

VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY TOVEK

DEFINICE

Aplikace je konkrétní instalace Produktu provedená Poskytovatelem dle požadavků Uživatele.

Cenovou kalkulaci se rozumí podrobná kalkulace cen jednotlivých produktů a technické podpory. Cenová kalkulace je obvykle obsažena ve Specifikaci dodávky nebo ve Specifikaci obnovy technické podpory.

Dokumentace znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Software a způsob a podmínky jeho užívání.

Důsledkem problému se rozumí dopad na činnosti uživatele Produktu (kritický, vážný, nezávažný, žádný).

Kategorie problému je způsob ohodnocení Problému, na základě kterého Poskytovatel zaručuje postup jeho nápravy nebo zmírnění jeho důsledku a skládá se z ohodnocení Příčiny problému a Důsledku problému.

Nová verze znamená aktualizaci Software nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze.

Odpovědnou osobou se rozumí osoba specificky určená společností TOVEK.

Omezení znamená disproporci mezi očekávaným chováním Software a jeho skutečným chováním v dané Aplikaci nebo ve spojení s danými daty.

Oprava znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Vadu.

Oprávněnou osobou se rozumí osoba specificky určená Uživatelem.

Poskytovatelem se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o.

Produkt se rozumí Software, Dokumentace, Nová verze nebo Oprava.

Problémem se rozumí jakýkoliv důsledek chování Software, projevu Vady či Omezení, který uživateli znemožňuje běžné užívání Produktu.

Příčinou problému se rozumí důvod vzniku Problému tj. Vada či Omezení Produktu nebo vnější příčina.

Software znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v Dokumentaci, určený pro spouštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

Specifikací obnovy technické podpory se rozumí podrobný seznam jednotlivých Produktů, období, na které je technická podpora poskytována a cen za tuto podporu.

Úprava znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Omezení.

Uživatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba oprávněná využívat podporované Produkty.

Vada znamená disproporci mezi chováním Software popsaném v Dokumentaci a jeho skutečným chováním na daném typu procesoru a operačního systému, resp. ve spojení s danými daty. Za vadu se nepovažují nové funkce, které nejsou popsány v dokumentaci a které současně neomezují využívání Aplikace.

1. SERVISNÍ SLUŽBY TOVEK

- 1.1 Servisními službami se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním podporovaných Produktů. Servisní služby obsahují služby technické podpory (dále jen Technická podpora) a služby aplikační podpory (dále jen Aplikační podpora).
- 1.2 Předmětem služeb zahrnutých do Technické podpory je:
 - a) poskytování konzultací a informací souvisejících s užíváním Produktů přes telefon, e-mail a web,
 - b) pomoc při řešení Problémů způsobených vadami Produktů formou Oprav, Úprav a doporučení k užívání Produktů,
 - c) dodávání Nových verzí, resp. právo na stažení a použití Nových verzí.
Technická podpora je poskytována v období, na které si Uživatel předplatí její poskytování.
- 1.3 Předmětem služeb zahrnutých do Aplikační podpory je:
 - a) zajišťování odborných školení pro užívání a správu Produktů,
 - b) pomoc při zajištění provozu Aplikací prováděním kontrol, preventivních opatření a zásahů při řešení problémů nezpůsobených vadami Produktů (vnější příčiny Problémů),
 - c) vývoj a dodávky speciálních Produktů, které v kombinaci s podporovanými Produkty realizují specifické funkce Aplikací dle potřeb Uživatele,
 - d) náprava problémů vzniklých nesprávným užíváním Produktů v rozporu s čl. 2 odst. 1 těchto Všeobecných servisních podmínek.
- 1.4 Aplikační podpora je zajišťována na základě konkrétních objednávek Uživatele a to po celé období, ve kterém má Uživatel nárok na čerpání Technické podpory.

2. POVINNOSTI UŽIVATELE

- 2.1 Uživatel je povinen užívat Produkty v souladu s dodanou originální Dokumentací a s doporučeními vydanými Poskytovatelem v rámci plnění těchto Všeobecných servisních podmínek, zejména pak provádět zálohování systémů pro provoz Aplikací.
- 2.2 Uživatel je povinen předávat požadavky na servisní služby společnosti TOVEK výhradně prostřednictvím Oprávněných osob, a to způsobem uvedeným v čl. 4 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek. Na požadavky předané jiným způsobem není společnost TOVEK povinna reagovat.
- 2.3 Uživatel je povinen zajistit společnosti TOVEK součinnost dle čl. 6 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek. V případě nezajištění součinnosti ze strany Uživatele není společnost TOVEK povinna službu poskytnout.

3. POVINNOSTI SPOLEČNOSTI TOVEK

- 3.1 Společnost TOVEK je povinna zpřístupňovat všeobecné informace tvořící předmět Technické podpory prostřednictvím internetu na adrese <http://www.tovek.cz> v sekci Technická podpora, a to buď volně, nebo na základě uživatelského hesla zasláného Oprávněné osobě na její vyžádání. V případě, že to povaha Produktu a objemy dat umožňují, může Poskytovatel vyzvat Uživatele, aby si na uvedené www adrese stahoval rovněž dostupné Opravy, Úpravy a Nové verze.
- 3.2 Společnost TOVEK je povinna zasílat Informace, Opravy a Úpravy specifické pro řešení problémů Uživatele elektronickou poštou na adresu Oprávněné osoby. Pokud se jedná o objem dat přesahující 1 MB, může společnost TOVEK vyzvat Uživatele, aby si data stáhnul ze specifikované ftp nebo www adresy.
- 3.3 Pokud nejsou Nové verze zpřístupňovány dle odst. 1 tohoto článku, je společnost TOVEK povinna je doručovat Uživateli.
- 3.4 Společnost TOVEK je povinna zajistit zpracovávání požadavků Uživatele na poskytnutí služeb dle těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek v pracovních dnech v době od 8:30 do 16:30 hod.
- 3.5 Společnost TOVEK je povinna reagovat na přijetí požadavku o informace nejpozději do tří pracovních dnů od jeho přijetí a na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikované Kategorie problému způsobem uvedeným v článku 5 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek.

4. ZPŮSOB POŽADOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Veškeré požadavky musí být zasílány přednostně v elektronické podobě, a to odesláním e-mailové zprávy se všemi požadovanými údaji na adresu support@tovek.cz.
- 4.2 V případě, že požadavek nelze doručit v elektronické podobě nebo sdělit Odpovědné osobě telefonem, musí být zaslán písemně buď:
 - a) faxem na faxové číslo Poskytovatele nebo
 - b) kurýrní službou na adresu hlavní provozovny poskytovatele.
- 4.3 Požadavky na řešení Problémů s velkou prioritou musí být doručovány přímo Odpovědné osobě, a to prostřednictvím elektronické pošty a mobilního telefonu.
- 4.4 Každý požadavek musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - a) datum a čas odeslání (při odeslání přes internet je obsažen automaticky),
 - b) identifikaci Oprávněné osoby (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
 - c) údaje pro zpětný kontakt (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
 - d) stručný popis Problému (viz odst. 5 tohoto článku).
 - e) údaje o Kategorii problému, tj. o jeho příčině a důsledku (viz odst. 6 tohoto článku),
- 4.5 Pro každý požadavek na řešení Problému musí Oprávněná osoba být schopna poskytnout tyto údaje:
 - a) přesný název Produktu a jeho verzi a název a verze aplikovaných Oprav a Úprav;
 - b) popis platformy, na níž je Produkt užíván (typ a konfigurace počítače, operační systém – verze, atd.);
 - c) popis propojení počítačů, na kterých je Produkt užíván (popis sítě);
 - d) název Aplikace nebo Produktu, ve spojení s nímž došlo k Problému;
 - e) popis postupu, který vedl k chybě (jak lze chybu opakovat), a kopii chybového hlášení Produktu;
 - f) obsah konfiguračních a diagnostických souborů vytvářených Produktem (*.ini, *.cfg *log);
 - g) vzorek dat nebo popis formátu dat, při jejichž zpracování k projevu Problému došlo.
- 4.6 Hodnocení kategorie problému.
Kategorie problému označuje příčinu problému a jeho důsledek:

Kód	Název příčiny	Diagnostika příčiny
A	Vada Produktu	Některá funkce není ukončována nebo končí chybou, a to i po provedení všech diagnostických procedur.
B	Omezení Produktu	V určité konfiguraci nebo s některými daty některá funkce nemá očekávaný nebo bezchybný průběh či výsledek.
C	Vnější příčina	Na základě provedení diagnostických procedur je zjištěno, že funkčnost je ovlivněna jinými částmi systému nebo daty.
D	Nelze určit	Výskyt chyb či nestandardního průběhu funkce je náhodný nebo se nedá jednoznačně reprodukovat.

Kód	Název důsledku	Diagnostika důsledku
1	Kritický	Znemožnění některé klíčové činnosti uživatele, protože nelze využívat některou podstatnou funkci Produktu (platí pouze pro rozsáhlá serverová řešení).
2	Vážný	Zpomalení nebo omezení některých činností uživatele, protože nelze využívat některou běžnou funkci Produktu.
3	Nezávažný	Snížení komfortu nebo efektivity práce uživatele, protože nelze využívat některou speciální funkci Produktu.
4	Žádný	Nový požadavek na rozšíření nebo zlepšení funkčnosti Produktu, nebo odhalení problému v nevyužívané funkci Produktu.

5. ZPŮSOB ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

5.1 Společnost TOVEK bude reagovat na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikovaného Důsledku problému dle následující tabulky:

Důsledek	Doba reakce	Způsob reakce
1 Kritický	Neprodleně	Okamžité započetí nepřetržité práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 2.
2 Vážný	Následující pracovní den	Započetí systematické práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 3.
3 Nezávažný	Následující pracovní týden	Zařazení řešení problému do priorit plánu vývoje Produktu, vyrozumění Uživatele o přibližném termínu Nové verze.
4 Žádný	Nezávažná	Možné zařazení návrhu na zlepšení (opravu či vypuštění nevyužívané funkce) do plánu vývoje Produktu.

5.2 Společnost TOVEK bude zajišťovat řešení Problému dle specifikované Příčiny problému způsobem a za cenu dle následující tabulky:

Příčina	Způsob řešení	Cena řešení
A Vada	Doporučení pro zamezení projevu vady nebo dodání Opravy či Nové verze.	Cena řešení je zahrnuta v ceně Technické podpory.
B Omezení	Doporučení pro zmenšení důsledku omezení nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena řešení v rámci plánu vývoje Produktu (v termínu navrženém společností TOVEK) bude zahrnuta v ceně Technické podpory.
C Vnější	Doporučení pro zmenšení vnějšího vlivu nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena specifického řešení v termínu požadovaném Uživatelem bude stanovena dohodou jako cena za vývoj v rámci Aplikační podpory.
D Neurčena	Poskytnutí součinnosti při zjištění příčiny a následné stanovení odpovídajícího dalšího postupu řešení problému.	Pokud se neprokáže vnější příčina, bude cena za součinnost zahrnuta v ceně Technické podpory. V opačném případě bude cena za součinnost stanovena jako cena za pomoc při zajištění provozu Aplikace v rámci Aplikační podpory.

6. SOUČINNOST UŽIVATELE

6.1 Před zasláním požadavku na nápravu Problému je Oprávněná osoba povinna provést následující diagnostické procedury, které jsou základem kvalifikovaného ohodnocení Kategorie problému:

- kontrola chybových hlášení a odstranění indikovaných vnějších příčin problému,
- provedení známého postupu (poskytnutého dle této Smlouvy) pro řešení daného typu problému,
- opakování postupu, který vedl k problému, po novém spuštění Software,
- opakování postupu, který vedl k problému, po restartu počítače a novém spuštění Software,
- opakování postupu, který vedl k problému, s jinými vstupními daty nebo s testovacími daty.

6.2 V případě, že společnost TOVEK není schopna Problém vyřešit na základě informací obsažených v požadavku na řešení Problému, je Uživatel povinen zajistit společnosti TOVEK potřebnou součinnost Oprávněné osoby (resp. osoby o problému informované), a to buď:

- na pracovišti Uživatele zajištěním přístupu k zařízením, jež jsou k užívání Produktů používána, a umožněním získání všech relevantních informací pro zjištění příčin Problému; nebo
- na pracovišti společnosti TOVEK vytvořením podmínek (včetně poskytnutí specifických zařízení a dat), na základě kterých bude možné výskyt Problému reprodukovat, a identifikovat tak jeho příčinu.

6.3 Uživatel je povinen s Poskytovatelem konzultovat každou změnu konfigurace zařízení a software používaného při užívání Produktů, resp. Aplikací, a neprodleně Poskytovateli oznámit faktické provedení této změny.

- 6.4 Uživatel je povinen umožnit společnosti TOVEK pravidelné preventivní vyhodnocování diagnostických souborů vytvářených v průběhu využívání Produktů nebo zajistit vyhodnocování těchto souborů na základě instrukcí Poskytovatele.
- 6.5 Uživatel je povinen zajistit, že Produkty, resp. Aplikace, budou užívány, resp. spravovány, pouze řádně proškolenými pracovníky. Uživatel je povinen zajistit příslušné proškolení svých pracovníků buď u společnosti TOVEK, nebo u jí schváleného školicího střediska či prodejce Produktů.

7. CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb, tvořících předmět Technické podpory, po dobu jednoho roku, vychází z procentuální části ceny Produktů dle aktuálního ceníku a její výpočet je uveden v Cenové kalkulaci. Pokud není dohodnuto jinak, cena za Technickou podporu se fakturuje a hradí jedenkrát ročně vždy před zahájením období, na které Technická podpora bude platná.
- 7.2 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb tvořících předmět Aplikační podpory, se bude řídit ceníkem služeb společnosti TOVEK aktuálním v době požadování služby.
- 7.3 Při poskytování služeb dle této smlouvy vyžadujících fyzickou přítomnost pracovníků společnosti TOVEK na pracovišti Uživatele nacházejícím se mimo území hlavního města Prahy se Uživatel zavazuje uhradit společnosti TOVEK související cestovní náklady ve výši stanovené pracovní právními předpisy o poskytování cestovních náhrad.

8. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI TOVEK

- 8.1 Záruční podmínky na dodané softwarové produkty platí v souladu s právními předpisy ČR. Záruka předčasně končí v případě neoprávněného zásahu do produktů nebo v případě jejich užití v rozporu s dokumentací.
- 8.2 Společnost TOVEK je povinna Uživateli poskytovat služby ve smyslu článku 3. těchto Podmínek. Porušením povinností společnosti TOVEK však není, pokud se v rámci Technické podpory nepodaří vyřešit všechny oznámené Problémy nebo pokud se nějaký Problém nepodaří vyřešit v konkrétní lhůtě.
- 8.3 Společnost TOVEK neodpovídá za škodu, jejíž vznik nezavinila.

9. PLATNOST A UKONČENÍ ČERPÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 9.1 Nárok na Technickou podporu platí po dobu, na kterou je uhrazena cena Uživatelem v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 9.2 Společnost TOVEK je oprávněna písemně vypovědět svůj závazek poskytovat Technickou podporu pouze za podmínky hrubého porušení těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek Uživatelem. Za hrubé porušení se považuje prodlení Uživatele s platbou související s poskytováním Technické podpory společností TOVEK (například úhradu cestovních výdajů dle čl. 7 odst. 3 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek) delší než 30 dnů. V takovém případě Uživatel nemá nárok na vrácení žádné části ceny za poskytování Technické podpory. Společnost TOVEK je však nadále povinna dodávat Nové verze po zbytek období, na které byla Uživatelem předplacena Technická podpora.
- 9.3 Uživatel je oprávněn písemně vypovědět svůj závazek platit cenu za poskytování Technické podpory pouze za podmínky hrubého porušení těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek společností TOVEK. Za hrubé porušení se považuje opakované neposkytnutí služeb společností TOVEK v rámci Technické podpory nebo jejich neposkytování po dobu delší než 30 dnů. V takovém případě je společnost TOVEK povinna Uživateli vrátit alikvotní část ceny za poskytování Technické podpory, která odpovídá období od doručení výpovědi do konce období, na které byla Technická podpora předplacena.
- 9.4 V případě jakéhokoliv zrušení smlouvy přetrvává povinnost stran uhradit dlužné platby a smluvní pokuty.

10. OSTATNÍ PODMÍNKY

- 10.1 Archivace. Všechny podstatné skutečnosti týkající se předmětu a průběhu plnění v souvislosti s poskytováním odborných servisních služeb společností TOVEK budou oběma stranami archivovány v elektronické podobě po celé období poskytování, resp. čerpání Technické podpory a do úplného vyrovnání všech vzájemných závazků a nároků po jejím ukončení.
- 10.2 Vývoj. Pokud je výsledkem odborných servisních služeb společnosti TOVEK jakýkoliv speciální Software či Dokumentace dle specifikace Uživatele (dále jen Vývoj), výlučným subjektem jakýchkoliv práv k takovému Vývoji zůstává společnost TOVEK. Společnost TOVEK se však zavazuje poskytnout Uživateli trvalé, nevýlučné a přenositelné právo výsledky tohoto Vývoje užívat.
- 10.3 Využití majetku Uživatele. O věci, data a programové vybavení, které Uživatel poskytne společnosti TOVEK v souvislosti s plněním těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek, se nesnižuje hodnota plnění ze strany společnosti TOVEK.
- 10.4 Souhlas se zasláním obchodních sdělení. Uživatel souhlasí ve smyslu zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti se zasláním obchodních sdělení, týkajících se předmětu servisních služeb, v elektronické podobě.