

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY společnosti HELIsmile s.r.o. pro poskytnutí uživatelských práv a podpory k produktům HELIOS a EasyR

### 1. PRÁVNÍ SUBJEKTIVITA HELIsmile s.r.o.

- 1.1 HELIsmile s.r.o. je právnickou osobou založenou v právní formě společnost s ručením omezeným podle právních předpisů České republiky (dále jen „Dodavatel“).
- 1.2 HELIsmile s.r.o. je zapsána do obchodního rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 74942
- 1.3 Sídlo HELIsmile s.r.o. je na adrese: Šlechtitelů 813/21, Holice, 779 00 Olomouc, Česká republika
- 1.4 Identifikační číslo (IČO) je: 07222670
- 1.5 Daňové identifikační číslo (DIČ) je: CZ07222670
- 1.6 HELIsmile s.r.o. je oprávněna podnikat v následujících oborech: výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona.

### 2. DEFINICE POUŽITÝCH POJMŮ

- 2.1 **Akceptace** – je způsob převzetí předmětu plnění Odběratelem definovaný metodikou řízení projektu Dodavatele.
- 2.2 **Akceptační kritéria** – je seznam požadavků (nebo testovacích úloh) písemně sjednaných mezi Odběratelem a Dodavatelem pro účely Akceptace. Pokud předmět plnění ob stojí před těmito požadavky, považuje se předmět plnění za dokončený. Akceptační kritéria schvaluje Odběratel.
- 2.3 **APV** - aplikační programové vybavení od Dodavatele chráněné Autorským zákonem a NOZ
  - APV HELIOS Orange** – počítačový program - je jednotlivý modul z APV HELIOS nebo celý programový soubor modulů.
  - APV HELIOS Easy** - počítačový program - je jednotlivý modul z APV HELIOS nebo celý programový soubor modulů.
  - APV HELIOS Red** - počítačový program - je jednotlivý modul z APV HELIOS nebo celý programový soubor modulů.
  - APV EasyR** - počítačový program - je jednotlivý modul z APV EasyR nebo celý programový soubor modulů.
- 2.4 **Autorský zákon** – zákon č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů
- 2.5 **Dílčí smlouva** – případná smlouva upravující konkrétní podmínky spolupráce Dodavatele a Odběratele v jednotlivých (dílčích) fázích smluvního vztahu (dále také jen DS).
- 2.6 **Dodavatel** - společnost HELIsmile s.r.o.
- 2.7 **Elektronické plnění** - Poskytnutí služeb nebo jiného požadovaného plnění ze strany Dodavatele výhradně elektronickou formou (např. prostředky elektronické e-mailové komunikace, Vzdáleného přístupu, FTP připojením, prostřednictvím HelpDesku apod.)
- 2.8 **Charta projektu** – dokument, který upravuje organizaci, komunikaci a kompetence osob účastnících se na projektu implementace APV.
- 2.9 **Implementace** – je proces, při kterém se nasazuje APV do podniků pomocí přizpůsobování standardního APV specifickým potřebám Odběratele, tvorba dokumentace a realizace školení Odběratele.
- 2.10 **Incident** - požadavek na podporu resp. poradenství při používání programu, který nevyplývá z Vady, realizovaný prostřednictvím služby Hot-line.
- 2.11 **Komunikační jazyk** - komunikačním jazykem, ve kterém probíhá veškerá písemná nebo elektronická komunikace, je český a/nebo anglický jazyk, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 2.12 **Licence** - právo užívat předmětné APV během trvání Smlouvy za definovaných podmínek dohodnutých smlouvou a v souladu s licenčními podmínkami.
- 2.13 **Licenční smlouva** – dokument konkrétně definující rozsah licence a použití licence poskytnuté Dodavatelem Odběrateli (dále také jen LS).
- 2.14 **Maintenance** (roční poplatek za údržbu APV, platí pouze pro APV HELIOS) - placená služba minimálně v rozsahu:
  - a) **Hot-line**
    - Je určena k:
      - o řešení dotazu či požadavku Odběratele, jenž nepřesahuje 10 minut
      - o přijetí, nahlášení Vady
    - Není určena k/ke:
      - o školení uživatelů Odběratele a implementační práce
      - o programátorské práce a zakázkové úpravy programu
      - o účetní, daňové a legislativního poradenství
    - Počet Incidentů (kauz) je pro APV v průběhu kalendářního měsíce limitovaný a to takto:
      - o Pro instalaci s jednou databází na 3-násobek celkového počtu oprávněných uživatelů APV
      - o Pro instalaci s více databázemi se zvyšuje násobek o hodnotu 1 za každých započatých 10 databází (tedy pro 2-10 databází 4x, pro 2-20 5x, atd.)
      - o Limit není aplikován během prvních 3 měsíců Používání dotčeného APV.
  - b) **Údržba APV**
    - Poskytnutí legislativních verzí se zapracovanými legislativními změnami do APV dle zakoupeného rozsahu licenci.
    - Poskytnutí verzí APV s jeho průběžně aktualizovanými a rozšiřovanými standardními funkcemi.
    - Poskytnutí verzí APV s rozšířenou funkcionalitou obecného charakteru dle Dodavatelem schváleného plánu vývoje.
    - Poskytnutí aktualizovaných verzí APV v důsledku změn v informačních technologiích.
    - Poskytnutí opravných (fix) balíků odstraňujících konkrétní Vady systému.
    - Distribuce upravených verzí APV ve smyslu předchozího odstavce je realizována přes Zákaznický portál nebo jiným dohodnutým způsobem.
    - Distribuce upravených verzí APV mimo Zákaznický portál dohodnutým způsobem bude zajištěna ze strany Dodavatele nejpozději do 15 pracovních dnů od vydání nové verze.

- 2.15 **Manažer Dodavatele** – je pracovník HELLSmile s.r.o. oprávněný zastupováním Dodavatele v otázkách plnění Smlouvy.
- 2.16 **Manažer Odběratele** – je pracovník Odběratele oprávněný zastupováním Odběratele v otázkách plnění Smlouvy.
- 2.17 **Neoprávněná reklamační** – stav vyhodnocení reklamačního řízení, při kterém předmětem reklamačního řízení nebyla Vada.
- 2.18 **NOZ** – zák. č. 89/2012, občanský zákoník
- 2.19 **Odběratel** – uživatel produktů a služeb Dodavatele.
- 2.20 **Oprávněné osoby** – jsou pracovníci Odběratele a Dodavatele oprávnění předat, resp. převzít výsledky vzájemné spolupráce.
- 2.21 **Podporované prostředí** (též jako Podporovaná platforma) - je Software třetí strany (lokální, resp. síťový operační systém, databázový server, terminálový server apod.) konkrétní verze od konkrétního výrobce, v jehož prostředí dodaná APV pracují a s kterými jsou APV kompatibilní. Jedná se o podmnožinu Technologických nároků APV a dodavatel poskytuje v tomto směru Odběrateli informační podporu prostřednictvím specifikace Technologických nároků APV.
- 2.22 **Poskytnutí uživatelských práv** - akt, kterým jsou Odběrateli poskytnuta práva Používat dotčené APV - počítačový program podle zásad stanovených Autorským zákonem, NOZ nebo příslušnou smlouvou.
- 2.23 **Používání dotčeného APV** - APV se považuje za používané, pokud je instalováno na pevný disk, nebo předáno na nosiči CD/DVD, nebo předán přístupový kód ke vzdálenému přístupu.
- 2.24 **Pracovní doba** – běží v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.
- 2.25 **Programová dokumentace** - je uživatelská dokumentace k předmětnému APV popisující jeho funkcionalitu, způsob použití a podmínky pro provozování daného APV.
- 2.26 **Projekt** – je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.27 **Řídící komise** – skupina Oprávněných osob za stranu Dodavatele a Odběratele přímo či nepřímo zainteresovaná na plnění předmětu plnění. Členy Řídící komise jsou vždy minimálně Manažer Dodavatele a Manažer Odběratele.
- 2.28 **Servisní zásah** - výkon služby při řešení nahlášeného požadavku.
- 2.29 **Smlouva** – představuje písemnou dohodu uzavřenou mezi Odběratelem a Dodavatelem, podepsanou statutárními orgány (zmocněnými zástupci) obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Základními typy Smluv jsou:
- a) Licenční smlouva a smlouva o Maintenance
  - b) Implementační smlouva
  - c) Smlouva o nadstandardní podpoře (SLA)
  - d) Smlouva o úvodní studii
  - e) Kupní smlouva na HW a SW
  - f) Smlouva o údržbě
  - g) Smlouva o poskytování služeb ERPORT
- Tyto Smlouvy mohou jako samostatnou přílohu obsahovat definice dalších pojmů, o nichž se v těchto VOP nehovoří.
- 2.30 **Software** - programové vybavení počítače.
- 2.31 **Technologické nároky APV** – Specifikace technických požadavků pro provoz APV, která je vždy stanovená v příslušné Smlouvě (zpravidla odkazem na webové stránky). Součástí je zpravidla i vymezení aktuálních Podporovaných prostředí/platform, resp. určení softwarových platform, které již mezi Podporovaná prostředí nepatří. V důsledku neustálého vývoje v oblasti IT se Technologické nároky APV v čase mění.
- 2.32 **Vada** - odchylka od specifikace APV, definované popisem funkce v existující Programové dokumentaci. Vada existuje, pokud softwarový produkt neplní funkce uvedené v dokumentaci nebo dodává chybné výsledky nebo nekontrolovatelně přerušuje svůj provoz.
- 2.33 **Virus** - změna softwaru, změna v údajích či obsahu počítačové paměti, změna na disku nebo v jiném počítačovém paměťovém médiu, přičemž tato změna může zničit, poškodit nebo způsobit zničení, poškození spolehlivosti nebo změnit přístupnost k libovolnému softwaru nebo údajům.
- 2.34 **Všeobecné obchodní podmínky** – dokument definující všeobecné podmínky spolupráce Dodavatele a Odběratele (dále také jen VOP), které tvoří nedílnou součást každé smlouvy uzavírané Dodavatelem. V případě rozporu příslušné smlouvy s VOP má přednost úprava obsažená v příslušné smlouvě.
- 2.35 **Výstup** – je výsledek plnění Dodavatele.
- 2.36 **Vzdálený přístup** - je služba, při které se pracovník Dodavatele spojí s bezpečným připojením na pracovní stanici a/nebo serveru Odběratele na základě jeho požadavku a aktivace spojení. Služba je určena k řešení Vad.
- 2.37 **Zákaznický portál** - placená elektronická služba dostupná přímo z menu konkrétního APV
- a) HelpDesk systém Odběratele formou internetové aplikace (dále jen jako "HelpDesk"), která umožňuje elektronickou komunikaci s Odběrateli, nebo k hlášení Incidentů a Vad, bez omezení počtu během kalendářního měsíce.
  - b) elektronický přístup k verzím APV a souvisejícím dokumentům
- 2.38 **Záruční doba** – je doba, během které se Dodavatel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.
- 2.39 **Změnové řízení** – je projednání a schválení změny smluvních podmínek na základě žádosti jedné ze stran. To se netýká postupů upravených těmito VOP nebo příslušnou smlouvou, které umožňují jednostrannou změnu smluvního vztahu.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

- 3.1. Dodavatel se zavazuje dodat Odběrateli předmětné APV a funkce pro provoz na technickém vybavení a v Podporovaném prostředí obsaženém v Programové dokumentaci k předmětnému APV. Dodavatel se zavazuje APV aktualizovat v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v APV, v termínu, který je nezbytný pro zpracování dat aktualizovanou legislativní změnou a za podmínky, že informace o legislativní změně budou zveřejněny zákonným způsobem s dostatečným předstihem před účinností takové změny. S aktualizovanou verzí APV se Dodavatel zavazuje dodat popis jeho změn.
- 3.2. Dodavatel garantuje, že má APV v době dodání funkční i technické vlastnosti, které jsou popsány v Programové dokumentaci k APV. Odběratel nevniká žádný nárok na úpravu algoritmu APV dle jeho požadavků. V případě změny algoritmu z důvodu změn legislativních předpisů, jež jsou zpracovány v APV, rozhoduje o způsobu a formě jejich změn výlučně Dodavatel.
- 3.3. Dodavatel se zavazuje odstranit bez zbytečného prodloužení Vad, které brání v jeho dalším používání. Opravenou verzí APV Dodavatel zveřejní prostřednictvím standardních distribučních mechanismů (Internet, dopis, e-mail apod.). Podmínky pro reklamační řízení jsou uvedeny v článku č.8 - Reklamační řízení.
- 3.4. Dodavatel si vyhrazuje právo ukončit podporu funkčnosti APV provozovaných na těch platformách, které jejich prvovýrobci přestali podporovat na úrovni kompatibility se softwarovými produkty třetích stran. Za provoz APV v těchto prostředích nenese Dodavatel odpovědnost. Rovněž tak Dodavatel nenese odpovědnost za případnou újmu vzniklou v důsledku takovéto situace vč. případných nákladů na její řešení. O takovéto skutečnosti je Dodavatel povinen Odběratele prokazatelně informovat.

- 3.5. Dodavatel má právo realizovat změny v APV zvyšující jeho možnosti využití, zároveň může dělat změny programu v důsledku vývoje programovacích prostředků, operačních systémů a technických zařízení.
- 3.6. Dodavatel má právo Odběrateli vyúčtovat službu Hot-line, pokud tato přesáhá stanovený limit počtu Incidentů za daný kalendářní měsíc a to tak, že Incidenty nad rámec jsou považovány za Servisní zásah a minimální fakturační jednotka bude 0,5 hod. Počet Incidentů nad limit stanovený v odstavci 2.14. je vyhodnocen a do 15 dnů fakturován vždy po ukončení kalendářního čtvrtletí.
- 3.7. V případě, že Odběratel nezaplatí cenu za Poskytnutí uživatelských práv v dohodnutém termínu po podpisu Smlouvy, Dodavatel má právo od příslušné Dílčí smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy vylučuje možnost Používání dotčeného APV Odběratelem.
- 3.8. V případě, že Odběratel nesplní ve smlouvě dohodnuté platební podmínky za poskytování Maintenance, má Dodavatel právo pozastavit poskytování Maintenance až do splnění smluvně dohodnutých platebních podmínek, aniž by to bylo považováno za porušení ustanovení smlouvy ze strany Dodavatele.
- 3.9. Pokud nastane situace uvedená v předchozím odstavci 3.8. tohoto článku anebo pokud Odběratel vypoví smlouvu o Maintenance, zaniká povinnost Dodavatele realizovat ve prospěch Odběratele konzultační služby, update a legislativní upgrade APV, následkem čehož se Dodavatel zbavuje jakékoliv odpovědnosti za bezvadnou funkčnost APV, jakož i za jeho správnou kompatibilitu s platnými obecně závaznými právními předpisy.
- 3.10. Dodavatel má právo aktualizovat pro daný kalendářní rok ceník APV a služeb.
- 3.11. Dodavatel vykonává majetková práva k APV pod obchodním názvem HELIOS zcela v souladu s Autorským zákonem a zároveň je oprávněn poskytovat Podlicenci k těm částem APV, které vyvinuly partnerské společnosti v rámci projektu HELIOS Open (dříve Asseco Solutions Partners Open), a to na základě smluvních vztahů s těmito třetími stranami dle Autorského zákona.
- 3.12. Práva k užívání APV poskytuje Dodavatel Odběrateli prostřednictvím Licenční smlouvy. Nestanoví-li příslušná Dílčí smlouva výslovně jinak, má se zato, že Dodavatel poskytl Odběrateli také časově omezené nevýhradní právo na dobu 10 let k užití jakéhokoliv výsledku činnosti či služeb poskytnutých či učiněných Dodavatelem na základě Dílčí smlouvy/smluv, které splňují znaky autorského díla či jiných předmětů chráněných právem k duševnímu nebo jinému průmyslovému vlastnictví, které Dodavatel učinil či poskytl v rámci svých činností či služeb Odběrateli v jeho prospěch.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ODBĚRATELE

- 4.1. Odběratel má právo užívat dodané APV v rozsahu dohodnutém těmito VOP, příslušnou Smlouvou, v souladu s licenčním oprávněním APV, pokyny pracovníků Dodavatele a podle podmínek uvedených v Programové dokumentaci.
- 4.2. Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platform tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům APV a Podporovaným prostředím, to vše za předpokladu poskytnutí úplné součinnosti ze strany Dodavatele vč. příslušných informačních povinností. Odběratel se zavazuje takto činit zejména s ohledem na odstavce 3.4. a 9.9.1 těchto VOP.
- 4.3. Odběratel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na účet Dodavatele.
- 4.4. Odběratel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Dodavateli případné změny údajů o Odběrateli a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu zakázky.
- 4.5. Za účelem diagnostiky Vad a podpory umožní Odběratel pracovníkům Dodavatele Vzdálený přístup do svého systému podle specifikace Dodavatele. V případě, že Odběratel neumožní Vzdálený přístup do svého systému, je povinen nést všechny náklady spojené s diagnostikou Vad nebo podporou, pokud se tyto prováděly jiným dohodnutým způsobem. Dodavatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Odběrateli.
- 4.6. Odběratel není bez písemného souhlasu Dodavatele zejména oprávněn:
  - 4.6.1 jakýmkoliv způsobem APV upravovat (s výjimkou úprav za použití nástrojů k tomu účelu poskytovaných), překládat do jiných programovacích či národních jazyků, zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé
  - 4.6.2 pro jiné právnické či fyzické osoby udělovat oprávnění k výkonu práva APV užít
  - 4.6.3 umožnit třetím stranám vzdálený přístup do APV za účelem editace dat jiných právnických či fyzických osob, než je Odběratel
  - 4.6.4 ve prospěch jiných právnických či fyzických osob APV rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat jinak, než umožňuje Smlouva.
- 4.7. Předchozí odstavec 4.6. se analogicky vztahuje také na softwarová vybavení třetích stran, pokud jsou tato předmětem Smlouvy.
- 4.8. Odběratel bere na vědomí a souhlasí, že pokud jakýmkoli způsobem poruší ustanovení odstavce 4.6. a 4.7. nebo ustanovení Autorského zákona nebo NOZ, je Dodavatel oprávněn požadovat a Odběratel povinen zaplatit smluvní pokutu ve prospěch Dodavatele, a to ve výši dvojnásobku celkové hodnoty Licence (stanovené v Licenční smlouvě, či jako prodejní cena Licence APV poskytnuté v rámci smlouvy o poskytování služeb ERPORT). Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo na případnou náhradu škody.

## 5. SOUČINNOST DODAVATELE A ODBĚRATELE

- 5.1. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do tří (3) pracovních dnů po provedení takové změny.
- 5.2. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 5.3. Pokud v projektu nastanou okolnosti, za kterých je z jakéhokoliv důvodu vhodné změnit termín, cenu nebo obsah plnění, požádá první strana neprodleně druhou stranu o provedení Změnového řízení. Manažer Dodavatele je povinen do deseti (10) kalendářních dnů svolat Řídící komisi a předložit dopad navržené změny na cenu, termín a obsah Projektu. Řídící komisi svolává Manažer Dodavatele s ohledem na kapacitu a termíny Odběratele. Odběratel je povinen se Řídící komise zúčastnit. V případě neúčasti je Odběratel vázán závěry této komise.
- 5.4. Odběratel aktivně poskytne během plnění Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. Absence spolupůsobení Odběratele vylučuje vznik odpovědnosti Dodavatele za vzniklou újmu.

## 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Ceny za plnění uvedené ve Smlouvě (Smlouvách) nezahrnují daň z přidané hodnoty.
- 6.2. Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 14 dnů ode dne jejich vystavení.
- 6.3. V případě plnění peněžitého závazku podle Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet Dodavatele nebo hotovostní úhradou Odběratele do pokladny Dodavatele.
- 6.4. Ceník služeb je stanoven vždy k 1.1. na období aktuálního kalendářního roku. Případná změna cen v Ceníku se nevztahuje na již předem sjednaná plnění uvedená ve Smlouvě (Smlouvách).
- 6.5. Smluvní strany sjednávají, že pokud Odběratel nezaplatí jakékoli finanční plnění vyplývající ze Smlouvy (Smluv) v termínu stanoveném danou fakturou, je Dodavatel oprávněn požadovat a Odběratel je povinen uhradit Dodavateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,06 % z dlužné částky za každý, byť i započatý den prodlení.
- 6.6. Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamace po tomto termínu bude považována za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Dodavateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla reklamace řešena.
- 6.7. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než 30 dnů po lhůtě splatnosti. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí 10 pracovních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 6.8. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit ceny uvedené ve Smlouvě (Smlouvách) v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto článku budou platné počínaje měsícem, který následuje po měsíci, ve kterém byla jejich úprava písemně oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém smlouva byla účinná.
- 6.9. Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování, dopravu apod.), pokud nebylo Smlouvou stanoveno jinak.  
Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě schválených výkazů a představují samostatný nárok Dodavatele.
- 6.10. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Odběratele za Dodavatelem proti jakékoli peněžité pohledávce Odběratele za Dodavatelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Odběratele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.
- 6.11. Bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele není Odběratel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za Dodavatelem, případně postoupit Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající nebo jednotlivé Dílčí smlouvy. Uvedené omezení neplatí pro postoupení (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) pohledávek Odběratele za Dodavatelem na Dodavatele a na zastavení těchto pohledávek ve prospěch Dodavatele. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn postoupit Smlouvu na třetí osoby.
- 6.12. Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat po Odběrateli případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přijatelné záruky, v případě, že Odběratelův finanční stav nebo jeho platební historie se stane nepříjemnou pro Dodavatele.
- 6.13. Odběratel souhlasí s tím, aby Dodavatel získal informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků) nutné k posouzení návrhu na uzavření příslušné smlouvy.
- 6.14. Všude tam, kde to neodporuje právním předpisům, Odběratel souhlasí s tím, že veškerá práva a pohledávky Dodavatele za Odběratelem se promlčují ve lhůtě patnácti let, a tam, kde se pro daný právní vztah použije právní úprava platná před účinností NOZ, ve lhůtě deseti let ode dne, kdy mohla být Dodavatelem vykonána/uplatněna poprvé.

## 7. PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

- 7.1. Dodavatel vyzve prokazatelně Odběratele k převzetí plnění nejméně tři (3) pracovní dny před odevzdáním plnění.
- 7.2. U Výstupů, při kterých nebylo dohodnuto převzetí plnění Akceptací, se převzetím plnění nebo jeho části rozumí čas odevzdání předmětu plnění nebo jeho části Odběrateli, pokud Odběratel do deseti (10) pracovních dnů od předání neoznámí Dodavateli Vady plnění.
- 7.3. Výstupy, pro které bylo dohodnuto převzetí Akceptací, se považují za předané, pokud byly předány Odběrateli a splňují Akceptační kritéria. Odběratel je povinen provést Akceptaci do pěti (5) pracovních dnů od předání Výstupu a oznámit prokazatelně Dodavateli případné nedostatky bránící převzetí. Pokud do stanovené lhůty od předání Výstupů není Dodavateli předán akceptační protokol s případnými uvedenými Vadami, považuje se Výstup za akceptovaný bez výhrad.
- 7.4. Odběratel je povinen převzít výsledky činnosti Dodavatele, pokud tyto splňují předem dohodnuté podmínky.

## 8. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

- 8.1. Předmětem reklamačního řízení je Vada a probíhá výhradně v komunikačním jazyce.
- 8.2. Dodavatel se zavazuje odstraňovat v Záruční době Vady bezplatně.
- 8.3. Kategorizace Vad:
  - a) **Vadou kategorie A (kritická Vada)** se rozumí – vážná Vada způsobená Dodavatelem navozující takový stav APV, kdy v něm není možné provádět žádné úkony, a to i v úrovni prohlášení dat a Odběratel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky) - jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce APV, a tyto funkce nejde obejít náhradním způsobem, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo systém.
  - b) **Vadou kategorie B (vážná Vada)** se rozumí – střední Vada způsobená Dodavatelem, kdy určitá funkcionální APV pro zpracování a prohlášení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Dodavatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracovní síly.
  - c) **Vadou kategorie C (drobná Vada)** se rozumí – nezávažná Vada, kdy některá z funkcionalit APV není plně činná podle představ Odběratele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz APV Odběratele.
- 8.4. Kategorizaci Vad provádí Dodavatel. O případných námitkách Odběratele na kategorizaci Vad rozhodují pověřené osoby za Odběratele a Dodavatele, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. V případě neshody je rozhodnutí o kategorii chyby zajištěno eskalací přes příslušné manažery až k statutárním zástupcům.
- 8.5. Dodavatel si vyhrazuje právo klasifikovat výhrady k ergonomii APV jako náměty na zlepšení APV a tudíž nemohou být klasifikovány jako Vady.



- 8.6. Reklamacie musí obsahovat dostatečně popsanou Vadu tak, aby Dodavatel mohl provést její kategorizaci. Reklamacie bude Odběratelem uplatněna prostřednictvím HelpDesku nebo poštovní zásilkou, přičemž:
- 8.6.1 Odběratel ohlásí zjištěné Vady v nejkratším možném termínu od jejich zjištění.
- 8.6.2 V případě, že Odběratel nedodal podrobnou specifikaci Vady, a to zejména číslo verze APV, akce a postup činností vyvolávající chybový stav, popis korektního stavu a popis aktuální odchylky od požadovaného stavu, zdokumentovaná chybová hlášení a takovou specifikaci nedodá ani po výzvě Dodavatele, má tento právo kategorizovat Vadu jako "drobnou-kategorie C".
- 8.7. Lhůty:
- 8.7.1 **Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady**, resp. posouzení nedostatku: Počet pracovních hodin či dnů od nahlášení Vady na HelpDesk, či doručení reklamacie, do zahájení prací na vyřešení Vady.
- a) V případě Vady kategorie A: Do 24 pracovních hodin  
b) V případě Vady kategorie B: Do 48 pracovních hodin  
c) V případě Vady kategorie C: Do 20 pracovních dnů
- 8.7.2 **Lhůta pro odstranění Vady**: Počet pracovních hodin či dnů od nahlášení Vady na HelpDesk, či doručení reklamacie, do vyřešení Vady. Tato lhůta začíná běžet okamžikem splnění předchozí lhůty popsané v odstavci 8.7.1
- a) V případě Vady kategorie A: Do 4 pracovních dnů  
b) V případě Vady kategorie B: Do 15 pracovních dnů  
c) V případě Vady kategorie C: V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu konkrétního produktu a pokud byla nahlášena více jak 21 dnů před vydáním nové verze.
- 8.8. Úprava základních lhůt na odstranění Vad:
- V případě, že Odběratel nezajistí Dodavateli funkční Vzdálený přístup, lhůta pro odstranění Vady uvedená u kategorie A se prodlužuje o 4 pracovní dny.
  - Do lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C se nezapočítává doba, po kterou Dodavatel čeká na poskytnutí nutné součinnosti Odběratelem. Za nutnou se považuje součinnost, zejména pokud je tato součinnost nezbytná k identifikaci příčiny, důsledků a možnosti odstranění reklamované Vady.
  - Do lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C se nezapočítává doba, po kterou nemohl Dodavatel řešit reklamaci v důsledku vyšší moci.
  - Lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C mohou být upraveny smluvně mezi Dodavatelem a Odběratelem.
- 8.9. Za odstranění Vady se považuje zveřejnění opravené verze na Zákaznickém portálu, pomocí vzdáleného přístupu nebo odstranění jiným elektronickým plněním. Za odstranění Vady se považuje zveřejnění takového alternativního postupu Dodavatelem, jehož dodržení zajistí funkčnost Vadou postižené funkčnosti. Za odstranění Vady se považuje i její překategorizování formou částečného odstranění Vady na méně závažnou Vadu podle uvedené kategorizace, přičemž celkový čas na její odstranění nesmí překročit termíny uvedené v odstavci 8.7 pro kategorii, ve které je Vada zařazena po překategorizování.
- 8.10. V případě Neoprávněné reklamacie je Dodavatel oprávněn fakturovat veškeré náklady na provedené reklamační řízení Odběrateli v plné výši dle platného ceníku služeb.
- 8.11. Za Vadu se nepovažuje vada lokalizačního jazyka, pokud tato Vada nemá přímý vliv na výklad pojmů nebo jejich případnou zaměnitelnost výkladu s následkem možné škody. Za Vadu APV se nepovažuje stav, pokud APV nekontrolovatelně přerušuje svůj provoz v důsledku použití komponent třetích stran. V takových případech nevzniká Dodavateli jakákoliv odpovědnost za případnou újmu vzniklou Odběrateli.

## 9. PODMÍNKY ZÁRUKY

- 9.1. Dodavatel se zaručuje, že APV je bez právních vad, žádným způsobem neporušuje ani nepoškozuje práva třetích stran, včetně práva vlastnického, smluvních závazků, obchodního tajemství chráněných informací, závazku mlčenlivosti, obchodních značek, autorských či patentových práv.
- 9.2. Dodavatel ručí za funkčnost dotčeného APV. Na Vadu APV, ke kterému byla Odběrateli poskytnuta uživatelská práva, poskytuje Dodavatel Záruční dobu v rozsahu trvání 6 (slovy: šest) měsíců. Záruční doba začíná běžet první den následující po datu dodání - tj. datem, kdy byl podepsán protokol o předání APV, nebo o instalaci APV do systémového prostředí Odběratele.
- 9.3. Záruční doba se po skončení Záruční doby uvedené v odstavci 9.2 prodlužuje vždy o dobu, na kterou má Odběratel s Dodavatelem uzavřeno příslušnou smlouvu o Maintenance. To však platí pouze za předpokladu, že po skončení Záruční doby neevduje Dodavatel za Odběratelem žádnou neuhrazenou pohledávku po splatnosti déle než 30 dnů. Tato prodloužená záruka se poskytuje vždy pouze pro poslední poskytnutou verzi APV.
- 9.4. Funkce APV mimo rámec popisu v dodané dokumentaci, ani nevhodnost programů pro zajištění cíle Odběratele, nejsou důvodem k uplatnění reklamacie
- 9.5. Za tvorbu, využívání a provozování dat v APV nese odpovědnost výhradně Odběratel. Odběratel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v APV. Dodavatel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Odběratele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného Dodavatelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.6. Dodavatel odpovídá Odběrateli za škodu, která mu vznikne v důsledku porušení smluvního závazku vyplývajícího ze Smlouvy, jejíž součástí jsou tyto VOP.
- 9.7. Dodavatel se zproští odpovědnosti zcela nebo částečně, pokud se prokáže, že škoda byla způsobena vlastním jednáním poškozeného, případně jednáním osoby jednající na pokyn poškozeného, (např. zpracování chybných vstupních dat, pokračování v práci při zřejmých nedostatcích APV,...). Dodavatel neodpovídá za škody včetně ztráty údajů, které Odběrateli vznikly obsluhou dodaného APV v rozporu s popisem v Programové dokumentaci, vlivem chyby technického vybavení, použitím počítače s nevyhovujícími technickými podmínkami pro provoz, vlivem počítačových programů třetích stran nebo jiným vnějším vlivům (např. výkyvy napětí při dodávce elektrického proudu) nebo z důvodů vyšší moci.
- 9.8. Dodavatel neodpovídá za újmu vzniklou Odběrateli v období od přijetí legislativních změn do doby aktualizace APV provedené podle čl. 3.1.
- VOP a v případech, kdy Odběratel pokračoval ve využívání APV po vypovězení Smlouvy nebo po odstoupení od Smlouvy.
- 9.9. Dodavatel nenes odpovědnost a neposkytuje záruku na odstranění Vad, pokud:
- 9.9.1 Je APV provozováno v jiném než v Podporovaném prostředí.  
9.9.2 Vady vznikly důsledkem nesprávného používání APV, vzájemným působením APV a jiného Softwaru, haváriemi, viry nebo pokud Odběratel poruší tyto VOP.  
9.9.3 Vady vznikly důsledkem toho, že Odběratel nedodržel písemné doporučení Dodavatele v návaznosti na dříve oznámené Vady a neprovedl řešení těchto Vad.  
9.9.4 Vady vznikly provozováním APV v rozporu s dodanou Programovou, uživatelskou, popř. technickou dokumentací.

- 9.9.5 Vady vznikly úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do dodaného APV bez souhlasu Dodavatele (s výjimkou úprav za použití nástrojů k tomu účelu poskytovaných).
- 9.9.6 Vady vznikly zásahem do datových struktur mimo příslušné APV.
- 9.9.7 Vady vznikly zásahem do dat mimo příslušné APV.
- 9.9.8 Vady byly způsobeny komponentami APV Odběratele, na které se nevztahuje tato záruka.
- 9.9.9 Vady vznikly zanedbáním předepsané údržby ze strany Odběratele, v případě, že je taková Odběrateli prokazatelně předepsána.
- 9.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 9.11. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.12. Pro oprávněné uplatnění záručních podmínek smluvní strany sjednávají, že Odběratel je povinen:
- 9.12.1 bez výjimek dodržovat pokyny uvedené v Programové dokumentaci daného APV
- 9.12.2 vést provozní deník v minimálně níže uvedeném rozsahu:

DATUM	JMÉNO PRACOVNÍKA	POPIS ČINNOSTI	POPIS STAVU (servisní akce, nestandardní stav)	ŘEŠENÍ
1.1.2025	Novák	Zálohování dat	Proběhlo v pořádku	
1.1.2025	Novák	Vystavování faktury	Vypadl proud	PO Hot-line

- 9.12.3 zajistit obsluhu APV pouze vyškolenými pracovníky a v souladu s Programovou dokumentací
- 9.12.4 provozovat APV na počítačích splňujících příslušné systémové požadavky, pokud jsou takové pro dané APV stanoveny
- 9.13. Smluvní strany činí nesporným, že Dodavatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za závady APV, které prokazatelně nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Odběratele nutných pro řádné předání a uvedení do provozu APV.

## 10. DODÁNÍ PLNĚNÍ – ELEKTRONICKÝ ZPŮSOB

- 10.1. Dodavatel má právo rozhodnout o tom, že poskytne jakékoliv plnění svého závazku pro Odběratele formou Elektronického plnění, pokud to jeho povaha umožňuje.
- 10.2. Dodavatel dodává Elektronické plnění Odběrateli formou uvedenou v odstavci 2.7.
- 10.3. Odběratel má právo ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů uplatnit připomínky, resp. nedostatky k dodanému předmětu plnění. Po uplynutí této lhůty se považuje Elektronické plnění za dodané a Dodavatel nastává právo fakturace plnění.
- 10.4. Odběratel akceptuje dodací termíny uvedené Dodavatelem, které jsou podloženy prostředky elektronické komunikace, resp. prostřednictvím Helpdesku, případně daty, která jsou zaznamenána v logovacích souborech systému využívaného k realizaci spojení (Vzdálený přístup).

## 11. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1. Komunikace Dodavatele a Odběratele probíhá na úrovni Oprávněných osob a jejich zástupců. Zástupci Oprávněných osob přitom Oprávněnou osobu zastupují při plnění její působnosti. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 11.2. Do působnosti Oprávněných osob náleží zejména:
- kontrolovat postup plnění Smlouvy včetně příslušných Dílčích smluv
  - připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat návrhy dalších smluv a předkládat takové návrhy smluvním stranám k uzavření.
- 11.3. Do působnosti Manažera Odběratele a Manažera Dodavatele náleží zejména:
- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy včetně příslušných Dílčích smluv,
  - koordinovat součinnost smluvních stran,
  - informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smluv.
- 11.4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění Smluv představující vícestranné či jednostranné úkony smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle Smlouvy nebo na základě písemného pověření.
- 11.5. Dokumenty uvedené v článku 11.4. se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
- osobně oproti potvrzení o převzetí
  - doporučeným dopisem, datovou schránkou či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastížen a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl
  - faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání a/nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zasláných tímto způsobem.
- 11.6. V případě doručování dokumentů v elektronické formě budou smluvní strany používat formát MS Office 2000 a/nebo vyšší. Dokumenty v elektronické formě lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty nebo na dohodnutém datovém médiu (USB disk, CD/DVD-ROM apod.).
- 11.7. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

- 11.8. V rámci celé Smlouvy mohou funkci Oprávněných osob strany nahradit zvláštními orgány řízení projektu (např. Řídící komise apod.).  
V případě, že tak učiní, budou práva, povinnosti a způsob nahrazení jednotlivých pravomocí Oprávněných osob takovými orgány upraveny samostatným dokumentem Charta projektu, jenž se případně stane přílohou příslušné Smlouvy.

## 12. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 12.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Odběratelem a Dodavatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 NOZ. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků smluvních stran podle podmínek Smlouvy.
- 12.2. Žádná smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoliv třetí osobě, vyjma klíčových obchodních partnerů, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s danou Smlouvou nebo související s druhou smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené smluvní strany, s výjimkou těch informací, které smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují smluvní strany za důvěrné a smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:
- a) zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům smluvních stran vázaných obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
  - b) zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,
  - c) v případě, kdy již příslušná smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze smluvních stran porušila svoji povinnost,
  - d) bankám financujícím Odběratele a/nebo klíčového obchodního partnera,
  - e) osobám, které jsou osobami spřízněnými se smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné smluvní strany vyplývajících ze Smlouvy,
  - f) Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 12.3. V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti mlčenlivosti dle tohoto článku, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) s tím, že povinná smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do 15 dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody.
- 12.4. Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s těmito VOP, Smlouvou, Dílčími smlouvami nebo plněními poskytovanými na základě smluvních vztahů mezi Dodavatelem a Odběratelem je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, s výjimkou případného tiskového prohlášení poskytujícího obecné informace o zahájení, průběhu či ukončení procesu Implementace APV u Odběratele, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách sjednané ceny.  
Pro případ porušení této smluvní povinnosti sjednávají si smluvní strany smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, kterou je porušující strana povinna uhradit do 5 dnů od doručení příslušné výzvy.
- 12.5. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Odběratele jako referenci.
- 12.6. Dodavatel je oprávněn v souladu s právními předpisy pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů Odběratelem a tyto uchovávat. Dodavatel je dále oprávněn pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický (písemný, zvukový či elektronický) záznam o komunikaci s Odběratelem a osobami oprávněnými jednat jménem Odběratele, včetně evidence a záznamu telefonických hovorů. Pokud právní předpis nestanoví jinak, Odběratel nebo osoby za něj jednající souhlasí s pořízením záznamu, s jeho uchováním a s tím, že takovýto záznam může být v případě potřeby využit jako důkazní prostředek. Dodavatel není povinen takovýto záznam uvedeným osobám poskytnout, pokud právní předpis nestanoví jinak.

## 13. VZNIK A ZÁNİK SMLOUVY

- 13.1. Smlouva mezi Dodavatelem a Odběratelem může kromě písemné formy vzniknout i ve formě
- Souhlasu Odběratele s těmito VOP u elektronického nákupu APV,
  - Akceptací Dodavatele písemné objednávky zaslané Odběratelem s vyjádřením souhlasu s těmito VOP,
  - Akceptací Dodavatele jiné formy provedené Odběratelem, pokud tato obsahuje souhlas Odběratele s těmito VOP (např. e-mail, SMS apod.).
- 13.2. Smlouva je uzavřena až po dosažení shody o všech jejích náležitostech. Přijetí nabídky Dodavatele učiněné Odběrateli nesmí obsahovat žádné dodatky, výhrady, omezení, odchylky, ani jiné změny, ani nesmí odkazovat na jiné obchodní podmínky než na tyto Všeobecné podmínky. Je-li Smlouva uzavřena v jiné formě než písemně, platí tato Smlouva za uzavřenou pouze s obsahem, na kterém se strany dohodly nebo který Dodavatel Odběrateli písemně potvrdil ve svém potvrzení. Není-li v příslušné smlouvě dohodnuto jinak, Odběratel i Dodavatel na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi smluvních stran vzniklými na základě a v souvislosti se Smlouvou. Dodavatel i Odběratel vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 NOZ na svůj smluvní vztah založený příslušnou smlouvou.
- 13.3. Potvrzením Dodavatele, že s uvedeným návrhem smlouvy od Odběratele souhlasí, je poskytnutí plnění ve formě dodávky služby anebo APV.
- 13.4. Prodej APV nebo poskytování služeb Dodavatelem se kromě těchto VOP může řídit samostatnými podmínkami poskytování, které jsou specifikované jako doplněk těchto VOP a platí vždy jen současně. Dodavatel je povinný na tuto skutečnost Odběratele upozornit při prodeji nebo poskytnutí APV případně služby.
- 13.5. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout
- 13.5.1 Odstoupením smluvní strany od Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo tyto VOP, je na ni prohlášen úpadek, vstoupí do likvidace. Odstoupení musí být uskutečněné v písemné

- formě. Nesplacené dluhy Odběratele vůči Dodavateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Odběrateli, neuvede-li Dodavatel pozdější termín.
- 13.5.2 Výpovědi jedné ze smluvních stran i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě. Pokud ve Smlouvě stanovena není, je výpovědní lhůta 2 měsíce a začíná plynout následujícím kalendářním měsícem po doručení výpovědi.
- 13.5.3 Dohodou smluvních stran. Za uzavření dohody se považuje i oznámení o akceptování návrhu druhé strany.

## 14. ZMĚNA SMLOUVY

- 14.1. Smlouvu je možné měnit stejnými formami, jakými se řídí její vznik, neuvádějí-li tyto VOP jinak.
- 14.2. Smlouva je považovaná za změněnou i v případě, že smluvní strana potvrdí souhlas s návrhem změn druhé strany. Za souhlas s návrhem se považuje i to, že na základě návrhu Odběratele poskytl Dodavatel plnění (např. službu nebo rozšíření práv k APV).
- 14.3. U změny Odběratele (např. převod práv k APV na třetí osobu) je původní Odběratel povinný kromě návrhu na změnu doručit Dodavateli:
- souhlas nového Odběratele s touto změnou,
  - souhlas nového Odběratele s přistoupením k těmto VOP a jejich doplňkům.
- 14.4. Dodavatel je oprávněn navrhopvat změny VOP zejména v návaznosti na změny právních předpisů, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb Odběratelům a s ohledem na obchodní cíle Dodavatele. Dodavatel Odběrateli poskytne informace o navrhované změně VOP nejméně 2 měsíce před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti. Pokud Odběratel písemně neodmítne navrhovanou změnu VOP ve vztahu k poskytovaným službám nejpozději 15 dnů před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že navrhovanou změnu VOP přijal s účinností ode dne účinnosti navrženého Dodavatelem. Změny VOP se týkají jak nových, tak dříve poskytovaných služeb, pokud Dodavatel nestanoví ve VOP jinak.

## 15. ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

- 15.1. Odběratel uděluje Dodavateli souhlas v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění se zpracováním osobních údajů za účelem zařazení do databáze zákazníků Dodavatele. Takto poskytnuté údaje nebudou zpracovávány prostřednictvím třetích osob. Tento souhlas poskytuje dobrovolně na dobu neurčitou nebo do odvolání.
- 15.2. Odběratel přijetím těchto VOP dává Dodavateli souhlas k zaslání obchodních sdělení na adresu sídla Odběratele, jakož i na veškeré jeho elektronické adresy až do okamžiku, kdy Odběratel svůj souhlas prokazatelně odmítne. U vědomí dikce předchozí věty se Dodavatel zavazuje zcela respektovat ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti).
- 15.3. Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.
- 15.4. Odběratel uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele za účelem zjištění programového vybavení Odběratele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.

## 16. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 16.1. Tyto VOP jakožto Smlouva včetně všech Dílčích smluv se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.
- 16.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s těmito VOP a Smlouvou včetně všech Dílčích smluv se smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.
- 16.3. Pro případ rozhodování sporu mezi smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky, se smluvní strany dle § 89a občanského soudního řádu dohody na místní příslušnosti příslušného soudu v Praze, jako soudu prvního stupně.

## 17. ZÁKAZ VZÁJEMNÉ KONKURENCE

- 17.1. Žádná ze smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany oprávněná po dobu trvání této smlouvy a 2 roky po jejím ukončení či zániku zaměstnat zaměstnance druhé smluvní strany, ať již přímo nebo nepřímo, tedy ani v subjektech, v nichž má rozhodující účast nebo možnost jiného způsobu ovlivňování jejich rozhodování. „Zaměstnáním“ zaměstnance druhé smluvní strany se rozumí uzavření pracovního poměru nebo obdobného smluvního vztahu (včetně vztahů na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr a jiných obdobných vztahů občanskoprávního charakteru) se zaměstnancem druhé smluvní strany, ať již přímo mezi smluvní stranou a takovým zaměstnancem, popř. nepřímo mezi takovým zaměstnancem a třetí osobou, v níž má smluvní strana rozhodující účast nebo možnost jiného způsobu ovlivňování jejího rozhodování.
- 17.2. V případě porušení předchozího odstavce 17.1. má poškozená smluvní strana právo požadovat od druhé smluvní strany za každý jednotlivý prokázaný případ porušení smluvní pokutu ve výši odpovídající dvanácti (12) násobku průměrné měsíční hrubé mzdy či jiné odměny daného zaměstnance. Smluvní pokuta je splatná na základě výzvy poškozené strany, a to ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy druhé smluvní straně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody ve výši přesahující zaplacenou smluvní pokutu.

## 18. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ



- 18.1. Odběratel přijetím těchto VOP dává Dodavateli dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, § 26 odst. 4 souhlas k elektronické fakturaci.
- 18.2. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného svolení druhé strany, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 18.3. Pokud bylo mezi Dodavatelem a Odběratelem sjednáno, že se jejich vzájemné vztahy řídí všeobecnými obchodními podmínkami, řídí se jejich vzájemné vztahy vždy tím nejaktuálnějším zněním VOP platným v době uzavření příslušné smlouvy. Znění VOP jsou dostupná ve veřejně přístupné části webových stránek Dodavatele (na [www.helismile.eu](http://www.helismile.eu)).
- 18.4. V případě, že Dodavatel poskytuje Odběrateli některý z níže uvedených produktů, vztahují se na Odběratele rovněž podmínky uvedené v příslušné příloze těchto VOP.
  - Reporting.cz (viz příloha č. 1)
- 18.5. Nedílnou součástí těchto VOP jsou následující přílohy:
  - Příloha č. 1 – Doplnující obchodní podmínky pro službu Reporting.cz
- 18.6. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 19.6.2018.

## PŘÍLOHA Č. 1 – DOPLŇUJÍCÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SLUŽBU REPORTING.CZ

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Reporting.cz (dále jen „**Aplikace RCZ**“) je on-line (internetové) softwarové řešení poskytující službu vizualizace a reportingu dat Odběratele zpracovávaných v APV HELIOS Orange. Aplikace RCZ je integrována do APV HELIOS Orange a přímo z něj přístupná.
- 1.2. Odběratel je oprávněn užit Aplikaci RCZ integrovanou do APV HELIOS Orange pouze v případě uzavření smlouvy k APV HELIOS Orange obsahující ujednání o zpřístupnění Aplikace RCZ Odběrateli.
- 1.3. Vykonavatelem majetkových práv k Aplikaci RCZ je zcela v souladu s ustanoveními NOZ a Autorského zákona společnost REPORTING.CZ s.r.o., IČ 24248991, se sídlem Praha 8, Sokolovská 131/86 PSČ 186 00, Česká republika (dále jen „Společnost RCZ“).
- 1.4. Dodavatel prohlašuje, že má se Společností RCZ uzavřenu platnou smlouvu umožňující Dodavateli poskytování Aplikace RCZ Odběrateli prostřednictvím APV HELIOS Orange.

### 2. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

- 2.1. Dodavatel společně se Společností RCZ prohlašují a zavazují se, že:
  - 2.1.1. žádné údaje shromážděné o Odběrateli v souvislosti s využitím Aplikace RCZ nebudou využívány k jiným účelům, než k jakým byly shromážděny. Dodavatel a Společnost RCZ jsou oprávněni tyto údaje zpracovávat a dále je využívat pouze za účelem plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy a těchto VOP nebo v souvislosti s plněním povinností uložených jim právními předpisy a dále též v souvislosti s nabídkou dalších služeb Dodavatele nebo Společnosti RCZ souvisejících s Aplikací RCZ. Dodavatel a Společnost RCZ zaručuje Odběrateli ochranu zákonem chráněných údajů ve smyslu aktuální právní úpravy, a to zejména zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Dodavatel a Společnost RCZ dále prohlašuje, že veškerá poskytnutá data budou umístěna výhradně na území České republiky;
  - 2.1.2. zajistí Odběrateli přístup k Aplikaci RCZ, a to zřízením administračního přístupu, prostřednictvím kterého může dále Odběratel zřídit účty dalším uživatelům (tyto osoby jsou nadále Dodavatelem považovány za oprávněné uživatele).
  - 2.1.3. poskytnou Odběrateli podporu k poskytované Aplikaci RCZ, zejména řešení Incidentů, a to dle podmínek uvedených v článku 8 (Reklamační řízení) těchto VOP;
  - 2.1.4. budou řešit Incidenty (Vady) ve lhůtách definovaných v článku 8 (Reklamační řízení) těchto VOP. V případě, že se bude jednat o vadu závažného charakteru vyžadující delší čas pro odstranění či poruchy způsobené skutečnostmi, které nemůže Dodavatel nebo Společnost RCZ ovlivnit (výpadek internetového spojení apod.), bude Dodavatel nebo Společnost RCZ Odběratele neprodleně informovat a navrhne provizorní alternativní řešení, pokud to bude možné.
- 2.2. Dodavatel a Společnost RCZ jsou oprávněni použít údaje o Odběrateli získané v souvislosti s užitím Aplikace RCZ (např. principy zacházení Odběratele s Aplikací RCZ; nikoliv osobní údaje) při dalším technologickém vývoji Aplikace RCZ za účelem zvyšování úrovně Aplikace RCZ. Při tom jsou však povinni respektovat práva a oprávněné zájmy Odběratele a mohou tak činit pouze takovým způsobem, v jehož důsledku nevznikne Odběrateli újma a kterým současně nebude porušena povinnost chránit důvěrnost informací týkajících se Odběratele;

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI ODBĚRATELE

- 3.1. Odběratel bere na vědomí, že Aplikace RCZ je on-line službou. V této souvislosti Odběratel potvrzuje, že je srozuměn a souhlasí s tím, že:
  - 3.1.1. Aplikace RCZ je nainstalována na serveru (příp. serverech) provozovaných Společností RCZ, ke kterému má Odběratel (resp. jím určení zaměstnanci – uživatelé) přidělen vzdálený přístup prostřednictvím uživatelského účtu (vždy 1 účet pro jednoho uživatele) zřízeného v rámci APV HELIOS Orange;
  - 3.1.2. v souvislosti s poskytováním Aplikace RCZ nedochází k instalaci žádného specifického software nebo aplikací na zařízení Odběratele (vyjma APV HELIOS Orange obsahujícího komunikační rozhraní k Aplikaci RCZ);
  - 3.1.3. nezískává žádná práva ani licence k užití Aplikace RCZ, vyjma práva přístupu k Aplikaci RCZ prostřednictvím APV HELIOS Orange;
  - 3.1.4. se zavazuje zřídit uživatelský účet k Aplikaci RCZ pouze oprávněným uživatelům Odběratele (tj. těm uživatelům, kteří jsou dle Smlouvy oprávněni užívat danou licenci APV HELIOS Orange). Odběratel se rovněž zavazuje nepřístupnit uživatelský účet jakýmkoliv osobám nebo subjektům mimo Odběratele a bere na vědomí, že Dodavatel ani Společnost RCZ neodpovídá za zanedbání zásad bezpečnosti ze strany Odběratele ve vztahu k jeho přístupovým údajům. Odběratel bere na vědomí a souhlasí, že odpovídá za jakékoli zneužití svých přihlašovacích údajů třetí osobou;
  - 3.1.5. Společnost RCZ prostřednictvím Aplikace RCZ zpracovává data, která tímto Odběratel Společnosti RCZ zpřístupňuje po dobu platnosti Smlouvy k APV HELIOS Orange, a to výhradně za účelem získání výstupů Aplikace RCZ pro Odběratele. Tyto výstupy jsou zpřístupněny Odběrateli prostřednictvím APV HELIOS Orange, a to pouze oprávněným uživatelům;
  - 3.1.6. data Odběratele jsou přenášena na servery Společnosti RCZ v intervalech a způsobem nastaveným Odběratelem. Konkrétní rozsah dat (datové struktury) jsou Odběrateli k dispozici na vyžádání;
  - 3.1.7. pro využívání Aplikace RCZ je vyžadováno aktivní a stabilní připojení k síti Internet, zajištění takového připojení je v odpovědnosti Odběratele. Dodavatel ani Společnost RCZ nenese odpovědnost za připojení Odběratele k Internetu a za dostupnost webových služeb, včetně nastavení firewallu a sítě;
  - 3.1.8. že z důvodu zajištění kvalitních služeb provádí Společnost RCZ údržbu systému Aplikace RCZ, během níž může být přístup k Aplikaci RCZ dočasně omezen nebo vyloučen. Společnost RCZ zveřejní včas, zpravidla nejméně tři (3) pracovní dny předem informace o době a délce trvání údržby a rozsahu, v jakém bude Aplikace RCZ po dobu údržby omezena;

- 3.1.9. Dodavatel ani Společnost RCZ nejsou odpovědní za prodlení nebo nedostupnost Aplikace RCZ způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost;
- 3.2. Odběratel dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že:
  - 3.2.1. neziskává žádná práva k ochranným známkám Aplikace RCZ, Společnosti RCZ nebo třetích osob;
  - 3.2.2. je oprávněn používat Aplikaci RCZ pouze pro své účely;
  - 3.2.3. není oprávněn využívat Aplikaci RCZ a výstupy z nich za komerčními účely pro třetí osoby;
  - 3.2.4. není oprávněn Aplikaci RCZ jakkoliv rozmnožovat, šířit, přenechat nebo jakýmkoli způsobem zpřístupňovat (včetně zveřejnění) třetím osobám;
  - 3.2.5. se zavazuje při využití Aplikace RCZ řídit obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a těmito VOP a nebude jakkoliv poškozovat práva ani dobré jméno Společnosti RCZ, Dodavatele, držitelů autorských práv a ani ostatních uživatelů Aplikací RCZ;
  - 3.2.6. se zavazuje neprovádět bez písemného souhlasu Dodavatele jakékoli zásahy a modifikace Aplikace RCZ (vyjma nastavení zpřístupněných na uživatelské aplikační úrovni) a datových souborů (kupř. měnit, modifikovat, dekompilovat, převádět ze strojového kódu, zpětně analyzovat nebo z něj zpracováním vytvářet odvozená díla) mimo běžné zpracování dat poskytnutými Aplikací RCZ;
  - 3.2.7. není oprávněn vytvářet díla odvozená na základě Aplikace RCZ a není oprávněn nakládat s Aplikací RCZ za účelem opravy případných chyb softwaru či zajištění interoperability;
  - 3.2.8. Aplikace RCZ nebo její část je Odběrateli poskytována prostřednictvím Společnosti RCZ.

#### 4. POZASTAVENÍ A UKONČENÍ SLUŽBY APLIKACE RCZ

- 4.1. Dodavatel je oprávněn omezit nebo ukončit poskytování Aplikace RCZ Odběrateli, poruší-li Odběratel závažným způsobem některou z povinností vyplývajících mu ze Smlouvy nebo těchto VOP, zejména použije-li Aplikaci RCZ způsobem, který je v rozporu se Smlouvou nebo těmito VOP nebo s povinnostmi vyplývajících Odběrateli z obecně závazných právních předpisů. Dodavatel nebo společnost RCZ jsou tak oprávněni učinit zejména v případě, že Odběratel je v prodlení s plněním jakéhokoliv finančního závazku vůči Dodavateli nebo společnosti RCZ delším než 30 dnů.
- 4.2. V případě ukončení používání Aplikace RCZ má Odběratel právo písemně požádat Dodavatele o předání veškerých dat Odběratele zpracovávaných v rámci Aplikace RCZ. Dodavatel a Společnost RCZ mají povinnost tato data Odběrateli předat v případě, že Odběratel o předání dat požádá do 30 dnů od ukončení používání Aplikace RCZ. V případě, že Odběratel písemně do 30 dnů od ukončení používání Aplikace RCZ nepožádá o předání dat, jsou Dodavatel a Společnost RCZ oprávněni a zároveň v rámci ochrany dat Odběratele povinni data Odběratele smazat. V souvislosti s tím Dodavatel uvádí, že veškerá data zpracovávaná v rámci Aplikace RCZ jsou pouze obrazem dat zpracovávaných v daném APV HELIOS Orange a Odběrateli zůstávají i po smazání dat v Aplikaci RCZ předmětná data zachována prostřednictvím APV HELIOS Orange.
- 4.3. V případě ukončení poskytování Aplikace RCZ z důvodů uvedených v bodě 4.1 přílohy č. 1 těchto VOP je Dodavatel nebo Společnost RCZ povinna vyhovět žádosti Odběratele o předání dat dle bodu 4.2 přílohy č. 1 těchto VOP pouze v případě, že Odběratel uhradí dlužnou odměnu Dodavateli.