Poskytovatele, případně jiné prostory sjednané na náklady Objednatele. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení. Poskytovatel je oprávněn k plnění služeb dle této smlouvy použít třetí osoby, subdodavatele.

3.3 Objednatel je povinen respektovat aktuální nároky na hardwarové a softwarové počítačové vybavení pro potřeby provozu APV.

3.4 Objednatel je povinen mít zakoupenou jazykovou a legislativní vrstvu v zemích, kde působí a bude působit.

3.5 Objednatel je povinen vytvářet pravidelné denní zálohy databáze s archivací minimálně jeden týden

zpětně. Vytváření a archivaci pravidelných záloh databáze a činnosti s tímto spojené zajišťuje Objednatel na své náklady.

3.6 Objednatel je povinen zajistit, aby jakákoliv změna poskytovaného software, převzatá Objednatelem byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice Objednatele nasazené v provozu a pracující s APV.

3.7 Objednatel je povinen bezodkladně informovat Poskytovatele o všech změnách, které mají vliv na tuto smlouvu.

Čl. 4 - Ochrana důvěrných informací obchodního tajemství a sankce za porušení

4.1 **Povinnost zachovávat v tajnosti a chránit obchodní tajemství** - Smluvní strany se zavazují zachovávat v tajnosti a chránit obchodní tajemství druhé strany, jakož i zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích souvisejících s podnikáním druhé strany, o kterých se strany v souvislosti s plněním této smlouvy dozví, a které nejsou běžně dostupné třetím osobám (dále jen „důvěrné informace“).

4.2 Smluvní strany nesmí obchodní tajemství druhé strany a důvěrné informace druhé strany archivovat, ani jinak uchovávat mimo rámec smlouvy, využít pro svou vlastní potřebu, zpřístupnit ani jinak přenechat třetí osobě anebo umožnit jakékoli jejich užití třetí osobou.

4.3 Povinnosti dle odstavců 4.1 a 4.2 se pro účely této smlouvy dále označují jako „Povinnost mlčenlivosti smluvních stran“. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran jsou smluvní strany povinny zachovávat 36 měsíců po ukončení této smlouvy.

4.4 **Smluvní pokuty** - povinnost mlčenlivosti smluvních stran je zajištěna smluvní pokutou. Jestliže smluvní strana poruší Povinnost mlčenlivosti smluvních stran, je povinna zaplatit druhé smluvní straně do 7 dnů poté, co ji k tomu druhá strana písemně vyzve, smluvní pokutu, která se určí takto:

a) Smluvní pokuta za každé zjištěné porušení Povinnosti mlčenlivosti smluvních stran se vypočítá jako trojnásobek souhrnu úplat bez daně za plnění uskutečněná za předcházejících 12 měsíců vyplývajících ze servisní smlouvy.

b) V případě, že by porušení Povinnosti mlčenlivosti smluvních stran bylo využito nebo zneužito druhou smluvní stranou či třetí osobou, pokud by takové využití či zneužití důvodně hrozilo anebo pokud by druhá smluvní strana předala třetí osobě obchodní tajemství či důvěrné informace druhé smluvní strany v písemné formě, na nosiči dat, elektronickou poštou či jiným obdobným způsobem svým úmyslným jednáním, činí v každém takovém jednotlivém případě smluvní pokutu, která se vypočítá jako trojnásobek souhrnu úplat bez daně za

plnění uskutečněná za předcházejících 12 měsíců vyplývajících ze servisní smlouvy.

Shora uvedené smluvní pokuty jsou stanoveny za každé jednotlivé porušení Povinnosti mlčenlivosti smluvních stran, a pokud porušení Povinnosti mlčenlivosti smluvních stran bude naplňovat ustanovení písm. a) i b) tohoto odstavce, pak se tyto smluvní pokuty sčítají.

Čl. 5 - Všeobecná a závěrečná ujednání

5.1 Smluvní strany se dohodly, že ve vzájemném styku (není-li stanoveno jinak) budou uznávat právní jednání učiněná v elektronické podobě (e-mail bez zaručeného elektronického podpisu). Tam kde smlouva výslovně vyžaduje právní jednání v písemné formě, se za písemnou formu považují podepsaná listina, zpráva prostřednictvím datové schránky, nebo jednání učiněné elektronickou formou opatřené zaručeným elektronickým podpisem.

5.2 Objednatel souhlasí s uvedením svého jména v referenčních listinách Poskytovatele.

5.3 Smlouva může být na žádost Objednatele po 6 kalendářních měsících od nabytí účinnosti této smlouvy přehodnocena ve smyslu dohodnuté úrovně služeb a počtu předplacených hodin.

5.4 Veškeré spory ze smlouvy vyplývající budou řešeny dohodou statutárních zástupců. Pokud nedojde k dohodě, bude spor řešen příslušným soudem podle českého práva.