

Obchodní podmínky

společnosti
DATAMIX Solutions s. r. o.

se sídlem: U stadionu 1205/12, Nová Ulice, 779 00 Olomouc
IČ: 27780121, DIČ: CZ27780121
zapsané u rejstříkového soudu v Ostravě pod značkou C 51594

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „OP“) společnosti **DATAMIX Solutions s. r. o.** se sídlem: U stadionu 1205/12, Nová Ulice, 779 00 Olomouc, IČ: 27780121, zapsané u rejstříkového soudu v Ostravě pod značkou C 51594 (dále jen „poskytovatel“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi poskytovatelem a jinou právnickou osobou nebo fyzickou osobou - podnikatelem (dále jen „objednatel“). OP jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele <https://www.datamix.eu>, www.adapty.cz, www.datamix.cz, www.program-pro-pujcovny.cz, www.datamix.rent a objednateli je dána možnost se s nimi před uzavřením smlouvy seznámit. Pokud budou mezi smluvními stranami dohodnuty individuální podmínky, užijí se vždy před těmito OP a ve zbylém rozsahu se použijí tyto OP.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele k:
- 2.1.1. poskytnutí licence k softwarovému produktu;
 - 2.1.2. poskytování podpory pro zajištění chodu, rozvoje a údržby softwarového produktu;
 - 2.1.3. poskytování SLA služeb, jak jsou dále vymezeny v těchto OP;
 - 2.1.4. poskytování hostingových služeb ke konkrétním softwarovým produktům.
- 2.2. Předmětem smlouvy je závazek objednatel k úhradě odměny za produkty a služby poskytovateli.

3. Softwarový produkt

- 3.1. Pokud tyto OP hovoří o softwarovém produktu, jedná se o jeden nebo více z následujících produktů nabízených poskytovatelem pod obchodním názvem:
- 3.1.1. ADAPTY
 - 3.1.2. DATAMIX Rent
 - 3.1.3. Helios iNUVIO
 - 3.1.4. DATAHUB
 - 3.1.5. Zakázkové úpravy a vyvinuté nadstavby nad výše uvedenými produkty.
- 3.2. Podrobnější specifikace, popis, funkcionality a způsoby možného užití softwarového produktu jsou dostupné na výše uvedených stránkách poskytovatele a na stránkách www.helios.eu.
- 3.3. Softwarový produkt 3.1.1. ADAPTY a 3.1.2. DATAMIX Rent je provozován výhradně v cloudové verzi a objednateli je zpřístupněn a dostupný prostřednictvím internetu.
- 3.4. Softwarový produkt je plně funkční a kompatibilní na dostupných, aktuálních a jejich výrobcem podporovaných webových prohlížečích s jádrem CHROME, CHROMIO. Ostatní prohlížeče nejsou součástí testování a softwarový produkt může být zobrazován nesprávně,

může se užívat nesprávně či nemusí být dostupná jeho plná funkcionality.

- 3.5. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn k poskytnutí podlicence k produktu
- 3.1.3. Helios iNUVIO.

4. Proces uzavření smlouvy – nabídka

- 4.1. Poskytovatel na základě poptávky objednatel učiněné e-mailem, telefonicky, přes webový formulář nebo i osobně, zašle objednateli nabídku na uzavření smlouvy, obsahující nejméně:
- 4.1.1. identifikační údaje poskytovatele,
 - 4.1.2. identifikační údaje objednatel,
 - 4.1.3. označení softwarového produktu,
 - 4.1.4. odměnu za poskytnutí licence a další služby.
- 4.2. Osoba oprávněná zastupovat objednatel nabídku poskytovatele přijme (podepíše).
- 4.3. Po přijetí nabídky objednatel vystaví poskytovatel fakturu na odměnu za poskytnutí licence a dalších služeb.
- 4.4. Podpisem nabídky nebo připsáním finančních prostředků dle vystavené faktury na bankovní účet poskytovatele, dle toho co nastane dříve, dochází mezi poskytovatelem a objednatel k uzavření smlouvy, na základě níž se poskytovatel zavazuje zpřístupnit objednateli softwarový produkt dle nabídky, poskytovat systémovou podporu a další objednané služby a objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli odměnu, a to vše za podmínek a v rozsahu uvedeném v nabídce a těchto OP.
- 4.5. Poskytovatel zpřístupní objednateli softwarový produkt nejpozději do 3 dní od úplné úhrady vystavené faktury, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

5. Proces uzavření smlouvy – webové stránky

- 5.1. Objednatel na webových stránkách poskytovatele zvolí jeden nebo více softwarových produktů, o jejichž zpřístupnění má zájem a provede registraci své osoby. Podmínkou úspěšného dokončení registrace je vyplnění nejméně polí označených hvězdičkou (*) a vyslovení bezvýhradného souhlasu s těmito OP. Okamžikem úspěšného dokončení procesu registrace dochází k uzavření smlouvy, jejíž součástí jsou i tyto OP.
- 5.2. Při procesu registrace je objednatel povinen uvádět pravdivé a úplné údaje a informace a následně udržovat zadané údaje a informace aktuální.
- 5.3. Objednatel provede dle své preference prostřednictvím platební brány nebo převodem na účet úhradu odměny poskytovateli za softwarový produkt a jeho zpřístupnění.

6. Užívání softwarového produktu

- 6.1. Softwarový produkt je ve smyslu příslušných ustanovení autorského zákona autorským dílem. Majetková práva k softwarovému produktu vykonává poskytovatel s výjimkou produktu 3.1.3. Helios iNUVIO.
- 6.2. Pro užívání softwarového produktu uděluje okamžikem jeho zpřístupnění poskytovatel objednateli nevýhradní licenci, a to po dobu trvání smlouvy a pouze k užití pro účely výkonu podnikatelské činnosti a v souladu se smyslem a účelem softwarového produktu.
- 6.3. Udělená licence se ve shodném rozsahu vztahuje na užívání aktualizací softwarového produktu, kterými dojde v průběhu trvání smlouvy k úpravě nebo doplnění softwarového produktu, pokud si mezi sebou smluvní strany nedohodnou jinak.
- 6.4. Ukončením smlouvy zaniká i oprávnění k užívání softwarového produktu (licence) a poskytovatel neposkytuje objednateli servisní služby, služby podpory, SLA, hostingu. V případě provozování softwarového produktu na prostředcích nabyvatele, je možné jej užívat i po ukončení smlouvy, avšak bez jakékoliv další garance, podpory, a na vlastní riziko včetně případných chyb obsažených v softwarovém produktu. Ukončením smlouvy poskytovatel nadále neodpovídá objednateli za jakoukoliv škodu či újmu vzniklou v souvislosti s užíváním softwarového produktu.

7. Služba systémové podpory

- 7.1. Poskytovatel poskytuje objednateli i systémovou podporu spočívající v průběžné aktualizaci softwarového produktu zahrnující opravy, úpravy a vylepšení nebo v přidávání dalších vlastností či funkcí, za účelem zajištění funkčnosti a bezpečnosti softwarového produktu, plnění smluvních povinností vůči třetím osobám nebo plnění zákonných povinností.
- 7.2. Odměna za službu systémové podpory je zahrnuta v odměně nebo vyčleněna do samostatné odměny označené „systémová podpora“, a objednatel je povinen ji hradit po dobu trvání smlouvy.
- 7.3. Služba systémové podpory produktu je poskytována poskytovatelem jako součást softwarového produktu nebo na základě samostatné smlouvy.
- 7.4. Obsahem systémové podpory je:
 - 7.4.1. provádění aktualizací na serverové straně;
 - 7.4.2. provádění aktualizací softwarového produktu užívaného objednatelem na základě smlouvy;
 - 7.4.3. udržování produktu v podporované verzi po dobu trvání smlouvy nebo úhrady služby servisní podpory (tj. produkt je schopen provozu vůči podporovaným běhovým platformám, podporovaným operačním systémům a podporovaným prohlížečům).
- 7.5. Obsahem systémové podpory není:
 - 7.5.1. poskytování systémové podpory vůči nepodporovaným operačním systémům a vůči nepodporovaným webovým prohlížečům;
 - 7.5.2. instalace aktualizací softwarového produktu provozovaného na zařízeních objednatele;
 - 7.5.3. vlastní realizace vývojových, rozvojových nebo změnových požadavků objednatele;
 - 7.5.4. konfigurace, školení nebo konzultace vlastností softwarového produktu v rozsahu delším než 10 minut.
- 7.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně oznámit ukončení systémové podpory konkrétního softwarového produktu.
- 7.7. U softwarového produktu 3.1.3 Helios iNUVIO za opravu zjevných chyb (vad) odpovídá jeho dodavatel - Asseco Solutions, a.s., IČ: 64949541, se sídlem: Zelený pruh 1560/99, Praha 4, a nikoliv poskytovatel.
- 7.8. Předmětem placené systémové podpory je udržení zdrojových kódů, které vznikly na základě vývojových požadavků objednatele, kapacit a technologií pro zajištění budoucího vývoje nebo udržitelnosti produktu.

- 7.9. Základní systémová podpora je zahrnuta v odměně u softwarových produktů bez vývojových změn.
- 7.10. Systémová podpora je zpoplatněna 20 procenty (%) z ceny vývojových prací u projektů a vývojových zakázek a platí se každoročně.

8. Služba uživatelské podpory

- 8.1. Služba uživatelské podpory slouží pro komunikaci objednatele s poskytovatelem.
- 8.2. Odměna za službu uživatelské podpory je zahrnuta v odměně nebo je vyčleněna do samostatné odměny označené „uživatelská podpora“, a objednatel je povinen ji hradit po dobu trvání smlouvy.
- 8.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživatelskou podporu po dobu oprávnění užívat softwarový produkt nebo po dobu trvání smlouvy, jejímž obsahem je služba uživatelské podpory.
- 8.4. Objednatel komunikuje s poskytovatelem prostřednictvím helpdesk systému pro přímou komunikaci, správu a organizaci požadavků, který mu poskytovatel zpřístupnil formou nástroje Adapty Datamix Helpdesk. Tato aplikace je dostupná přímo v produktu 3.1.1. ADAPTY.
- 8.5. Objednatel je povinen definovat seznam oprávněných osob s přístupem do Adapty Datamix Helpdesk. Pouze tyto oprávněné osoby mají právo zadávat požadavky poskytovateli. Poskytovatel zřídí oprávněným osobám přístup do helpdesk systému.
- 8.6. Oprávněné osoby jsou oprávněny zadávat požadavky primárně přes helpdesk systém nebo e-mailem.
- 8.7. V případě telefonických požadavků musí být tento zanesen do helpdesk systému poskytovatele a musí být zřejmé, zda byl vznesen oprávněnou osobou objednatele.
- 8.8. Poskytovatel má právo nezačít řešit požadavek před potvrzením, že zadavatel je oprávněná osoba objednatele.
- 8.9. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli vždy úplné a pravdivé informace.
- 8.10. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli nezbytnou součinnost při plnění smlouvy.
- 8.11. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
- 8.12. V případě, že bude zjištěno, že problém softwarového produktu vznikl v důsledku pochybení na straně objednatele, je objednatel povinen uhradit poskytovateli odměnu za veškeré činnosti spojené s řešením tohoto problému v plném rozsahu.
- 8.13. Předmětem uživatelské podpory není, pokud si smluvní strany výslovně nedohodnou jinak:
 - 8.13.1. jakékoliv školení pracovníků objednatele;
 - 8.13.2. úprava dat, zakládání dalších uživatelů, import dat;
 - 8.13.3. implementační úpravy – zejm. zakázkové změny, změny funkcionality, změny vzhledu, změny ovládání, změny tiskových formulářů;
 - 8.13.4. pořízení hardware a jeho nastavení.
- 8.14. Telefonní uživatelská podpora je dostupná na tel. čísle +420 588 288 729 v pracovní době 9:00–16:00 hodin. Další telefonní kontakty jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele.
- 8.15. E-mailová podpora je dostupná na e-mailech datamix@datamix.eu, helios@datamix.eu, rent@datamix.eu.
- 8.16. Obchodní podpora je dostupná na e-mailech obchod@datamix.eu a na telefonních číslech uvedených na webových stránkách poskytovatele u jednotlivých produktů.
- 8.17. Vkládané požadavky jsou klasifikovány takto:
 - 8.17.1. Požadavek na odstranění kritické chyby – chyba v aplikaci neumožňuje chod základních procesů objednatele;
 - 8.17.2. Požadavek na odstranění nekritické chyby – chyba v aplikaci nebrání chodu základních procesů objednatele;
 - 8.17.3. Požadavek na rozvoj, změnu, vývoj;
 - 8.17.4. Požadavek na konzultaci či školení;
 - 8.17.5. Požadavek k jinému produktu, funkcionalitě.
- 8.18. Klasifikace požadavků a reakční doby se řídí podmínkami služeb SLA.

9. Služby školení a konzultací

- 9.1. Školení – poskytovatel provádí školení objednatele přes službu Microsoft Teams nebo osobně za podmínek a za odměnu uvedenou ve smlouvě uzavřené postupem dle čl. 4. OP.
- 9.2. Konzultace – poskytovatel provádí pro objednatele konzultační činnosti přes službu Microsoft Teams nebo osobně za podmínek a za odměnu uvedenou ve smlouvě uzavřené postupem dle čl. 4 OP.

10. Služba SLA

- 10.1. SLA definuje úroveň a rychlost reakce poskytovatele na vznesené požadavky objednatele a zavazuje poskytovatele ke konkrétním reakčním časům zahájení řešení zadaného požadavku.
- 10.2. Obecná úroveň reakčních časů na požadavky objednatele, pokud není uzavřena individuální SLA, se řídí klasifikací těchto požadavků:
 - 10.2.1. Kritická chyba – řešení požadavku bude zahájeno do patnácti minut od nahlášení během pracovní doby (9:00–16:00). Mimo pracovní dobu není garantována okamžitá reakce, ale poskytovatel se bude maximálně snažit najít dostupného řešitele a provést reakci.
 - 10.2.2. Nekritická chyba – řešení požadavku bude zahájeno v jednotkách pracovních dnů.
- 10.3. V případě poskytnutí softwarového produktu bezúplatně nejsou SLA služby objednateli poskytovány.
- 10.4. U produktů třetích stran, zejm. produkt 3.1.3 Helios iNUVIO, neplatí služby SLA na opravu a odstranění chyby poskytovatelem. Reakční časy jsou dány výrobcem tohoto produktu. Produkty hostingových služeb, jako jsou služby datacenter, mají svou vlastní SLA danou poskytovateli – datacentry.
- 10.5. Smluvní strany mohou uzavřít individualizovanou SLA smlouvu. Tato smlouva musí být sjednána písemně a je vždy úplatná (není součástí odměny za softwarový produkt).
- 10.6. Úrovně poskytovaných služeb v rámci individualizované SLA:
 - 10.6.1. SLA 1 – úroveň poskytnutí pomoci na úrovni oddělení péče o zákazníky. Pracovník poskytovatele znalý běžných postupů a se znalostí produktu. Dostupnost po nahlášení kritické chyby během pracovní doby.
 - 10.6.2. SLA 2 – pracovník poskytovatele je člen vývojového týmu produktu. Dostupnost do dvou hodin v případě kritické chyby během pracovní doby.

11. Služba pronájmu hostingu, serverů, serverových prostředí

- 11.1. Záruka provozu serverů a prostředí je poskytována přímo poskytovatelem těchto služeb, nikoli poskytovatelem ve smyslu těchto OP.
- 11.2. Objednatel si může za úplatu objednat u poskytovatele prostředí pro provoz softwarových produktů.

12. Zálohování

- 12.1. V případě hostování softwarových produktů jsou data uchovávána v prostředí datacenter v diskových polích, které jsou schopny eliminovat značné množství rizik spojených se ztrátou dat.
- 12.2. V jednom datacentru jsou data zálohována na druhý server jedenkrát denně, existují tedy dvě kopie dat vzniklých v produktu na úrovni databáze.
- 12.3. Přílohy a vložené soubory nejsou v datacentrech zálohovány.
- 12.4. Poskytovatel neodpovídá za data, není-li výslovně sjednáno jinak.
- 12.5. Poskytovatel nenese odpovědnost za poškození nebo ztrátu dat způsobenou kryptoviry, útoky nebo působením třetích stran, jako jsou hackeři a kybernetické útoky.
- 12.6. Pokud tak bylo ve smlouvě mezi smluvními stranami ujednáno, provádí poskytovatel zálohu softwarového produktu a nahraných dat objednatele za úplatu na geograficky odložený server.

- 12.7. Pokud tak bylo ve smlouvě mezi smluvními stranami ujednáno, poskytovatel provede zálohu softwarového produktu a nahraných dat objednatele na server objednatele.
- 12.8. V případě ztráty dat nebo požadavku na obnovu dat objednatele, poskytovatel zajistí obnovu dat ze záloh co nejdříve, nejpozději však do dvou pracovních dnů.
- 12.9. Poskytovatel zajistí, že všechna zálohovaná data budou šifrována během přenosu i při uložení na geograficky odloženém serveru. Přístup k těmto datům bude mít pouze oprávněný pracovník poskytovatele a budou implementovány adekvátní kontrolní mechanismy na ochranu proti neoprávněnému přístupu.

13. Služba projektového manažera/projektové řízení

- 13.1. Služba projektového řízení zahrnuje řízení zakázek, projektů a koordinaci dlouhodobé spolupráce mezi stranami.
- 13.2. V rámci rozvoje dodaných produktů a služeb vzniká potřeba koordinovat činnosti a aktivity, zajišťovat komunikační a organizační procesy, a poskytovat potřebné nástroje a lidské kapacity.
- 13.3. Služba projektového řízení je zpoplatněna následujícími způsoby:
 - 13.3.1. hodinovou sazbou;
 - 13.3.2. paušální platbou po dohodnutou dobu, typicky po dobu trvání projektu;
 - 13.3.3. nebo jednorázovou částkou ve výši 15 procent (%) z ceny realizovaného vývoje.

14. Služba vývoje, zakázkových úprav produktů a vývoje softwarových produktů

- 14.1. V případě požadavku objednatele na implementační, vývojovou nebo rozvojovou úpravu produktu vyhotoví poskytovatel objednateli nabídku nebo rámcovou nabídku.
- 14.2. Proces vzniku projektu
 - 14.2.1. Objednatel vznesl požadavek na rozšíření funkcionality nebo vývoj na zakázku za účelem rozšíření produktu.
 - 14.2.2. Poskytovatel posoudí možnosti realizace a vyhrazuje si právo odmítnout realizaci.
 - 14.2.3. Poskytovatel a objednatel společně provedou analýzu za účelem co možná nejpřesnějšího vydefinování zadání.
 - 14.2.4. Analýza je prováděna za úplatu a jejím výstupem je popis řešení, cena na základě oboustranně odsouhlaseného zadání, nebo rámcový odhad nákladů, včetně termínu nebo časového rámce.
 - 14.2.5. Na straně poskytovatele vznikne projektový tým, a na straně objednatele budou definovány odpovědné osoby.
 - 14.2.6. Dále je přistoupeno k implementaci projektu, předávání dílčích částí, testování a průběžné ověřování správnosti vyvíjeného řešení. Fakturace nákladů (prací, systémové podpory, projektového řízení, licencí nebo pronájmů) probíhá průběžně, zpravidla na konci měsíce není-li dohodnuto jinak.
 - 14.2.7. Testovací provoz – objednatel je povinen výsledný produkt ověřit, otestovat a vyjádřit své stanovisko. Pokud toto neudělá v přiměřené době, nejpozději do jednoho měsíce, má se za to, že souhlasí s provedenou realizací ve věci věcné a faktické správnosti, chování produktu a jeho funkcionality.
 - 14.2.8. Pilotní provoz – produkt je nasazen v ostrém provozu s cílem ověřit funkcionality a správnost chování v reálném prostředí.
 - 14.2.9. Předání produktu do rutinního provozu – tento krok znamená, že poskytovatel nebrání objednateli v používání produktu. Vývoj je ukončen a produkt přechází do režimu systémové podpory, která je součástí jiné odměny nebo samostatně po celou dobu provozu produktu.
 - 14.2.10. Po dokončení projektu je projektový tým rozpuštěn a projekt je uzavřen.
- 14.3. Vývojové práce měnící zdrojové kódy, technologie, zvyšující nároky na uchování potřebného know-how k zajištění chodu a podpory

produktu, supportních služeb jsou činnosti zvyšující náročnost a odměnu roční systémové podpory.

- 14.4. Objednatel bere na vědomí, že bez konkrétního zadání ze strany objednatel je poskytovatel schopen určit parametry spolupráce pouze rámcovým odhadem.
- 14.5. V rámci realizace vývoje vzniká na straně poskytovatele zakázkový/projektový tým a na straně objednatel jsou pověřeny osoby kompetentní k zadání, průběžné součinnosti a převzetí zakázkových úprav, změn a konfigurací.
- 14.6. Souhlas se započítáním vývoje může být písemnou nebo e-mailovou formou na základě dohody, rámcové dohody, zápisu z jednání nebo porady, schválené objednávkou nebo na základě smlouvy.
- 14.7. Zahájený projekt vyžaduje součinnost ze strany objednatel.
- 14.8. Po předání plnění je objednatel povinen bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce od předání plnění, plnění pečlivě zkontrolovat, zda neobsahuje chyby či jiné vady a tyto případně poskytovateli ve lhůtě uvedené v tomto odstavci vytknout. Pokud objednatel přijme předané plnění nebo se v uvedené lhůtě k plnění nevyjádří, má se za to, že plnění přijmul bez výhrad a objednatel ztrácí práva z vad v rozsahu, v jakém vady nebyly řádně a včas vytknuty.
- 14.9. Odměna za servisní podporu realizovaného vývoje na zakázku činí 20 procent (%) z objemu vývojových prací a navyšuje odměnu za systémovou roční podporu.
- 14.10. Poskytovatel udržuje zdrojové kódy všech realizovaných dovojoů, infrastrukturu nutnou pro vývoj, zálohování dat spojených s vývojem, projektovou dokumentaci, zajišťuje kapacity nutné pro realizaci budoucího vývoje a rozvoje produktu.

15. Platební podmínky

- 15.1. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli odměnu za licenci k softwarovému produktu nebo služby ve výši a způsobem ujednanými mezi smluvními stranami ve smlouvě.
- 15.2. K odměně dle 15.1. OP bude vždy připočítána daň z přidané hodnoty ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 15.3. Poskytovatel se zavazuje veškerá finanční plnění vyúčtovat fakturou – daňovým dokladem splatnou ve lhůtě 14 dní ode dne vystavení nebo ve lhůtě ujednané mezi smluvními stranami. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., zákon o dani z přidané hodnoty. Objednatel souhlasí s vystavováním daňových dokladů (faktur) pouze v elektronické podobě. Neužívání softwarového produktu nemá vliv na povinnost objednatel k úhradě odměny v plném rozsahu.
- 15.4. Poskytovatel je oprávněn každoročně navýšit odměnu dle 15.1. OP o meziroční míru nárůstu spotřebitelských cen za ostatní zboží a služby tak, jak budou pro bezprostředně předcházející období statisticky zjišťovány a oficiálně zveřejňovány Českým statistickým úřadem na jeho webových stránkách www.czso.cz.
- 15.5. V případě prodloužení objednatel s úhradou odměny dle uzavřené smlouvy se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,2 procent (%) z dlužné částky za každý započatý den prodloužení. Zaplacením této smluvní pokuty nezaniká nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
- 15.6. V případě prodloužení objednatel delším než 30 dní s úhradou jakéhokoliv finančního plnění je poskytovatel oprávněn znepřístupnit softwarový produkt. Za účelem opětovného zpřístupnění softwarového produktu se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli paušalizované náklady ve výši 1000 Kč bez DPH.

16. Pravidla užívání

- 16.1. Objednatel se zavazuje užívat softwarový produkt v souladu s jeho smyslem a účelem.
- 16.2. Objednatel se zakazuje provádět jakoukoliv činnost vedoucí k přerušování nebo omezení funkčnosti jakékoli části softwarového

produktu. Objednatel se zakazuje provádět nebo se pokoušet provádět reverzní inženýrství či jakékoliv jiné činnosti zaměřené na získání zdrojového kódu nebo interních algoritmů včetně provádění penetračních testů nebo analýzy zranitelnosti softwarového produktu.

- 16.3. Objednatel se zakazuje nahrávat data rozporné s právními předpisy nebo data rozporné s obvyklým způsobem užívání softwarových produktů. Poskytovatel je povinen disponovat veškerými potřebnými právy k nahrávaným datům a nezasahuje do práv třetích osob.

17. Práva z vad

- 17.1. Objednatel je povinen vytkat vady formou požadavku typu kritická chyba nebo chyba.
- 17.2. Povinností poskytovatele je primárně odstranit závadný stav, tj. opravit zdrojové kódy produktu tak, aby byl v souladu s ujednaným účelem a chováním.
- 17.3. Za vadu nelze považovat změny vzhledu, rozšíření produktu nebo jakoukoliv vadu, která se projeví po ukončení podpory daného softwarového produktu.
- 17.4. Lhůta na odstranění uznané reklamace je dána úrovní SLA.
- 17.5. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady vzniklé poskytovateli s posouzením tvrzené vady, kterou není poskytovatel povinen odstranit.
- 17.6. Poskytovatel nelze reklamovat výpadky třetích stran, jako jsou výpadky v datacentrech, v infrastruktuře, v konektivité nebo hardware objednatel.
- 17.7. Objednatel má povinnost, zvláště u realizovaných vývojových úprav, tyto úpravy důkladně přezkoumat a vyzkoušet a nejpozději do 30 dní vytknout případné vady. Pokud tak neučiní, považují se takové úpravy za schválené a bezvadné.

18. Odpovědnost za škodu

- 18.1. Poskytovatel odpovídá objednateli za skutečnou škodu a nemajetkovou újmu vzniklou porušením jeho povinností dle smlouvy maximálně do výše obrátu přijatého plnění poskytovatele ze smlouvy s objednatel za období jednoho roku předcházejícího okamžiku vzniku škody nebo za celé období trvání smlouvy, pokud smlouva trvala méně než jeden rok.
- 18.2. Poskytovatel nenes odpovědnost za jakýkoli ušlý zisk objednatel vzniklý v souvislosti s plněním smlouvy nebo jeho porušením. Náhrada za jakoukoli nepřímou, následnou nebo speciální škodu je vyloučena.
- 18.3. Nárok na náhradu škody musí být písemně uplatněn bez zbytečného odkladu nejpozději do třiceti dnů ode dne, kdy poškozená strana zjistila nebo mohla zjistit vznik škody. Po uplynutí této lhůty právo na náhradu škody zaniká.
- 18.4. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu vzniklou porušením smlouvy. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost při uplatnění škodní události u pojišťovny poskytovatele.
- 18.5. Objednatel je povinen odpovědně zvážit rizika, která mu softwarový produkt nebo služby poskytovatele mohou způsobit, a uzavřít s poskytovatelem smlouvu o vyšší úrovni SLA, vyšším pojistném krytí nebo vyšší úrovni zajištění služeb.
- 18.6. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou třetími stranami, jako je pád infrastruktury, výpadek konektivity na straně datacentra nebo objednatel, výpadek v datacentru, výpadek sítě GSM apod., které učiní poskytovanou službu nedostupnou nebo ji omezí.

19. Dostupnost

- 19.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost softwarových produktů po 95 procent (%) provozního času v kalendářním roce. Uvedený limit se nevztahuje na funkcionality softwarového produktu poskytovaného třetí stranou.

- 19.2. Plánované odstávky softwarového produktu slouží zejména k jeho aktualizaci, opravám, bezpečnostním záplatám a dalším zásahům nezbytným k provozu či jeho vylepšení. Poskytovatel je na plánovanou odstávku povinen upozornit objednatele e-mailem a v příslušné sekci v uživatelském účtu objednatele s předstihem nejméně 3 dny.
- 19.3. V případě neplánovaných odstávek softwarového produktu v pracovní dny mezi 8:00 a 20:00 hod zapříčiněných zásahem poskytovatele v délce trvání více než 20 minut se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.500 Kč za každou takovou jednotlivou neplánovanou odstávku, avšak v maximálním rozsahu tří neplánovaných odstávek během kalendářního měsíce.

20. Ostatní ujednání

- 20.1. Objednatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn uveřejnit, zejména ve svých propagačních a marketingových materiálech, webové prezentaci apod. jeho obchodní firmu, jméno či název spolu s logem a obecným popisem poskytnutého plnění jako referenci.

21. Zabezpečení

- 21.1. Poskytovatel deklaruje, že bezpečnost softwarového produktu je pro něj prioritou.
- 21.2. Poskytovatel se zavazuje přijmout veškerá přiměřená a rozumně dostupná technická a organizační opatření k zabezpečení softwarových produktů a všech souvisejících dat před kybernetickými hrozbami, včetně virů, malwaru, neautorizovaného přístupu, úniku dat, a ostatních forem kybernetického napadení či zneužití.
- 21.3. Poskytovatel se zavazuje softwarové produkty pravidelně aktualizovat a udržovat v souladu s aktuálními standardy kybernetické bezpečnosti a ochrany dat.

22. Mlčenlivost

- 22.1. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích poskytnutých, zpřístupněných či jinak získaných, a to zejména o skutečnostech a informacích obchodního a ekonomického charakteru a dalších skutečnostech a informacích, které jsou obsahem softwarového produktu a uživatelského účtu objednatele.
- 22.2. Výjimkou z povinnosti mlčenlivosti je sdělení chráněných informací vyžádaných na základě zákona soudem, státním zastupitelstvím nebo jiným orgánům veřejné moci, shodně jako sdělení svým právním, auditním, účetním a daňovým poradcům.

23. Vyšší moc

- 23.1. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností a není v prodlení, bránila-li jí ve splnění jejích povinností některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku nebo jiná mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, která nezávisle na vůli poskytovatele brání poskytovateli ve vykonávání činnosti dle smlouvy, která je mimo jeho kontrolu a nastala bez jeho zavinění, jako jsou například, nikoliv však výlučně, živelné pohromy nebo zásahy veřejné moci, válečné události, opatření vlády, teroristické činy, epidemie nebo karanténní omezení, stávka zaměstnanců dodavatele, poruchy anebo kolísání dodávek elektrické energie, tepla, světla, internetu nebo telekomunikačních zařízení (dále jen „Okolnosti vyšší moci“).
- 23.2. Každá smluvní strana se zavazuje informovat druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu o hrozící škodě a o výskytu Okolnosti vyšší moci, která brání řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany vynaloží

veškeré úsilí, aby tyto okolnosti, pokud nastanou, byly překonány a odvrátily či minimalizovaly hrozící škodu.

24. Ochrana osobních údajů

- 24.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že řádné plnění závazků poskytovatele z této smlouvy vyžaduje, mimo jiné, i zpracování osobních údajů zákazníků a zaměstnanců objednatele (dále jen „osobní údaje“), které bude pro objednatele provádět poskytovatel.
- 24.2. S ohledem na výše uvedené, smluvní strany prohlašují, že jsou jim známy veškeré zákonné požadavky, týkající se ochrany osobních údajů. Tyto požadavky vyplývají především z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU), č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů a rovněž z ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Smluvní strany berou na vědomí, že pokud jde o právní předpisy, týkající se ochrany osobních údajů, vystupuje, při plnění závazků z této smlouvy, poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů a objednatel jako správce osobních údajů. Pro účely tohoto článku je poskytovatel označen jako „správce“ a objednatel jako „zákazník“.
- 24.3. Účelem zpracování osobních údajů je umožnění provozování softwarového produktu, který zpracovatel dodal správci.
- 24.4. Osobní údaje zákazníků budou zpracovávány v tomto rozsahu:
- 24.4.1. jméno, příjmení a titul, poštovní adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, údaje o bankovním spojení, údaje o předmětu plnění správce.
- 24.5. Osobní údaje zaměstnanců budou zpracovávány v tomto rozsahu:
- 24.5.1. jméno, příjmení a titul, e-mailová adresa, telefonní číslo;
- 24.5.2. předmětem zpracování osobních údajů nejsou citlivé údaje, ve smyslu Nařízení.
- 24.6. Zpracování osobních údajů ve smyslu těchto OP se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace, a to vše v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování plnění podle těchto OP.
- 24.7. Osobní údaje budou zpracovány po dobu trvání smlouvy.
- 24.8. Správce je v rámci plnění těchto OP povinen:
- 24.8.1. zajistit, aby osobní údaje byly zpracovány vždy v souladu s Nařízením a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, aby tyto údaje byly vždy aktuální, přesné a pravdivé, a aby tyto údaje odpovídaly stanovenému účelu zpracování;
- 24.8.2. přijmout vhodná opatření tak, aby poskytl subjektům údajů veškeré informace a učinil veškerá sdělení, požadovaná Nařízením a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 24.9. Smluvní strany jsou při plnění těchto OP povinny:
- 24.9.1. zavést technická, organizační a personální, příp. jiná vhodná opatření, ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
- 24.9.2. vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;
- 24.9.3. řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů, a spolupracovat s tímto Úřadem v nezbytném rozsahu;
- 24.9.4. postupovat vždy v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva

subjektů údajů a poskytovat si v této souvislosti nezbytnou součinnost.

25. Ukončení

- 25.1. Smluvní vztah trvá po dobu stanovenou ve smlouvě.
- 25.2. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy, pokud nastane některá z níže uvedených skutečností:
 - 25.2.1. v případě podstatného porušení smluvních povinností druhé smluvní strany;
 - 25.2.2. v případě prodlení objednatele s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle této smlouvy delšího než 14 dní;
 - 25.2.3. pokud objednatel užívá softwarový produkt k protiprávním účelům;
 - 25.2.4. pokud objednatel užíváním softwarového produktu porušuje práva třetích osob;
 - 25.2.5. druhá smluvní strana ukončí podnikání nebo pozbyde potřebná oprávnění k provozování podnikatelské činnosti;
 - 25.2.6. dojde k rozhodnutí o úpadku druhé smluvní strany.
- 25.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že ustanovení § 2004 odst. 1 občanského zákoníku se v případě odstoupení některé strany od smlouvy nepoužije a smlouva se zruší až dnem doručení písemného a odůvodněného odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
- 25.4. Ukončením smlouvy nezanikají práva a povinnosti, která podle smlouvy nebo podle svého obsahu nebo své povahy mají trvat i po ukončení smlouvy.

26. Závěrečná ustanovení

- 26.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů a k jejich vyřešení smírnou cestou vlastními silami či prostřednictvím mediátora dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů.
- 26.2. Smlouva se vždy řídí právním řádem České republiky. V otázkách, které nejsou výslovně upraveny, se budou řídit úpravou v občanském zákoníku a autorském zákoně. Případné spory vzniklé ze smlouvy budou řešeny u obecného soudu poskytovatele, a to včetně sporů s mezinárodním prvkem.
- 26.3. Neplatnost či neúčinnost kteréhokoli ustanovení OP nemá vliv na platnost či účinnost ostatních ustanovení. Neplatné ustanovení bude nahrazeno novým, které bude odpovídat původnímu úmyslu smluvních stran.
- 26.4. Poskytovatel je oprávněn tyto OP v nezbytném rozsahu měnit, a to zejména z důvodu změny obecně závazných právních předpisů nebo změny v softwarovém produktu. O podstatných změnách bude objednatel informován nejpozději měsíc předem e-mailem. Pokud objednatel do jednoho měsíce nevyjádří svůj nesouhlas, bude smluvní vztah pokračovat za nových podmínek. V případě vyjádření nesouhlasu objednatele smluvní vztah končí dnem předcházejícím dni účinnosti nových podmínek.
- 26.5. Ustanovení § 2389a až § 2389u občanského zákoníku se nepoužijí.
- 26.6. Žádná smluvní strana není oprávněna postoupit povinnosti plynoucí jí ze smlouvy ani smlouvu jako celek na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Objednatel není oprávněn započíst na jakoukoliv pohledávku opačné smluvní strany žádnou svou pohledávku.

Tyto OP ve verzi 001 nabývají účinnosti dne 1.9.2024