Všeobecné obchodní podmínky Quantica Solutions a.s.

Quantica Solutions a.s.
IČO: 22355278
Malátova 461/17,
Smíchov, 150 00 Praha 5

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 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**: postup, kterým Odběratel odsouhlasí obsah a rozsah Dodavatelem poskytnutých služeb či jejich části nebo kvalitu jinak specifikovaného předmětu akceptace a na základě kterého vzniká Dodavateli nárok na finanční plnění, není-li mezi stranami sjednáno jinak. Výsledek Akceptace je popsán v Akceptačním protokolu.

2.2 **Akceptační protokol**: dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Akceptace a zpravidla také vyjádření Smluvních stran o hodnocení rozsahu a kvality předmětu Akceptace. Akceptační protokol je sepsán na základě předem dohodnutých podmínek Akceptace, včetně kategorizace Vad, které jsou důvodem pro neakceptaci, a kategorizace Vad, které vedou k Akceptaci s výhradou. Akceptační protokol vyjadřuje nepochybný souhlas smluvních stran s obsahem dokumentu nebo s rozsahem a kvalitou části provedených prací, tedy s předmětem Akceptace.

2.3 **Aktuální verze**: poslední platná verze, distribuovaná dle podmínek příslušné Smlouvy a těchto VOP řádným mechanismem Dodavatele; jedná se zpravidla o (i) HELIOS Nephrite nebo některou z jeho částí anebo (ii) Dokumentaci. Verze se uvádí jako trojice čísel reprezentující Major Version, Minor Version a Patche.

2.4 **Analýza požadavků (Cílový koncept)**: dokument, který vychází z Definice projektu nebo nabídky a dále Definici projektu rozvíjí zejména následovně: (i) v popisu uživatelských požadavků, včetně analýzy/cílového konceptu, co je standard použitého řešení, resp. odchylek od něj, (ii) základním popisem procesů, včetně popisu odchylek od standardu a (iii) popisem realizace odchylek od standardu použitého řešení, tj. např. popisem programových úprav, nastavení, včetně způsobu a podmínek jejich provedení. Spolu s dalšími dokumenty je součástí Projektové dokumentace.

2.5 **Aplikace Minor Version**: postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.

2.6 **Aplikace Patche**: postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel aplikuje předané datové soubory, skripty a další součásti Patche do adresářů HELIOS Nephrite a příslušných databází, a zajišťuje tak aplikaci oprav do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.

2.7 **Aplikace Upgrade**: postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci nové verze HELIOS Nephrite do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.

2.8 **Aplikace zákaznického balíčku**: obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Odběratele na základě jeho požadavku a podle jeho specifických podmínek a potřeb.

2.9 **Autorský zákon**: zákon České republiky č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

2.10 **Balíček**: sada datových souborů používaných pro aktualizace HELIOS Nephrite.

2.11 **Ceník služeb**: aktuální ceník služeb Dodavatele, který je uveden v příslušné Smlouvě (nebo na který příslušná Smlouva odkazuje) a který je nejčastěji vyjádřen v hodinové sazbě.

2.12 **Další oprávnění uživatelé**: právnické, popř. fyzické osoby, které jsou ve smyslu Zákona o obchodních korporacích majetkově propojeny s Odběratelem a současně jsou specifikovány v příslušné Smlouvě.

2.13 **Definice projektu**: základní dokument projektu, který je vytvořen za součinnosti Odběratele a Dodavatele před zahájením nebo v rámci projektu a který obsahuje specifikaci rozsahu, cíle projektu a parametry potřebného HW vybavení a standardního SW potřebného k realizaci projektu. Spolu s dalšími dokumenty je součástí Projektové dokumentace.

2.14 **Dodavatel**: společnost Quantica Solutions, a.s.

2.15 **Dokumentace**: dokumentace HELIOS Nephrite vytvářená Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, a poskytovaná v rámci podlicence HELIOS Nephrite v elektronické podobě (není-li dohodnuto jinak).

2.16 **Dokup**: je Dodavatelem specifikovaný postup, jehož provedením Dodavatel zavede do HELIOS Nephrite u Odběratele soubor funkcionalit objednaných a zaplacených Odběratelem.

2.17 **Dovývo**j: zpoplatněná dodávka individualizovaného programového řešení dle požadavku Odběratele. Při zakázkovém Dovývoji se zpravidla jedná o soubor funkcionalit, jenž Dodavatel dodá formou zakázkového souboru. Obsahem zakázkového souboru může být například zakázková šablona HELIOS Nephrite, zakázková třída HELIOS Nephrite,

zakázková funkce HELIOS Nephrite, funkce manažerského rozhraní HELIOS Nephrite, OLAP datová kostka či jiné prvky HELIOS Nephrite.

2.18 **Extranet**: informační internetový portál Koncového dodavatele pro registrované zákazníky a Partnery Koncového dodavatele a registrované zákazníky Dodavatele, tj. i pro Odběratele. Poskytuje nové verze, včetně dokumentace a informací o nových verzích HELIOS Nephrite, a další provozní agendy.

2.19 **Funkční test**: základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Dodavatele. Na základě výsledků Funkčního testu jsou provedeny změny konfigurace tak, aby funkčnost odpovídala specifikacím definovaným v příslušné Smlouvě. Vykonává ho Dodavatel.

2.20 **Harmonogram prací**: funkčně a věcně navazující a vzájemně provázaný sled činností, které musí být provedeny k řádnému, včasnému a úspěšnému provedení a dokončení projektu s návazností na fakturaci dílčích plnění.

2.21 **HELIOS Nephrite**: informační systém (soubor počítačových programů) pro tzv. Enterprise Resource Planning (ERP) s obchodním názvem HELIOS Nephrite, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Koncový dodavatel. Nejsou-li písemně sjednány dodatečné programové úpravy, je rozsah funkcionality jednotlivých částí HELIOS Nephrite specifikován ve standardní dokumentaci, která je uvedena na webových stránkách Koncového dodavatele. S HELIOS Nephrite mohou tvořit součást (či k němu funkčně náležet) také jiné počítačové programy (včetně počítačových programů třetích stran).

2.22 **HELIOS Open**: síť autorizovaných smluvních partnerů Koncového dodavatele pro poskytování vývojových, konzultačních, implementačních a integračních služeb a Maintenance, se společným procesem odborné certifikace v rámci HELIOS Nephrite.

2.23 **HelpDesk**: souhrn nástrojů Dodavatele určený mimo jiné pro komunikaci, výměnu dokumentů a další provozní agendy Dodavatele pro Odběratele, registrované zákazníky a Partnery (např. Tiket, elektronická pošta, fax, Extranet).

2.24 **Hotline**: telefonická, on-line nebo e-mailová služba Dodavatele pro Odběratele, zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání HELIOS Nephrite.

2.25 **Chyba**: chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho částí v průběhu Implementace a/nebo migrace z HELIOS Green (tedy před Rutinním provozem), které odporuje funkcionalitě deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci a které probíhá v rozporu s chováním HELIOS Nephrite uvedeném v Testovacích scénářích uvedených v Analýze požadavků.

2.26 **Implementace**: proces nasazení HELIOS Nephrite (u Odběratele či u Odběratelem určených subjektů) konkretizovaného na základě Projektové dokumentace a jeho uvedení do Rutinního provozu v rozsahu a krocích stanovených Smlouvou o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (resp. Smlouvou o spolupráci a Implementaci) a jejími přílohami. Implementace probíhá prostřednictvím provedení Implementačních služeb.

2.27 **Implementační metodika**: interní dokument Dodavatele představující souhrn pracovních postupů, pokynů a dokumentů určujících způsob poskytnutí Implementačních služeb jak v jednotlivých fázích projektu, tak i projektu jako celku, vedoucí k úspěšnému dokončení Implementace. Jedná se zejména o strukturu řízení projektu, eskalační proceduru, dokumenty jednotlivých fází projektu a formality projektu, Harmonogram prací, zápisy z

jednání řídících struktur projektu a implementačních týmů, změnové listy, Předávací a Akceptační protokoly.

2.28 **Implementační služby**: činnosti a služby směřující k dokončení Implementace.

2.29 **Informační zdroje**: zejména webové stránky Dodavatele, partnerská sekce webových stránek Dodavatele, Extranet, popř. další elektronické zdroje spravované Dodavatelem.

2.30 **Klíčový obchodní partner**: subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v některé ze Smluv.

2.31 **Klíčový uživatel**: pracovník Odběratele odpovědný za Rutinní provoz HELIOS Nephrite v určité svěřené oblasti funkcionality HELIOS Nephrite (modulu) a za testování změn funkcionality přiděleného modulu v Testovacím prostředí, zodpovědný zpravidla za školení Koncových uživatelů.

2.32 **Komplexní test**: konečné ověření zákaznické funkčnosti HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí Odběratele před zahájením Rutinního provozu. Vykonává ho Odběratel s podporou Dodavatele.

2.33 **Koncový dodavatel**: společnost Asseco Solutions, a.s., IČ 64949541, sídlem Česká republika, Praha 4, Zelený pruh 1560/99, 14002.

2.34 **Koncový uživatel (Uživatel)**: pracovník Odběratele nebo Klíčového obchodního partnera, který má přidělena přístupová práva do HELIOS Nephrite.

2.35 **Konkurenční uživatel**: jedná se o každého uživatele, který se přihlásí do HELIOS Nephrite a tím užívá jednu podlicenci Konkurenčního uživatele do doby, než se ze systému HELIOS Nephrite odhlásí.

2.36 **Konzultant**: pracovník Dodavatele plnící úkoly související s Implementací HELIOS Nephrite a poskytováním dalších konzultačních služeb.

2.37 **Maintenance**: služby poskytované Odběrateli v post-implementační fázi, které jsou předmětem Podlicenční smlouvy a smlouvy o Maintenance (resp. Podlicenční smlouvy). Dělí se na standardní Maintenance a nadstandardní Maintenance a jejich rozsah a forma poskytování je specifikována v příloze č. 1 těchto VOP. Postupy pro poskytování Maintenance pak určují Provozní podmínky (viz příloha č. 2 těchto VOP).

2.38 **Major Version**: balíček programových souborů vytvořený Dodavatelem pro Odběratele, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel za podmínek uvedených v těchto VOP nebo v příslušné Smlouvě novou verzi HELIOS Nephrite se všemi standardními funkcionalitami HELIOS Nephrite zahrnutými do Major Version Dodavatelem. Major Version zahrnuje zásadní změny a opravy funkčnosti. Balíček může obsahovat i změny rozhraní a datového modelu. Vyžaduje testování rozsáhlých skupin procesů a integrací napojení na ostatní systémy.

2.39 **Minor Version**: balíček programových souborů zahrnující opravy a nové funkcionality bez změny veřejného rozhraní pro danou Major Version HELIOS Nephrite.

2.40 **Nástroj řízení kvality**: nástroj pro evidenci rizik, procesů, Testovacích scénářů, plán testování a výstupy z testování. Nástroj řízení kvality může představovat integrální součást HELIOS Nephrite nebo je součástí Extranetu.

2.41 **Neoprávněná reklamace**: reklamace uplatněná Odběratelem na Vadu, která není Reklamovatelnou vadou (a tedy je vzniklou z důvodů ležících na straně Odběratele).

2.42 **Občanský zákoník**: zákon České republiky č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

2.43 **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).

2.44 **Odběratel**: uživatel produktů a služeb Dodavatele.

2.45 **Oprávněná reklamace**: reklamace uplatněná Odběratelem na Reklamovatelnou vadu (tj. Vadu vzniklou z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů).

2.46 **Partner**: certifikovaný člen partnerské sítě HELIOS Open.

2.47 **Patch**: balíček obsahující opravy konkrétní funkcionality či funkcionalit. Oprava zahrnutá do Patche je zároveň zahrnuta do následujících verzí. Patch je uvolňován v závislosti na zjištěných či hlášených chybách a jejich závažnosti. Patch může být i zpoplatněn.

2.48 **Pilotní test**: základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Odběratele. Vykonává ho Odběratel (jeho vyškolení Klíčoví uživatelé).

2.49 **Požadavek**: požadavek na rozšíření, úpravu nebo změnu funkčnosti HELIOS Nephrite nad rámec funkčnosti dodaného HELIOS Nephrite. Řeší se individuálně na základě samostatně uzavřené Smlouvy nebo objednávky.

2.50 **Pracovní den**: dny v kalendářním týdnu, a to pondělí až pátek v době mezi 08:00 hod. a 17:00 hod. (pracovní hodiny), s výjimkou dnů pracovního klidu (tj. státních svátků a ostatních svátků), nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

2.51 **Produkční prostředí**: provozní prostředí tvořené hardwarem, operačním systémem, komunikačním prostředím, databází, HELIOS Nephrite včetně jeho nastavení a uživatelských dat, ve kterém uživatelé užívají HELIOS Nephrite s plnou funkčností v Rutinním provozu.

2.52 **Projektová dokumentace**: souhrn dokumentů určujících podobu, rozsah a způsob provedení Implementace. Zpravidla se jedná o dokumenty Definice projektu, Analýza požadavků, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídících struktur projektu, zápisy z jednání v rámci Změnového řízení, Předávací protokoly a Akceptační protokoly.

2.53 **Projektový manažer**: osoba oprávněná plánovat a koordinovat činnosti v rámci Implementace, úkolovat členy projektového týmu a vymáhat plnění a součinnost ostatních smluvních stran. Každá ze Smluvních stran jmenuje pro potřeby Implementace svého Projektového manažera, který je vybaven příslušnou pravomocí k vykonávání výše uvedených činností. V případě migrace z HELIOS Green na HELIOS Nephrite může tyto pravomoci a zodpovědnosti zastávat rovněž vedoucí migrace.

2.54 **Provozní podmínky**: souhrn práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s poskytováním Maintenance. Jsou součástí těchto VOP jako příloha č. 2.

2.55 **Předání**: postup, ve kterém jedna Smluvní strana předá a druhá Smluvní strana převezme jakýkoliv dokument nebo výsledek celku či části prací a/nebo služeb Dodavatele ke studiu nebo připomínkování. O Předání sepíší Smluvní strany Předávací protokol.

2.56 **Předávací protokol**: dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Předání. Předávací protokol nevyjadřuje souhlas přebírající Smluvní strany s obsahem

předmětu předání, nýbrž pouze potvrzení skutečnosti, že k takovému předání a převzetí došlo.

2.57 **QuickBuild**: balíček obsahující rychlé opravy a úpravy zákaznické funkcionality HELIOS Nephrite. QuickBuild může být vytvořen vždy jen pro konkrétní Patch nebo Minor/Major Version a je vždy určen pro konkrétního Odběratele. QuickBuild může být neplacený i placený. QuickBuild nepodléhá standardizovanému procesu testovánína straně Dodavatele.

2.58 **Realizační tým**: tým pro řešení provozních situací a k řešení případných problémů při Implementaci a následném provozování HELIOS Nephrite. Realizační tým se vytváří ze zástupců obou Smluvních stran a jeho složení a případné zvláštní kompetence jednotlivých rolí (nad rámec těchto VOP) jsou definovány příslušnou Smlouvou.

2.59 **Reklamace**: uplatnění odpovědnosti za Vady Odběratelem. Reklamace může být oprávněná (viz Oprávněná reklamace) či neoprávněná (viz Neoprávněná reklamace).

2.60 **Reklamovatelná vada**: vada, která vznikne z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů.

2.61 **Rutinní provoz**: stav HELIOS Nephrite, který umožňuje Odběrateli provozovat na tomto systému jeho běžnou činnost v základním rozsahu bez ohledu na míru uživatelského komfortu.

2.62 **Smlouva**: představuje písemnou dohodu uzavřenou mezi Odběratelem a Dodavatelem, podepsanou statutárními orgány (zmocněnými zástupci) obou Smluvních stran, příp. zmocněnců, včetně všech jejích dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva může jako samostatnou přílohu obsahovat definice dalších pojmů, o nichž se v těchto VOP nehovoří. Základními typy Smluv jsou:

a) Smlouva o Definici projektu
b) Smlouva o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (případně zvlášť Smlouva o Analýze požadavků; Smlouva o spolupráci a Implementaci)
c) Podlicenční smlouva a smlouva o Maintenance (případně zvlášť Podlicenční smlouva; Smlouva o Maintenance)
d) Zpracovatelská smlouva (upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů)
e) Rámcová smlouva o spolupráci
f) Smlouva o Dílo a poskytnutí služeb

2.63 **Smluvní strana**: smluvní strany uzavřené Smlouvy, ať už v jednotném či množném čísle, tj. Dodavatel a Odběratel, a to společně a/nebo podle kontextu kterýkoli z nich.

2.64 **Správce HELIOS Nephrite**: osoba určená Odběratelem odpovědná za Rutinní provoz HELIOS Nephrite jako celku po jeho Implementaci; rozsah odpovědností a znalostí Správce HELIOS Nephrite a obsah jeho školení je uveden v příloze č. 2 těchto VOP.

2.65 **Školicí den**: časová jednotka v rozsahu (délce) nejvýše šesti (6) po sobě jdoucích pracovních hodin s nutnými přestávkami, a to v Pracovní den.

2.66 **Školicí prostředí**: prostředí pro účely školení, specifikované obdobně jako Testovací prostředí.

2.67 **Technický správce HELIOS Nephrite**: osoba určená Odběratelem odpovědná za technickou stránku Rutinního provozu HELIOS Nephrite jako celku po jeho Implementaci; rozsah

odpovědností a znalostí Technického správce HELIOS Nephrite a obsah jeho školení je uveden v příloze č. 2 těchto VOP.

2.68 **Technologické nároky HELIOS Nephrite**: specifikace základních technických požadavků pro provoz HELIOS Nephrite, která je uvedena na webových stránkách Koncového dodavatele a která může být upřesněna/doplněna ve Smlouvě. V případě, že je HELIOS Nephrite užíván Odběratelem na výpočetní technice neodpovídající této specifikaci, Dodavatel neručí za správný chod HELIOS Nephrite (např. za rychlost systému) a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Vady, které se objeví v důsledku této skutečnosti. V důsledku neustálého vývoje v oblasti IT se Technologické nároky HELIOS Nephrite v čase mění.

2.69 **Testovací prostředí**: takové prostředí, ve kterém je možné simulovat užívání HELIOS Nephrite za stejných podmínek jako v Produkčním prostředí, avšak bez závažných nevratných následků jako v Produkčním prostředí.

2.70 **Testovací scénář**: jedná se o proces, podproces nebo dílčí činnost Uživatele v HELIOS Nephrite, která je předmětem testování.

2.71 **Tiket**: požadavek Odběratele vzniklý buď během Implementace nebo ve fázi Rutinního provozu. Rozlišuje se principiálně na Vady, Požadavky, dotazy a ostatní. Požadavky mohou být jak placené, tak neplacené. Způsob jejich vypořádání se řídí podmínkami sjednané Maintenance.

2.72 **Upgrade**: aplikace libovolného balíčku s Minor Version, Major Version nebo Patche.

2.73 **Vada**: chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho částí v Rutinním provozu, které odporuje funkcionalitě deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci.

2.74 **Zákon o obchodních korporacích**: Zákon České republiky č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů.

2.75 **Změna konfigurace**: zahrnuje takové změny nastavení a funkcionality HELIOS Nephrite, které předpokládaným způsobem vyvolají změnu chování HELIOS Nephrite.

2.76 **Změnové řízení**: změnovým řízením se rozumí postup při realizaci změny oproti dohodnutému postupu nebo řešení, které je zahrnuto v rozpočtu a časovém harmonogramu. Změnové řízení tedy může znamenat změnu Harmonogramu prací, předmětu plnění a sjednané ceny za plnění dle Smlouvy. Případné zvláštní kompetence v rámci Změnového řízení jsou sjednány ve Smlouvě o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (resp. Smlouvě o spolupráci a Implementaci).

2.77 **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, v rozsahu a za podmínek dle platných smluvních vztahů s Odběratelem, poskytovat Odběrateli Maintenance v souladu s popisem a podmínkami služby uvedenými v příloze č. 1 a příloze č. 2 těchto VOP.

3.2 Dodavatel se zavazuje dodržovat následující podmínky stran legislativních změn, jež jsou součástí standardní Maintenance. Dodavatel se zavazuje HELIOS Nephrite aktualizovat v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v HELIOS Nephrite v dále uvedeném rozsahu, 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 HELIOS Nephrite se Dodavatel zavazuje dodat popis jeho změn. Pro případ pochybností bere Odběratel na vědomí, že nárok na bezplatnou aktualizaci HELIOS Nephrite při změně legislativy vzniká Odběrateli při kumulativním splnění následujících tří (3) podmínek:

a) nutnost aktualizace je vyvolána legislativní změnou;
b) Odběratel nemá vůči Dodavateli žádný neuhrazený finanční závazek po splatnosti za Maintenance HELIOS Nephrite;
c) Odběratel má ke dni účinnosti předmětných legislativních změn nainstalované všechny Minor Version, Major Version aj. povinné aktualizace HELIOS Nephrite.

V případě, že nebudou kumulativně splněny všechny tyto podmínky, je Odběratel povinen za takovouto aktualizaci (plnění) uhradit Dodavateli cenu uvedenou v Ceníku služeb. Pro takový případ si Dodavatel písemně vyžádá od Odběratele souhlas se zahájením prací na předmětné zpoplatněné aktualizaci. Spolu s žádostí o souhlas mu zašle kvalifikovaný odhad nákladů (typicky v člověkohodinách). V případě, že Odběratel neudělí Dodavateli souhlas se zahájením prací na zpoplatněné aktualizaci do čtrnácti (14) kalendářních dnů od obdržení výzvy k udělení tohoto souhlasu, má se za to, že souhlas nebyl udělen. Aktualizace se provádí formou Minor Version nebo Patche.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Dodavatel není povinen poskytovat službu aktualizace k těm částem HELIOS Nephrite (vč. Dovývojů), ke kterým Odběratel nehradí poplatek za Maintenance.

Pro vyloučení pochybností se dodáním aktualizace rozumí dodání nezbytně nutných úprav aplikace v rozsahu standardní Implementace, a to formou vystavení instalačního balíčku nebo Minor Version ke stažení. Z bezplatného dodání je vyloučena instalace a konfigurace v prostředí Odběratele, stejně tak i jakékoliv dodatečné zákaznické úpravy.

3.3 Dodavatel se zavazuje:

3.3.1 dodržovat vnitřní bezpečnostní a jiné předpisy Odběratele, resp. subjektů, u nichž Implementace probíhá, pokud s takovými vnitřními předpisy byl Dodavatel řádně seznámen;

3.3.2 vykonávat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy prostřednictvím dostatečného počtu pracovníků, kteří budou tvořit Realizační tým a budou disponovat dostatečnou kvalifikací;

3.3.3 při provádění Implementačních služeb neporušit, neomezit ani neohrozit činnost a oprávněné zájmy Odběratele.

4. Práva a povinnosti Odběratele

4.1 Odběratel má právo užívat dodaný HELIOS Nephrite v rozsahu dohodnutém těmito VOP, příslušnou Smlouvou, v souladu s licenčním ujednáním.

4.2 Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platforem tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům HELIOS Nephrite a Podporovaným platformám, to vše za předpokladu poskytnutí součinnosti ze strany Dodavatele.

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 Smlouvy.

4.5 Za účelem diagnostiky Chyb a/nebo Vad a/nebo poskytování Maintenance umožní Odběratel pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení do svého HELIOS Nephrite podle specifikace Dodavatele. V případě, že Odběratel neumožní vzdálené připojení do svého systému, je povinen nést všechny náklady spojené s diagnostikou Vad nebo poskytnutím dílčích služeb Maintenance, pokud se tyto prováděly jiným dohodnutým způsobem. Dodavatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Odběrateli z důvodu neumožnění vzdáleného připojení.

4.6 Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Produkční prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení poslední vydané Major Version v Produkčním prostředí Odběratele. Při nenasazení Major Version do Produkčního prostředí nejpozději do šesti (6) měsíců od jeho vydání neručí Dodavatel za správný chod HELIOS Nephrite a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Vady, které se objeví v důsledku této skutečnosti. Pro případ pochybností platí, že Maintenance se vztahuje jen na poslední Major Version.

4.7 Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení poslední vydané Major Version nebo jednu Major Version zpětně v Testovacím prostředí Odběratele.

4.8 Odběratel se zavazuje:

- 4.8.1 respektovat podmínky užití HELIOS Nephrite stanovené v Dokumentaci a těchto VOP;
- 4.8.2 zajistit správu HELIOS Nephrite výhradně Správcem HELIOS Nephrite vyškoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového dodavatele;
- 4.8.3 v případě zajištění správy HELIOS Nephrite Správcem HELIOS Nephrite se Odběratel zavazuje zajistit pro tuto roli osobu s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v těchto VOP;
- 4.8.4 zajistit, s cílem eliminovat vznik Vad, aby byl HELIOS Nephrite obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Dodavatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;

4.8.5 provozovat HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům HELIOS Nephrite;

4.8.6 provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů HELIOS Nephrite (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Dodavatelem;

4.8.7 zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání HELIOS Nephrite a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání HELIOS Nephrite;

4.8.8 provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu HELIOS Nephrite;

4.8.9 umožnit Dodavateli vzdálené připojení do HELIOS Nephrite a získání zálohy databáze HELIOS Nephrite pro nutné případy dohledání Vad v datech nebo parametrizaci HELIOS Nephrite a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci HELIOS Nephrite; v případě že toto Odběratel neumožní, uhradí Dodavateli náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Odběratele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě);

4.8.10 zajistit instalaci a provoz technické infrastruktury potřebné pro provoz a Implementaci HELIOS Nephrite, a to v rozsahu dle těchto VOP a příslušných Smluv;

4.8.11 vyčlenit dostatečný počet pracovníků, disponujících příslušnou kvalifikací, kteří budou tvořit Realizační tým dle potřeb příslušných Smluv a vytvořit těmto pracovníkům podmínky pro stanovenou součinnost s Dodavatelem;

4.8.12 předat Dodavateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Dodavatele vyplývajících z uzavřených Smluv, Dodavatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiných údajů, než které mu Odběratel poskytne;

4.8.13 umožnit v nezbytném rozsahu vstup pracovníkům Dodavatele, kteří se podílejí na plnění předmětu příslušných Smluv, do všech prostor, ve kterých k plnění předmětu příslušných Smluv dochází, a v nezbytných případech i mimo běžnou pracovní dobu Odběratele, po předchozí dohodě, popřípadě i ve dnech pracovního volna a klidu a po tuto dobu nepoužívat technologicky nezbytně nutné součásti počítačové sítě pro vlastní činnost Odběratele;

4.8.14 zajistit provoz technických prostředků třetích stran, pokud to pro plnění předmětu příslušné Smlouvy je nutné;

4.8.15 zajistit pracovníkům Dodavatele, kteří se podílejí na plnění předmětu příslušných Smluv, odpovídající kancelářské prostory se standardním vybavením a možností síťového připojení;

4.8.16 zajistit vhodnou učebnu či jiný vhodný prostor (např. jednací místnost) vybavenou pracovními stanicemi připojenými k serveru s HELIOS Nephrite, určenými pro školení odborného personálu Odběratele a pro konfiguraci

HELIOS Nephrite, a to nejméně v počtu stanoveném Projektovou dokumentací;

4.9 V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku není Dodavatel v prodlení s plněním svých závazků. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto 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 pak Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.

4.10 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, např. informace o plánované změně znění, změně Ceníku služeb 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 naposledy sdělenou e-mailovou adresu).

4.11 Dodavatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za Vady, které nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Odběratele, pokud Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.

4.12 Dodavatel neodpovídá za Vady, které byly způsobeny použitím informací předaných mu Odběratelem a Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.

4.13 Vady, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Odběratele, odstraní Dodavatel v přiměřené či Smluvními stranami sjednané lhůtě na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb Dodavatele.

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 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 odstoupit od příslušné 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 anebo hotovostní úhradou Odběratele do pokladny 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. Reklamace po tomto termínu bude považovaná 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.

6.6 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 (neuplatní se na již objednané služby a na poplatek za poskytování Maintenance): 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 e-mailovou 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 takovémuto 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 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 měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. V případě, že poplatek za poskytování Maintenance za daný rok byl vyfakturován Dodavatelem ještě před zveřejněním předmětného indexu Českým statistickým úřadem, je Dodavatel oprávněn dofakturovat 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, dopravu apod.), pokud nebylo příslušnou Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě výkazů schválených Odběratelem a představují samostatný nárok Dodavatele.

6.10 Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Dodavatele za Odběratelem 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.

Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Odběratele za Dodavatelem proti jakékoli peněžité pohledávce Dodavatele za Odběratelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Dodavatele, 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 jakoukoliv Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající nebo jednotlivé příslušné Smlouvy.

6.12 Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat po Odběrateli případnou zálohu 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 deseti (10) let.

7. Dodání plnění

7.1 HELIOS Nephrite, individuálně identifikovatelný licenčním číslem, je dodáván elektronickou formou (formou datového souboru).

7.2 Dodavatel se zavazuje předat datový soubor s HELIOS Nephrite Odběrateli nebo zřídit přístup k HELIOS Nephrite vzdáleným připojením za podmínek uvedených v příslušné Smlouvě.

7.3 Předání datového souboru s HELIOS Nephrite se zavazují Smluvní strany stvrdit podpisem Předávacího protokolu o předání a převzetí HELIOS Nephrite nebo jiným adekvátním způsobem.

8. Licenční ujednání

8.1 Smluvní strany činí nesporným, že poskytovaná podlicence HELIOS Nephrite je nevýhradní. Odběratel a Další oprávnění uživatelé jsou oprávněni používat HELIOS Nephrite pouze pro vlastní potřebu po dobu časově neomezenou.

8.2 Odběratel a Další oprávnění uživatelé nejsou bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele zejména oprávněni:

8.2.1 jakýmkoliv způsobem HELIOS Nephrite upravovat nad rámec možností nástrojů obsažených v modulu Správa programu;

8.2.2 překládat do jiných programovacích či národních jazyků nebo zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé;

8.2.3 pro jiné právnické či fyzické osoby udělovat oprávnění k výkonu práva HELIOS Nephrite užít;

8.2.4 ve prospěch jiných právnických či fyzických osob HELIOS Nephrite rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat jinak, než umožňuje příslušná Smlouva nebo tyto VOP;

8.2.5 umožnit třetím stranám vzdálený přístup do HELIOS Nephrite ve prospěch jiných právnických či fyzických osob;

8.2.6 HELIOS Nephrite rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat s nimi jinak, než jak umožňuje příslušná Smlouva nebo tyto VOP.

8.3 Předchozí odst. 8.2. se analogicky vztahuje také na softwarová vybavení třetích stran, pokud jsou tato předmětem příslušné Smlouvy.

8.4 Odběratel a Další oprávnění uživatelé berou na vědomí a souhlasí, že pokud jakýmkoli způsobem poruší licenční ujednání sjednaná příslušnou Smlouvou a/nebo těmito VOP, zejména odst. 8.2 a/nebo 8.3. těchto VOP, je takové jejich jednání považováno také za hrubé

porušení Autorského zákona a Občanského zákoníku, na základě čehož je Dodavatel oprávněn požadovat a Odběratel, případně Další oprávnění uživatelé, povinni zaplatit smluvní pokutu ve prospěch Dodavatele, a to ve výši dvojnásobku (2x) celkového licenčního poplatku. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Dodavatele na případnou náhradu vzniklé újmy. Současně je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.

9. Komunikace smluvních stran

9.1 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 či zmocnění.

9.2 Doručování jednotlivých dokumentů probíhá některým ze způsobů dále uvedených:

9.2.1 osobně oproti potvrzení o převzetí;

9.2.2 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 nebyl zastižen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl;

9.2.3 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;

9.2.4 prostřednictvím on-line supportního nástroje Dodavatele či Asseco Solutions, a.s.

9.3 Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví příslušné Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

10. Ochrana důvěrných informací a zákaz konkurence

10.1 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.

10.2 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:

- 10.2.1 zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
- 10.2.2 zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,
- 10.2.3 veřejným registrům na základě požadavků zákona a jiných právních předpisů,
- 10.2.4 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,
- 10.2.5 bankám financujícím Odběratele a/nebo Klíčového obchodního partnera,
- 10.2.6 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,
- 10.2.7 Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.

10.3 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 100 000,- Kč (slovy jedno sto 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.

10.4 Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s těmito VOP, příslušnou 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 nebo migrace HELIOS Nephrite u Odběratele, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách sjednané ceny. Pro případ porušení této smluvní povinnosti si Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč

(slovy jedno sto tisíc korun českých), kterou je porušující strana povinna uhradit do čtrnácti (14) kalendářních od doručení příslušné výzvy.

10.5 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.

10.6 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.

10.7 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.

11. Záruka, reklamace a podmínky pro platnost záruky

11.1 Dodavatel garantuje funkčnost dodaného HELIOS Nephrite, která plně odpovídá funkčnosti popsané v Projektové dokumentaci. V případě Reklamovatelných vad je Odběratel oprávněn uplatnit Reklamaci ve lhůtě do šesti (6) měsíců ode dne Akceptace Implementace HELIOS Nephrite nebo Akceptace Dovývoje. Uvedená smluvní záruka platí pouze v případě, že ke dni uplatnění nároků Odběratele z této smluvní záruky nemá Odběratel vůči Dodavateli žádné neuhrazené finanční závazky po splatnosti.

11.2 Vymezení záručních a reklamačních podmínek je stanoveno v Provozních podmínkách (viz příloha č. 2 těchto VOP).

12. Zánik Smlouvy

12.1 Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:

12.1.1 Odstoupením Smluvní strany od příslušné Smlouvy v případě, že (i) druhá Smluvní strana podstatně poruší ustanovení takové Smlouvy nebo tyto VOP, (ii) v případech, kdy to stanoví Smlouva nebo VOP, (iii) je na druhou Smluvní stranu prohlášen úpadek nebo 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. Odstoupením rovněž nezaniká povinnost hradit smluvní pokuty, pokud nárok na jejich úhradu vznikl již před samotným odstoupením. 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, a to včetně úhrad za poskytnuté podlicence.

Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

a) prodlení Odběratele s jakoukoliv úhradou ve prospěch Dodavatele, 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;

b) neposkytování součinnosti během Implementace, ačkoliv k tomu byl Odběratel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) vyzván a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů. Nadto se sjednává, že v případě opakovaného (tj. třetího a každého dalšího) neposkytnutí součinnosti již není Dodavatel povinen Odběrateli tuto dodatečnou lhůtu k nápravě poskytnout;

c) prodlení Dodavatele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Odběratel na takovéto porušování smluvních povinností Dodavatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Dodavatel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;

d) prodlení Odběratele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal

nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

12.1.2 Výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.

12.1.3 Způsobem uvedeným v příslušné Smlouvě nebo těchto VOP.

12.1.4 Dohodou smluvních stran.

12.2 Odběratel je v případě ukončení Podlicenční smlouvy a smlouvy o Maintenance (resp. Smlouvy o Maintenance) oprávněn k výkonu všech licencovaných práv k HELIOS Nephrite, která měl ke dni ukončení takové Smlouvy, a to za předpokladu, že řádně a zcela uhradil veškeré licenční poplatky dle příslušné Smlouvy. To však neplatí pro případy odstoupení od smlouvy dle odst. 8.4. těchto VOP. Již uhrazené platby za Maintenance či licence bez ohledu na období, na které byly hrazeny, se v případě zániku smlouvy nevracejí.

13. Změna Smlouvy a VOP

13.1 Smlouvu je možné měnit stejnými formami, jakými se řídí její vznik, neuvádějí-li tyto VOP jinak.

13.2 Dodavatel je oprávněn navrhovat změny VOP zejména v návaznosti na změny právních předpisů, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb klientům 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. Odběratel je oprávněn navrhovanou změnu VOP 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 navrhované změny VOP a výpověď Smlouvy musí být Dodavateli doručeny Odběratelem nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti nového znění VOP, jinak se k odmítnutí a výpovědi nepřihlíží. V případě, že Odběratel doručí Dodavateli v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změny VOP bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovémuto odmítnutí se nepřihlíží a platí, že Odběratel navrhovanou změnu VOP přijal s účinností ode dne účinnosti navrženého Dodavatelem. Změny VOP se týkají všech existujících i budoucích smluvních vztahů, na které VOP dopadají.

14. Zpracování údajů

14.1 Zpracování osobních údajů:

14.1.1 Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací Smlouvy při plnění svých povinností přijdou její pověření pracovníci do styku s osobními

údaji ve smyslu Obecného nařízení GDPR, resp. ZZOÚ, budou s těmito osobními údaji (nad rámec povinnosti zachování mlčenlivosti dle čl. 10 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.

14.1.2 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.

14.1.3 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 takovýto subdodavatel plnil všechny povinnosti vyplývající z právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, zejména ze ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR. Dodavatel v takovém případě za plnění uvedených povinností odpovídá stejně, jako kdyby plnění poskytoval sám.

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

14.2.1 Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.

14.2.2 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. Rozhodné právo a řešení sporů

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

15.2 V případě jakéhokoli 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.

15.3 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.

16. Ostatní a závěrečná ustanovení

16.1 Odběratel přijetím těchto VOP dává Dodavateli dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, § 26 odst. 4 souhlas k elektronické fakturaci. Dodavatel bude daňové doklady zasílat na e-mailovou adresu uvedenou v hlavičce Smlouvy/Smluv, v případě její změny je Odběratel povinen Dodavateli prokazatelně sdělit novou e-mailovou adresu. Pokud Odběratel Dodavateli nesdělí jiný kontaktní e-mail, budou Odběrateli doručovány daňové doklady na e-mail uvedený v hlavičce Smlouvy dle odst. 4.10. těchto VOP.

16.2 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.

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

16.4 V případě rozporu příslušné Smlouvy s VOP má vždy přednost úprava obsažená v dokumentu dle následující pořadí: 1. příslušná Smlouva, 2. VOP.

16.5 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01.2026.

Příloha č. 1 – Rozsah a forma poskytování Maintenance

1. Standardní Maintenance

1.1 Standardní Maintenance zahrnuje:

1.1.1 Řešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami.

1.1.2 Předávání Minor Version, Major Version, Patchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem nebo prostřednictvím zaslání souborů elektronickou poštou Odběrateli.

1.1.3 Legislativní změny podle odst. 3.2. těchto VOP.

1.1.4 Udržování / zajišťování kompatibility HELIOS Nephrite s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

1.1.5 Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Odběrateli při užívání HELIOS Nephrite formou služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami.

1.1.6 Administrativní vyřizování Oprávněných reklamací v souladu s Provozními podmínkami.

1.1.7 Odstraňování Reklamovatelných vad, a sice formou zásahu vzdáleným připojením do HELIOS Nephrite Odběratele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).

1.1.8 Opravy dat v HELIOS Nephrite Odběratele v případě, že byly způsobeny Reklamovatelnou vadou, a sice formou zásahu vzdáleným připojením do HELIOS Nephrite Odběratele (v nutných případech formou Hotline, nebo formou osobní konzultace).

1.1.9 Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Nephrite provedených v HELIOS Nephrite Odběratele aplikací Minor Version a Patche, QuickBuildů a předáním Dovývojů (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).

1.1.10 Sběr požadavků Odběratele na rozvoj funkcionality HELIOS Nephrite prostřednictvím Extranetu Koncového dodavatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Dodavatele a/nebo Koncového dodavatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje Dodavatele a/nebo Koncového dodavatele.

2. Nadstandardní Maintenance

2.1 Nadstandardní Maintenance zahrnuje:

2.1.1 Rozšiřující školení Uživatelů HELIOS Nephrite Odběratele a konzultace k jednotlivým modulům.

2.1.2 Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Nephrite.

2.1.3 Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů.

2.1.4 Provedení Upgrade HELIOS Nephrite v rozsahu vymezeném v Dokumentaci.

2.1.5 Odstraňování vad parametrizace funkcionality HELIOS Nephrite prováděné Odběratelem.

2.1.6 Opravy dat v HELIOS Nephrite Odběratele v případě, že byly způsobeny chováním Odběratele.

2.1.7 Servis, správu, pořízení či upgrade týkající se HW a základního SW (operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.).

2.1.8 Testování aplikovaných nových verzí, Minor Version, Patchů a QuickBuildů HELIOS Nephrite v Testovacím či Produkčním prostředí Odběratele.

2.1.9 Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty HELIOS Nephrite Odběratele.

2.1.10 Jakékoliv další služby, na kterých se Odběratel a Dodavatel dohodnou.

2.2 Služby nadstandardní Maintenance uvedené v předchozím odstavci je možné řešit po předchozí dohodě formou předplacených hodin, nebo na základě objednávky či samostatné Smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Odběratelem.

2.3 Pro předplacené služby nadstandardní Maintenance se uplatní následující pravidla:

2.3.1 Nevyčerpaný objem předplacených hodin nadstandardní Maintenance je nepřevoditelný do následujícího kalendářního měsíce (eventuálně kalendářního čtvrtletí či pololetí, pokud je toto období sjednáno v příslušné Smlouvě).

2.3.2 Pokud na nadstandardní Maintenance poskytuje Dodavatel slevu z cen služeb dle platného Ceníku služeb, nevztahuje se tato sleva na ceny vývojových prací, cestovní výdaje a sazby za výjezd.

2.3.3 Minimální fakturovatelná doba jedné konzultace v sídle Odběratele jsou tři (3) hodiny v celku.

3. Formy poskytování Maintenance

3.1 Extranet Koncového dodavatele (vyřizování Tiketů dle Provozních podmínek)

3.2 Osobní konzultace (na místě, po telefonu, nástroji online komunikace) – v mimořádných situacích

3.3 Hotline (telefonický, on-line a e-mailový)

3.4 Zásah Dodavatele vzdáleným připojením do HELIOS Nephrite

3.5 Odpověď na písemný elektronický dotaz

3.6 Školení Uživatelů HELIOS Nephrite Odběratele

3.7 Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití

PŘÍLOHA Č. 2 – PROVOZNÍ PODMÍNKY

Provozní podmínky určují postupy pro poskytování Maintenance.
Konkrétní rozsah Maintenance, kterou Dodavatel poskytuje Odběrateli, je specifikován v těchto VOP a v příslušné Smlouvě.

1. Nezbytná součinnost a předpoklad správného fungování HELIOS Nephrite

1.1. Pro správné fungování HELIOS Nephrite je nezbytné zajištění údržby na straně Odběratele. Odběratel je proto povinen na své straně a na vlastní náklady zajistit roli Správce HELIOS Nephrite a Technického správce HELIOS Nephrite:

	Správce HELIOS Nephrite	Technický správce HELIOS Nephrite
Popis role	Zná nastavení a konfigurace HELIOS Nephrite a reaguje na funkční požadavky Uživatelů.	Reaguje na infrastrukturní požadavky Uživatelů (výkon, bezpečnost, dostupnost). Zná HELIOS Nephrite a systémové požadavky a rovněž technické aspekty týkající se HW/SW infrastruktury. Umí spravovat HW/SW třetích stran potřebný
Prováděné operace	▪ Analýza a tvorba workflow procesů ▪ Běžná podpora Uživatelů ▪ Importy dat (obecný import) ▪ Nastavování práv ▪ Příprava vstupních dat pro importní skripty, importní funkce, datová rozhraní ▪ Správa replikací ▪ Tvorba implicitních pohledů ▪ Tvorba integritních omezení – IOM ▪ Tvorba permanentních filtrů ▪ Tvorba pořadačů a dynamických vztahů ▪ Tvorba složitějších filtrů a generátorových šablon podle požadavků Uživatelů ▪ Tvorba tiskových šablon ▪ Tvorba UDA ▪ Tvorba UDF ▪ Údržba stromu kategorií ▪ Zavádění nových Uživatelů, jejich zařazování do kategorií	▪ Administrace aplikačního serveru ▪ Administrace SQL serveru ▪ Aplikace Minor Version, Patche na úrovni databáze a aplikace ▪ Dostatečná operační paměť ▪ Dostatečná propustnost sítě ▪ Dostatečná rychlost disku (vzhledem k prováděným operacím) ▪ Dostatek místa na disku ▪ Instalace a upgrade základního SW serverů a stanic (aplikace service pack apod.) ▪ Instalace tenkého klienta systému HELIOS Nephrite pro jednotlivé pracovní stanice ▪ Konfigurace aplikace HELIOS Nephrite, konfigurační soubory ▪ Konfigurace HELIOS Nephrite ▪ Návrh a provoz infrastruktury pro obnovu dat (frekvence a typ backupů) ▪ Optimalizace nastavení SQL serveru vzhledem k běhu HELIOS Nephrite a případných dalších systémů ▪ Sledování zatížení serverů a jeho srovnání s HW prostředky ▪ Správa databází, počet a účel jednotlivých databází na SQL serveru ▪ Správa HW (např. změny HW konfigurace serverů i stanic) ▪ Zajištění potřebného zálohování všech provozních databází

		▪ Zajištění potřebných verzí základního SW (OS, SQL, Exchange aj.) ▪ Zajištění provozu sítě (fyzické propojení počítačů a potřebná konfigurace) ▪ Zajištění správného nastavení základního SW vzhledem k HELIOS Nephrite
Povinná školení	Základní ovládání Správa systému 1	Základní ovládání Správa systému 1
Doporučená školení	Správa systému 2 Workflow (pokud je	Správa systému 2
Komunikace s týmem HELIOS	Hotline Hlášení pomocí procesu Tiket	Hotline Hlášení pomocí procesu Tiket

2. Postupy při poskytování Maintenance

2.1. **Poskytování služby Hotline –** Poskytování služby Hotline probíhá každý pracovní den mezi 08:00–16:00 hodinou. Služba Hotline je provozována Dodavatelem prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo on-line a je zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání HELIOS Nephrite Odběratelem.

Aktuální kontakty na službu Hotline jsou uvedeny na webových stránkách Dodavatele.

2.2. **Řešení Reklamací –** Vyřešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami.

2.3. **Zpracování Požadavků –** Ostatní požadavky Odběratele vyplývající z provozu HELIOS Nephrite poskytuje Dodavatel následujícími postupy:

- úpravy a doplnění funkcionality HELIOS Nephrite;
- konzultační a poradenské služby;
- školení Uživatelů nebo Správců HELIOS Nephrite.

3. Poskytování služby Hotline

3.1. Služba Hotline je poskytována formou konzultace, rady či sdělení postupu telefonicky, on-line nebo e-mailem.

3.2. Pověřená kontaktní osoba Odběratele kontaktuje telefonicky, on-line nebo e-mailem Hotline Dodavatele a popíše svůj problém s užíváním HELIOS Nephrite.

3.3. Kontaktní osoba Dodavatele provede ve spolupráci s Odběratelem identifikaci a kategorizaci problému a v souladu s pravidly uvedenými v těchto Provozních podmínkách a v příslušné Smlouvě tento problém řeší.

3.4. Celkové trvání telefonické Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně deset (10) minut. Věcné vymezení služby Hotline je popsáno v odstavci 3.6. níže („Služba Hotline zahrnuje“).

3.5. V případě využití služby Hotline prostřednictvím e-mailu popíše Odběratel svůj problém a Dodavatel na něj nejpozději do druhého (2.) kalendářního dne odpoví nebo si vyžádá chybějící či upřesňující informace, které jsou nutné pro zpracování odpovědi. O průběhu Hotline provede kontaktní osoba Dodavatele zápis, který dále slouží pro interní potřeby Dodavatele. V případě, že výsledkem řešení problému je návrh na poskytnutí školení či jiné služby nad rámec platné Smlouvy, informuje o této skutečnosti Dodavatel kontaktní osobu Odběratele. Aktuální postupy poskytování služby Hotline jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.

3.6. **Služba Hotline zahrnuje:**

- Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení HELIOS Nephrite (max. 10 min);
- Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti HELIOS Nephrite (max. 10 min);
- Metodická podpora při dohledávání Vad;
- Metodická podpora k obejití Vady.

3.7. **Služba Hotline nezahrnuje:**

- Hledání důvodu problému v případě následného prokázání chyby Uživatele;
- Opravy dat;
- Vykonání práce za Uživatele, a to ani v případě, že je třeba obejít Vadu jiným postupem;
- Školení funkčnosti HELIOS Nephrite nad rámec drobné konzultace;
- Konzultace, rady a zodpovídání dotazů nevyškoleného Správce HELIOS Nephrite nebo Uživatele;
- Zpracování nových požadavků Odběratele na rozvoj HELIOS Nephrite.

3.8. **V případě, že služba poskytovaná Odběrateli v rámci Hotline přesahuje rámec této služby, je možné pokračovat až po vzájemné dohodě kontaktní osoby Odběratele s Dodavatelem o dalším postupu a o fakturaci poskytnuté konzultace/služby.**

3.9. **Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn odmítnout poskytování služby Hotline v případě existence jakékoliv splatné pohledávky Dodavatele za Odběratelem starší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.**

4. Řešení Reklamací

4.1. Provozní podmínky určují postup při vyřizování Reklamací od uplatnění Reklamace, přes její vyhodnocení, informování Odběratele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné vady Dodavatelem.

4.2. Dodavatel má výhradní právo stanovit, zda uplatněná Reklamace je Reklamovatelná vada nebo Požadavek a zda mají být navrhovaná doporučení a funkčnosti zahrnuty do nových verzí HELIOS Nephrite.

4.3. **Pro oprávněné uplatnění Vad HELIOS Nephrite je Odběratel povinen:**

4.3.1. respektovat podmínky užití HELIOS Nephrite stanovené v Dokumentaci a těchto VOP;

4.3.2. zajistit správu HELIOS Nephrite výhradně Správcem HELIOS Nephrite vyškoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového dodavatele;

4.3.3. v případě zajištění správy HELIOS Nephrite Správcem HELIOS Nephrite se Odběratel zavazuje zajistit Správce HELIOS Nephrite s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v těchto VOP;

4.3.4. zajistit, s cílem eliminovat vznik Vad, aby byl HELIOS Nephrite obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Dodavatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků nebo Cílovým konceptem a souvisejícími dokumenty;

4.3.5. provozovat HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům HELIOS Nephrite;

4.3.6. provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů HELIOS Nephrite (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Dodavatelem;

4.3.7. zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání HELIOS Nephrite a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání HELIOS Nephrite;

4.3.8. provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu HELIOS Nephrite;

4.3.9. umožnit Dodavateli vzdálené připojení do HELIOS Nephrite a získání zálohy databáze HELIOS Nephrite pro nutné případy dohledání Vad v datech nebo parametrizaci HELIOS Nephrite a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci HELIOS Nephrite; v případě že toto Odběratel neumožní,

uhradí Dodavateli náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Odběratele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě).

4.4. **Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:**

4.4.1. Nahlášení Reklamace

- Reklamaci může Odběratel uplatnit na Vady.
- Nahlášení Reklamace provádí oprávněná kontaktní osoba Odběratele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu zápisem do pořadače Tiketu a postupem popsaným v Dokumentaci.
- Kategorie naléhavosti Vad:
  A. **Vadou kategorie A** se rozumí vážná Vada navozující stav HELIOS Nephrite, kdy v něm není možné provádět žádné úkony a Odběratel není schopen splnit své povinnosti vůči třetím osobám (jako jsou klienti, státní správa, banky). Jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce HELIOS Nephrite, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo HELIOS Nephrite.
  B. **Vadou kategorie B** se rozumí střední Vada, kdy určitá funkcionalita HELIOS Nephrite pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Dodavatele nahradit jinou funkcionalitou HELIOS Nephrite, byť za cenu vyšší pracnosti.
  C. **Vadou kategorie C (nedostatkem)** se rozumí nezávažný nedostatek, kdy některá z funkcionalit HELIOS Nephrite není plně činná podle představ Odběratele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz HELIOS Nephrite Odběratele.
- Kategorizaci Vad provádí Dodavatel. Námitky ke kategorizaci Vad je třeba uplatnit písemně (elektronicky) do tří (3) pracovních dnů, jinak se k nim nepřihlíží. V případě neshody je rozhodnutí o kategorii Vady zajištěno eskalací.

4.4.2. Řešení Reklamace:

- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Vady jednotlivých Oprávněných reklamací jsou následující:

Kategorie Vady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady	Lhůta pro odstranění Vady
A	Nejpozději do devíti (9) pracovních hodin od nahlášení Reklamace podle Provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do devatenácti (19) pracovních hodin od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Vady.
B	Nejpozději do dvou (2) pracovních dní od nahlášení Reklamace podle Provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do dvaceti (20) pracovních dní od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Vady.
C	Do dvaceti (20) pracovních dní od nahlášení Reklamace podle Provozních podmínek.	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu HELIOS Nephrite.

- V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Oprávněných reklamací a bude-li takové prodlení způsobeno z důvodů ležících výhradně na straně Dodavatele, je Odběratel oprávněn po Dodavateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z měsíční paušální ceny standardní Maintenance dle platné Smlouvy za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodlení Dodavatele v případě Vady kategorie A, a 0,05 % z měsíční paušální ceny standardní Maintenance dle platné Smlouvy za každý pracovní den, kdy došlo k prodlení Dodavatele v případě Vady kategorie B. Maximálně však do výše 50 % měsíční ceny poskytované standardní Maintenance dle platné Smlouvy. Povinnost Dodavatele uhradit takovou pokutu zaniká v případě, že prodlení s odstraněním Vady nezpůsobilo prokazatelné a vážné snížení komfortu užívání HELIOS Nephrite.
- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Vady běží v Pracovní dny, lhůta pro zahájení prací začíná běžet od nahlášení Reklamace Odběratelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do pořadače Tiketu na Extranetu Dodavatele. V případě, že Dodavatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůta pro zahájení prací běží od začátku následujícího Pracovního dne. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Dodavatele nebo Odběratele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění Vady a začátkem pracovní doby následujícího Pracovního dne.

- Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady pro všechny kategorie naléhavosti Vad znamená, že do uvedené doby pracovník Dodavatele telefonicky nebo elektronicky formou Tiketu:
    - sdělí, zda Reklamace je uznána jako Oprávněná reklamace v kategorii naléhavosti udané Odběratelem, nebo
    - sdělí, zda se jedná o Reklamaci jiné kategorie naléhavosti, nebo
    - sdělí, zda se jedná o Neoprávněnou reklamaci, či zdali je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací, nebo
    - položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s HELIOS Nephrite, nebo
    - dohodne schůzku u Odběratele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s HELIOS Nephrite, nebo
    - postoupí problém k vyřešení třetí osobě a současně bude navržen další postup, a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo jeho obejití, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci Reklamovatelné vady.
- Na řádně uplatněné Reklamace bude Odběrateli po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie, odeslána informace o Reklamaci.
- Odběratel bude v případě potřeby informován, zda byla jeho Reklamace uznána jako:
    - Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C,
    - Neoprávněná reklamace,
    - nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.
- V případě Oprávněné reklamace bude Odběrateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.
- V případě Neoprávněné reklamace bude podáno vysvětlení správného postupu. Bude-li Odběratel požadovat metodickou pomoc, bude po dohodě s ním poskytnuta služba v souladu s platným Ceníkem služeb. V případě Neoprávněné reklamace má Dodavatel právo fakturovat Odběrateli vynaložené náklady a služby spojené s Neoprávněnou reklamací dle Ceníku služeb.