

OBCHODNÍ PODMÍNKY – SERVISNÍ SMLOUVA (PODMÍNKY)

PREAMBULE

- (A) Společnost SiteOne, s.r.o. se sídlem Praha 4, Krouzova 3038/14, PSČ 143 00, IČO 273 98 471, DIČ CZ27398471, zapsána v OR vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 110279 („**Poskytovatel**“) vydává v souladu s § 1751 a násl. v kombinaci s § 1746 odst. 2, § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tyto obchodní podmínky vztahující se na činnosti Poskytovatele spočívající v provedení Díla (viz níže)(„**Podmínky**“).
- (B) Objednatel projevil vůli uzavřít s Poskytovatelem smlouvu na poskytování servisních služeb („**Objednatel**“) za těchto Podmínek a dále za podmínek výslovně uvedených v konkrétní objednávce, smlouvě nebo jiném dokumentu uzavřeném mezi Poskytovatelem a Objednatelem v listinné nebo písemné podobě (elektronicky)(„**Objednávka**“).
- (C) Objednatel a Poskytovatel společně jako „**Strany**“ a každý z nich samostatně také jako „**Strana**“. Pokud tyto Podmínky uvádějí, že se Strany mohou dohodnout odchýlně od nich, pak se tak zpravidla stane v Objedávce.
- (D) Ustanovení těchto podmínek jsou součástí ustanovení každé Objednávky a společně s ní tvoří celý text smlouvy uzavřené mezi Stranami. V případě konfliktu v textech má přednost Objednávka před Podmínkami.
- (E) Objednatel projevil zájem o to, aby mu Poskytovatel poskytoval služby k Dílu a Poskytovatel má zájem Objednateli poskytovat služby a za tímto účelem uzavřeli smlouvu v podobě Objednávky a těchto Podmínek k okamžiku přijetí Nabídky na uzavření smlouvy Objednatelem, včetně zaslání souhlasu s Nabídkou e-mailem či jiným elektronickým způsobem, nebo k jinému okamžiku uvedenému v Objedávce a/nebo Nabídce.
- (F) Poskytovatel poskytuje služby v oboru IT služeb a vývoje a zhotovení softwarových produktů. Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající z Objednávky v souladu s principy „*best practice*“.

1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

1.1 Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto odstavci s tím, že jsou dále v textu uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:

- (a) „**Akceptační kritéria**“ znamená kritéria, která musí Služby a jejich výstupy splňovat pro to, aby byly provedeny (dokončeny). Konkrétní Akceptační kritéria pro výstupy Služeb na objednávku včetně Testovacích scénářů, jsou-li dohodnuty, jsou sjednána v příslušné Dílčí objednávce, obecná Akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v Objedávce a/nebo

Dílčí objednávce. V případě, že nebyla stanovena Akceptační kritéria, dohodly se Strany na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí výstupy Služeb splňovat, aby takové výstupy mohly sloužit svému účelu (u Služeb na objednávku účelu vyplývajícím z Dílčí objednávky);

- (b) „**Akceptační milník**“ znamená výstup poskytování Služeb, provedení Testů nebo jiný okamžik, kdy bude v rámci poskytování Služeb docházet k provedení Akceptačního řízení; nedohodnou-li se Strany dopředu jinak, bude Akceptační řízení probíhat pouze ve vztahu k definovaným Akceptačním milníkům, pro jiné Služby a jejich výstupy Akceptační řízení neprobíhá;
- (c) „**Akceptační protokol**“ znamená dokument, který se Strany zavazují odsouhlasit za účelem potvrzení průběhu Akceptačního řízení a potvrzení provedení výstupu poskytování Služeb anebo výsledku Testů. Podpis Akceptačního protokolu není podmínkou pro provedení/dokončení plnění, které je předmětem Akceptačního řízení. Pokud se Strany nedohodnou jinak, Akceptační protokol obsahuje:
- (i) označení Akceptačního milníku;
 - (ii) specifikaci poskytnutých Služeb;
 - (iii) Akceptační kritéria ve výstižných bodech, jsou-li sjednána;
 - (iv) informace o průběhu Testů, jsou-li prováděny;
 - (v) označení Dílčí objednávky; a
 - (vi) další informace a dokumenty nezbytné pro provedení Akceptačního řízení dotčeného plnění.
- (d) „**Akceptační řízení**“ znamená proces předání a převzetí výstupů poskytování Služeb, včetně předání a převzetí dokumentů majících charakter výstupů poskytování Služeb, který spočívá v postupném provedení Testů a jiných Stranami dopředu dohodnutých procesů a podepsáním Akceptačních protokolů pro jednotlivé Akceptační milníky, kdy podrobný popis takového postupu je popsán v čl. 11 Podmínek; v rámci Akceptačního řízení dojde k porovnání skutečných vlastností poskytovaných Služeb s SLA a jejich výstupů s Akceptačními kritérii;
- (e) „**Autorské dílo**“ znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona;
- (f) „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- (g) „**Čas nahlášení incidentu**“ představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident nahlášen

Poskytovateli Ohlašovatelem způsobem stanoveným v Podmínkách a nebo Objednávce; u ticketu v Service Desku jeho skutečným vytvořením v databázi, u telefonátu jeho ukončením (u opakovaných telefonátů tím posledním z nich);

- (h) „Cena“ znamená dohromady Cena Převzetí podpory (je-li Převzetí podpory součástí Služeb), Cena paušálních služeb, Cena služeb na objednávku a Cena součinnosti při ukončení (je-li Součinnost při ukončení součástí Služeb), nebo jakékoliv části Ceny;
- (i) „Cena paušálních služeb“ znamená odměnu za provádění Paušálních služeb ve výši a za období dle Objednávky;
- (j) „Cena převzetí podpory“ znamená odměnu za provedení Převzetí podpory;
- (k) „Cena služeb na objednávku“ znamená odměnu za poskytnutí Služeb na objednávku, která bude vypočtena jako součin počtu vynaložených Člověkodů/Člověkohodin na poskytování Služeb na objednávku a sjednané sazby za Člověkohodinu v Objednávce;
- (l) „Cena součinnosti při ukončení“ znamená odměnu za provedení Součinnosti při ukončení;
- (m) „Člověkod“ znamená osm (8) Člověkohodin;
- (n) „Člověkohodina“ znamená šedesát (60) minut, i nikoliv po sobě jdoucích, práce jednoho (1) člověka na plnění Objednávky;
- (o) „Databáze“ znamená databázi ve smyslu § 88 Autorského zákona;
- (p) „Dílo“ znamená dílo umístěné na doméně uvedené v Objednávce;
- (q) „Dílčí objednávka“ znamená uzavřenou dílčí smlouvu na poskytnutí Služeb na objednávku v souladu s Podmínkami a Objednávkou;
- (r) „Doba vyřešení“ je pro každou kategorii Incidentů uvedena v Objednávce a znamená období mezi Reakcí a dodáním Řešení, které běží v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00 h, výjimkou je Emergency hotline; do Doby vyřešení se dále nezapočítává doba, po kterou nemůže Poskytovatel řešit Incident z důvodu:
 - (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou důležité pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu, od Objednatele;
 - (ii) řešení Incidentu u třetí osoby, jejíž součinnost není povinen zajistit Poskytovatel; a
 - (iii) neposkytnutí jiné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem v souladu s Objednávkou;
- (s) „Dokumentace“ znamená dokumentaci k Službám poskytnutým Poskytovatelem dle Objednávky zahrnující funkční specifikaci, uživatelskou

dokumentaci, use case diagramy, sequence diagramy, states diagramy, deployment diagramy a jinou související dokumentaci nezbytnou k rozvoji a údržbě Díla v elektronické formě, případně jinou formou, pokud se tak Strany dohodnou;

- (t) „Dostupnost“ znamená stav Díla, v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Objednatele za Podmínek a Objednávky byl možný, řádný provoz Díla v rozsahu umožňujícím plnění jeho účelu, přičemž Dílo se považuje za Dostupné, je-li dostupné alespoň jednomu uživateli a zároveň se neprokáže, že nedostupnost určitému uživateli anebo skupině uživatelů je způsobena:
 - (i) chybou Díla (za podmínek odst. 19.2 a odpovědnosti Poskytovatele za vady),
 - (ii) jiným technickým problémem způsobeným Poskytovatelem,
 - (iii) činnostmi prováděnými Poskytovatelem v technickém řešení Díla, nebo
 - (iv) nesplněním SLADostupnost je sledována pouze, pokud je to v Objednávce výslovně uvedeno;
- (u) „DPH“ znamená daň z přidané hodnoty ve smyslu Zákona o DPH;
- (v) „Důvěrné informace“ znamená informace, které se Strany dozvěděly v rámci uzavírání a plnění Objednávky, informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Objednávky, které se dozví v souvislosti se zpracováním dat a jakákoliv data, která jsou součástí plnění a nejsou veřejně dostupné (back end data);
- (w) „Emergency hotline“ znamená Službu zahrnující Reakci a dodání Řešení týkající se Incidentů kategorie dohodnuté v Objednávce ve zvláštním zrychleném režimu, kdy Reakční doba a Doba vyřešení běží v režimu 24/7 (24 hodin sedm dní v týdnu) a nahlašování Incidentů probíhá pouze prostřednictvím telefonátu na číslo Emergency hotline uvedené v Objednávce; až na tuto výjimku běhu Doby vyřešení a Reakční doby se ustanovení, která se jich týkají, uplatní v plném rozsahu; pokud není tato Služba výslovně uvedena v Objednávce, nebude poskytována;
- (x) „Faktura“ znamená daňový doklad, který obsahuje alespoň údaje v souladu s § 29 Zákona o DPH, má náležitosti obchodní listiny a označuje Objednávku;
- (y) „Hardware“ znamená veškeré hmotné součásti počítačových systémů a veškeré související vybavení hmotné povahy spolu se vším příslušenstvím, a včetně veškeré související dokumentace, zejména servery, na kterých je Dílo prováděno;

- (z) „**Incident**“ je neplánované přerušení fungování Díla nebo jeho části, omezení kvality fungování Díla, prokazatelnou nefunkčnost Díla nebo jiné projevy Díla, které jsou v rozporu se Specifikací díla a/nebo Dokumentací. Kategorizace Incidentů je uvedena v **Příloze Č. 1** těchto Podmínek;
- (aa) „**Insolvenční zákon**“ znamená zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- (bb) „**IT prostředí**“ znamená veškerý Hardware a Software, odlišný od Díla nebo jeho částí, který přímo slouží k provozu Díla. Jedná se zejména o servery, diskové pole a stanice, operační systémy, databázové programy, pasivní a aktivní datovou infrastrukturu (kabeláže, switche, VPN linky apod.) specifikované v Objednávce;
- (cc) „**Kontaktní osoba**“ znamená osobu/y uvedené v Objednávce;
- (dd) „**Maintenance**“ znamená poskytování maintenance a doprovodných služeb dle Objednávky za účelem zajištění maintenance a/nebo podpory a provozu IT prostředí anebo Standardního software; pokud není výslovně uvedena v Objednávce, pak nebude prováděna a není součástí Služeb;
- (ee) „**Nařízení**“ nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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), CELEX: 32016R0679;
- (ff) „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- (gg) „**Ohlašovatel**“ znamená:
- (i) pro úroveň L1 Service Desku uživatele Díla;
 - (ii) pro úroveň L2 Service Desku až 5 osob určených Objednatelem dle jeho potřeb zajišťující úroveň L1 podpory. Změna Ohlašovatelů bude Objednatelem Poskytovateli oznámena přiměřeně postupem pro změnu Kontaktních osob;
 - (iii) pro úroveň L3 Service Desku až 2 zaměstnanci Objednatele zajišťující úroveň L2 podpory; Změna Ohlašovatelů bude Objednatelem Poskytovateli oznámena přiměřeně postupem pro změnu Kontaktních osob;
- (hh) „**Osobní údaje**“ znamená osobní údaje ve smyslu Nařízení včetně případně zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu článku 9 Nařízení a rozsudků ve smyslu článku 10 Nařízení;
- (ii) „**Paušální služby**“ znamená Služby ve smyslu odst. 4.1 v souladu s Objednávku a za podmínek v ní stanovených, poskytované za podmínek dle SLA;
- (jj) „**Plánovaná odstávka**“ znamená plánované přerušení provozu Díla, IT prostředí nebo jejich části, z důvodu nezbytné údržby;
- (kk) „**Produkční prostředí**“ znamená instanci Díla na IT prostředí v ostrém provozu běžně přístupnou uživatelům, vyjma Testovacího prostředí;
- (ll) „**Program s otevřeným kódem**“ znamená Software šířený či distribuovaný pod některou z veřejných licencí (například opensource anebo free software licence), který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně komentovaných zdrojových kódů, uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva Software měnit; součástí Programu s otevřeným kódem je i dokumentace k němu, pokud podléhá veřejné licenci;
- (mm) „**Převzetí podpory**“ znamená proces převzetí poskytování služeb k Dílu popsany v Objednávce; pokud není výslovně uveden v Objednávce, pak nebude prováděn a není součástí Služeb;
- (nn) „**Reakce**“ znamená odpověď Poskytovatele na nahlášení Incidentu potvrzující doručení nahlášení Incidentu a obsahující další pokyny k Řešení;
- (oo) „**Reakční doba**“ je pro každou kategorii Incidentů uvedena v Objednávce a představuje dobu od Času nahlášení incidentu do doručení Reakce Ohlašovatelí a běží v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00 h, výjimkou je Emergency hotline;
- (pp) „**Řešení**“ představuje uvedení Díla do provozuschopného stavu – odstranění Incidentu, ať už formou náhradního (dočasného) řešení nebo úplného vyřešení Incidentu;
- (qq) „**Service Desk**“ znamená Služby a činnosti uvedené v Článku 5;
- (rr) „**SLA**“ znamená úroveň kvality Paušálních služeb dohodnutou v Objednávce;
- (ss) „**Služby**“ znamená Paušální služby, Služby na objednávku, Převzetí podpory a Součinnost při ukončení, nebo každá z nich samostatně;
- (tt) „**Služby na objednávku**“ znamená jakékoliv služby, které Poskyvatel poskytne Objednateli nad rámec Součinnosti při ukončení, Paušálních služeb anebo Převzetí podpory na základě Objednávky, například rozvoj, školení, konzultace apod.;
- (uu) „**Smlouva o dílo**“ znamená smlouvu mezi Objednatelem a Poskyvatелеm, nebo Objednatelem a třetí osobou, na základě které bylo Objednateli dodáno Dílo;
- (vv) „**Software**“ znamená veškeré programové vybavení (zejména počítačové programy či jejich části ve smyslu Autorského zákona), s výjimkou Hardware;
- (ww) „**Součinnost při ukončení**“ znamená součinnost, poskytnutí Dokumentace, Zdrojových kódů anebo informací či účast na jednáních a konzultacích za

účelem předání poskytování Služeb novému poskytovateli;

(xx) „**Specifikace díla**“ znamená

- (i) popis Díla ve stavu ke dni dokončení dle Smlouvy o dílo, pokud je smluvní stranou Smlouvy o dílo Poskytovatel, nebo
- (ii) dokumentaci předanou Poskytovateli Objednatelům před zahájením poskytování Služeb, pokud Poskytovatel není smluvní stranou Smlouvy o dílo;

(yy) „**Standardní software**“ znamená Software, který slouží k řádnému provozu Díla a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám, ať už Poskytovatelem, nebo třetími osobami; mezi Standardní software patří zejména Software, který Poskytovatel poskytuje svým dalším zákazníkům nebo užívá pro své vnitřní potřeby, Software získaný Poskytovatelem od třetích osob, Software, který je součástí IT prostředí nebo jiný Software, který za takový Poskytovatel označí v Objedávce či Dílčí objednávce; Standardní software nezahrnuje Program s otevřeným kódem;

(zz) „**Testy**“ se rozumí provádění testovacího užívání Díla v Testovacím prostředí prostřednictvím simulace ostrého provozu v Produkčním prostředí a reálných situací a testovacích scénářů;

(aaa) „**Testovací prostředí**“ znamená virtuální či fyzickou kopii Díla určenou k provádění Testů;

(bbb) „**Udělovaná oprávnění**“ znamená práva udělovaná Poskytovatelem Objednateli v souladu s Objedávkou a těmito Podmínkami ve smyslu čl. 12 Podmínek; Cena zahrnuje i odměnu za Udělovaná oprávnění, pokud se Strany nedohodly dopředu jinak;

(ccc) „**Vedlejší zdrojový kód**“ znamená zdrojový kód, který slouží ke zjednodušení a/nebo automatizaci plnění Poskytovatele a nebyl vytvořen v souvislosti s plněním Objedávky anebo nebyl vytvořen na míru pro Objednatele, tedy včetně zdrojového kódu Standardního software;

(ddd) „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;

(eee) „**Zdrojový kód**“ znamená zápis kódu počítačového programu (Softwaru) v programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více editovatelných souborech, čitelný, opatřený komentáři a dále definovaný v čl. 13 Podmínek; součástí Zdrojového kódu není Vedlejší zdrojový kód, ledaže se Strany dohodly jinak anebo ledaže je takový Vedlejší zdrojový kód Programem s otevřeným kódem.

1.2 Pro výklad Podmínek a Objedávky platí následující pravidla:

(a) Odkazy na „**články**“, „**čl.**“, „**odstavce**“, „**odst.**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články, odstavce a přílohy.

(b) Pojmy definované v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.

(c) Odkazy na „**dny**“, „**týdny**“ nebo „**měsíce**“ jsou odkazy na kalendářní dny, týdny nebo měsíce. Odkazy na „**pracovní dny**“ znamenají jakýkoliv den bez sobot, nedělí a státních svátků uznaných v České republice.

(d) Přílohy jsou nedílnou součástí Objedávky a těchto Podmínek a odkazy na Podmínky a/nebo Objedávku zahrnují i odkaz na jejich Přílohy.

(e) Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty nebo jiné listiny jsou odkazem na takový dokument nebo listinu, ve znění všech případných změn a dodatků.

(f) Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.

(g) Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem v jednotlivých Přílohách mají stejný význam jako v těle jejich Podmínek nebo Objedávky, pokud není v konkrétní Příloze výslovně uvedeno jinak.

(h) Výpovědní doba běží vždy po počet měsíců stanovený v Objedávce nebo Podmínkách a začíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena, a končí posledním dnem posledního měsíce trvání výpovědní doby.

2. PŘEDMĚT A ÚČEL OBJEDÁVKY

2.1 Předmětem Objedávky je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění sestávající z jednotlivých Služeb definovaných v Objedávce a dalšího plnění tam výslovně uvedeného a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté plnění dohodnutou Cenu.

2.2 Účelem Objedávky je zajištění řádného chodu Díla v rozsahu definovaných Paušálních služeb, provádění Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele a v souladu s Objedávkou a Dílčími objednávkami a případně provedení Převzetí podpory a Součinnosti při ukončení.

3. DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.1 Poskytování Služeb bude zahájeno ode dne uvedeného v Objedávce a Poskytovatel je povinen poskytovat Služby po dobu stanovenou v Objedávce.

3.2 Místem plnění jsou místa umístění IT prostředí a místo umístění kanceláří Poskytovatele. Služby budou zpravidla poskytovány formou vzdáleného přístupu k Dílu a IT prostředí. Pokud IT prostředí provozuje Objednatel, zavazuje se umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k Dílu a

IT prostředí prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených Kontaktní osobě nebo dalším členům týmu Poskytovatele, včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům s přihlédnutím k jejich pozicím v rámci poskytování Služeb.

3.3 Po dobu, po jakou je Objednatel v prodlení s plněním svých povinností, není Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb; jednotlivé doby a lhůty dle Objednávky a/nebo Dílčí objednávky (včetně SLA), které jsou bezprostředně a přímo dotčené takovým prodlením Objednatele, se posunují o dobu trvání prodlení Objednatele. To platí také v případě, že IT prostředí provozuje Objednatel anebo není součástí Služeb Maintenance, pro období, kdy nemá Poskytovatel funkční přístup k IT prostředí dle odst. 3.2 a období kdy úplná nebo jinak významná nefunkčnost IT prostředí nebo Standardního software měla bezprostředně za následek prodlení s poskytováním Služeb. Stejně tak to platí s prodlením Objednatele s odstraněním vad, za které Poskytovatel neodpovídá.

4. PAUŠÁLNÍ SLUŽBY

4.1 Paušální služby sestávají z činností výslovně uvedených v Objednávce, které je Poskytovatel povinen provádět ode dne zahájení poskytování Služeb pravidelně dle potřeby a proaktivně, a které jsou poskytovány ze podmínek dle SLA.

4.2 Paušální služby mohou být v konkrétních případech uvedených v Objednávce nebo celkově limitovány maximálním počtem Člověkodnů za určitou dobu jejich poskytování, nebo jiným podobným způsobem. Poskytnutí Služeb nad takový maximální počet je možné na základě Dílčí objednávky.

4.3 V případě, že Objednatel Paušální služby omezené počtem Člověkohodin/Člověkodnů nevyužije v dotčeném časovém období, nebo je využije pouze částečně, převádí se automaticky zbývající nevyužitá jednotky do bezprostředně následujícího časového období. Pokud není v Objednávce uvedeno jinak, nebudou takto převedené Člověkodny/Člověkohodiny vyčerpány ani do jednoho (1) měsíce od převedení, pak povinnost na jejich poskytnutí zaniká. Do počtu Člověkohodin/Člověkodnů se nepočítá řešení Incidentů způsobených přímo Poskytovatelem neodborným zásahem a Incidentů, které mají povahu vady nebo nefunkčnosti Díla, pokud za ně Poskytovatel odpovídá, a ani nebudou účtovány coby práce.

4.4 Nestanoví-li Objednávka výslovně jinak nebo není-li součástí Maintenance, není povinností Poskytovatele obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k Standardnímu software a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Standardním software.

5. SERVICE DESK A HLÁŠENÍ INCIDENTU

5.1 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání Objednávky udržovat v provozu Service Desk na úrovni dle Objednávky

(L1/L2/L3) a udělit náležitá oprávnění k přístupu do Service Desku Ohlašovatelům. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Service Desku v režimu dle Objednávky a v následujícím rozsahu:

(a) prostřednictvím přímého přístupu do Software Redmine umístěného na adrese <https://task.siteone.cz>, který slouží k nahlašování Incidentů Ohlašovatelem a další komunikaci Kontaktních osob;

(b) na telefonním čísle Kontaktní osoby Poskytovatele;

(c) a pokud je součástí Objednávky Emergency hotline, pak na telefonním čísle Kontaktní osoby Poskytovatele pro Emergency hotline [BUDE DOPLNĚNO].

5.2 Service Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů, Reakcí, Objednávek a dalších zpráv, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Incidentů, Objednávek a dalších zpráv, Incident management a další funkcionality.

5.3 Ohlašovatel je povinen v rámci hlášení Incidentu uvést alespoň:

(a) krátký a rámcově výstižný název Incidentu;

(b) identifikaci části Díla, které se Incident týká;

(c) detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech významných souvisejících informací umožňujících replikaci Incidentu a zajištění dodání Řešení;

(d) identifikaci Ohlašovatele;

(e) návrh kategorie Incidentu (A, B, C, D);

(f) další informace nezbytné pro identifikaci Incidentu a jeho vyřešení.

5.4 V případě, že některá z náležitostí v předcházejícím odst. chybí nebo je nedostatečná, vyžádá si Poskytovatel v Reakční době její doplnění od Ohlašovatele; po doplnění informací Ohlašovatelem běží nová Reakční doba (i Doba vyřešení). V rámci zařazení Incidentu do konkrétní kategorie je rozhodující názor Poskytovatele, který při určení kategorie Incidentu zohlední závažnost Incidentu, doporučenou kategorii Ohlašovatelem a dopady na Dílo.

6. SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU

6.1 Poskytovatel poskytne Objednateli Služby na objednávku na základě Dílčích objednávek uzavřených mezi Stranami v souladu s tímto Článkem.

6.2 Objednatel zašle Poskytovateli poptávku na Služby na objednávku prostřednictvím Service Desku nebo Kontaktní osoby. Na poptávku Poskytovatel do sedmi pracovních dní Objednateli navrhne počet Člověkohodin/Člověkodnů nezbytných na realizaci poptávky a případně doplní podmínky realizace poptávky a zašle je Objednateli jako dílčí objednávku ke schválení. Podle povahy poptávky (po konzultaci Stran vyplyne, že poptávka by zahrnovala více jak 15 Člověkohodin) může Objednatel požádat Poskytovatele o vypracování kompletního návrhu dílčí

- objednávky a zaslání Objednateli ke schválení (v takovém případě jde o placenou Službu na objednávku). Každá objednávka Služeb na objednávku bude zpravidla obsahovat údaje nezbytné pro zahájení poskytování Služeb na objednávku tak, aby mohla být Dílčí objednávka uzavřena prostým přijetím objednávky Služeb na objednávku; výjimkou jsou Akceptační kritéria, která mohou být dohodnuta v průběhu poskytování Služeb na objednávku, ale před zahájením dotčeného Akceptačního řízení.
- 6.3** Objednatel může dílčí objednávku schválit, nebo odmítnout, a to do sedmi pracovních dní po jejím doručení stejným způsobem, jakým mu byla doručena; v dílčí objednávce lze stanovit delší lhůtu pro potvrzení. Potvrzením dílčí objednávky dochází k uzavření Dílčí objednávky na Služby na objednávku a Poskytovatel začne takové služby poskytovat za podmínek dle Dílčí objednávky. Dílčí objednávka není uzavřena, pokud Objednatel nepotvrdí dílčí objednávku včas. V případě, že Objednatel nesouhlasí s dílčí objednávkou, informuje o tom Poskytovatele ve lhůtě pro schválení a Strany zahájí jednání o obsahu Dílčí objednávky; do dosažení úplného souhlasu Stran nad obsahem Dílčí objednávky není Dílčí objednávka platně uzavřena.
- 6.4** Každá Dílčí objednávka se řídí těmito Podmínkami a ustanovení těchto Podmínek a ustanovení Objednávky mají přednost před odchýlnými ustanoveními Dílčí objednávky, ledaže si Strany výslovně sjednaly, že mění povinnost stanovenou v těchto Podmínkách a/nebo Objednávce. Strany nejsou povinny uzavřít byť jedinou Dílčí objednávku nebo objednat jakékoliv Služby na objednávku. Uzavřením Dílčí objednávky se aplikovatelná ustanovení Podmínek a Objednávky stávají součástí takové Dílčí objednávky.
- 6.5** Součástí Služeb na objednávku jsou pouze taková plnění, která jsou výslovně uvedena v Dílčí objednávce. Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku provedení analýzy, návrhu řešení nebo obdobného dokumentu, který bude sloužit jako podklad k dalšímu poskytování Služeb na objednávku na základě konkrétní Dílčí objednávky, pak po skončení Akceptačního řízení takového dokumentu představuje takový dokument Akceptační kritéria pro další plnění Dílčí objednávky, nedohodnou-li se Strany jinak.
- 6.6** Pokud Služby na objednávku mohou navýšit pracnost nebo náklady na provádění Paušálních služeb, je Poskytovatel povinen Objednatele na takovou skutečnost upozornit zpravidla před uzavřením Dílčí objednávky, nejpozději však před provedením Služeb na objednávku. V takovém případě se Strany v Dílčí objednávce nebo dodatku dohodnou na navýšení Ceny paušálních služeb, přičemž takové navýšení je účinné dnem provedení Služeb na objednávku nebo ode dne určeného v Dílčí objednávce (dodatku) a mění Objednávku v rozsahu, že navyšuje Cenu paušálních služeb. Pokud Objednatel odmítne navýšení Ceny paušálních služeb nebo pokud se Strany nedohodnou do 30 dnů od upozornění Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn Objednávku vypovědět s výpovědní dobou 3 měsíce.
- 6.7** Dílčí objednávku lze ukončit za stejných podmínek, jako Objednávku. Nadto může Poskytovatel od zbývajících částí Dílčí objednávky odstoupit v případě, že Objednatel je v prodlení s podpisem Akceptačního protokolu o více jak 20 dní, přestože došlo ke splnění Akceptačních kritérií. Předčasným ukončením Dílčí objednávky zaniká povinnost Poskytovatele plnit zbývajících částí Dílčí objednávky; Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli skutečně vynaložený čas a náklady vynaložené na dosavadní plnění Dílčí objednávky do odstoupení.
- 6.8** V případě jednostranného ukončení Objednávky jako celku zanikají i všechny Dílčí objednávky, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí objednávky platné a účinné a práva a povinnosti Stran v nich neupravené se budou nadále řídit těmito Podmínkami a Objednávkou.
- 6.9** Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí objednávkou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími objednávkami nebo Objednávkou.
- 7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**
- 7.1** Cena paušálních služeb je stanovena konkrétní částkou v Objednávce za období uvedené v Objednávce. Cena paušálních služeb je uvedena bez DPH pokud není v Objednávce uvedeno jinak. Pokud doba poskytování Paušálních služeb nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem uvedeného období, bude platba Ceny paušálních služeb za příslušné období alikvotně upravena. Cena paušálních služeb se skládá z jednotlivých částí ve smyslu Objednávky. V případě, že dojde k částečnému ukončení Objednávky, bude Objednatel povinen hradit Poskytovateli pouze tu část Ceny paušálních služeb, která odpovídá nadále poskytovaným Paušálním službám, tj. neukončené části Objednávky.
- 7.2** Poskytovateli vzniká právo na zaplacení:
- (a) Ceny paušálních služeb vždy po skončení příslušného období dle odst. 7.1, ve kterém byly poskytovány;
- (b) Ceny služeb na objednávku vždy za podmínek Dílčí objednávky; neobsahuje-li Dílčí objednávka takové podmínky, pak 50 % Ceny Služeb na objednávku bude placeno jako záloha před zahájením prací na Dílčí objednávce a zbývajících částí Ceny služeb na objednávku vždy po skončení Akceptačního řízení k Akceptačnímu milníku dle Dílčí objednávky; tento odstavec se uplatní obdobně na Cenu součinnosti při ukončení;
- (c) Ceny převzetí podpory za podmínek dle Dílčí objednávky.
- 7.3** Poskytovatel je oprávněn vystavit Fakturu již v den vzniku práva na zaplacení. DPH bude uplatněna ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění. Cena bude hrazena přímo na bankovní účet

Poskytovatele specifikovaný v Objednávce, nebo na jiný bankovní účet Poskytovatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře. Poskytovatel se zavazuje na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup.

7.4 Lhůta splatnosti Faktury je čtrnáct (14) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Poskytovatele Objednateli. Faktury lze zasílat elektronicky (ve formátu PDF) na emailovou adresu Kontaktní osoby. Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde připsáním částky na účet Poskytovatele. V peněžních částkách poukazovaných mezi Poskytovatelem a Objednatelem nejsou zahrnuty bankovní poplatky ani jiné náklady spojené s převody peněžních částek; ty nese každá Strana sama.

7.5 Objednatel může po dobu splatnosti Faktury posoudit, jestli splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů České republiky nebo náležitosti dle Objednávky a Fakturu vrátit, pokud je nesplňuje, a to i opakovaně. Vrácením Faktury se lhůta splatnosti staví a po dodání opravené Faktury pokračuje v běhu.

7.6 Cena a její části podléhají indexaci dle inflace. Poskytovatel je oprávněn vždy jednou za kalendářní rok navýšit Cenu a její části o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen za poslední kalendářní rok. Poskytovatel informuje Objednatele o takovém navýšení nejméně 30 dnů předem před jeho uplatněním. Navýšení Ceny a jejích částí o inflaci je účinné k okamžiku sděleném Poskytovatelem, přičemž takové navýšení se vztahuje pouze na doposud neposkytnuté Služby (u pravidelně poskytovaných služeb) nebo na doposud nefakturované Služby (u Služeb na objednávku), nestanoví-li Poskytovatel jinak.

8. PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN

8.1 Strany se zavazují, že budou plnit Objednávku v souladu s dohodnutými podmínkami a v termínech plnění a zajistí, aby ustanovení Objednávky a těchto Podmínek byla řádně dodržována, a to vše k dosažení účelu Objednávky.

8.2 Strany jsou povinny poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného plnění jejich povinností vyplývajících z Objednávky a těchto Podmínek. Je-li nezbytné pro řádné plnění povinností některé ze Stran obstarání či provedení konkrétní činnosti druhou Stranou anebo vyhotovení dokumentů, zavazuje se taková Strana provést takové činnosti či vyhotovit potřebné dokumenty, aby druhá Strana mohla dostát svých povinností dle Objednávky a/nebo těchto Podmínek.

8.3 Strana se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích druhé Strany v případě pohybu pracovníků jedné Strany v rámci prostor druhé Strany, se kterými byl prokazatelně seznámen.

8.4 V případě změn právních předpisů, prováděcích předpisů nebo vydání opatření obecné povahy či jiných rozhodnutí státní správy týkajících se plnění Poskytovatele, které mají dopad na práva a povinnosti Stran, zahájí Strany na žádost dotčené Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k Objednávce anebo jednání o uzavření zvláštní smlouvy (např. o zpracování osobních údajů, bezpečnosti informací apod.). Strany se v takovém případě zavazují poskytnout si veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a uzavřít takový dodatek, resp. smlouvu do šedesáti (60) dnů ode dne zaslání výzvy k uzavření takového dodatku či smlouvy. Pokud se Strany ve stanovené lhůtě dle tohoto odstavce nedohodnou, pak je kterákoliv Strana oprávněna Objednávku vypovědět s výpovědní dobou 3 měsíce.

8.5 Objednatel je oprávněn upravit a/nebo jinak změnit plnění Poskytovatele poskytnuté dle Objednávky a/nebo jeho části v rozsahu Udělovaných oprávnění. Označení Poskytovatele je Objednatel oprávněn změnit v případě, že dojde k úpravě a/nebo změně alespoň 30 % plnění Poskytovatele anebo Díla (pokud byl Poskytovatel stranou Smlouvy o dílo). Objednatel je tak oprávněn provést jakékoliv inovace, aktualizace, upgrade, update a jiné úpravy plnění Poskytovatele a/nebo jeho části v rozsahu Udělovaných oprávnění, to vše dle vlastního uvážení. Objednatel musí však o těchto úpravách Poskytovatele předem řádně informovat a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za důsledky, které takové činnosti Objednatele způsobí v plnění a/nebo Díle, včetně neodpovědnosti za vady a Incidenty. V případě, že Poskytovatel na základě takové informace zjistí, že je nutná úprava Díla, je povinen takovou skutečnost neprodleně sdělit Objednateli, spolu s návrhem nutné úpravy Díla. O provádění úprav bude uzavřena Dílčí objednávka. Pokud Objednatel odmítne uzavřít Dílčí objednávku a jinak nezajistí provedení nutných úprav, je Poskytovatel oprávněn Objednávku vypovědět s výpovědní dobou 3 měsíce.

9. POVINNOSTI OBJEDNATELE

9.1 Objednatel je povinen platit Poskytovateli za poskytování Služeb Cenu.

9.2 Zaměstnanci Objednatele se budou účastnit Akceptačního řízení, včetně zajištění testerů pro Testy. Objednatel je povinen zajistit osobní konzultace pracovníků Objednatele anebo jemu podřízených složek v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb. Každý takový pracovník může být konzultován pouze v pracovních dnech v běžné pracovní době mezi 9:00 a 17:00 h.

9.3 Objednatel je povinen zajistit součinnost třetích osob provozujících či poskytujících služby údržby informačních systémů napojených na Dílo, a to v rozsahu účelném pro poskytování Služeb.

9.4 Pokud IT prostředí provozuje Objednatel anebo není poskytována odpovídající Maintenance v daném rozsahu, pak je Objednatel povinen:

- (a) oznámit nejméně 5 pracovních dní předem Poskytovateli všechny plánované odstávky nebo změny na IT prostředí a závislých službách. Poskytovatel je pak povinen Objednatele upozornit na případná rizika a možný vznik škody v důsledku nevhodného termínu odstávky nebo změny.
- (b) na vlastní náklady provozovat anebo zajistit provozování IT prostředí a jeho udržování ve stejném nebo lepším stavu, než v jakém je ke dni podpisu Objednávky, včetně napojení IT prostředí na internet a jiné externí zdroje, klimatizování apod.
- (c) neměnit konfiguraci ani podobu IT prostředí do okamžiku skončení poskytování Služeb, pokud to není nezbytně nutné z důvodů nezávislých na vůli Objednatele; pokud takové změně má dojít, zavazuje se Objednatel takovou změnu oznámit nejméně 5 pracovních dnů před jejím provedením (v urgentních případech 24 hodin předem). Pokud má změna IT prostředí dopad do pracnosti Služeb, považuje se taková změna za požadavek na změnu rozsahu Služeb a Strany zahájí v dobré víře jednání o změně rozsahu Služeb (na návrh Poskytovatele). Pokud se Strany nedohodnou na změně Služeb do 1 měsíce, je každá Strana oprávněna v takovém případě vypovědět Objednávku s 3 měsíční výpovědní dobou.
- (d) zajistit Testovací a Produkční prostředí pro činnost Poskytovatele tak, aby mohl poskytovat Služby. Zajištění prostředí zahrnuje zajištění vzdáleného přístupu personálu Poskytovatele do IT prostředí a udržování prostředí v provozu do skončení poskytování Služeb.
- (e) zajistit součinnost třetích osob provozujících či poskytujících služby údržby informačních systémů napojených na IT prostředí nebo samotnému IT prostředí, a to v rozsahu účelném pro poskytování Služeb.
- (a) poskytovat Paušální služby za podmínek a kvalitě dle SLA;
- (b) umožnit Objednateli vhodnou kontrolu poskytování Služeb po předchozí dohodě s Poskytovatelem a na náklady Objednatele;
- (c) plnit Objednávku objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním Objednávky od jiné osoby, než je Objednatel;
- (d) upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky či jiné výpadky plnění;
- (e) počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci Díla, Standardního software nebo IT prostředí virem či jiným škodlivým kódem (malware, apod.) způsobujícím narušení zabezpečení Díla a/nebo Standardního software za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;
- (f) neprodleně oznámit Objednateli překážky, které mu brání v plnění;
- (g) postupovat při poskytování plnění v souladu s postupy „best practice“;
- (h) upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení obvyklé péče měl a mohl zjistit;
- (i) prostřednictvím Service Desku projednávat s Objednatelem postup prací a vždy oznámit Objednateli, jaká je požadovaná součinnost Objednatele;
- (j) chránit data Díla odpovídajícím způsobem před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s Objednávkou a obecně závaznými právními předpisy a dodržovat pravidla pro nakládání s Osobními údaji;
- (k) smazat přihlašovací údaje k Dílu a IT prostředí (je-li aplikovatelné) po zániku smluvního vztahu založeného Objednávkou;
- (l) plnit další povinnosti stanovené výslovně těmito Podmínkami, Objednávkou nebo Dílčí objednávkou.

9.5 V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti, zejména povinnosti související s Paušálními službami a/nebo SLA, v důsledku výpadku nebo přerušení služeb IT prostředí anebo jiného následku způsobeného porušením povinností Objednatele dle odst. 9.3 a/nebo 9.4, pak se po dobu od vzniku takové události do jejího odstranění Objednatelem staví veškeré lhůty či doby pro plnění Poskytovatele, které tím byly dotčeny a Poskytovatel neodpovídá za vady a Incidenty tím způsobené nebo v této souvislosti vzniklé.

10. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1** Poskytovatel se zavazuje, že ke všem výstupům poskytování Služeb a k veškerým jejich součástem poskytne/zajistí Udělovaná oprávnění.
- 10.2** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli nezbytnou součinnost k zajištění chodu Díla.
- 10.3** Poskytovatel se dále zavazuje:

10.4 Pokud IT prostředí zajišťuje Objednatel a jakákoliv část IT prostředí nebo Díla (bez ohledu na to, kdo zajišťuje IT prostředí) vyžaduje jakoukoliv akci (maintenance, obnovení subskripce, změna nastavení, obnovení licence apod.), o které se Poskytovatel dozvěděl, a která není součástí Služeb, požádá Poskytovatel prostřednictvím Service Desku nebo Kontaktní osoby o svolení Objednatele a upozorní jej na rizika spojená s odepřením svolení. Náklady na takovou akci nese Objednatel. Odmítne-li Objednatel provedení takové akce, pak Poskytovatel není oprávněn k jejímu provedení a nenese odpovědnost za újmu, Incidenty ani vady, které v důsledku odepření souhlasu a tím neprovedení akce vzniknou. Souhlasu není třeba, pokud je provedení akce neodkladné a prodlení k vyžádání si

souhlasu Objednatele by mohlo způsobit škodu vyšší, než jsou hrozící náklady – Poskytovatel tak akci provede (je-li to možné) i bez předchozího souhlasu a Objednatel uhradí náklady na její provedení.

11. AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

11.1 Výstupy Služeb, které jsou předmětem Akceptačního milníku, jsou provedeny skončením Akceptačního řízení dotčeného Akceptačního milníku.

11.2 -Akceptační řízení pro Akceptační milník může mít jedno nebo více kol podle potřeby a probíhá za podmínek dle tohoto Článku 11. Obecná Pravidla pro Akceptační řízení:

- (a) Poskytovatel informuje Objednatele v dostatečném předstihu (standardně dva (2) pracovní dny předem) o termínu provedení Akceptačního řízení alespoň v rámci Service Desku;
- (b) Poskytovatel předá Objednateli předmět Akceptačního milníku vhodným způsobem k realizaci Akceptačního řízení – tímto je Akceptační řízení zahájeno; Objednatel předání bezodkladně potvrdí alespoň v rámci Service Desku;
- (c) Objednatel provede první kolo Akceptačního řízení, jehož předmětem je kontrola Akceptačního milníku, zdali odpovídá Akceptačním kritériím a vyjádří se k němu nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od předání vyplněním Akceptačního protokolu.
- (d) Akceptační protokol obsahuje nad rámec ostatních náležitostí výslovné vyjádření výsledku daného kola Akceptačního řízení ve formě:

(i) „**Neakceptováno**“ – pokud předmět Akceptačního milníku neodpovídá Akceptačním kritériím a není schopen sloužit svému účelu vyplývajícímu z Objednávky/Dílní objednávky (předmět Akceptačního milníku je Poskytovatelem následně upraven s přihlédnutím k vadám uvedeným v Akceptačním protokolu a předán k druhému kolu Akceptačního řízení. Postup dle tohoto odstavce se opakuje obdobně.);

(ii) „**Akceptováno s výhradou**“ – pokud předmět Akceptačního milníku neodpovídá Akceptačním kritériím, ale je schopen sloužit svému účelu vyplývajícímu z Objednávky/Dílní objednávky (předmět Akceptačního milníku je Poskytovatelem následně upraven s přihlédnutím k vadám uvedeným v Akceptačním protokolu a předán k druhému kolu Akceptačního řízení, které probíhá pouze ve vztahu k části, která měla vady. Postup dle tohoto odstavce se opakuje obdobně);

(iii) „**Akceptováno**“ – pokud předmět Akceptačního milníku odpovídá Akceptačním kritériím (Poskytovatel neprovádí další činnosti na dotčeném předmětu Akceptačního milníku).

(e) Objednatel je povinen vyznačit slovní vyjádření výsledku daného kola Akceptačního řízení za podmínek uvedených výše. Vedle slovního vyjádření výsledku kola Akceptačního řízení je Objednatel povinen uvést v Akceptačním protokolu konkrétní vady, které v předmětu Akceptačního milníku spatřuje, a které odůvodňují jím uvedený výsledek.

(f) Akceptační řízení končí vyznačením v Akceptačním protokolu „Akceptováno“, uvedením „Akceptováno s výhradou“ a odstraněním výtčených vad předmětu Akceptačního milníku, nebo marným uplynutím lhůty k provedení Akceptačního řízení na straně Objednatele; v případě neposkytnutí součinnosti Objednatelem k provedení Akceptačního řízení a/nebo podpisu Akceptačního protokolu, je Poskytovatel oprávněn sám vyznačit „**Akceptováno**“ v Akceptačním protokolu, pokud dle jeho nejlepšího vědomí Akceptační milník splňuje Akceptační kritéria. Okamžik skončení Akceptačního řízení je okamžikem dokončení/provedení dotčeného Akceptačního milníku a plnění v něm zahrnutého.

11.3 Objednatel je povinen se Akceptačního řízení zúčastnit a osvědčit jeho konání i výsledky vyplněním Akceptačního protokolu. Jelikož Objednatel měl možnost se v rámci Akceptačního řízení podrobně seznámit s předmětem Akceptačního milníku, jeho vlastnostmi a povahou, dohodly se Strany, že nebudou v dalších kolech Akceptačního řízení přihlížet k vadám, které nebyly uvedeny v Akceptačním protokolu v předchozích kolech Akceptačního řízení, přestože Objednatel měl a mohl se s

nimi seznámit v rámci takového Akceptačního řízení a zároveň byly přítomny v předmětu Akceptačního milníku v průběhu předchozího kola Akceptačního řízení. Pokud takové vady nebudou uvedeny v příslušném Akceptačním protokolu, je jakékoliv jejich pozdější vytknutí opožděným vytknutím bez právních účinků a bez práv z vadného plnění ve vztahu k takovým vadám; to se nevztahuje na vady později způsobené činnostmi Poskytovatele na předmětu Akceptačního milníku nebo vady, které se vyskytly později v rámci Akceptačního řízení.

11.4 Poskytovatel předá předmět Akceptačního milníku po odstranění vytčených vad k dalšímu kolu Akceptačního řízení v termínu dohodnutém Stranami a není-li takový, pak v termínu, který je ve dvou třetinách doby mezi termíny navrženými Stranami (zaokrouhleno ve prospěch Poskytovatele). Např. pokud návrh jedné strany je do 10. dne v měsíci a návrh druhé Strany je do 19. dne v měsíci, bude dohodnutým termínem 16. den v měsíci.

11.5 Dochází-li v rámci Akceptačního řízení k předávání Poskytovatelem Objednateli hmotných věcí, nabývá Objednatel vlastnické právo k takovým hmotným věcem dnem skončení Akceptačního řízení a zaplacením části Ceny, jejíž jsou takové hmotné věci součástí.

11.6 Průběh Akceptačního řízení se může lišit dle potřeb Stran po předchozí dohodě Stran v rámci Objednávky nebo Dílčí objednávky.

11.7 Pokud je předmětem Akceptačního milníku dokument, jsou termíny dohodnuté v Objedávce nebo Dílčí objednávce pro jeho provedení termínem pro předání první verze takového dokumentu k prvnímu kolu Akceptačního řízení.

11.8 Pokud je předmětem Akceptačního milníku školení, je Akceptační řízení zahájeno zahájením školení bez nutnosti dalšího upozornění a nedochází k podpisu Akceptačního protokolu. Poskytovatel po skončení školení vyzve Objednatele, aby se k průběhu školení vyjádřil a sdělil, jestli naplňuje Akceptační kritéria. Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dní sdělit v čem dle jeho názoru nedošlo ke splnění Akceptačních kritérií; pokud se Objednatel v uvedené lhůtě nevyjádří, je školení uplynutím lhůty provedeno/skončeno a končí i Akceptační řízení. Pokud školení nesplnilo Akceptační kritéria, provede jej Poskytovatel v náhradním termínu co do rozsahu, v jakém nesplnilo Akceptační kritéria; Akceptační řízení pak končí skončením náhradního školení bez nutnosti dalších činností. Účast na školení zajišťuje Objednatel. Objednatel zajistí také techniku nezbytnou ke školení a vhodnou místnost, pokud se Strany nedohodnou jinak

11.9 Pokud je předmětem Akceptačního milníku Software nebo migrace dat a zároveň se Strany dohodly na provedení Akceptačního řízení formou Testů, pak:

- (a) předmět Akceptačního milníku bude nasazen do Testovacího prostředí;
- (b) Testování v Testovacím prostředí bude probíhat (případně se opakovat dle testovacích scénářů) od

nasazení do Testovacího prostředí až do odstranění vad do té míry, že bude způsobilý k akceptaci s výhradou. Testy probíhají dle testovacích scénářů stanovených v Akceptačních kritériích. Po akceptaci s výhradou nasadí Poskytovatel předmět Akceptačního milníku do Produkčního prostředí.

(c) Objednatel je povinen vyznačit na Akceptačním protokolu „**Akceptováno s výhradou**“, pokud předmět Akceptačního milníku vykazuje nejvíce:

- (i) 0 vad kategorie nejvyšší (A);
- (ii) 5 vad kategorie vysoký (B);
- (iii) 15 vad kategorie střední (C); a
- (iv) libovolný počet vad kategorie nízký (D).

12. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ – UDĚLOVANÁ OPRAVNĚNÍ

12.1 Rozsah práv duševního vlastnictví dle Objednávky. S účinností ke dni dokončení výstupů poskytování Služeb a zaplacení Ceny za takové výstupy se oprávnění užívat Autorská díla a Databáze, které jsou takovými výstupy nebo jejich součástí, budou řídit následujícími pravidly:

- (a) pokud byla Smlouva o dílo uzavřena s Poskytovatelem, uděluje Poskytovatel Objednateli oprávnění v rozsahu Smlouvy o dílo; pokud dle Smlouvy o dílo jsou udělována různá oprávnění k různým částem Díla, pak rozsah oprávnění bude korespondovat s částmi Díla, kterých se příslušné výstupy nejvíce týkají nebo jsou jeho součástí;
- (b) Pokud Objednávka nebo Dílčí objednávka stanoví, jaká Udělovaná oprávnění budou Poskytovatelem Objednateli poskytnuta, udělí Poskytovatel Objednateli pouze takto výslovně stanovená oprávnění; ustanovení tohoto Článku 12 se pak užití přiměřeně co do rozsahu a povahy dle Udělovaných oprávnění v Objedávce;
- (c) pokud má výstup povahu anebo je učiněn součástí či se jinak týká Programu s otevřeným kódem, pak se na takový výstup vztahují ustanovení odst. 12.2;
- (d) pokud má výstup povahu anebo je učiněn součástí či se jinak týká Standardního software, pak se na takový výstup vztahují ustanovení odst. 12.3;
- (e) pokud (i) nejde o případy dle odst. 12.1(a) až (d), (ii) jedná se o **výstup poskytování Paušálních služeb** a (iii) zároveň jde o výstup, který:

- (i) je vytvářen Poskytovatelem výhradně pro potřeby/na objednávku pro Objednatele v rámci poskytování Paušálních služeb, pak se na takový výstup vztahují ustanovení odst. 12.4;
 - (ii) je vytvářen Poskytovatelem, ale nikoliv výhradně pro potřeby/na objednávku pro Objednatele, pak se na takový výstup vztahují ustanovení odst. 12.5;
 - (iii) není vytvářen Poskytovatelem, pak se na takový výstup vztahují ustanovení odst. 12.6.
- (f) pokud se jedná o výstup poskytování Služeb na objednávku a zároveň
- (i) je součástí Dílčí objednávky ujednání o rozsahu Udělovaných oprávnění, pak se na takový výstup vztahují ustanovení dle rozsahu Udělovaných oprávnění stanovených v Dílčí objednávce; nebo
 - (ii) není součástí Dílčí objednávky ujednání o rozsahu Udělovaných oprávnění, pak se na takový výstup vztahují ustanovení stejná, jako pro Paušální služby dle odst. 12.1(e) výše.

12.2 Ve vztahu k **Programu s otevřeným kódem** je Poskytovatel povinen zajistit Objednateli udělení oprávnění v rozsahu takových veřejných licencí, které se na Program s otevřeným kódem vztahují, přičemž konkrétní rozsah licence lze určit odkazem na soubor předávaný v rámci poskytování Služeb anebo odkazem ve zdrojovém kódu či jiném označení takové licence ve formátu vyžadovaném takovou veřejnou licencí, včetně odkazu na kompletní znění aktuálních licenčních podmínek veřejné licence (v jejich anglickém znění).

12.3 Ve vztahu ke **Standardnímu software** pokud je Poskytovatel povinen zajistit práva ke Standardnímu software třetích osob nebo pokud se jedná o Standardní software Poskytovatele, zajistí Poskytovatel pro Objednatele nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) Standardní software a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze, a to:

- (a) v rozsahu licence udělené ke Standardnímu software třetí osobou Poskytovateli, nebo
- (b) u Standardního software Poskytovatele

- (i) za standardních licenčních podmínek dle verze produktu ve smyslu stránek www.siteone.cz,
 - (ii) nebo nejsou-li takové standardní licenční podmínky dle předchozího bodu, pak za podmínek obvyklých k užití v souladu s účelem Standardního software
- a na dobu, na kterou je zajištěna doba trvání licence ke Standardnímu software Objednatel od třetí osoby, na dobu, na jakou má Objednatel předplacený Standardní software u Poskytovatele, nebo na dobu, na jakou se Strany předem dohodly, nejdéle však na dobu trvání Objednávky. Na zajištění licence ke Standardnímu software třetí osoby se přiměřeně použije odst. 12.6.

12.4 Výhradní oprávnění. V tomto případě Poskytovatel uděluje Objednateli výhradní licenci, kterou se rozumí výhradní nevýlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto odstavce a dále za následujících podmínek:

- (a) vztahuje-li se na Software, pak na Software jak ve Zdrojovém kódu, tak strojovém kódu.
- (b) zahrnuje výhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), zveřejnit a dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí; podmínky dle odst. 8.5 tím nejsou dotčeny. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Objednávky, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení výhradní licence či udělení podlicence.
- (c) Objednatel je oprávněn postoupit výhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv třetím osobám, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí.
- (d) Objednatel uděluje Poskytovateli oprávnění v rozsahu výhradní licence na dobu poskytování Služeb.

12.5 Nevýhradní oprávnění. V tomto případě Poskytovatel uděluje Objednateli nevýhradní licenci, kterou se rozumí nevýhradní nevýlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a dále za následujících podmínek:

- (a) vztahuje-li se na Software, pak jak ve Zdrojovém kódu, tak strojovém kódu.

- (b) zahrnuje nevýhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), dokončovat nehotové Autorské dílo, s čímž Poskytovatel souhlasí; podmínky dle odst. 8.5 tím nejsou dotčeny. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Objednávky a/nebo Dílčí objednávky, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení nevýhradní licence či udělení podlicence.
- (c) Objednatel je oprávněn postoupit nevýhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv s ním propojeným osobám nebo třetím osobám za účelem úpravy Autorských děl pro Objednatele.
- 12.6** V tomto případě se Poskytovatel zavazuje zajistit Objednateli oprávnění k takovému výstupu dle dohody Stran, jinak v rozsahu nezbytném pro to, aby takový výstup mohl plnit svůj účel. V takovém případě bude při pořizování takových oprávnění vystupovat Poskytovatel jako příkazník Objednatele a zajistí pro Objednatele oprávnění tam stanovená za následujících podmínek:
- (a) Poskytovateli nenáleží za příkaz zvláštní odměna, ledaže se Strany dohodnou jinak;
- (b) Objednatel uzavřením Objednávky/ Dílčí objednávky zmocňuje Poskytovatele k právnímu jednání pouze a jenom ve smyslu a rozsahu dle tohoto odst. 12.6 a na dobu trvání Objednávky/Dílčí objednávky. Objednatel vystaví na žádost Poskytovatele plnou moc pro účely splnění tohoto odst.
- 12.7** V případě Databází, které:
- (a) existovaly před uzavřením Objednávky v souvislosti s činnostmi Objednatele;
- (b) vznikly po uzavření Objednávky a obsahují data:
- (i) vytvořená, dodaná anebo zpřístupněná Objednatelem anebo osobami spojenými s Objednatelem,
- (ii) vytvořená, dodaná anebo zpřístupněná uživateli Díla anebo jiných systémů Objednatele anebo osobami spojenými s takovými uživateli, anebo
- (iii) jinak náležející Objednateli,
- Objednatel zůstává pořizovatelem takových Databází. Poskytovatel je oprávněn nakládat s takovými Databázemi v rozsahu vhodném pro poskytování Služeb.
- 12.8** Odměna za poskytnutí (postoupení) Udělovaných oprávnění je součástí Ceny (výjimkou může být Standardní software třetích osob).
- 12.9** Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn Objednateli udělit Udělovaná oprávnění a že udělením takových oprávnění Objednateli za těchto Podmínek ani užíváním v souladu s Objednávkou nebudou porušena práva duševního vlastnictví třetí osoby. V případě, že by třetí osoba vznesla vůči Objednateli jakékoliv nároky z porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s užíváním výstupů poskytování Služeb Objednatelem, zavazuje se Objednatel o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby Objednatel byl oprávněn nerušeně užívat výstupy poskytování Služeb, zejména zajistit pro Objednatele udělení Udělovaných oprávnění.
- 12.10** V případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní nárok z důvodu porušení práv duševního vlastnictví ve vztahu k výstupu poskytování Služeb, jež Poskytovatel předal Objednateli, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli skutečně vzniklou škodu.
- 12.11** Strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění d vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se Strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená výše v tomto Článku 12.
- 13. ZDROJOVÝ KÓD A DOKUMENTACE**
- 13.1** V případě, že Poskytovatel uděluje Udělovaná oprávnění i ke Zdrojovému kódu a Dokumentaci, je Poskytovatel povinen nejpozději do 3 měsíců od doručení Žádosti Objednatele předat Objednateli Zdrojový kód plnění a/nebo Dokumentaci, ke kterým bylo uděleno Udělovaná oprávnění zahrnující Zdrojový kód a/nebo Dokumentaci. Zdrojový kód a/nebo Dokumentace budou předány poskytnutím odkazu na repozitář nebo jiným podobným vhodným způsobem po předchozí domluvě. Poskytovateli náleží náhrada účelně vynaložených nákladů nezbytných k předávce Zdrojového kódu a/nebo Dokumentace; výše nákladů bude předem dohodnuta Stranami.
- 13.2** Zdrojový kód musí být spustitelný a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi.
- 13.3** Objednatel je oprávněn vyžádat si písemně po Poskytovateli vložení časových certifikátů do Zdrojových kódů způsobem, který Objednateli umožní bez součinnosti Poskytovatele upravovat expiraci uživatelských práv s tím, že Poskytovatel je v takovém případě povinen poskytnout Objednateli spolu s vložím časových certifikátů školení o způsobu úpravy expirace uživatelských práv s tím, že tato služba je rovněž předmětem nákladů k předávce Zdrojového kódu.
- 14. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ**
- 14.1** Strany se dohodly, že nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím Strany, která je jejich původcem, uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
- (a) Důvěrné informace mají být zpřístupněny na základě zákona, například zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci;

- (b) Důvěrné informace druhé Strany sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, za předpokladu, že druhé Straně oznámí, které třetí osobě byla Důvěrná informace zpřístupněna, a zaváže tuto třetí osobu stejnou povinností mlčenlivosti, jako mají samy;
- (c) Důvěrné informace druhé Strany sdělí osobám podílejícím se na plnění Objednávky, je-li to nezbytné k plnění Objednávky a zavážou-li se takové osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Strany;
- (d) se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto Článku;
- (e) se jedná o Důvěrné informace, k nimž Strana nabyta Udělovaná oprávnění opravňující ji ke zveřejnění takových informací a/nebo poskytnutí třetím osobám (při poskytnutí takovým osobám); nebo
- (f) Strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace předchozí listinný souhlas.
- 14.2** Strany vyvinou pro zachování důvěrnosti Důvěrných informací druhé Strany a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jejich vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění Objednávky, se Strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit Objednávku.
- 14.3** Strany tímto Článkem sledují rozšíření okruhu obchodního tajemství dle Občanského zákoníku a povinností Stran zachovávat mlčenlivost týkající se obchodního tajemství.
- 15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**
- 15.1** Pokud budou údaje a data, ke kterým Poskytovatel získá přístup v souvislosti s plněním Objednávky mít povahu Osobních údajů, je Objednatel povinen na tuto skutečnost Poskytovatele dopředu upozornit.
- 15.2** Pokud budou mít Poskytovatelem zpracovávané údaje povahu Osobních údajů, pak je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto Osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s Osobními údaji v souladu s Nařízením a příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů a podmínkami dle Objednávky.
- 15.3** Pokud Poskytovatel poruší povinnost chránit Osobní údaje v souladu s předchozím odstavcem 15.2 Podmínek, vzniká Objednateli nárok na zaplacení náhrady újmy ve výši částky sankce případně uložené z tohoto důvodu Objednateli ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiným správním orgánem, který bude v budoucnu vykonávat působnost Úřadu pro ochranu osobních údajů. Objednatel je však za předpokladu, že mu k tomu
- Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost, povinen uplatnit v příslušných řízeních veškeré přiměřené námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu, a v rámci řízení je povinen řádně hájit svá práva.
- 15.4** Pokud budou mít Poskytovatelem zpracovávané údaje povahu Osobních údajů a v Objednávce není uvedeno jinak, má Poskytovatel postavení zpracovatele a Objednatel postavení správce Osobních údajů.
- 16. POJIŠTĚNÍ**
- 16.1** Pokud se Poskytovatel v Objednávce zavázal na vlastní náklady udržovat v platnosti pojištění Poskytovatele pro případ způsobení újmy v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem Objednávky, pak je limit pojistného plnění uveden v Objednávce a pokud tam uveden není, pak je nejméně ve výši Ceny ze všech pojistných událostí vzniklých v době trvání Objednávky.
- 16.2** Poskytovatel se zavazuje, že po dobu pojištění bude za tímto účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z pojistných smluv, zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti.
- 17. NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY**
- 17.1** Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou jejím zaviněným porušením Objednávky v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Objednávkou. Případná újma bude nahrazena v penězích. Obě Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- 17.2** Strany berou na vědomí, že pokud neuvědomí druhou Stranu o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak druhé Straně, aby učinila kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má poškozená Strana proti druhé Straně nárok na náhradu újmy, která jí tím vznikla.
- 17.3** Vznikne-li jedné ze Stran nárok na náhradu újmy v souvislosti s porušením Objednávky a/nebo Podmínek, a/nebo později v souvislosti s Objednávkou, dohodly se Strany na tom, že případná výše náhrad újmy, které budou uhrazeny jednou Stranou druhé Straně, v souhrnu nepřevyší částku Ceny zaplacené v součtu za posledních 12 měsíců předcházejících škodní události. Vyjma případů dle odst. 17.4 Podmínek se limitace náhrady újmy vztahuje na veškerou újmu a toto ustanovení má přednost před jakýmkoliv jinými ujednáními v těchto Podmínkách.
- 17.4** Limitace výše náhrady újmy se nevztahuje na újmu způsobenou úmyslně či hrubou nedbalostí a dále na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech. Újmu dle předchozí věty jsou Strany povinny nahradit v plné výši.
- 17.5** Poskytovatel nahradí Objednateli prokazatelnou újmu případně vzniklou na základě ztráty či poškození dat v důsledku činnosti Poskytovatele. To neplatí, došlo-li k daným důsledkům výhradně činností Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatele nebo v důsledku vad, za které

Poskytovatel neodpovídá. Poskytovatel neodpovídá za újmu vzniklou výhradně činností Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatele.

- 17.6** Žádná ze Stran není povinna k náhradě případné újmy, která vznikne druhé Straně v souvislosti s plněním Objednávky, pokud tato bude způsobena okolnostmi vylučujícími povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku nebo v důsledku vady, za kterou neodpovídá. Je-li některé ze Stran zabráněno plnit své povinnosti z důvodu existence okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy, je tato Strana povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé Straně tuto skutečnost.
- 17.7** Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Strany, a dále překážky plnění, které byla příslušná Strana povinna překonat nebo odstranit podle Objednávky, Podmínek, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná Strana již byla v prodlení.

18. SMLUVNÍ POKUTY, SLEVY Z CENY A ÚROKY Z PRODLENÍ

- 18.1** Strany se mohou v Objednávce dohodnout na tom, že jedné ze Stran vznikne proti druhé Straně právo na zaplacení smluvní pokuty pro případy porušení povinností porušující Stranou za podmínek dle Objednávky.
- 18.2** Zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo oprávněné Strany na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje. Každá smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení výzvy k jejímu uhrazení.
- 18.3** Pokud by v důsledku jednoho skutku vzniklo Objednateli právo na zaplacení více smluvních pokut, smluvní pokuty se nesčítají a Poskytovatel je povinen zaplatit pouze tu nejvyšší.
- 18.4** Právo na zaplacení smluvních pokut nevzniká v případě, že je porušení způsobené:
- neposkytnutím součinnosti anebo jiným prodlením druhé Strany;
 - okolnostmi vylučujícími povinnost k náhradě újmy dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
 - porušením povinností druhé Strany;
 - v důsledku vady, za kterou dotčená Strana neodpovídá; nebo
 - stanoví-li tak Objednávka a/nebo tyto Podmínky.
- 18.5** Strany se dohodly, že případná maximální kumulovaná výše smluvní pokuty, kterou je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli, činí částku součtu Ceny paušálních služeb za posledních 12 měsíců. Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty nad částku dle tohoto odst. 16.5, ovšem Objednateli v případě překročení limitu viz výše vzniká právo od Objednávky odstoupit pro její podstatné porušení.

- 18.6** Pokud se Strany dohodly namísto smluvních pokut na slevách z ceny a/nebo jiných peněžitých sankcích, uplatní se na ně ustanovení tohoto čl. 16 Podmínek obdobně.

19. ODPOVĚDNOST A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 19.1** Poskytovatel bude odstraňovat vady Díla a vady výstupů Služeb, za které odpovídá, v rámci Paušálních služeb a za podmínek dle SLA dle jeho možností.
- 19.2** V případě, že Poskytovatel není smluvní stranou Smlouvy o dílo, neodpovídá za vady Díla vzniklé před okamžikem zahájení poskytování Služeb a stejně neodpovídá za vady Díla, které vzniknou nebo se projeví po zahájení poskytování Služeb, ale mají původ ve vadě vzniklé před okamžikem zahájení poskytování Služeb nebo mají původ v nepřesnosti anebo rozporu se Specifikací díla, které si Poskytovatel při vynaložení obvyklé péče nevšiml před zahájením poskytování Služeb; Poskytovatel neodpovídá ani za jakékoliv vady svého plnění, které vzniklo v přímé souvislosti s vadami popsány v předchozí větě.
- 19.3** Nejedná-li se o uplatnění vad v rámci Akceptačního řízení (které mají vlastní úpravu viz výše), je Objednatel oprávněn vady výstupů Služeb, které měly takové výstupy v době jejich předání Objednateli, nahlásit Poskytovateli bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil. Nahlášení takových vad bude probíhat prostřednictvím Service Desku, nebude-li Stranami dohodnuto jinak. U vad výstupů Služeb Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které má výstup Služeb v době jeho provedení a zavazuje se je bezplatně odstranit (u Akceptačního řízení pouze ve vztahu k řádně uplatněným vadám v rámci Akceptačního řízení).
- 19.4** Poskytovatel neodpovídá za žádné vady, pokud byly způsobeny zásahem ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby, případně jiných dodavatelů Objednatele a dále neodpovídá za vady nebo jiné nedostatky spojené nebo jinak vyplývající z nesprávného užití Díla (včetně jeho změn v rámci poskytování Služeb) a takové vady nejsou ani vadami pro potřeby Akceptačního řízení. Poskytovatel dále neodpovídá za vady, u nichž je odpovědnost Poskytovatele výslovně vyloučena v Objednávce.
- 19.5** Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv vady, újmu nebo ztrátu či poškození dat způsobené v důsledku okolností ležících na straně Objednatele nebo třetích osob, jako je připojení Objednatele k internetu, neprovádění údržby síťových prvků, serverů nebo koncových zařízení uživatelů, změna jejich nastavení bez předchozí konzultace s Poskytovatelem, změna nastavení nebo neprovádění údržby zařízení přenášejících signál od/k Dílu anebo IT prostředí a/nebo užívání Díla v rozporu se Specifikací díla.
- 19.6** Pokud povinnosti uvedené dále v tomto odstavci nejsou součástí Maintenance, Poskytovatel neodpovídá za vady anebo prodlení způsobené IT prostředím, jinými systémy napojenými na Dílo, poskytovatelem připojení k Dílu, a/nebo v přímém důsledku s nimi. Poskytovatel dále neodpovídá za vady dle odst. 4.4 a vady vyvolané nesplněním povinnosti Objednatele dle odst. 9.4 a vady

- nebo nedostatky z nich vyplývající nebo s nimi bezprostředně spojené.
- 19.7** Odstranění vad, za které Poskytovatel neodpovídá, může probíhat formou Služeb na objednávku. Pokud má odstranění vady, za kterou Poskytovatel neodpovídá, vliv na poskytování Služeb a Objednatel odmítne zajistit její odstranění, je Poskytovatel oprávněn Objednávku vypovědět za obdobných podmínek, jako dle odst. 6.6, nebo pokud mu v takové souvislosti vzniká povinnost platit smluvní pokutu/poskytnout slevu, pak může Objednávku vypovědět s okamžitou účinností bez výpovědní doby.
- 19.8** Vady, za které Poskytovatel neodpovídá, a vady nebo jiné nedostatky vzniklé v důsledku takových vad anebo s nimi bezprostředně související, se nepovažují za Incidentsy a jejich odstranění není součástí Paušálních služeb.
- 20. TRVÁNÍ A UKONČENÍ OBJEDNÁVKY**
- 20.1** Objednávka je uzavřena na dobu poskytování Služeb.
- 20.2** Smluvní vztah založený Objednávku může být ukončen listinnou dohodou Stran; listinnou výpovědí a/nebo listinným odstoupením za podmínek Objednávky a za podmínek dle Občanského zákoníku.
- 20.3** Obecně k odstoupení a výpovědi Objednávky:
- Strana úkon doručí druhé Straně v listinné podobě na adresu Kontaktních osob.
 - úkon je účinný dnem dojití druhé Straně, není-li v úkonu stanoveno pozdější datum. Od Objednávky je možné odstoupit pouze s účinky ex nunc (do budoucna).
 - marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění nemá za následek odstoupení od Objednávky bez dalšího.
 - Strany mohou ukončit Objednávku jako celek anebo v rozsahu jednotlivých Služeb. V případě částečného ukončení Objednávky se Strany musí dohodnout na rozsahu ukončení – odst. 6.6 se na takovou dohodu užije obdobně s tím rozdílem, že výpověď má v takovém případě okamžitý účinek bez výpovědní doby.
- 20.4** Objednatel je nad rámec podmínek dle Objednávky oprávněn odstoupit mimo jiné jestliže:
- Poskytovatel je v prodlení s plněním některé povinnosti dle Objednávky a/nebo Dílčí objednávky více než 30 dnů a nezjedná nápravu ani do 15 dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
 - v případě podstatného porušení povinností pro nakládání s Osobními údaji;
- 20.5** Poskytovatel je nad rámec podmínek dle Objednávky oprávněn odstoupit mimo jiné jestliže:
- Objednatel je déle než 10 dnů v prodlení se zaplacením Faktury, a toto své porušení nenapraví do 5 dnů ode dne obdržení výzvy k nápravě.
- 20.6** Kterákoliv Strana je oprávněna od Objednávky odstoupit mimo jiné jestliže:
- dojde k podstatnému porušení mlčenlivosti o Důvěrných informacích druhou Stranou;
 - okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy u druhé Strany trvá déle než 30 dnů;
 - druhá Strana podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 Insolvenčního zákona, nebo insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu do šesti (6) měsíců od zahájení insolvenčního řízení, nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona; a
 - je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení druhé Strany (vyjma případů sloučení nebo splynutí).
- 20.7** Kterákoliv Strana je oprávněna Objednávku vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 6 měsíců.
- 20.8** V případě výpovědi bez udání důvodu ze strany Objednatele však výpovědní doba neuplyne dříve a smluvní vztah založený Objednávku nemůže zaniknout (z důvodu výpovědi bez uvedení důvodu) před uplynutím prvních 12 měsíců trvání Objednávky.
- 20.9** Zánik smluvního vztahu založeného Objednávku nemá vliv na ustanovení Objednávky a těchto Podmínek, která dle své povahy mají trvat i po skončení poskytování Služeb, zejména: odst. 6.7, 6.8, 10.3(k), 10.3(l), Článek 12 k Udělovaným oprávněním, 13, 14 (nejvýše po dobu možnosti uplatnění smluvní pokuty/slevy), 15, 17, 18, 21 (pokud je součástí plnění Objednávky), 22, 23, 24, a tento odst. 20.10.
- 20.10** Zánikem smluvního vztahu založeného Objednávku, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od Objednávky, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto (akceptováno) ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.
- 21. SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ**
- 21.1** Součinnost při ukončení bude poskytována pouze na vyžádání Objednatele formou Dílčí objednávky a za Cenu součinnosti při ukončení dohodnutou tamtéž. Cena součinnosti při ukončení bude vycházet jak z počtu Člověkohodin na poskytnutí Součinnosti při ukončení, tak z nákladů na její poskytnutí. Konkrétní činnosti Součinnosti při ukončení budou specifikovány v Dílčí objednávce. Poptávku Objednatele na poskytnutí Součinnosti při ukončení v rozsahu dle činností v odstavci níže může Poskytovatel odmítnout pouze ve výjimečných a odůvodněných případech, například pokud jeho kapacity v daný moment nepokryjí takovou Součinnost při ukončení, nebo pokud se Strany nedohodnou na výši Ceny součinnosti při ukončení.
- 21.2** Součinnost při ukončení bude poskytována po dobu dle Dílčí objednávky, maximálně po dobu 4 týdnů a bude sestávat z činností spočívajících v přípravě a předání Díla

novému poskytovateli služeb v rozsahu dle Dílčí objednávky. Pokud Dílčí objednávka neobsahuje žádnou specifikaci Součinnosti při ukončení, bude Součinnost při ukončení standardně obsahovat:

- (a) předání aktualizované Dokumentace a Zdrojového kódu (Článek 13 se užije přiměřeně);
- (b) předání seznamu platných administrátorských účtů a platných hesel k nim;
- (c) předání seznamu standardních provozních úkonů pro údržbu Díla;
- (d) předání seznamu uzavřených Dílčí objednávek, které nebudou realizovány Poskytovatelem;
- (e) předání Objednateli jeho dat, které má Poskytovatel uloženy ve svých systémech a smazání takových dat po jejich předání;
- (f) předání soupisu nedokončených servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku Objednávky;
- (g) provozování Service Desku pro účely komunikace v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00 h pro komunikaci pro potřeby Součinnosti při ukončení; a
- (h) poskytnutí konzultací novému poskytovateli služeb dle požadovaného rozsahu, maximálně v rozsahu dle Dílčí objednávky.

22. KOMUNIKACE STRAN

22.1 Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém jazyce. Dokumentaci a jiné relevantní výstupy Služeb vytvářené Poskytovatelem poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce (výjimkou jsou dokumenty a informace související s Programem s otevřeným kódem, které jsou poskytovány v jazyce, ve kterém je Poskytovatel má k dispozici).

22.2 Strany si pro vzájemnou komunikaci zvolily Kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby dle potřeby. Je-li Kontaktních osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li Objednávka v konkrétním případě jinak. Kontaktní osoby standardně komunikují prostřednictvím e-mailu nebo Service Desku (pokud je používán).

22.3 Každá Strana oznámí předem (je-li možné) druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, kontaktních údajích anebo bankovních údajích uvedených v Objednávce, přičemž taková změna je účinná uplynutím pátého dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k Objednávce. Pouze Kontaktní osoby a statutární orgány Stran jsou oprávněny odsouhlasovat změny SLA, Ceny a jiných podmínek Objednávky.

23. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

23.1 Podmínky a Objednávka se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají

přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.

23.2 Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem Objednávky jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor dohodou ani do 60 dnů, může být takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Poskytovatele.

24. ZÁKAZ NÁBORU PRACOVNÍKŮ DRUHÉ STRANY

24.1 Objednávka může stanovit, že Objednatel nesmí přímo ani nepřímo sám nebo prostřednictvím jiné osoby zaměstnávat, nabízet zaměstnání ani jiným způsobem využívat osoby, které v době plnění Objednávky byly v pracovním poměru nebo jiném poměru (včetně subdodávek) u Poskytovatele a pracovaly na plnění Objednávky, a to po dobu trvání Objednávky a jeden (1) rok po zániku smluvního vztahu založeného Objednávkou.

25. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

25.1 Strany se výslovně dohodly, že ani jedna ze Stran nepřevéde Objednávku a práva a povinnosti z ní vyplývající na jiné osoby bez souhlasu druhé Strany. Poskytovatel je oprávněn započít si své pohledávky za Objednatelem oproti pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, i pokud ještě nejsou splatné. Další pravidla pro započtení se řídí Občanským zákoníkem.

25.2 Pro případ uzavírání Objednávky vylučují Strany, že by docházelo k uzavření Objednávky i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.

25.3 Pokud se kterékoliv ustanovení Objednávky a/nebo Podmínek nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným, nicotným či jinak nevymahatelným nebo se neplatným, nicotným nebo nevymahatelným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Objednávky jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné, nicotné či nevymahatelné ustanovení ustanovením platným co nejvíce odpovídajícím původnímu úmyslu Stran; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Objednávky či souvisejících ujednání.

25.4 Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně listinnou formou příslušnou Stranou. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakékoliv jiné povinnosti nebo jiného úkonu, ledaže je přímo dotčen takovým prodloužením.

25.5 Pokud není v Objednávce uvedeno jinak, práva a nápravné prostředky lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.

25.6 Poskytovatel je oprávněn Podmínky kdykoliv měnit dle svého uvážení a potřeb. Změnu Podmínek Poskytovatel Objednateli oznámí vždy alespoň 30 dnů předtím, než začnou platit nové Podmínky a upozorní na nové Podmínky Objednatele ještě jedenkrát nejpozději 7 dnů předtím, než začnou platit nové Podmínky. Pokud Objednatel odmítne nové Podmínky, bude se Objednávka řídit původními Podmínkami. Pokud Objednatel nové Podmínky neodmítne, začnou platit automaticky k datu sdělenému ze strany Poskytovatele a Objednávka se od takového data řídí takovými novými Podmínkami.

25.7 Nedílnou součástí těchto Podmínek jsou následující Přílohy:

(a) Příloha č. 1: Kategorizace vad

PŘÍLOHA Č. 1 – Kategorizace Incidentů

Kategorie	Popis Incidentu
A	Incident neumožňuje využití Díla k jeho účelu anebo má jakýkoli vliv na kvalitu a bezpečnost dat a výsledky jejich zpracování.
B	Incident umožňuje využití Díla k jeho účelu, ale omezuje provoz základních funkcí Díla, a zároveň nemá vliv na kvalitu ani na bezpečnost dat a výsledky jejich zpracování.
C	Incident brání plnému využívání Díla a zároveň neohrožuje základní funkce Díla nebo kvalitu anebo bezpečnost dat a výsledky jejich zpracování.
D	Incident znemožňuje nepodstatnou funkci Díla a jakákoliv vada, která nespadá ani do jedné z výše uvedených kategorií.