

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ
PODMÍNKY QUANTICA
SOLUTIONS A.S. PRO
PRODUKT HELIOS iNUVIO
(APV)

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Právní subjektivita Asseco Solutions, a.s.

- 1.1 Asseco Solutions, a.s. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Koncový dodavatel“).
- 1.2 Koncový dodavatel je zapsán do obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, a to v oddílu B, vložka 3771 dne 5. 3. 1996
- 1.3 Sídlo Koncového dodavatele je na adrese: Česká republika, Praha 4, Zelený pruh 1560/99, 14002
- 1.4 Identifikační číslo (IČO) Koncového dodavatele je: 64949541
- 1.5 Daňové identifikační číslo (DIČ) Koncového Dodavatele je: CZ64949541
- 1.6 Koncový dodavatel má následující předměty podnikání:
 - činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence
 - výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení
 - 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 Občanským zákoníkem. Může jít o jednotlivý modul z daného APV nebo o celý programový soubor modulů.
 - APV HELIOS Easy,
 - APV HELIOS iNuvio,
 - APV HELIOS Red.
- 2.4 **Archivní databáze:** viz odst. 2.31 níže.
- 2.5 **Autorský zákon:** Zákon České republiky č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 2.6 **Certifikovaný konzultant:** konzultant, který je v době vykonání servisního zásahu zaměstnancem Dodavatele nebo konzultant, který vlastní v době servisního zásahu platný certifikát pro dané APV vystavený Koncovým dodavatelem a v době vykonání servisního

zásahu je v pracovněprávním vztahu nebo obdobném vztahu u certifikovaného partnera pro dané APV.

2.7 **Cvičná databáze:** viz odst. 2.31 níže.

2.8 **Dodavatel:** společnost Quantica Solutions a.s., IČ 22355278.

2.9 **Dovývoj (též Programová úprava):** zpoplatněná dodávka individualizovaného programového řešení dle požadavku Odběratele.

2.10 **Elektronické plnění:** poskytnutí služeb nebo jiného požadovaného plnění ze strany Dodavatele výhradně elektronickou formou (např. prostředky elektronické e-mailové komunikace, Vzdáleného přístupu, FTP připojením apod.).

2.11 **Helpdesk:** je webové prostředí (aplikace) určené pro rychlou pomoc zaškolenému uživateli.

2.12 **Charta projektu:** dokument, který upravuje organizaci, komunikaci a kompetence osob účastnících se projektu implementace APV.

2.13 **Implementace:** je proces, při kterém se nasazuje APV do podniků pomocí přizpůsobování standardního APV specifickým potřebám Odběratele, tvorba dokumentace a realizace školení Odběratele. Výstupem implementace je provoz dotčeného APV.

- Provoz dotčeného APV: APV se považuje za provozované, pokud jsou v některé z jeho částí Odběratelem pořizována nebo zpracovávána data, příp. je s těmito daty jinak nakládáno.

2.14 **Incident:** požadavek na podporu, resp. poradenství při používání programu, který nevyplývá z Vady, realizovaný prostřednictvím služby Helpdesk.

2.15 **Komunikační jazyk:** komunikačním jazykem, ve kterém probíhá veškerá písemná nebo elektronická komunikace, je český a/nebo slovenský jazyk, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

2.16 **Licence:** právo užívat předmětné APV během trvání Smlouvy za definovaných podmínek dohodnutých smlouvou a v souladu s licenčními podmínkami.

2.17 **Maintenance:** placená služba v rozsahu:

2.17.1 Helpdesk

Je určena k:

- řešení dotazu či požadavku proškoleného uživatele Odběratele, jenž nepřesahuje deset (10) minut,
- přijetí, nahlášení Vady,
- pomoci při hledání podstaty problému,
- návrhu následného možného řešení nebo dalšího postupu souvisejícího s odstraněním problému.

Není určena k:

- školení uživatelů Odběratele a implementačním pracím,
- programátorským pracím a zakázkovým úpravám programu, včetně jejich řešení,
- účetnímu, daňovému a legislativnímu poradenství,
- opravám dat, zásahům do dat.

Počet Incidentů (kauz) je pro APV v průběhu kalendářního měsíce limitovaný a to takto:

- trojnásobek celkového počtu uživatelů v rozsahu licence APV.

Hovory nad rámec podpory Helpdesk nebo hovory delší než 20 minut budou zpoplatněny, a to takto:

- bude účtována každá započatá půlhodina,
- cena se odvíjí od aktuálního platného ceníku,

- fakturace proběhne zpětně, automaticky po ukončení daného kalendářního měsíce. Konzultace na zakázkové Dovývoje jsou bezúplatné v případě, že Odběratel má s Dodavatelem k datu konzultace uzavřen smluvní vztah, na základě kterého je mu poskytována k těmto Dovývojům Maintenance.
- Odstraňování Vady, jejíž vznik prokazatelně způsobí či zaviní Odběratel, bude Odběrateli účtováno dle aktuálního ceníku služeb Dodavatele.

2.17.2 Údržba APV

- Poskytnutí legislativních verzí se zapracovanými legislativními změnami do APV dle zakoupeného rozsahu licencí.
- Poskytnutí verzí APV s jeho průběžně aktualizovanými a rozšiřovanými standardními funkcemi.
- Poskytnutí verzí APV s rozšířenou funkcionalitou obecného charakteru dle Koncovým dodavatelem schváleného plánu vývoje.
- Poskytnutí aktualizovaných verzí APV v důsledku změn v informačních technologiích.
- Poskytnutí opravných (fix) balíčků odstraňujících konkrétní Vady systému.
- Distribuce opravných verzí APV je realizována v APV iNuvio nebo jiným dohodnutým způsobem.
- Distribuce opravných verzí APV jiným způsobem bude zajištěna ze strany Dodavatele nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od objednání Odběratelem.

2.18 **Manažer Dodavatele:** je pracovník Dodavatele oprávněný zastupováním Dodavatele v otázkách plnění Smlouvy.

2.19 **Manažer Odběratele:** je pracovník Odběratele oprávněný zastupováním Odběratele v otázkách plnění Smlouvy.

2.20 **Neodborný zásah:** zásah, který nebyl vykonán Certifikovaným konzultantem a představuje doplnění nové nebo změnu existující funkcionality, realizaci programové úpravy, změnu konfigurace nebo změnu a doplnění nastavení systému.

2.21 **Neoprávněná reklamacie:** stav vyhodnocení reklamačního řízení, při kterém předmětem reklamačního řízení nebyla Vada.

2.22 **Občanský zákoník:** Zákon České republiky č. 89/2012, občanský zákoník.

2.23 **Obecné nařízení GDPR:** nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

2.24 **Odběratel:** uživatel produktů Koncového dodavatele a služeb Dodavatele.

2.25 **Oprávněné osoby:** jsou pracovníci Odběratele a Dodavatele oprávnění předat, resp. převzít výsledky vzájemné spolupráce.

2.26 **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 se 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.

- 2.27 **Poskytnutí uživatelských práv:** akt, kterým jsou Odběrateli poskytnuta práva Používat dotčené APV – počítačový program podle zásad stanovených Autorským zákonem, Občanským zákoníkem nebo příslušnou Smlouvou.
- 2.28 **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.
- 2.29 **Pracovní doba:** pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.
- 2.30 Produkční databáze: viz odst. 2.31 níže.
- 2.31 **Produkční prostředí:** právě jedna licence APV HELIOS Easy nebo APV HELIOS iNuvio, která je určená pro zpracování tzv. produkčních dat. Obsahuje 3 typy databází:
- 2.31.1 Produkční databáze
- Specifikace/účel: slouží pro aktivní práci s tzv. produkčními daty (např. účtování). Jedna Produkční databáze slouží ke zpracování dat jedné právnické osoby.
 - Rozsah a počet: dle specifikace v příslušné Smlouvě (odpovídá sjednanému rozsahu licence APV HELIOS).
 - Podmínky poskytnutí: automatická součást Produkčního prostředí.
- 2.31.2 Cvičná databáze
- Specifikace/účel: slouží k vyzkoušení funkcionalit či nastavení, které nejsou dostupné v Produkční databázi, a dále ke cvičným účelům nad jinými nežli produkčními daty. Od Produkční/ch databáze/í je oddělena na uživatelské úrovni (rozhraní). Má omezení bránící zneužití pro produkční účely.
 - Rozsah a počet: obsahuje plný rozsah APV HELIOS (včetně nezakoupených modulů), počet je roven počtu Produkčních databází.
 - Podmínky poskytnutí: automatická součást Produkčního prostředí.
- 2.31.3 Archivní databáze
- Specifikace/účel: slouží k archivaci a zpětnému přístupu k datům Odběratele (např. doložení dat z již uzavřeného účetnictví). Neumožňuje dodatečnou editaci dat.
 - Rozsah a počet: dle zakoupeného rozsahu.
 - Podmínky poskytnutí: na základě objednávky Odběratele, poskytnutí je zpoplatněno.
- 2.32 **Programová dokumentace:** je uživatelská dokumentace k předmětnému APV popisující jeho funkcionalitu, způsob použití a podmínky pro provozování daného APV.
- 2.33 **Projekt:** je skupina časově ohraničených činností, které vedou k Akceptaci a používání dotčeného APV (dle Smlouvy).
- 2.34 **Rozsah kvalifikovaných služeb implementace** – kvalifikovaný odhad rozsahu služeb implementace a nastavení systému HELIOS umožňuje identifikovat konkrétní úkoly a časový rámec pro dokončení standardní implementace. Tímto způsobem může Dodavatel optimalizovat náklady zákazníka a zajistit transparentnost projektu, Kvalifikovaný odhad vzniká na základě podkladů poskytnutých Odběratelem s důrazem na optimalizaci nákladů a vychází především z:
- a) rozsahu licence, který vymezuje moduly systému a dostupné funkce. Kvalifikovaný odhad bere v úvahu tento rozsah a přesně identifikuje úkoly spojené s implementací a nastavením konkrétních funkcí a modulů;
- b) standardního rozsahu implementace, který ve standardním rozsahu zahrnuje základní konfiguraci a zaškolení obsluhy systému;

- c) součinnosti Odběratele, kdy definování klíčových uživatelů a následná součinnost ze strany Odběratele jsou klíčové pro úspěšnou implementaci a optimalizaci nákladů projektu. Kvalifikovaný odhad rozsahu služeb může specifikovat očekávanou úroveň součinnosti a zodpovědnosti Odběratele. To zahrnuje poskytování potřebných informací, přístup k relevantním zdrojům a spolupráci při testování a ověřování nastavení systému;
- d) optimalizace nákladů, kdy cílem kvalifikovaného odhadu je optimalizovat náklady Odběratele a zajistit, aby Odběratel zaplatil pouze za skutečně odvedenou práci;
- e) časové posloupnosti, neboť společným cílem smluvních stran je postupně nasazovat do produkce jednotlivé moduly tak, aby Odběratel mohl začít využívat výhod systému HELIOS co nejdříve.

2.35 **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.

2.36 **Servisní zásah:** výkon služby při řešení nahlášeného požadavku.

2.37 **Smlouva:** představuje písemnou dohodu uzavřenou mezi Odběratelem a Dodavatelem, podepsanou statutárními orgány (zmocněnými zástupci) obou smluvních stran včetně všech jejích dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Základními typy Smluv jsou:

2.37.1 Licenční smlouva a smlouva o Maintenance (případně zvlášť Licenční smlouva a Smlouva o Maintenance)

2.37.3 Smlouva o dílo na implementaci

2.37.4 Smlouva o dílo na studii

2.37.5 Smlouva o poskytování služeb ERPORT

2.37.6 Různé dílčí smlouvy – případná smlouva upravující konkrétní podmínky spolupráce Dodavatele a Odběratele v jednotlivých (dílčích) fázích smluvního vztahu.

Smlouvy mohou jako samostatnou přílohu obsahovat definice dalších pojmů, o nichž se v těchto VOP nehovoří.

2.38 **Software:** programové vybavení počítače.

2.39 **Standardní verze APV:** definována rozsahem licence uvedeným v příloze příslušné Smlouvy.

2.40 **Technologické nároky APV:** specifikace technických požadavků pro provoz APV, která je vždy stanovena v příslušné Smlouvě (zpravidla odkazem na webové stránky Koncového dodavatele). 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.

2.41 Testovací prostředí:

- Specifikace/účel: právě jedna licence APV HELIOS Easy nebo APV HELIOS iNuvio, jež je určena k testování nových verzí či zakázkových úprav před nasazením do Produkčního prostředí. Za tím účelem je v Testovacím prostředí povoleno provozovat (výhradně) zálohy Produkčních databází.
- Podmínky poskytnutí: na základě vyžádání Odběratele, poskytnutí není zpoplatněno.
- Rozsah a počet: omezení testovacího prostředí je povoleno na max. 5 uživatelů do jádra, neobsahuje Cvičné ani Archivní databáze.

- 2.42 **Vada:** odchylka od specifikace APV, definované popisem funkcí v existující Programové dokumentaci. Vada existuje, pokud softwarový produkt neplní funkce uvedené v dokumentaci nebo dodává chybné výsledky nebo nekontrolovatelně přerušuje svůj provoz (blíže viz článek 8 těchto VOP).
- 2.43 **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.
- 2.44 Všeobecné obchodní podmínky: dokument definující všeobecné podmínky spolupráce Dodavatele a Odběratele (dále také jen VOP), který tvoří nedílnou součást každé smlouvy uzavírané Dodavatelem. V případě rozporu příslušné smlouvy s VOP má vždy přednost úprava obsažená v příslušné smlouvě.
- 2.45 **Výstup:** je výsledek plnění Dodavatele.
- 2.46 **Vzdálený přístup:** je služba, při které se pracovník Dodavatele spojí s Odběratelem bezpečným připojením na pracovní stanici a/nebo serveru Odběratele na základě jeho požadavku a aktivace spojení. Služba je určena k řešení Vad.
- 2.47 **Zákon o některých službách informační povinnosti:** Zákon České republiky č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů.
- 2.48 **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.
- 2.49. **ZZOÚ:** Zákon České republiky č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

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 to za současného splnění podmínek, že informace o legislativní změně budou zveřejněny zákonným způsobem s dostatečným předstihem před účinností takové změny a podmínky existence smlouvy o údržbě (smlouvy o Maintenance) uzavřené mezi Dodavatelem a Odběratelem. 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. Odběrateli nevzniká žádný nárok na úpravu algoritmu APV dle jeho požadavků. V případě změny algoritmu z důvodu změn legislativních předpisů, jež jsou zapracovány v APV, rozhoduje o způsobu a formě jejich změn výlučně Koncový dodavatel.

3.3. Dodavatel se zavazuje odstranit bez zbytečného prodlení Vady, které brání v jeho dalším používání. Opravenou verzi APV Koncový dodavatel zveřejní prostřednictvím standardních distribučních mechanismů (internet, dopis, e-mail apod.). Podmínky pro reklamační řízení jsou uvedeny v článku 8 (Reklamační řízení).

3.4. Dodavatel si vyhrazuje právo ukončit podporu funkčnosti APV provozovaných na těch platformách, které jejich prvovýrobci přestali podporovat na úrovni compatibility 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 Helpdesk, pokud byl překročen stanovený limit počtu Incidentů za daný kalendářní měsíc, a to tak, že Incidents nad rámec jsou považovány za Servisní zásah a minimální fakturační jednotka bude 0,5 hod. Počet Incidentů nad limit stanovený v odstavci 2.17. je vyhodnocen do patnácti (15) kalendářních dnů a následně fakturován.

3.7. V případě, že Odběratel nezaplatí cenu za Poskytnutí uživatelských práv v dohodnutém termínu po podpisu Smlouvy, Dodavatel má právo od příslušné 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. 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 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 Assecos Solutions Partners Open), a to na základě smluvních vztahů s těmito třetími stranami dle Autorského zákona.

3.11. Práva k užívání APV poskytuje Dodavatel Odběrateli prostřednictvím licenční smlouvy. Nestanoví-li příslušná Smlouva výslovně jinak, má se zato, že Dodavatel poskytl Odběrateli také časově omezené nevýhradní právo na dobu deseti (10) let k užití jakéhokoliv výsledku činností či služeb poskytnutých či učiněných Dodavatelem na základě příslušné Smlouvy, 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 odstavec 3.4.
- 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 prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámit Dodavateli případné změny údajů o Odběrateli a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné plnění Smlouvy.
- 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. Odběratel bere rovněž na vědomí, že Dodavatel v takovém případě není schopen dodržet lhůty specifikované v odst. 8.7 těchto VOP (Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady a Lhůta pro odstranění Vady). Dodavatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Odběrateli.
- 4.6 Odběratel není bez písemného souhlasu Dodavatele oprávněn zejména:
 - 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 udělovat oprávnění pro jiné právnické či fyzické osoby k výkonu práva užití APV;
 - 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 s nimi jinak, než jak umožňuje Smlouva;
 - 4.6.5 nakládat s Testovacím prostředím jakkoliv jinak, než jak je specifikováno v odst. 2.41 těchto VOP.
- 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 licenční ujednání sjednaná příslušnou Smlouvou a/nebo těmito VOP (zejména, nikoliv výlučně, odstavce 4.6. a 4.7. těchto VOP), případně ustanovení Autorského zákona či Občanského zákoníku ve věcech majetkových práv, je takové jeho jednání považováno také za hrubé porušení, na základě čehož je Dodavatel oprávněn požadovat a Odběratel povinen uhradit smluvní pokutu ve prospěch Dodavatele, a to ve výši dvojnásobku (2x) 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 Dodavatele na případnou náhradu vzniklé újmy. Současně je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.

- 4.9 Odběratel je povinen udržovat po celou dobu platnosti a účinnosti Smluv e-mailovou adresu uvedenou v hlavičce Smlouvy/Smluv, či v případě její změny Dodavateli prokazatelně sdělit novou e-mailovou adresu. Na tuto e-mailovou adresu budou Dodavateli doručovány důležité informace v souvislosti s těmito VOP či Smlouvou/Smlouvami apod. V případě porušení této povinnosti ze strany Odběratele se příslušné informační povinnosti Dodavatele považují za splněné odesláním na e-mailovou adresu Odběratele uvedenou v příslušné smlouvě (resp. na nově sdělenou e-mailovou adresu).

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 písemně (elektronicky) informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po provedení takové změny.
- 5.2 V zájmu optimálního plnění příslušné 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 písemně (elektronicky) 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 kapacity 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 součinnosti Odběratele vylučuje vznik odpovědnosti Dodavatele za vzniklou újmu.
- 5.5 5.5. Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo

elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn vyúčtovat Odběrateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení Odběratele s plněním této povinnosti. Současně je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na povinnost Odběratele hradit smluvní pokutu, na kterou vznikl Dodavateli nárok za doby existence Smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1 Ceny za plnění uvedené ve Smlouvě (Smlouvách) nezahrnují daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 6.2 Smluvní strany sjednávají splatnost daňových dokladů (faktur) na deset (10) kalendářních dnů ode dne jejich vystavení.
- 6.3 Za splnění peněžitého závazku je považován okamžik připsání příslušné platby na účet Dodavatele.
- 6.4 Smluvní strany sjednávají, že pokud Odběratel nezaplatí jakékoli finanční plnění vyplývající z příslušné Smlouvy (Smluv) v termínu stanoveném danou fakturou, je Dodavatel oprávněn požadovat a Odběratel je povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,06 % z jistiny dlužné částky za každý, byť i započatý den prodlení.
- 6.5 Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce 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 Reklamáce řešena.
- 6.6 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 třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí deseti (10) kalendářních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 6.7 Změna Ceníku služeb: Dodavatel má právo aktualizovat pro daný kalendářní rok Ceník služeb. O změně Ceníku služeb je Dodavatel povinen informovat Odběratele nejméně třicet (30) kalendářních dnů předem na emailovou adresu Odběratele uvedenou v hlavičce příslušné Smlouvy. Odběratel je oprávněn změnu Ceníku služeb odmítnout a příslušnou Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli. Odmítnutí změn Ceníku služeb a výpověď Smlouvy musí být Dodavateli doručeny Odběratelem nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti, jinak se k odmítnutí a výpovědi nepřihlíží. V případě, že Odběratel doručí Dodavateli v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změn Ceníku služeb bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovému odmítnutí se nepřihlíží a Odběratel je povinen hradit za poskytované plnění cenu uvedenou ve změněném Ceníku služeb.

- 6.8 Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit poplatek za poskytování Maintenance nebo za Službu ERPORT uvedený 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 odstavce budou platné počínaje rokem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. V případě, že poplatek za poskytování Maintenance nebo za službu ERPORT za daný rok byl vyfakturován Dodavatelem ještě před zveřejněním předmětného indexu Českým statistickým úřadem, je Dodavatel oprávněn doúčtovat případný rozdíl ve výši poplatku do konce daného kalendářního roku. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé upravit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém příslušná Smlouva nabyla účinnost.
- 6.9 Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování), 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 Dodavatele za Odběratelem proti jakékoli peněžitě 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. 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 nepřijatelnou 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 rekodifikovaného Občanského zákoníku (tedy před datem 1. 1. 2014), ve lhůtě deseti (10) 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 pěti (5) pracovních dnů od předání neoznámí Dodavateli Vady plnění.
- 7.3 Ty části předmětu plnění, pro které bylo dohodnuto převzetí Akceptací, se považují za předané, pokud bylo Odběratelem jejich převzetí akceptováno nebo byla prokazatelně splněna sjednaná Akceptační kritéria. Není-li sjednáno konkrétní datum, Odběratel je povinen provést Akceptaci do pěti (5) pracovních dnů od výzvy Dodavatele, nebo Dodavateli oznámit 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 Nedostatky bránící převzetí plnění se rozumí nesplnění sjednaných Akceptačních kritérií či Vada kategorie A dle odstavce 8.3. Případné výhrady Odběratele plynoucí z deklarovaných Vad kategorie B a C dle odstavce 8.3. nebrání Akceptaci Výstupu. Pro vypořádání výhrad Akceptace je ze strany Dodavatele definován návrh řešení.
- 7.5 Odběratel je povinen převzít výsledky činností Dodavatele, pokud tyto splňují předem dohodnuté podmínky.

8. Reklamační řízení

8.1 Předmětem reklamačního řízení je Vada a řízení probíhá výhradně v komunikačním jazyce.

8.2 Kategorizace Vad:

8.2.1 Vadou kategorie A (kritická Vada) se rozumí – závažná Vada způsobená Dodavatelem navozující takový stav APV, kdy v něm není možné provádět žádné úkony, a to i v úrovni prohlížení 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.

8.2.2 Vadou kategorie B (vážná Vada) se rozumí – střední Vada způsobená Dodavatelem, kdy určitá

funkcionalita APV pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Dodavatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracnosti.

- 8.2.3 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.

8.3 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 Vady zajištěno eskalací přes příslušné manažery až k statutárním zástupcům.

8.4 Dodavatel si vyhrazuje právo klasifikovat výhrady k ergonomii APV jako náměty na zlepšení APV, a tudíž nemohou být klasifikovány jako Vady.

8.5 Reklamace musí obsahovat dostatečný popis Vady tak, aby Dodavatel mohl provést její kategorizaci. Reklamace bude Odběratelem uplatněna prostřednictvím Helpdesku, přičemž:

- 8.5.1 Odběratel ohlásí zjištěné Vady v nejkratším možném termínu od jejich zjištění.

- 8.5.2 V případě, že Odběratel nedodal podrobnou specifikaci Vady, a to zejména číslo verze APV, akci 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".

8.6 Lhůty:

- 8.6.1 Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady, resp. posouzení nedostatku: Počet pracovních hodin či dnů od nahlášení Vady na Helpdesku, či doručení reklamace, do zahájení prací na vyřešení Vady.

- V případě Vady kategorie A: Do 24 pracovních hodin
- V případě Vady kategorie B: Do 48 pracovních hodin
- V případě Vady kategorie C: Do 20 pracovních dnů

- 8.6.2 Lhůta pro odstranění Vady: Počet pracovních hodin či dnů od zahájení prací na vyřešení Vady do vyřešení Vady. Tato lhůta začíná běžet okamžikem splnění předchozí lhůty popsané v odstavci 8.6.1

- V případě Vady kategorie A: Do 6 pracovních dnů
- V případě Vady kategorie B: Do 30 pracovních dnů
- V případě Vady kategorie C: V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu konkrétního produktu a pokud byla nahlášena více jak 6 měsíců před vydáním nové verze.

8.7 Úprava základních lhůt na odstranění Vad:

- 8.7.1 V případě, že Odběratel nezajistí Dodavateli funkční Vzdálený přístup, lhůta pro odstranění Vady uvedená u kategorie A se prodlužuje o dobu zřízení přístupu.
 - 8.7.2 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.
 - 8.7.3 Do lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C se nezapočítává doba, po kterou nemohl Dodavatel řešit reklamaci v důsledku vyšší moci.
 - 8.7.4 Lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C mohou být upraveny smluvně mezi Dodavatelem a Odběratelem.
- 8.8 Za odstranění Vady se považuje zveřejnění opravené verze v APV iNuvio, pomocí vzdáleného přístupu nebo odstranění jiným elektronickým plněním. Za odstranění Vady se považuje zveřejnění takového alternativního postupu Dodavatelem, jehož dodržení zajistí funkcionalitu Vadou postižené funkčnosti. Za odstranění Vady se považuje i změna její kategorie formou částečného odstranění Vady na méně závažnou Vadu podle uvedené kategorizace, přičemž celkový čas na její odstranění nesmí překročit termíny uvedené v odstavci 8.6 pro kategorii, ve které je Vada zařazena po změně kategorie.
- 8.9 V případě Neoprávněné reklamace je Dodavatel oprávněn fakturovat veškeré náklady na provedené reklamační řízení Odběrateli v plné výši dle platného ceníku služeb.
- 8.10 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. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

- 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 Funkce APV mimo rámec popisu v dodané dokumentaci, ani nevhodnost programů pro zajištění cíle Odběratele, nejsou důvodem k uplatnění práv z vadného plnění.

- 9.3 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 nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Odběratele.
- 9.4 Dodavatel odpovídá Odběrateli za škodu, která mu vznikne v důsledku porušení smluvního závazku Dodavatelem vyplývajícího ze Smlouvy, jejíž součástí jsou tyto VOP.
- 9.5 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, či 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.
- 9.6 Dodavatel neodpovídá za újmu vzniklou Odběrateli v období od přijetí legislativních změn do doby aktualizace APV provedené podle odst. 3.1. VOP a v případech, kdy Odběratel pokračoval ve využívání APV i po ukončení Smlouvy.
- 9.7 Dodavatel nenese odpovědnost za odstranění Vad a případnou újmu vzniklou v souvislosti s Vadami, pokud:
- je APV provozováno v jiném než v Podporovaném prostředí;
 - Vady vznikly důsledkem nesprávného používání APV, vzájemným působením APV a jiného Softwaru, haváriemi, viry nebo pokud Odběratel poruší tyto VOP;
 - Vady vznikly důsledkem toho, že Odběratel nedodržel písemné doporučení Dodavatele v návaznosti na dříve oznámené Vady a neprovedl řešení těchto Vad;
 - Vady vznikly provozováním APV v rozporu s dodanou Programovou, uživatelskou, popř. technickou dokumentací;
 - Vady vznikly úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do dodaného APV bez souhlasu Dodavatele (s výjimkou úprav za použití nástrojů k tomu účelu poskytovaných);
 - Vady vznikly zásahem do datových struktur mimo příslušné APV;
 - Vady vznikly zásahem do dat mimo příslušné APV;
 - Vady byly způsobeny komponentami APV Odběratele;
 - Vady vznikly zanedbáním předepsané údržby ze strany Odběratele, v případě, že je taková Odběrateli prokazatelně předepsána;
 - Vady vznikly Neodborným zásahem;
 - se Vady týkají části APV, která vznikla Neodborným zásahem. Dodavatel nese odpovědnost výhradně za distribuční verzi a vývojové úpravy poskytnuté Dodavatelem nebo jeho certifikovanými partnery.
- 9.8 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moci).
- 9.9 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.
- 9.10 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 APV do provozu.

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 2.10.
- 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 Dodavateli nastává právo fakturace plnění.
- 10.4 Odběratel akceptuje dodací termíny uvedené Dodavatelem, které jsou podloženy prostředky elektronické komunikace, 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 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 Smluv,
- koordinovat součinnost smluvních stran,
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smluv.

11.4 Všechny dokumenty mající vztah k plnění příslušných 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 příslušných Smluv, příslušných právních předpisů nebo na základě písemného pověření.

11.5 Dokumenty uvedené v odst. 11.4. se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:

- osobně oproti potvrzení o převzetí,
- doporučeným dopisem 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,
- 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 zaslaných tímto způsobem.

11.6 V případě doručování dokumentů v elektronické formě budou smluvní strany používat formát PDF nebo výstup z MS Office 2013 a vyšší. Dokumenty v elektronické formě lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty, cloudového úložiště, nebo na dohodnutém datovém médiu (USB disk, CD/DVD-ROM apod.).

11.7 Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví příslušné 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 a zákaz konkurence

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 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance Smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu příslušné Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků Smluvních stran podle podmínek příslušné Smlouvy a těchto VOP.

12.2 Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, vyjma Klíčových obchodních partnerů, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění příslušné 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:

- 12.2.1 zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subPoskytovatelům smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
- 12.2.2 zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,
- 12.2.3 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,
- 12.2.4 bankám financujícím Odběratele a/nebo Klíčového obchodního partnera,
- 12.2.5 osobám, které jsou osobami spřízněnými se Smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Zákona o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z příslušné Smlouvy,
- 12.2.6 Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovvi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.

- 12.3 V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti dle tohoto článku, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 30 000,- Kč (slovy třicet tisíc korun českých) s tím, že povinná Smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 12.4 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.
- 12.5 Jakékoliv veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s těmito VOP, Smlouvou, 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 (slovy jedno sto tisíc korun českých), kterou je porušující strana povinna uhradit do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení příslušné výzvy.
- 12.6 Za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména Obecným nařízením GDPR, jsou Smluvní strany jsou oprávněny pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů druhou Smluvní stranou a tyto uchovávat. Obě Smluvní strany jsou dále oprávněny pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický záznam o komunikaci s druhou Smluvní stranou, včetně evidence telefonických hovorů. Pořizování video a audio záznamu z osobních jednání mezi Odběratelem a Dodavatelem podléhá vždy předchozímu souhlasu obou smluvních stran.
- 12.7 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. V případě porušení tohoto ustanovení má poškozená smluvní strana právo požadovat od druhé smluvní strany za každý jednotlivý prokázaný případ porušení smluvní pokutu ve výši odpovídající 12násobku 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.

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 objednávky 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 VOP. Je-li Smlouva uzavřena v jiné formě než písemné, 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 Občanského zákoníku 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 povinen na tuto skutečnost Odběratele upozornit při prodeji nebo poskytnutí APV, případně služby.

13.5 Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:

- 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. Odstoupením nezaniká povinnost druhé strany uhradit již vystavené a doručené faktury, pokud plnění takto vyfakturované bylo ke dni odstoupení poskytnuto. Nesplacené dluhy Odběratele vůči Dodavateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Odběrateli, neuvede-li Dodavatel pozdější termín. Úhrady za již poskytnutá plnění dle příslušné Smlouvy Dodavatel po odstoupení nevrací.
- Výpovědí jedné ze smluvních stran i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě. Pokud ve Smlouvě stanovena není, je výpovědní lhůta dva (2) měsíce a začíná plynout následujícím kalendářním měsícem po doručení výpovědi.
- Dohodou smluvních stran. Za uzavření dohody se považuje i oznámení o akceptování návrhu druhé strany.

13.6 Již uhrazené platby za Maintenance či licence bez ohledu na období, na které byly hrazeny, se v případě zániku smlouvy nevracejí.

14. ZMĚNA SMLOUVY NEBO VOP

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 navrhovat 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 dva (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 patnáct (15) kalendářních 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 Zpracování osobních údajů:

15.1.1 Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací Smlouvy při plnění svých povinností přijdou její pověřeni pracovníci do styku s osobními údaji a citlivými údaji (resp. osobními údaji zvláštních kategorií) ve smyslu ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR, budou s těmito osobními údaji, krom zachování povinnosti mlčenlivosti dle článku 12 (Ochrana důvěrných informací a zákaz konkurence) těchto VOP, nakládat v souladu se všemi požadavky českého právního řádu na jejich ochranu, a to zejména s ohledem na požadavky ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR.

15.1.2 Pokud je zpracování osobních údajů co do právního důvodu založeno na souhlasu příslušného subjektu údajů, je zpracování těchto údajů upraveno vždy přímo ve Smlouvě nebo prostřednictvím jiného doložitelného právního aktu, přičemž je vždy stanoven předmět a doba trvání zpracování, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů, povinnosti a práva správce.

15.1.3 Odběratel bere na vědomí, že plnění dle Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel v takovém případě zajistí, aby, pokud dojde k naplnění podstaty zpracování osobních údajů ve smyslu ZZOÚ a/nebo Obecného nařízení GDPR, takovýto subdodavatel vůči Odběrateli plnil všechny povinnosti vyplývající z právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, zejména se ZZOÚ a Obecným nařízením GDPR. Dodavatel odpovídá

za plnění povinností subdodavatelem stejně, jako kdyby plnění poskytoval sám.

15.2 Zpracování jiných než osobních údajů – ustanovení tohoto odstavce se použije pouze v případě, kdy je Odběratelem právnická osoba:

15.2.1 Odběratel souhlasí suváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.

15.2.2 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.

15.2.3 Odběratel přijetím těchto VOP dává Dodavateli souhlas k zasílání 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 o některých službách informační společnosti.

16. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

16.1 Tyto VOP jakožto i všechny příslušné Smlouvy se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.

16.2 V případě jakéhokoliv sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s těmito VOP a/nebo příslušnou Smlouvou 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 dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu dle sídla Dodavatele jako soudu prvního stupně.

17. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

17.1 Odběratel přijetím těchto VOP dává Dodavateli dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, § 26 odst. 4 souhlas k elektronické fakturaci.

17.2 Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného svolení druhé strany, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.

17.3 Pokud bylo mezi Dodavatelem a Odběratelem sjednáno, že se jejich vzájemné vztahy řídí VOP, řídí se jejich vzájemné vztahy vždy tím nejaktuálnějším zněním VOP

platným v době uzavření příslušné smlouvy. Znění VOP je dostupné ve veřejně přístupné části webových stránek Dodavatele (na www.helios.eu).

17.4 V případě rozporu příslušné Smlouvy s VOP má vždy přednost úprava obsažená v příslušné Smlouvě.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.06.2026.

Příloha č. 1 – Pravidla testování standardní verze APV a dovývoje

V případě vydání nové verze APV HELIOS či instalace Dovývoje, je Odběratel povinen otestovat funkčnost nové verze nebo Dovývoje, a **to vždy nejprve v Testovacím prostředí (TEOR)**. Nasazením nové verze APV HELIOS či Dovývoje do Produkčního prostředí (HEOR) Odběratel potvrzuje, že si novou verzi nejprve řádně otestoval v Testovacím prostředí, a tato je v pořádku. V případě porušení povinnosti Odběratele testovat neodpovídá Dodavatel za funkčnost systému, ani za jakoukoliv újmu vzniklou Odběrateli.

Odběratel je povinen zabezpečit odbornou způsobilost pracovníků, kteří testování provádí. Pro instalaci testovacího prostředí a zálohování dat je třeba znalost na úrovni administrátora IT systémů. Pro testování funkčnosti je nutná znalost klíčových postupů v dané oblasti a rizik, která se mají testováním ověřit. Při provádění těchto činností neodborným personálem hrozí nevratná ztráta či poškození dat.

Níže uvedený postup nenahrazuje odborná školení ani podrobný uživatelský manuál. Jedná se pouze o základní schéma postupu, které je nutné dodržet.

Při testování funkčnosti Dovývoje (v nové verzi APV HELIOS) je Odběratel povinen postupovat podle níže uvedeného scénáře:

1. **Testovací prostředí (TEOR)** – provést instalaci testovacího prostředí, pokud ještě nebylo nainstalováno.

Jedná se o instalaci APV HELIOS na počítači, kde není spouštěná/používaná produkční verze (HEOR). *(Důvodem je registrace pluginů do registrů Windows na počítači, z kterého je program spouštěn.)* Zároveň je nutno mít definovanou jinou systémovou databázi v souboru helios.ini pro testovací a produkční prostředí.

2. **APV HELIOS (TEOR)** – v rámci testovacího prostředí stažení a instalace nové verze APV HELIOS vč. nových verzí používaných pluginů. Při aktualizaci je přednastavené automatické zálohování stávajících programových souborů, tuto volbu ponechat aktivní.
3. **APV HELIOS (HEOR)** – provést zálohu všech databází v instalaci (všech používaných) a jejich následná obnova v Testovacím prostředí (TEOR).
4. **APV HELIOS (TEOR)** – otestovat kompletní funkčnost Dovývoje v testovacím prostředí (podle postupů sepsaných v popisu Dovývoje).
 - a) Testování je OK – Dovývoj či nová verze APV HELIOS lze aplikovat do produkčního prostředí (HEOR).
 - b) Testování není OK - Dovývoj nefunguje či způsobuje jiné Vady – **Kontaktovat podporu APV HELIOS** s popisem charakteru chyby.

V případě, že došlo k nasazení do Produkčního prostředí bez otestování v Testovacím prostředí s korektním výsledkem a Dovývoj v produkčním prostředí nefunguje či způsobuje jiné vady, jedná se o nepodporovaný postup a je nutné situaci řešit individuálně – **Kontaktovat podporu APV HELIOS** a domluvit se na konkrétním postupu.