

# Všeobecné obchodní podmínky software RTS

Všeobecné obchodní podmínky upravují obchodní vztah mezi společností RTS, a.s. (dále zhotovitelem) a zákazníky společnosti RTS, a.s. (dále objednatelem). Obecným obchodním podmínkám podléhá poskytnutí licencí k softwarovým produktům RTS a dodávek následných služeb k tomuto software učiněné v době platnosti těchto podmínek. Všeobecné obchodní podmínky jsou veřejně k dispozici v elektronické podobě na internetové adrese [www.rts.cz](http://www.rts.cz).

## Vymezení pojmů

1.1. Softwarem RTS se rozumí programové moduly a aplikace dodané zhotovitelem v rozsahu specifikovaném v licenční smlouvě nebo v objednávce.

Licence k software RTS jsou poskytovány na pojmenovaného uživatele. Licence jsou poskytovány na časově omezené období, pokud není sjednáno jinak.

1.2. Standardním záručním servisem se rozumí:

- vyjádření zhotovitele k nahlášeným závadám a nedostatkům, které znemožňují využívání deklarovaných funkcí software RTS, v pracovních dnech nejpozději do 30 dnů od doručení zprávy zhotoviteli. Zhotovitel ve vyjádření uvede způsob a termín vyřešení této závady.
- objednatel hlásí tyto závady výhradně písemnou formou a doručí je objednateli e-mailem nebo dopisem
- chyby uvedené v předchozích odstavcích musí být formulovány tak, aby jim jednoznačně rozuměl jak objednatel, tak i zhotovitel
- za chyby se nepovažují připomínky a požadavky objednatele na změnu či rozšíření procesů a funkcí software RTS implementovaného u objednatele
- všechny ostatní služby poskytované uživatelům, kteří mají se zhotovitelem uzavřenu servisní smlouvu nejsou součástí tohoto standardního záručního servisu a nebudou poskytovány.

1.3. Servisní pohotovostí do 48 hod se rozumí:

- odstranění vad znemožňujících užívání a provoz software RTS, které se projevují jako reprodukovatelná chyba, nejpozději do určeného počtu hodin od doručení zprávy o chybě zhotoviteli standardním informačním kanálem. Pokud lze reklamovaný proces nebo funkci software RTS vyřešit jiným procesem nebo jinou funkcí, pak zhotovitel tuto možnost objednateli oznámí a tato závada se za znemožňující užívání software RTS nepovažuje
- vyjádření zhotovitele k ostatním nahlášeným závadám a nedostatkům, které znemožňují využívání deklarovaných funkcí software RTS, do určeného počtu hodin od doručení zprávy zhotoviteli standardním informačním kanálem. Zhotovitel ve vyjádření uvede způsob a termín vyřešení této závady
- chyby uvedené v předchozích odstavcích musí být formulovány tak, aby jim jednoznačně rozuměl jak objednatel, tak i zhotovitel
- za chyby se nepovažují připomínky a požadavky objednatele na změnu či rozšíření procesů a funkcí software RTS implementovaných u objednatele.

1.4. Časové údaje uvedené v bodě 1.2. a 1.3. se týkají pouze pracovních dnů a pracovní doby v tyto dny, která je stanovena v rozsahu 8–16 hodin.

1.5. Reprodukovatelnou chybou se rozumí:

- chyba která se pravidelně opakuje při spouštění funkce software RTS
- projevuje se nezávisle na operačním systému pracovní stanice, serveru a ostatních technických prvcích IS/IT (informačního systému / informačních a komunikačních technologiích)
- projevuje se pravidelně a opakovaně na jednoznačně specifikovaném operačním systému nebo technickém prvku IS/IT.

1.6. Standardními informačními kanály pro komunikaci a předávání zpráv o chybách jsou:

- e-mailová adresa info@rts.cz
- telefonní číslo 515 556 800.

1.7. Emailovou metodickou a technickou podporou uživatelů se rozumí využití standardní e-mailové adresy uvedené v bodě 1.5. pro konzultace uživatelů objednatele se zástupcem zhotovitele, zejména ke konzultacím o možnostech řešení požadavků objednatele na funkčnost a způsob ovládání software RTS.

1.8. Metodickou a technickou podporou uživatelů po telefonu se rozumí využití standardního telefonního kontaktu uvedeného v bodě 1.5. pro urgentní konzultace uživatelů objednatele se zástupcem zhotovitele, zejména ke konzultacím o možnostech řešení operativních požadavků objednatele na funkčnost a způsob ovládání software RTS.

1.9. Vzdálenou pomocí – interaktivní podporou uživatelů se rozumí operativní a zástupcem objednavatele vyžádaný zásah, realizovaný pomocí softwarových produktů umožňující přímý přístup k počítačům objednatele, uskutečněný především za účelem metodické pomoci a konzultace k odborným problémům, ověřování funkčnosti softwaru a vyžádané pomoci s instalací aktualizace a update software RTS.

1.10. Aktualizací SW včetně legislativních změn se rozumí zejména:

- úpravy software RTS zhotovitelem na základě změn v obecně závazných právních předpisech
- předání odkazů ke stažení a instalaci nových verzí software RTS objednateli nebo jejich implementace u objednatele
- úpravy zaručující technický a technologický vývoj software RTS
- úpravy nevyžádané objednatelům ve zprovozněných aplikacích prováděné zhotovitelem za účelem zvýšení funkčnosti software RTS.

1.11. Update SW (optimalizace) se rozumí zejména:

- operativní opravy zjištěných chyb a nedostatků software RTS
- předání těchto oprav objednateli nebo jejich implementace u objednatele
- optimalizace funkcí software RTS
- úpravy nevyžádané objednatelům ve zprovozněných aplikacích prováděné zhotovitelem za účelem zvýšení funkčnosti software RTS
- předání odkazů ke stažení a instalaci update software RTS objednateli nebo jejich implementace u objednatele.

1.12. Úpravami software RTS prováděnými zhotovitelem nad rámec této smlouvy se rozumí zejména:

- úpravy na základě požadavků objednatele nad rámec uvedený v bodě 1.9
- úpravy na základě požadavků objednatele, které jsou svým charakterem unikátní a nevyužitelné při dalším vývoji software RTS
- implementace na standardně nepodporovaných operačních systémech a IS/IT technických prvcích.

- 1.13. Cenovou soustavou RTS DATA se rozumí ucelený soubor podkladů, pravidel a metodických pokynů poskytujících podrobný popis obsahu stavebních nebo montážních prací, dodávek materiálů a souvisejících služeb. Ve smyslu vyhlášky č. 169/2016 Sb. obsahuje cenová soustava RTS DATA základní technické informace k podmínkám použití položek stavebních a montážních prací uvedených v Cenové soustavě RTS DATA, včetně podmínek pro stanovení jednotkové ceny práce nebo materiálu.
- 1.14. Aktualizací cen a obsahu Cenové soustavy RTS DATA se rozumí zejména:
- doplnění nových položek RTS pro katalogy stavebních a montážních prací, materiálů, strojů a profesí vydaných v daném období pro rozsah datových souborů zakoupených objednatelem
  - doplnění doporučených směrných cen RTS pro ceníky stavebních a montážních prací, materiálu, strojů a profesí pro dané období pro rozsah datových souborů zakoupených objednatelem
  - předání odkazů ke stažení a instalaci Aktualizace RTS DATA objednateli nebo jejich implementace u objednatele
  - aktualizace je prováděna obvykle 2x ročně.
- 1.15. Zálohováním dat se rozumí pravidelné vytváření záložních kopií databáze software RTS v intervalech minimálně 1 x denně na technická zařízení objednatele. Za zálohování informací ani za žádné případné škody vyplývající z nedostatečného zálohování nepřebírá zhotovitel žádnou odpovědnost.
- 1.16. Instalací software RTS se rozumí:
- nainstalování pomocí prostředků vzdáleného přístupu na výpočetní techniku objednatele, odpovídající technickým požadavkům na jeho provoz.
  - nastavení základních parametrů software RTS podle individuálních požadavků objednatele.
- 1.17. Základním proškolením software RTS se rozumí:
- předvedení a vysvětlení základních principů fungování jednotlivých softwarových modulů
  - seznámení se základními ovládacími prvky software RTS
  - rozsah tohoto proškolení je max. 2 hodiny.
- 1.18. Individuální konzultací v sídle zhotovitele se rozumí objednatelem vyžádané individuální řešení specifických potřeb objednatele spojených s užíváním software RTS. Konzultace neslouží k řešení a odstraňování závad a nedostatků, které znemožňují provoz software RTS.
- 1.19. Konzultací a servisem v místě odběratele se rozumí plánovaná, objednatelem vyžádaná a smluvně dohodnutá návštěva pracovníka zhotovitele na pracovišti objednatele nebo konzultace formou videokonference zejména za účelem provedení těchto činností:
- individuální konzultace specifických potřeb uživatele při řešení problémů souvisejících s činnostmi řešenými pomocí software RTS
  - řešení provozních a operativních požadavků objednatele v rámci možností software RTS
  - instalace upgrade nebo update software RTS
  - instalace aktualizace datové základny.
- 1.20. Servisním zásahem se rozumí operativní a objednatelem vyžádaný zákrok nad rámec smluvního vztahu. Servisní zásah je prováděn pracovníkem zhotovitele na pracovišti objednatele nebo vzdáleně pomocí prostředků Vzdálené pomoci, zejména za účelem provedení činností nad rámec smluvního vztahu. Servisní zásah je hrazen objednatelem dle platného ceníku
- 1.21. Uživatelem se rozumí fyzický pracovník s pojmenovaným přístupem do software RTS, popř. proces, který přistupuje k databázovým objektům software RTS.

## **Reklamační podmínky**

1.22. Na zakoupený software RTS se vztahují podmínky standardního záručního servisu.

1.23. V případě, že objednatel má se zhotovitelem uzavřenu servisní smlouvu, řídí se podmínky záručního servisu příslušným ustanovením této smlouvy.

V Brně, 1.3.2023