

Identifikátor VZ: PZ
NEN Nákup software
VPŠA-681/EU-2016/OVZI
N006/19/V00007918
Č.j. VPŠA-517/EU-2016/OVZI



DY90P000CXWW

Počet listů: 3

Přílohy: 2/26

DODATEK č. 1 k Licenční smlouvě KS 2016/01

Číslo smlouvy Poskytovatele:	KS 2016/01
Číslo jednací dodatku č. 1 k příloze č. 1 smlouvy Nabyvatele č.j. VPŠA-681/EU-2016/OVZI:	VPŠA-378/EU-2016/OVZI 

uzavřeno v souladu s § 2358 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, ve znění pozdějších předpisů mezi těmito smluvními stranami:

Společnost: **MiCoS SOFTWARE s.r.o.**
Se sídlem: Daliborova 426/25, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory
IČO: 25900749
DIČ: CZ25900749
Bankovní spojení: 
Číslo účtu:
Zastoupená: Ing. Milanem Klemensem, jednatelem

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 25000

(dále také jako „Poskytovatel“)

a

Společnost: **ČR - Vyšší policejní škola a Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze, organizační složka státu**
Se sídlem: Pod Táborem 102/5, 190 24 Praha 9
IČO: 48135453
DIČ: CZ48135453
Bankovní spojení: 
Číslo účtu:
Zastoupená: Ing. Zdeňkem Jedličkou, ředitelem školy
a jejímž jménem jedná 
který je oprávněn ke všem smluvním záležitostem a podpisu smlouvy

Škola jako organizační složka státu je nezapsána v obchodním rejstříku.

(dále také jako „Nabyvatel“)

1 Preambule

Smluvní strany prohlašují, že dne 27.07.2016 uzavřely Licenční smlouvu č. KS 2016/01 (dále jen „Smlouvu“), kterou tímto Dodatkem č.1 mění následovně:

Číslo Smlouvy Poskytovatele: **KS 2016/01**

Číslo Smlouvy Nabyvatele: **Příloha č. 1 k č.j. VPŠA-681/EU-2016/OVZI**



2 Změna smlouvy

V článku 1 odstavec 1.2. Smlouvy se mění následující:

Původní znění

Nabyvatel má zájem nabýt právo užít aplikační software specifikovaný v čl. 2 v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě a Licenčních podmínkách, které jsou zpřístupněny na stránkách [REDACTED] (dále jen „Licenční podmínky“). Nabyvatel tímto prohlašuje, že jsou mu Licenční podmínky známy a měl možnost si je přečíst před uzavřením této Smlouvy.

Nové znění

Nabyvatel má zájem nabýt právo užít aplikační software specifikovaný v čl. 2 v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě a Licenčních podmínkách, které jsou zpřístupněny na stránkách [REDACTED] (dále jen „Licenční podmínky“). Nabyvatel tímto prohlašuje, že jsou mu Licenční podmínky známy a měl možnost si je přečíst před uzavřením této Smlouvy.

Článek 2 odstavec 2.2 Smlouvy se rozšiřuje o následující počet dokoupených licencí:

Aplikace	Počet licencí	Omezení licence	Druh licence
Správce IT	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Článek 3 odstavec 3.1. Smlouvy se rozšiřuje o následující cenu za dokoupené licence:

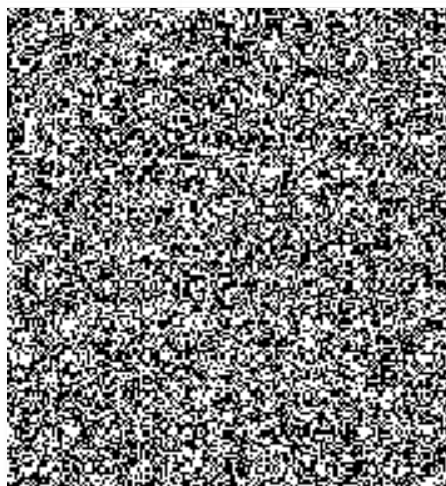
Aplikace	Cena bez DPH	DPH	Celkem
Základní software	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Servisní poplatek do 31.12.2019	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Celková dodávka	63 000 Kč	13 230 Kč	76 230 Kč

3 Závěrečná ujednání

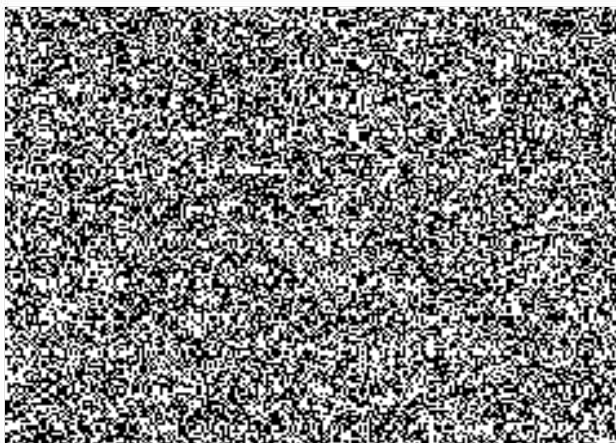
- 3.1 Nedílnou součástí tohoto Dodatku č. 1 ke Smlouvě jsou aktuální Licenční podmínky Poskytovatele, dostupné on-line na webových stránkách Poskytovatele [REDACTED] a podmínky poskytování podpory Poskytovatele, dostupné on-line na webových stránkách Poskytovatele [REDACTED]. Licenční podmínky upravují mimo jiné rozsah licence, způsob komunikace a oznamování vad (incidentů) Aplikace a rozsah záruky za jakost Aplikace. Uzavřením tohoto dodatku Nabyvatel prohlašuje, že se důkladně seznámil s obsahem Licenčních podmínek a Podmínek poskytování Podpory a že s ním souhlasí.
- 3.2 Tento Dodatek č.1 ke Smlouvě je vyhotoven ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 3.3 Ostatní ujednání Smlouvy se nemění.

- 3.4 Dodatek smlouvy nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejněním v registru smluv. Zveřejnění bude provedeno Nabyvatelem na [REDACTED] podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zadávacím řízením i interními předpisy Nabyvatele na registrovaném certifikovaném elektronickém profilu zadavatele (Nabyvatele) prostřednictvím Národního elektronického nástroje (NEN) <https://nen.nipez.cz/profil/VPsSaSPSMVvPraze>.

V Ostravě, dne 19.03.2019



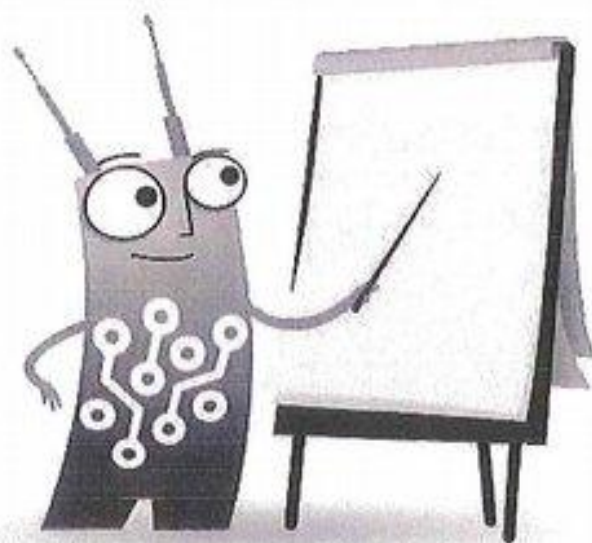
V Praze, dne 22.3.2019



Průběh č.: 1
Kód: VŘA-378/EU-2019/0021
Jednotlivý: 14

MICOS
SOFTWARE

Licenční podmínky



Obsah

1.	DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ	1
2.	PŘEDMĚT SMLOUVY	1
3.	UZAVŘENÍ SMLOUVY	1
4.	ROZSAH A OMEZENÍ LICENCE	1
5.	OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV POSKYTOVATELE.....	3
6.	PODMÍNKY PRO ŘÁDNOU FUNKČNOST APLIKACE	4
7.	ZÁRUČNÍ DOBA A ODPOVĚDNOST ZA VADY	4
8.	KOMUNIKACE A OZNAMOVÁNÍ VAD.....	5
9.	CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	6
10.	ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI.....	6
11.	OCHRANA SOUKROMÍ	7
12.	SANKCE A NÁHRADA ŠKODY	7
13.	LIMITACE ODPOVĚDNOSTI.....	7
14.	SKONČENÍ SMLOUVY	9
15.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	9

Tyto licenční podmínky („Podmínky“) jsou součástí Licenční smlouvy mezi Nabyvatelem licence („Nabyvatel“) a společností MiCoS SOFTWARE s.r.o., se sídlem Daliborova 426/25, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava, IČO: 25900749, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod spisovou značkou C 25000 („Poskytovatel“). Nabyvatel a Poskytovatel mohou být společně označováni jako „Strany“, nebo jednotlivě jako „Strana“.

1. Definice a výklad pojmů

- 1.1 Slova uvedená s velkým počátečním písmenem mají význam uvedený v záhlaví nebo v Příloze A Podmínek, pokud není v těle Podmínek uvedeno jinak.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Smlouvou poskytuje Poskytovatel Nabyvateli Licenci k Aplikaci. Nabyvatel se zavazuje uhradit Cenu za Licenci a dodržovat podmínky užívání Aplikace, sjednané ve Smlouvě a Podmínkách.
- 2.2 Licence se poskytuje jako nevýhradní, územně a časově neomezená, po dobu trvání majetkových práv Poskytovatele k předmětu Licence k užití Aplikace v souladu se Smlouvou a Podmínkami.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1 Smlouvu Poskytovatel uzavírá s Nabyvatelem:
- a) písemně, prostřednictvím smlouvy podepsané oběma Stranami, a to s účinností ode dne podepsání smlouvy poslední Stranou;
 - b) e-mailovým nebo písemným potvrzením Poskytovatele o uzavření Smlouvy, kterým Poskytovatel potvrdí přijetí objednávky Nabyvatele, a to s účinností ke dni odeslání potvrzení Nabyvateli;
 - c) e-mailovým nebo písemným potvrzením Nabyvatele o uzavření Smlouvy, kterým Nabyvatel potvrdí přijetí nabídky Poskytovatele, a to s účinností ke dni doručení potvrzení Poskytovateli.
- 3.2 Přijetí jakékoliv nabídky s dodatkem nebo odchylkou Strany předem vylučují.
- 3.3 KAŽDÁ SMLOUVA MUSÍ OBSAHOVAT SPECIFIKACI SOFTWARE POSKYTOVATELE (APLIKACI), KE KTERÉMU POSKYTUJE POSKYTOVATEL NABYVATELI LICENCI, CENU ZA LICENCI A MNOŽSTEVNÍ OMEZENÍ LICENCE. NEOBSAHUJE-LI SMLOUVA KTEROUKOLIV Z TĚCHTO NÁLEŽITOSTÍ, STRANY SE DOHODLY, ŽE TAKOVÁ SMLOUVA JE NEPLATNÁ A NABYVATEL NEMÁ PRÁVO UŽÍVAT ŽÁDNÝ SOFTWARE POSKYTOVATELE.

4. Rozsah a omezení Licence

- 4.1 Licence se poskytuje pouze na jeden aplikační server (pro Aplikaci SPRÁVCE IT) nebo jeden webový server (pro Aplikace AKTIVITY a HELPDESK) Nabyvatele, na kterém běží Aplikace.
- 4.2 Dále je množstevní rozsah Licence omezen dle jednotlivých Aplikací následovně:
- a) Aplikace AKTIVITY – rozsah je omezen sjednaným počtem monitorovaných počítačů (klientských stanic) Nabyvatele. K čerpání licencí dojde v okamžiku spuštění funkce Zapnutí licence ve volbě Administrace-Počítače-Správa počítačů na seznamu vybraných počítačů. Pokud se jednou Licence na daný počítač zapne, nelze ji uvolnit smazáním nebo přejmenováním počítače (klientské stanice) v evidenci.



Licenční podmínky

- Množstevní rozsah licence může být doplněn o licencování osob na terminálovém serveru. V tomto případě je rozsah licence omezen sjednaným počtem monitorovaných osob Nabyvatele. K čerpání licencí dojde v okamžiku spuštění funkce Zapnutí licence ve volbě Administrace-Osoby-Správa osob na seznamu vybraných osob. Pokud se jednou Licence na osobu zapne, nelze ji uvolnit smazáním nebo přejmenováním osoby v evidenci.

- b) Aplikace **SPRÁVCE IT** – rozsah je omezen sjednaným počtem evidovaných počítačů v databázi Aplikace.
- c) Aplikace **SPRÁVCE IT WEB** – Aplikace je dodávána zdarma, rozsah je omezen sjednaným počtem evidovaných počítačů v Aplikaci Správce IT.
- d) Aplikace **HELPDESK** – rozsah je omezen sjednaným počtem uživatelských přístupů (koncových uživatelů Nabyvatele) do databáze Aplikace.

4.3 Množstevní rozsah Aplikace **AKTIVITY** je možno sjednat ve dvou verzích:

- a) **standardní** Licence je omezena na počet všech evidovaných počítačů (klientských stanic). Nelze evidovat více počítačů, než je zakoupená licence. V případě zapnutí licencování osob na Terminálovém serveru je omezena na počet monitorovaných osob Terminálového serveru.
- b) **plovoucí** Licence je omezena na počet současně zapnutých sledovaných počítačů (klientských stanic), přičemž celkový evidovaný počet počítačů je dán trojnásobkem zakoupeného množstevního rozsahu licence (např. zakoupenou Licencí pro 333 počítačů lze použít maximálně pro 333 počítačů, přičemž současně lze sledovat pouze 333 počítačů).

4.4 Po vyčerpání množstevního rozsahu Licence je nutné množstevní rozsah Licence rozšířit dokoupením většího množstevního rozsahu. Licenci nelze uvolnit smazáním nebo přejmenováním počítače v evidenci.

4.5 Časový rozsah Licence je neomezený, není-li výslovně sjednáno omezení časového rozsahu Licence. Pokud Nabyvatel sjedná s Poskytovatelem omezení časového rozsahu Licence, tak je povinen po uplynutí časového rozsahu Aplikaci odinstalovat a přestat ji užívat. Možnost ukončit Smlouvu dle příslušných právních předpisů zejména pro porušení smluvních povinností není dotčena.

4.6 Nabyvatel není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele poskytnout třetí osobě oprávnění tvořící součást Licence, a to ani v rámci koncernu ve smyslu § 79 Zákona o obchodních korporacích, postoupit Smlouvu, postoupit jakékoliv pohledávky ze Smlouvy ani dát Licenci do zástavy.

4.7 Nabyvatel je oprávněn trvale převést Licenci na třetí osobu, avšak výhradně v souvislosti s převodem Aplikace, a to za předpokladu, že si neponechá žádné kopie, ani případné záložní kopie, a instalovanou Aplikaci, včetně její databáze, před převodem trvale vymaže, a to včetně všech tzv. klientů Aplikace ve smyslu odstavce 4.3. písm. a) a b) Podmínek. Nabyvatel musí převést celý produkt, včetně médií, příruček, licenční smlouvy apod. Pokud Aplikace představuje aktualizovanou verzi, musí být součástí převodu všechny předchozí verze (Nabyvatel si nesmí ponechat žádnou součást Aplikace). Nový nabyvatel Aplikace je povinen provést aktivaci Aplikace dle odstavce 5.2. Podmínek (která slouží mj. k ověření vymazání Aplikace původním Nabyvatelem) a je povinen dodržovat ujednání Podmínek. Jedná-li se o převod Licence k Aplikaci, která byla zakoupena jako multilicence, musí být převedena multilicence jako celek; Nabyvatel není oprávněn Licenci rozdělovat a převádět uživatelská práva pro jím vymezený počet koncových uživatelů.

4.8 Nabyvatel tímto bere na vědomí, že nový nabyvatel Aplikace dle odstavce 4.7. Podmínek nemá nárok na uzavření smlouvy o podpoře Aplikace s Poskytovatelem ani nemá nárok na uzavření uvedené smlouvy za stejných podmínek, za kterých byla uzavřena s Nabyvatelem.



5. Ochrana autorských práv Poskytovatele

- 5.1 Aplikace jako autorské dílo požívají ochrany dle Autorského zákona a Trestního zákoníku a Nabyvatel je oprávněn je užívat pouze v rozsahu a způsobem vyplývajícím ze Smlouvy a Podmínek.
- 5.2 V Aplikaci jsou obsaženy technické prostředky ochrany práv Poskytovatele, které byly navrženy s cílem zabránit zneužívání Aplikace, zejména používání bez zakoupené licence, opakovaná instalace na více počítačů a/nebo opakovaná instalace pro více zákazníků. Poskytovatel použije tyto prostředky pouze k potvrzení, že Nabyvatel užívá Aplikaci na základě legálně nabyté Licence. Aktivaci Aplikace lze provést online prostřednictvím sítě Internet, nebo offline, zasláním aktivačního klíče na e-mail Nabyvatele. Pokud nedojde k aktivaci Licence způsobem popsaným při spuštění Aplikace, nelze Aplikace spustit a je nutné kontaktovat support Poskytovatele. Jestliže dojde k úpravě hardware počítače s instalací klienta Aplikace nebo k Update či Upgrade Aplikace, může být nutné Aplikaci znovu aktivovat.
- 5.3 Nabyvatel si smí pořídit záložní kopii instalačních médií. Záložní kopii smí Nabyvatel použít výhradně k archivním – instalačním účelům, a pouze v případě, že nebude možné použít originální instalační médium z důvodů destrukce nebo jiné fyzické likvidace média.
- 5.4 Nabyvatel nesmí provádět úpravu, zpracování, překlad, zpětnou analýzu, dekompilaci a převod ze zdrojového kódu Aplikace, a to ani za účelem odstranění Vad či zajištění interoperability ve smyslu ustanovení § 66 Autorského zákona, ledaže Poskytovatel nebude schopen odstranit Vady či za úplaty ve výši obvyklé zajistit interoperabilitu ve lhůtě ~~15 dnů~~ 15 dnů od doručení písemné žádosti (též e-mailem či faxem) Nabyvatele. Pro účely toho, zda vykazuje Aplikace Vady, se přiměřeně ujmou příslušná ustanovení Podmínek, zejména článek 7 Podmínek.
- 5.5 Nabyvatel je povinen zabezpečit Aplikaci i případné záložní kopie Aplikace ve smyslu odstavce 5.3. Podmínek proti ztrátě, odcizení či zneužití třetími osobami. Při odcizení, zničení, ztrátě nebo vyčerpání počtu instalací vyplývajících ze zakoupené verze Aplikace nemá Nabyvatel nárok na bezplatné dodání náhradní Aplikace či nových aktivačních kódů.
- 5.6 Nabyvatel není oprávněn Aplikace rozmnožovat za účelem jejich rozšiřování, rozšiřovat či jakýmkoliv způsobem sdělovat třetím osobám, pronajímat ani půjčovat, ledaže by mu k tomu dal Poskytovatel předchozí výslovný souhlas. Nabyvatel rovněž není oprávněn překročit množství Licence sjednaný ve Smlouvě.
- 5.7 Poskytovatel má v případě zásahu Nabyvatele, včetně jeho zaměstnanců, do jeho autorských práv k Aplikaci zejména nároky vyplývající z Autorského zákona, především nárok na zdržení se dalších zásahů do autorských práv, nárok na sdělení údajů o způsobu a rozsahu neoprávněného užití Aplikace a nárok na odstranění následků zásahu do autorských práv včetně poskytnutí přiměřeného zadostiučinění a vydání případného bezdůvodného obohacení.
- 5.8 V případě závažného neoprávněného zásahu Nabyvatele do autorských práv k Aplikaci je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Nabyvatel je v takovém případě povinen zničit případné rozmnoženiny Aplikace, zdržet se jakéhokoli jeho užívání a odstranit Aplikaci ze svého hardware, popř. z hardware jiných osob, kde je Aplikace instalována. Za zvláště závažný zásah do autorských práv k Aplikaci se považuje zejména skutečnost, kdy Nabyvatel prokazatelně poruší jakýmkoliv způsobem Podmínky a neodstraní v přiměřené lhůtě následek takového porušení ani přes písemné upozornění doručené mu Poskytovatelem. Odstoupí-li Poskytovatel od Smlouvy pro závažný zásah Nabyvatele do autorských práv k Aplikaci, má právo si ponechat v plné výši peněžní částku uhrazenou Nabyvatelem jako Cenu za Licenci. Nároky Poskytovatele dle odstavce 5.7. Podmínek ani nárok na náhradu prokázané škody nejsou tímto ujednáním dotčeny.
- 5.9 Nabyvateli nevznikají uzavřením Smlouvy a udělením Licence žádná práva k ochranným známkám Poskytovatele nebo třetích osob.

6. Podmínky pro řádnou funkčnost Aplikace

- 6.1 Nabyvatel bere na vědomí, že pro správný chod Aplikace je potřeba disponovat vhodným provozním prostředím. Aktuální systémové požadavky, které jsou nutnou podmínkou řádného běhu konkrétní Aplikace, jsou uvedeny v Technické dokumentaci.
- 6.2 Nabyvatel bere na vědomí, že novější verze Aplikace mohou mít zvýšené nároky na provozní prostředí (hardware, operační systém, SQL server apod.), a Nabyvatel je proto povinen udržovat provozní prostředí v souladu s nejnovějšími technickými požadavky, uvedenými v Technické dokumentaci.
- 6.3 Poskytovatel neodpovídá za ztrátu způsobilosti provozního prostředí Nabyvatele provozovat Aplikace v případě vydání nové verze Aplikace, která má vyšší nároky.
- 6.4 Na SQL serveru je při instalaci Aplikace vytvořena databáze. **Není dovoleno vytvořit a používat více než jednu databázi.**
- 6.5 Nabyvatel bere na vědomí, že změny software třetích stran, zejména software uvedeného v Technické dokumentaci, mohou zapříčinit omezení funkčnosti, nebo úplnou nefunkčnost Aplikace či její nekompatibilitu s novými verzemi softwaru třetích stran. Poskytovatel proto umožňuje zakoupit jednorázově Upgrade Aplikace, popř. uzavřít smlouvu o podpoře Aplikace, na základě které budou Nabyvateli poskytovány veškeré Upgrade Aplikace bezplatně.
- 6.6 Nabyvatel bere na vědomí, že pokud **provozuje na společné databázi současně více než jednu Aplikaci**, musí všechny tyto Aplikace udržovat **na aktuálních verzích**, v opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli odchylky od bezvadného chodu Aplikací. Odchylky od bezvadného chodu Aplikací z důvodu uvedeného v tomto odstavci nejsou vadou Aplikací, Poskytovatel za ně nenesе žádnou odpovědnost a nevztahuje se na ně záruka.

7. Záruční doba a odpovědnost za vady

- 7.1 Poskytovatel poskytuje záruku na Aplikaci. Záruční doba je **12 (dvanáct) měsíců** od uzavření Smlouvy. Místem uplatnění záruky je sídlo Poskytovatele. Záruka se vztahuje pouze na:
 - a) výrobní vady médií a příruček;
 - b) bezvadný chod Aplikace, čímž se rozumí řádný chod Aplikace v souladu s Technickou dokumentací a předpokladu vhodného systémového prostředí.
- 7.2 S výjimkou výše uvedených záruk je Aplikace poskytována bez dalších záruk jakéhokoli druhu. Za vadu Aplikace nelze označit skutečnost, že Aplikace v sobě neobsahuje případné legislativní změny, které nebyly účinné v okamžiku vydání příslušné verze Aplikace, nebo že nepracuje na hardware či software, který nebyl dostupný v okamžiku výroby Aplikace, například na nové verzi operačního systému.
- 7.3 Nabyvatel uplatňuje záruku oznámením Vady Poskytovateli v souladu s Podmínkami. Nabyvatel je povinen oznámit Poskytovateli Vady do  dnů od jejich zjištění spolu s popisem Vady způsobem uvedeným v článku 8 Podmínek.
- 7.4 Za Vadu Aplikace se nepovažují chybová hlášení, nepodstatné odchylky zobrazení prvků v GUI nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Aplikace a nezpůsobují žádné odchylky od vlastností, uvedených ve specifikaci Aplikace v Technické dokumentaci.



- 7.5 Vada nebyla řádně oznámena, pokud Nabyvatel neposkytl Poskytovateli veškeré informace nezbytné k tomu, aby mohl Poskytovatel posoudit, zda se jedná o Vadu, jak se případná Vada projevuje a jaké má dopady na funkčnost Aplikace. Nabyvatel při oznámení Vady uvede klasifikaci případné Vady, všechny potřebné informace o Vadě, jméno toho, kdo Vadu oznámil, jak byla Vada zjištěna a připojí též opisy všech případných chybových hlášení.
- 7.6 Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby odstranil řádně oznámené Vady Aplikace:
- a)  Pracovních dnů v případě Kritické Vady;
 - b) vydáním nejbližší Update Aplikace v případě Nekritické Vady;
- Vady médií a příruček odstraní Poskytovatel do 
- 7.7 Vada Aplikace je odstraněna:
- a) obnovou funkcionalit Aplikace, např. opravou nebo úpravou Aplikace;
 - b) dodáním nové Aplikace bez Vady nebo dodáním jiného software s obdobnými funkcemi, který neobsahuje Vadu;
 - c) poskytne-li Poskytovatel Nabyvateli pokyny k takovému použití Aplikace, aby se Vada neprojevila ve formě podstatného omezení činnosti Nabyvatele nebo rizika ztráty dat, a to až do konečného odstranění Vady Aplikace („workaround“) nebo;
 - d) uvedením Aplikace z hlediska její konfigurace do naposledy funkčního stavu z existující zálohy.
- 7.8 Vada médií nebo příruček je odstraněna dodáním bezvadných médií a příruček Nabyvateli, například umožněním jejich stažení on-line.
- 7.9 Poskytovatel je oprávněn změnit klasifikaci Vady po obdržení oznámení Vady od Nabyvatele, a to jak směrem nahoru, tak směrem dolů.
- 7.10 Nebude-li objektivně možné odstranit Vady v dobách podle odstavce 7.6. Podmínek, Poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje Nabyvatele o předpokládaném termínu odstranění Vad a odstraní Vady v tomto termínu.

8. Komunikace a oznamování Vad

- 8.1 Nabyvatel oznamuje veškeré Vady skrze své Oprávněné Osoby prostřednictvím webové aplikace HelpDesk Support. Za okamžik oznámení Vady, který je rozhodný pro běh doby k odstranění Vady, je považován okamžik, kdy Nabyvatel obdrží automatické potvrzení přijetí oznámení; neobdrží-li Nabyvatel toto potvrzení, nezačne běžet doba k odstranění Vady a Nabyvatel je povinen opakovaně oznámit Vadu Poskytovateli e-mailem nebo telefonicky.
- 8.2 Oprávněné osoby jsou uvedeny v sekci Zákaznická sekce na  nebo přihlášení v sekci OSOBY. Registrační kód nutný pro přihlášení do Zákaznické sekce je Nabyvateli přidělen Poskytovatelem v rámci uzavírání Smlouvy.



- 8.3 Nabyvatel určuje Oprávněné Osoby sám. Nabyvatel smí v jeden okamžik mít až 10 (deset) různých Oprávněných Osob, nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak. Poskytovatel je povinen registrovat nebo zrušit registraci Oprávněné Osoby na žádost Nabyvatele, zaslanou na e-mail  a to  Pracovních hodin. Žádost o registraci Oprávněné Osoby musí obsahovat její jméno, příjmení, e-mailovou adresu, telefon, název organizace a registrační kód (přidělený při úvodní objednávce), jinak se k ní nepřihlíží. Nabyvatel je oprávněn vznést požadavek na změnu Oprávněných Osob maximálně 1 (jednou) v kalendářním měsíci, k dalším požadavkům se nepřihlíží. Přístupové údaje do HelpDesk Support obdrží Oprávněná Osoba na její registrovanou e-mailovou adresu po registraci.
- 8.4 Na jakékoliv oznámení Vady, vznesené jinak než prostřednictvím HelpDesk Support, nemusí brát Poskytovatel zřetel. Doba k odstranění takové Vady začne běžet pouze, pokud Poskytovatel potvrdí přijetí oznámení, a to od okamžiku doručení potvrzení o přijetí Nabyvateli. Poskytovatel není oprávněn odmítnout přijetí oznámení Vady, které bylo učiněno e-mailem nebo telefonicky v případě, že HelpDesk Support není v provozu z důvodu na straně Poskytovatele nebo Nabyvatel neobdržel automatické potvrzení přijetí oznámení učiněného prostřednictvím HelpDesk Support.
- 8.5 Komunikace prostřednictvím systému HelpDesk Support umožňuje zachovávat historii komunikace k jednotlivým oznámením Nabyvatele. Nabyvatel bere na vědomí, že v případě sporu bude pro posouzení rozhodující komunikace v systému HelpDesk Support. Jiná komunikace ze strany Nabyvatele (telefonicky, prostřednictvím e-mailu či faxu) nezakládá běh dob uvedených v Podmínkách a Poskytovatel na ni nebude brát zřetel.

9. Cena a Platební podmínky

- 9.1 Cena za Licenci je závislá na velikosti Licence Nabyvatele k Aplikaci (počtu zařízení a délce trvání licence).
- 9.2 Nabyvatel uhradí Cenu za Licenci na základě faktury, vystavené Poskytovatelem. Faktura obsahuje všechny náležitosti daňového dokladu. Faktura je splatná 14 (čtrnáctý) den ode dne vystavení, nestanoví-li konkrétní faktura splatnost delší. Neobsahuje-li faktura všechny náležitosti daňového dokladu, smí ji Nabyvatel do její splatnosti vrátit Poskytovateli k opravě; v takovém případě vystaví Poskytovatel Nabyvateli opravenou fakturu s novou splatností.
- 9.3 Fakturu vystaví Poskytovatel Nabyvateli ihned po uzavření Smlouvy.

10. Závazek mlčenlivosti

- 10.1 Chráněné informace jsou obchodní tajemství Stran, tj. konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se zájmy Stran a které Strany zajišťují ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, a ostatní důvěrné informace Stran, zejména (i) veškeré informace a dokumenty, vztahující se ke spolupráci Stran, včetně jakýchkoliv speciálních dohod mezi Stranami o licencování Aplikace; (ii) ceníky, cenové politiky, faktury, obchodní plány a strategie, marketingové a reklamní záměry, vynálezy, zlepšovací návrhy, informace o zákaznících, partnerech či dodavatelích, know-how, vývojové či výrobní postupy; (iii) veškerá dokumentace, vztahující se k Aplikacím, včetně zdrojových a strojových kódů, veškeré výstupy z Aplikací, včetně analýz, grafů, statistik a doporučení, bezpečnostní kódy a hesla; (iv) osobní údaje, zpracovávané v souvislosti s Podmínkami; (v) výše uvedené informace od zákazníků, partnerů či dodavatelů Stran; a (vi) informace, které Strana označí za důvěrné slovy „tajné“, „důvěrné“, nebo jinými slovy s obdobným významem.
- 10.2 Chráněnou informací není informace, která je v době zpřístupnění nebo použití běžně dostupná veřejnosti.



- 10.3 Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech chráněných informacích a všech bezpečnostních opatřeních, jejichž zpřístupnění neoprávněné osobě by mohlo ohrozit zabezpečení chráněných informací. Dodržením povinnosti mlčenlivosti se rozumí nesdělení a nezpřístupnění chráněných informací jakýmkoliv třetím osobám a jejich nepoužití k jiným účelům než účelům nezbytným pro spolupráci Stran v souvislosti s užíváním Aplikací.
- 10.4 Porušením závazku mlčenlivosti není zpřístupnění nebo použití chráněné informace (i) s předchozím písemným souhlasem druhé Strany; (ii) z důvodu povinnosti, stanovené právním předpisem nebo uložené orgánem veřejné moci; (iii) pokud chráněná informace byla Straně známa z jiných zdrojů než od druhé Strany a nezískala ji porušením závazku mlčenlivosti; (iv) pokud chráněná informace byla v dispozici Strany před uzavřením této smlouvy; (v) konzultantovi, auditorovi, právnímu zástupci nebo jinému partnerovi Strany za předpokladu, že bude zavázán ke smluvní nebo zákonné mlčenlivosti o chráněných informacích v rozsahu alespoň jako podle tohoto článku; nebo (vi) pokud je to nezbytné v rámci spolupráce Stran. I pro zpřístupnění či použití chráněných informací podle tohoto odstavce však platí, že je tak Strana oprávněna udělat pouze v nezbytném rozsahu, a v případě výjimky podle bodu (ii) je povinna bez zbytečného odkladu o zpřístupnění či použití informovat druhou Stranu, není-li to v rozporu se zákonem.

11. Ochrana soukromí

- 11.1 Během plnění Smlouvy může mezi Stranami docházet ke zpracování osobních údajů subjektů údajů, užívajících Aplikace a dalších pracovníků Stran. Zpracování osobních údajů mezi Stranami se řídí **Podmínkami zpracování osobních údajů**, které jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele.

12. Sankce a náhrada škody

- 12.1 V případě, že Nabyvatel nezaplatí včas Cenu za Licenci, zavazuje se za každý den prodlení uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši ~~0,05 %~~ z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 12.2 V případě, že Strana poruší povinnost mlčenlivosti, zavazuje se uhradit druhé Straně smluvní pokutu ve výši ~~50 000 Kč~~ za každý případ porušení.
- 12.3 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok na náhradu škody v plné výši.
- 12.4 Každá Strana odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením své povinnosti dle Smlouvy. Strany se dohodly na omezení práva na náhradu škody způsobené v důsledku porušení povinností ze Smlouvy, a to na částku ve výši odpovídající dvojnásobku Ceny za Licenci. Nad takto omezený rozsah náhrady škody není žádná ze Stran povinna škodu uhradit, ledaže šlo o škodu způsobenou úmyslně.

13. Limitace odpovědnosti

- 13.1 Aplikace je navržena a nabízena jako produkt obecného určení, a nikoliv pro konkrétní účely jakéhokoliv nabyvatele licence k Aplikaci. Aplikace má pouze obsahové a funkční vlastnosti výslovně uvedené v Technické dokumentaci; nemá-li Aplikace jiné vlastnosti, nepovažuje se to za Vadu.
- 13.2 Nabyvatel bere na vědomí, že Aplikace je vyvinuta pro provozní prostředí specifikované v Technické dokumentaci. Poskytovatel neodpovídá za Vady způsobené zásahy Nabyvatele do Aplikace nebo změnou provozního prostředí, zejména instalací nových aplikací, opravných patchů, změnou nastavení konfigurace hardware apod. Poskytovatel rovněž neodpovídá za Vady zapříčiněné napadením provozního prostředí Nabyvatele počítačovými viry. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu způsobenou nedostupností Aplikace nebo Vadami Aplikace, zapříčiněnými Nabyvatelem či třetími osobami.



Licenční podmínky

- 13.3 Nabyvatel je odpovědný za zabezpečení dat v SQL databázích, zabezpečení SQL databází a zálohování dat v těchto databázích.
- 13.4 Poskytovatel nezaručuje, že Aplikace splní všechny požadavky Nabyvatele. Poskytovatel nezaručuje bezvadný chod Aplikace, pokud:
- a) je provozována spolu se softwarovými aplikacemi jiných výrobců, které znemožňují bezvadný chod Aplikace;
 - b) je Nabyvatelem provozována na chybně nakonfigurovaném počítači nebo na chybně nastavené počítačové síti, nebo
 - c) nabyvatel provádí zásahy do databázových souborů pomocí jiných prostředků, než je samotná Aplikace.
- 13.5 Nabyvatel bere na vědomí, že Aplikace nemůže být dlouhodobě bezvadná bez Update a Upgrade Aplikace, kterými Poskytovatel reaguje na vývoj v oblasti informačních technologií. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost nebo omezení funkcionalit Aplikace, zapříčiněné v důsledku změn v oblasti informačních technologií (např. změn operačních systémů, update a upgrade operačních systémů apod.).
- 13.6 Upgrade Aplikace může Nabyvatel zakoupit kdykoliv formou placeného Upgrade (platba za každý jeden Upgrade) nebo předplacením ročního servisu formou uzavření smlouvy o roční Podpoře Aplikace. Roční Podpora zajišťuje zákazníkovi pravidelné bezplatné Update i Upgrade Aplikace po celý rok (dvanáct měsíců) a garanci kratších lhůt k řešení Vad. Nabyvatel obdrží přístup na internetové stránky Poskytovatele a sám si stahuje Upgrade Aplikace. Na Upgrade Aplikace Poskytovatel neposkytuje žádnou testovací dobu, nepsisuje předávací protokoly ani nevztahuje se na ně záruka ani se neprodlužuje záruka k Aplikaci.
- 13.7 Poskytovatel není odpovědný za jakoukoliv nepřímou škodu, způsobenou Nabyvateli, a to ani v případě, že Nabyvatel Poskytovatele na možnost vzniku nepřímé škody dopředu upozornil, zejména za ušlý zisk, speciální nebo nahodilou škodu, nebo škodu vzniklou jako nepřímý důsledek užití Aplikace. Poskytovatel neodpovídá za nemateriální újmu Nabyvatele.
- 13.8 Nabyvatel je povinen instalovat všechny doporučené bezpečnostní Update Aplikace po jejich zveřejnění. V opačném případě Poskytovatel nenese odpovědnost za škodu způsobenou případnou chybou Aplikace, která nastala po zveřejnění bezpečnostní aktualizace zaměřené na odstranění této chyby.
- 13.9 Poskytovatel může v rámci své činnosti vydat stanovisko s doporučeními best practices na zabezpečení Aplikace. V takovém případě je Nabyvatel povinen dodržovat Poskytovatelem doporučené best practices na zabezpečení Aplikace. Best practices Poskytovatel zasílá elektronicky Nabyvateli. Nabyvatel odpovídá za veškerou škodu, kterou způsobil sobě, Poskytovateli nebo třetím osobám, ke které by nedošlo v případě dodržení best practices.
- 13.10 Nesjedná-li si Strany výslovně jinak, není Poskytovatel povinen po dobu delší ~~180~~ 90 dnů dne uzavření Smlouvy zajišťovat podporu Aplikace, tj. vyvíjet update, upgrade nebo jiné změny Aplikace za účelem odstraňování Vad Aplikace a zajištění kompatibility a interoperability s novými verzemi softwaru jiných výrobců.



14. Skončení Smlouvy

- 14.1 Strany mají možnost odstoupit od Smlouvy pro její podstatné porušení druhou Stranou. Má se za to, že Nabyvatel podstatně porušil Smlouvu, pokud je v prodlení se zaplacením Poskytovateli Ceny za Licenci delším než 14 (čtrnáct) dnů, pokud užívá přes i písemné upozornění Poskytovatele Aplikaci v rozporu se Smlouvou nebo Podmínkami, pokud porušil povinnost dle odst. 6.4. Podmínek, anebo když více než jednou porušil závazek mlčenlivosti. Má se za to, že Poskytovatel podstatně porušil Smlouvu, pokud více než jednou porušil závazek mlčenlivosti. Odstoupení od Smlouvy vyžaduje písemnou formu a je účinné ode dne jeho doručení druhé Straně. Bez ohledu na uvedené může Smlouva dále zaniknout také dohodou Stran.
- 14.2 Ukončením Smlouvy není dotčena povinnost Stran vypořádat veškeré existující závazky vzniklé na základě Smlouvy, a to nejpozději do  po ukončení Smlouvy. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, není Nabyvatel oprávněn užívat Aplikaci minimálně v tom rozsahu, v jakém od Smlouvy odstoupil (Smlouva zaniká v rozsahu účinků odstoupení), zejména je povinen trvale vymazat Aplikaci, včetně databáze a případných nainstalovaných klientů Aplikace a zničit její případnou záložní kopii. Nabyvatel je oprávněn provést migraci dat z databází Aplikace, k tomuto však Poskytovatel není povinen poskytovat podporu nebo součinnost.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1 Poskytovatel je oprávněn Nabyvateli dálkově deaktivovat Aplikaci a zablokovat její užívání v případě, že bude Nabyvatel v prodlení s úhradou jakýchkoliv finančních závazků vůči Poskytovateli. V případě, že dojde k úhradě všech dlužných částek, provede Poskytovatel aktivaci Aplikace a umožní její užívání do 5 (pět) Pracovních dnů.
- 15.2 Nabyvatel prohlašuje, že je ve vztahu ke Smlouvě podnikatelem ve smyslu § 420 nebo § 421 Občanského zákoníku a že se nepovažuje za slabší smluvní stranu.
- 15.3 Při zániku Nabyvatele přechází práva a povinnosti Nabyvatele ze Smlouvy na jeho právního nástupce.
- 15.4 Veškeré žádosti, oznámení či jiné zprávy, určené druhé Straně, se doručují na fyzickou nebo elektronickou adresu druhé Strany, uvedenou v poslední zprávě, kterou Strana obdržela od druhé Strany, na webových stránkách druhé Strany nebo kterou má druhá Strana zapsanou ve veřejném rejstříku, pokud Podmínky pro konkrétní případ nestanoví jinak.
- 15.5 Písemná forma je dodržena i zasláním elektronické zprávy se zaručeným elektronickým podpisem nebo kvalifikovanou elektronickou pečetí. Nevyžaduje-li žádost, oznámení nebo jiná zpráva podle Smlouvy výslovně písemnou formu, postačí ji učinit e-mailem s prostým elektronickým podpisem.
- 15.6 Poskytovatel je oprávněn umístit obchodní název, logo, ochrannou známku či jakékoliv jiné obchodní označení Nabyvatele na své webové stránky do sekce referencí a použít je ve svých referenčních marketingových dokumentech.
- 15.7 Strany považují za případ vyšší moci veškeré okolnosti nezávislé na vůli povinné Strany, které jsou neodstranitelné a nepředvídatelné, zejména přírodní katastrofy, embarga, stávky (včetně plánovaných) a války. Nastane-li u Strany případ vyšší moci, který jí brání ve splnění svých povinností podle Podmínek, bez zbytečného odkladu oznámí písemně tuto skutečnost druhé Straně s uvedením doby, po jakou nebude moci plnit smlouvu. Případy vyšší moci nemají vliv na platební povinnosti kterékoliv Strany.
- 15.8 Žádné nároky, práva či pohledávky vyplývající ze Smlouvy nemohou být započteny, nebude-li Stranami písemně dohodnuto jinak.



Licenční podmínky

- 15.9 Neplatnost, neúčinnost, zdánlivost či nevymahatelnost jakékoliv části Smlouvy nemá vliv na zbývající části Smlouvy. Strany se zavazují nahradit jakoukoliv neplatnou, neúčinnou, zdánlivou či nevymahatelnou část Smlouvy částí platnou, účinnou, nikoliv zdánlivou a vymahatelnou se stejným obchodním a právním významem do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy obdrží žádost od druhé Strany.
- 15.10 Třetí osobou je každá osoba, odlišná od společnosti Poskytovatele a Nabyvatele. Strany prohlašují, že uzavřením Smlouvy nezamýšlejí, aby ze Smlouvy vznikala práva či povinnosti jakékoliv třetí osobě.
- 15.11 Selhání nebo opomenutí kterékoliv Strany vymáhat jakákoliv svá práva ze Smlouvy nebude považováno za vzdání se těchto práv do budoucna.
- 15.12 Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu změnit Podmínky, zejména v rozsahu poskytované Licence, Reakčních Dob, klasifikace Vad, platebních podmínek, systémových požadavků Aplikace nebo odpovědnosti za vady, to vše v případě, kdy se změni poznání v oblasti informačních technologiích, best practices, právní předpisy dopadající na Aplikace, Licenci, práva duševního vlastnictví nebo Poskytovatele, ceny dodavatelů Poskytovatele nebo když Poskytovatel vyvine novou velkou verzi Aplikace. Změnu Podmínek oznámí Poskytovatel na svých webových stránkách a elektronicky na poslední známou e-mailovou adresu Nabyvatele, prostřednictvím které komunikoval s Poskytovatelem. Neodmítne-li Nabyvatel změnu Podmínek do 1 (jednoho) měsíce ode dne odeslání oznámení Nabyvateli, přijímá změněné Podmínky. V případě, že Nabyvatel změněné Podmínky ve výše uvedené lhůtě odmítne, zakládá odmítnutí výpověď Smlouvy s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, po kterou se uplatní poslední Podmínky, odsouhlasené oběma Stranami.
- 15.13 Příslušná ustanovení Autorského zákona a dalších právních předpisů upravující užívání počítačových programů a databází a sankce za jejich nelegální užívání nejsou Podmínkami dotčena.
- 15.14 Jazykem komunikace mezi Stranami je český jazyk.



Příloha A

DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

Aplikace	Je software Poskytovatele s názvem Správce IT, Správce IT Web, Aktivita nebo HelpDesk, ke kterému se prostřednictvím Smlouvy s Poskytovatelem poskytuje Nabyvateli Licence. V případě, že si Nabyvatel zakoupil Licenci k více těchto software, označení Aplikace v jednotném čísle znamená souhrnně označení pro všechny tyto software. Specifikace jednotlivých Aplikací je uvedena v Technické dokumentaci. Aplikace zahrnuje počítačový program, dokumentaci v elektronické formě a na vyžádání příslušná instalační média.
Autorský zákon	Je zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
Cena za Licenci	Je odměna Poskytovatele za poskytnutí Licence k Aplikaci. Cena za Licenci je sjednávána ve Smlouvě.
HelpDesk Support	Je on-line aplikace Poskytovatele pro oznamování Vad, dostupná z [adresa] .
Licence	Je licence k Aplikaci, tj. oprávnění vylučně pro potřebu Nabyvatele užívat Aplikaci v souladu se Smlouvou a Podmínkami.
Občanský zákoník	Je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
Oprávněná Osoba	Je pracovník Nabyvatele, kterého Nabyvatel určil jako oprávněného oznamovat Vady, a který byl registrován Poskytovatelem do systému HelpDesk Support.
Pracovní hodina	Je každá hodina v čase od 8:00 do 16:00 v Pracovní dny.
Pracovní den	Je každý den s výjimkou soboty, neděle, státem uznaných svátků a státem vyhlášených dnů pracovního klidu.
Smlouva	Je smlouva o poskytnutí Licence k Aplikaci, ve které je přesně specifikován softwarový produkt, ke kterému se poskytuje licence (Aplikace), druh licence, množstevní rozsah a případné další podmínky Licence k příslušné Aplikaci, uzavřená mezi Stranami v souladu s článkem 3 Podmínek. Pokud byla Smlouva uzavřena jako součást smlouvy o podpoře Aplikace, posuzují se Smlouva a smlouva o podpoře Aplikace jako samostatné smlouvy.
Technická dokumentace	Znamená dokumentaci k Aplikaci, která obsahuje seznam všech funkcionalit Aplikace a systémové požadavky (požadavky na provozní prostředí) Aplikace. Technická dokumentace je dostupná on-line na webových stránkách Poskytovatele na adrese [adresa] .
Trestní zákoník	Je zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
Update	Je nová verze Aplikace se změněným číslem za první nebo druhou tečkou označující minoritní verzi nebo revizi Aplikace (x.1, x.1.1 apod.). Update většinou odstraňuje obecně známé Vady, zlepšuje zabezpečení nebo výkon Aplikace.
Upgrade	Je nová verze Aplikace se změněným číslem před první tečkou označující hlavní verzi Aplikace (2018.x, 2019.x.x apod.). Upgrade většinou přidává nové funkcionality Aplikace, přidává interoperabilitu s novými verzemi software třetích stran, nebo zlepšuje uživatelské rozhraní Aplikace.
Vada	Je výrobní vada médií nebo příruček, které poskytl Poskytovatel Nabyvateli jako součást Licence, nebo vada Aplikace, která má dopady na její funkčnost a kterou nezpůsobil Nabyvatel nebo třetí osoba. Kategorizaci Vad obsahuje Příloha B Podmínek.
Zákon o obchodních korporacích	Je zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech, ve znění pozdějších předpisů.



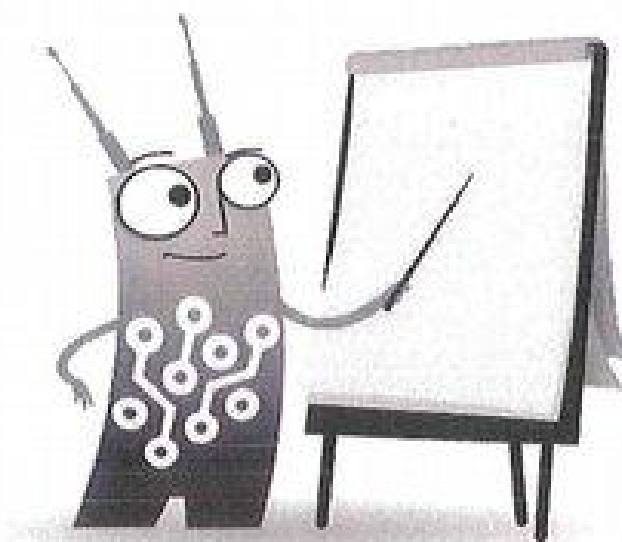
Příloha B

KATEGORIZACE VAD

Kategorie	Popis dopadů na funkčnost Aplikace
Kritická Vada	Naprostý výpadek Aplikace nebo základních funkcí Aplikace, popř. nedostupnost Aplikace.
Nekritická Vada	Základní funkce Aplikace a možnost práce s daty Nabyvatele jsou zajištěny, avšak rychlost zpracování je omezena, některé vedlejší funkce vykazují chyby nebo jsou nezbytná provozní omezení uživatelů.



Podmínky poskytování podpory



Obsah

1.	DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ	1
2.	PŘEDMĚT SMLOUVY	1
3.	UZAVŘENÍ SMLOUVY	1
4.	DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY	1
5.	VZNÁŠENÍ POŽADAVKŮ NA PODPORU	2
6.	KONZULTACE	2
7.	ODSTRAŇOVÁNÍ VAD	2
8.	OPRAVA DAT	3
9.	AKTUALIZACE APLIKACE	4
10.	SOUČINNOST	4
11.	CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	4
12.	ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI	5
13.	OCHRANA SOUKROMÍ	5
14.	SANKCE A NÁHRADA ŠKODY	5
15.	LIMITACE ODPOVĚDNOSTI	6
16.	SKONČENÍ SMLOUVY	7
17.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	7

Tyto podmínky poskytování podpory („Podmínky“) jsou součástí smlouvy o roční Podpoře mezi Nabyvatelem licence („Nabyvatel“) a společností MiCoS SOFTWARE s.r.o., se sídlem Daliborova 426/25, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava, IČO: 25900749, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod spisovou značkou C 25000 („Poskytovatel“). Nabyvatel a Poskytovatel mohou být společně označováni jako „Strany“, nebo jednotlivě jako „Strana“.

Nabyvatel prohlašuje a uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem Podmínek a že s ním souhlasí.

1. Definice a výklad pojmů

- 1.1 Slova, uvedená s velkým počátečním písmenem, mají význam uvedený v záhlaví nebo v Příloze A Podmínek, pokud není v těle Podmínek uvedeno jinak.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Nabyvateli Podporu Aplikace a Nabyvatel se zavazuje hradit za to Poskytovateli odměnu.
- 2.2 Po dobu trvání Smlouvy Poskytovatel odpovídá Nabyvateli za řádný chod Aplikace. Řádným chodem Aplikace se rozumí její chod v souladu s Technickou dokumentací a licenční smlouvou, uzavřenou mezi Stranami.
- 2.3 Podpora se poskytuje pouze pro Aplikaci, sjednanou ve Smlouvě, kterou Nabyvatel užívá na základě platné licence. Podpora nezahrnuje podporu koncových uživatelů Aplikace, ani customizaci Aplikace, opravy či údržbu provozního prostředí Nabyvatele (hardwarové a softwarové infrastruktury) ani zálohování dat Nabyvatele v aplikačních databázích.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1 Smlouvu Poskytovatel uzavírá s Nabyvatelem:
- a) písemně, prostřednictvím dohody, podepsané oběma Stranami, a to s účinností ode dne podepsání dohody poslední Stranou;
 - b) e-mailovým nebo písemným potvrzením Poskytovatele o uzavření Smlouvy, kterým **Poskytovatel potvrdí přijetí objednávky Podpory Nabyvatele**, a to s účinností ke dni odeslání potvrzení Nabyvateli;
 - c) e-mailovým nebo písemným potvrzením Nabyvatele o uzavření Smlouvy, kterým **Nabyvatel potvrdí přijetí nabídky Podpory Poskytovatele**, a to s účinností ke dni doručení potvrzení Poskytovateli.
- 3.2 Přijetí jakékoliv nabídky s dodatkem nebo odchylkou Strany předem vylučují.
- 3.3 **KAŽDÁ SMLOUVA MUSÍ OBSAHOVAT CENU ZA ROČNÍ PODPORU. NEOBSAHUJE-LI SMLOUVA VÝSLOVNĚ SJEDNANOU CENU ZA ROČNÍ PODPORU, STRANY SE DOHODLY, ŽE TAKOVÁ SMLOUVA JE NEPLATNÁ A NABYVATEL NEMÁ PRÁVO NA ROČNÍ PODPORU.**

4. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od prvního dne následujícího měsíce po uzavření Smlouvy na dobu 12 (dvanácti) měsíců.

Podmínky poskytování podpory

- 4.2 V případě, že Nabyvatel písemně neoznámí Poskytovateli nejpozději  dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na prodloužení Smlouvy, prodlužuje se sjednaná doba trvání Smlouvy o období dalších  měsíců, a to i opakovaně.

5. Vznášení požadavků na Podporu

- 5.1 Nabyvatel vznáší veškeré požadavky na Podporu skrze své Oprávněné Osoby prostřednictvím webové aplikace HelpDesk Support. Za okamžik vznesení požadavku, který je rozhodný pro běh Reakční Doby, je považován okamžik, kdy Nabyvatel obdrží automatické potvrzení přijetí požadavku; neobdrží-li Nabyvatel toto potvrzení, nezačne běžet Reakční Doba a Nabyvatel je povinen požadavek vznést opětovně e-mailem nebo telefonicky.
- 5.2 Požadavek může znít na poskytnutí Konzultace, Odstranění Vady nebo Opravu Dat.
- 5.3 Poskytovatel reaguje na požadavky na Podporu v Reakčních Dobách. Za reakci na požadavek se považuje informování Odpovědné Osoby, která požadavek vznesla, o přijetí požadavku a potvrzení, že jej bude Poskytovatel řešit.
- 5.4 Na jakýkoliv požadavek na Podporu, vznesený jinak než prostřednictvím HelpDesk Support, nemusí brát Poskytovatel zřetel a Reakční Doba pro reakci na takový požadavek začne běžet pouze, pokud Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku, a to od okamžiku doručení potvrzení o přijetí Nabyvateli. Poskytovatel není oprávněn odmítnout přijetí požadavku na Podporu, který byl vznesen e-mailem nebo telefonicky v případě, že HelpDesk Support není v provozu z důvodu na straně Poskytovatele nebo Nabyvatel neobdržel automatické potvrzení přijetí požadavku vzneseného prostřednictvím HelpDesk Support.

6. Konzultace

- 6.1 Na základě požadavku na Konzultaci poskytuje Poskytovatel Nabyvateli Konzultace. Konzultace probíhají prostřednictvím HelpDesk Support anebo na telefonní lince podpory v Pracovní dny od 8:00 do 15:30 hod.
- 6.2 Reakční Doba na požadavek Konzultace činí  od řádného vznesení požadavku.

7. Odstraňování Vad

- 7.1 Vady Aplikace se dělí podle dopadů na funkčnost Aplikace do kategorií Vad, specifikovaných v Příloze B Podmínek.
- 7.2 Reakční Doba na požadavek na Odstranění Vady činí:
- a) na  Pracovních hodin od řádného vznesení požadavku;
 - b) na  Pracovních hodin od řádného vznesení požadavku.
- 7.3 Za Vadu se nepovažují chybová hlášení, nepodstatné odchylky zobrazení prvků v GUI nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Aplikace a nezpůsobují žádné odchylky od vlastností, uvedených ve specifikaci Aplikace v Technické dokumentaci.
- 7.4 Požadavek na Odstranění Vady nebyl vznesen řádně, pokud neobsahuje veškeré informace o problému, nezbytné k tomu, aby mohl Poskytovatel posoudit, zda se jedná o Vadu, jak se případná Vada projevuje a jaké má dopady na funkčnost Aplikace. Nabyvatel v Požadavku na Odstranění Vady uvede klasifikaci případné Vady, všechny potřebné informace o problému, jméno toho, kdo problém oznámil, jak byl problém zjištěn a připojí též opisy všech případných chybových hlášení.

7.5 Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil řádně vznesené požadavky na Odstranění Vad:

- a) do  Pracovních dnů v případě Kritické Vady;
- b) do  Pracovních dnů v případě Nekritické Vady.

7.6 Požadavek na Odstranění Vady je vyřešen:

- a) byla-li odstraněna předmětná Vada obnovou funkcionalit Aplikace, např. opravou nebo úpravou Aplikace;
- b) dodáním nové Aplikace bez Vady nebo dodáním jiného software s obdobnými funkcemi, který neobsahuje Vadu;
- c) poskytne-li Poskytovatel Nabyvateli pokyny k takovému použití Aplikace, aby se Vada neprojevila ve formě podstatného omezení činnosti Nabyvatele nebo rizika ztráty dat, a to až do konečného odstranění Vady Aplikace („workaround“) nebo;
- d) uvedením Aplikace z hlediska její konfigurace do naposledy funkčního stavu z existující zálohy.

7.7 Poskytovatel je oprávněn změnit klasifikaci Vady po obdržení požadavku na Odstranění Vady od Nabyvatele, a to jak směrem nahoru, tak směrem dolů. V takovém případě změnu klasifikace oznámí v reakční době Nabyvateli včetně uvedení důvodu změny klasifikace. Změna klasifikace nemá vliv na počátek běhu Reakční Doby.

7.8 Poskytovatel odstraňuje Vady prostřednictvím:

- a) opravy Aplikace vydáním Aktualizace Aplikace;
- b) zasláním skriptu, přičemž opravu Vady si dle skriptu provádí Nabyvatel sám;
- c) opravy databáze, zasláné Nabyvatelem k opravě Poskytovateli na FTP server Poskytovatele; nebo
- d) vzdáleného přístupu do uživatelského prostředí Nabyvatele, umožní-li jej Nabyvatel Poskytovateli.

7.9 Nebude-li objektivně možné odstranit Vady v dobách podle odstavce 7.5 Podmínek, Poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje Nabyvatele o předpokládaném termínu odstranění Vad a odstraní Vady v tomto termínu.

8. Oprava dat

8.1 Na základě požadavku na Opravu Dat poskytuje Poskytovatel Nabyvateli Opravu Dat.

8.2 Poskytovatel provádí Opravu Dat:

- a) prostřednictvím vzdáleného přístupu do uživatelského prostředí Nabyvatele, umožní-li jej Nabyvatel Poskytovateli; nebo
- b) opravou databáze, kterou předá Nabyvatel Poskytovateli způsobem, který si Strany pro tyto účely předem dojednájí (například sdílením databáze přes zabezpečené uložení Nabyvatele apod.).

8.3 Reakční Doba na požadavek Opravy Dat činí  Pracovních hodin od řádného vznesení požadavku.



9. Aktualizace Aplikace

- 9.1 Po dobu trvání Podpory poskytuje Poskytovatel Nabyvateli bezplatně všechny Aktualizace Aplikace, které jsou vydány v této době.
- 9.2 Aktualizace Aplikace znamená, že Poskytovatel předá Nabyvateli instalační soubory k Update nebo Upgrade nebo umožní jejich stažení z webových stránek Poskytovatele, včetně případných potřebných aktivačních klíčů. Aktualizace Aplikace naopak nezahrnuje instalaci aktualizace a/nebo případné nastavení provozního prostředí Nabyvatele. Vyžádá-li si Nabyvatel pomoc Poskytovatele při instalaci aktualizace nebo nastavení provozního prostředí, Strany se předem dohodnou na podmínkách a ceně takové služby.
- 9.3 Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Podporu pouze pro poslední dvě velké verze Aplikace.

10. Součinnost

- 10.1 Nabyvatel se po čas trvání Smlouvy zavazuje poskytovat Poskytovateli maximální součinnost k tomu, aby mohl Poskytovatel řádně a včas poskytovat Podporu, zejména:
- a) vznášet požadavky na Odstranění Vad bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o Vadě;
 - b) umožnit přístup k provoznímu a případnému testovacímu prostředí Nabyvatele, veškeré hardwarové a/nebo softwarové infrastruktury Nabyvatele;
 - c) dávat Poskytovateli včasné, úplné a pravdivé informace, potřebné pro poskytování Podpory a
 - d) zajistit při Odstraňování Vad účast a součinnost pracovníků Nabyvatele, kteří mají dostatečné znalosti o provozním prostředí Nabyvatele a odborné znalosti tak, aby mohl Poskytovatel odstranit Vady.
- 10.2 V případě, že Nabyvatel nezajistí dostatečnou součinnost dle Smlouvy, Poskytovatel jej na tuto skutečnost písemně upozorní. Pokud neposkytování součinnosti brání Poskytovateli v poskytnutí některé ze služeb Podpory, pak se o dobu prodloužení s poskytnutím požadované součinnosti Poskytovateli prodlužují veškeré doby k plnění povinností Poskytovatele podle Smlouvy, které souvisí s předmětnou službou Podpory.

11. Cena a Platební podmínky

- 11.1 Cena za Podporu je závislá na velikosti licence Nabyvatele k Aplikaci (počtu zařízení/uživatelů).
- 11.2 Poskytovatel je oprávněn jednou za kalendářní rok upravit Cenu za Podporu. Změnu Ceny za Podporu oznámí Poskytovatel Nabyvateli písemně nejméně 2 (dva) měsíce před účinností nové Ceny za Podporu. Pokud do účinnosti Ceny za Podporu Nabyvatel nevyjádří nesouhlas s novou Cenou za Podporu, má se za to, že s novou Cenou za Podporu souhlasí. V opačném případě zakládá nesouhlas výpověď Smlouvy s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, která běží ode dne, kdy Nabyvatel obdržel oznámení o změně Ceny za Podporu, a po kterou platí poslední Cena za Podporu odsouhlasená oběma Stranami, nedohodnou-li se Poskytovatel s Nabyvatelem jinak.
- 11.3 Nabyvatel uhradí Cenu za Podporu na základě faktury, vystavené Poskytovatelem. Faktura obsahuje všechny náležitosti daňového dokladu. Faktura je splatná 14 (čtrnáctý) den ode dne vystavení, nestanoví-li konkrétní faktura splatnost delší. Neobsahuje-li faktura všechny náležitosti daňového dokladu, smí ji Nabyvatel do její splatnosti vrátit Poskytovateli k opravě; v takovém případě vystaví Poskytovatel Nabyvateli opravenou fakturu s novou splatností.



- 11.4 První fakturu vystaví Poskytovatel Nabyvateli ihned po uzavření Smlouvy. V případě prodloužení Podpory budou další faktury vystaveny vždy na začátku nového období 12 (dvanácti) měsíců, ve kterém bude poskytována Podpora

12. Závazek mlčenlivosti

- 12.1 Chráněné informace jsou obchodní tajemství Stran, tj. konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závody Stran a které Strany zajišťují ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, a ostatní důvěrné informace Stran, zejména (i) veškeré informace a dokumenty, vztahující se ke spolupráci Stran, včetně jakýchkoliv speciálních dohod mezi Stranami o licencování Aplikace; (ii) ceníky, cenové politiky, faktury, obchodní plány a strategie, marketingové a reklamní záměry, vynálezy, zlepšovací návrhy, informace o zákaznících, partnerech či dodavatelích, know-how, vývojové či výrobní postupy; (iii) veškerá dokumentace, vztahující se k Aplikacím, včetně zdrojových a strojových kódů, veškeré výstupy z Aplikací, včetně analýz, grafů, statistik a doporučení, bezpečnostní kódy a hesla; (iv) osobní údaje, zpracovávané v souvislosti s Podmínkami; (v) výše uvedené informace od zákazníků, partnerů či dodavatelů Stran; a (vi) informace, které Strana označí za důvěrné slovy „tajné“, „důvěrné“, nebo jinými slovy s obdobným významem.
- 12.2 Chráněnou informací není informace, která je v době zpřístupnění nebo použití běžně dostupná veřejnosti.
- 12.3 Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech chráněných informacích a všech bezpečnostních opatřeních, jejichž zpřístupnění neoprávněně osobě by mohlo ohrozit zabezpečení chráněných informací. Dodržením povinnosti mlčenlivosti se rozumí nesdělení a nezpřístupnění chráněných informací jakýmkoliv třetím osobám a jejich nepoužití k jiným účelům než účelům nezbytným pro spolupráci Stran v souvislosti s užíváním Aplikací.
- 12.4 Porušením závazku mlčenlivosti není zpřístupnění nebo použití chráněné informace (i) s předchozím písemným souhlasem druhé Strany; (ii) z důvodu povinnosti, stanovené právním předpisem nebo uložené orgánem veřejné moci; (iii) pokud chráněná informace byla Straně známa z jiných zdrojů než od druhé Strany a nezískala ji porušením závazku mlčenlivosti; (iv) pokud chráněná informace byla v dispozici Strany před uzavřením této smlouvy; (v) konzultantovi, auditorovi, právnímu zástupci nebo jinému partnerovi Strany za předpokladu, že bude zavázán ke smluvní nebo zákonné mlčenlivosti o chráněných informacích v rozsahu alespoň jako podle tohoto článku; nebo (vi) pokud je to nezbytné v rámci spolupráce Stran. I pro zpřístupnění či použití chráněných informací podle tohoto odstavce však platí, že je tak Strana oprávněna udělat pouze v nezbytném rozsahu, a v případě výjimky podle bodu (ii) je povinna bez zbytečného odkladu o zpřístupnění či použití informovat druhou Stranu, není-li to v rozporu se zákonem.

13. Ochrana soukromí

- 13.1 Během poskytování Podpory může mezi Stranami docházet ke zpracování osobních údajů subjektů údajů, užívajících Aplikace a dalších pracovníků Stran. Zpracování osobních údajů mezi Stranami se řídí **Podmínkami zpracování osobních údajů**, které jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele.

14. Sankce a náhrada škody

- 14.1 V případě, že Poskytovatel nedodrží Reakční Dobu, zavazuje se za každý den prodlení uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši  Ceny za Podporu sjednané pro období, ve kterém došlo k porušení.
- 14.2 V případě, že Poskytovatel neodstraní Kritickou Vadu ve sjednané době, zavazuje se za každý den prodlení uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši  Ceny za Podporu sjednané pro období, ve kterém došlo k porušení.



Podmínky poskytování podpory

- 14.3 V případě, že Nabyvatel nezaplatí včas oprávněně vyúčtovanou Cenu za Podporu, zavazuje se za každý den prodlení uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši  z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 14.4 V případě, že Strana poruší povinnost mlčenlivosti, zavazuje se uhradit druhé Straně smluvní pokutu ve výši  Kč za každý případ porušení.
- 14.5 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok na náhradu škody v plné výši.
- 14.6 Každá Strana odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením své povinnosti dle Smlouvy. Strany se dohodly na omezení práva na náhradu škody způsobené v důsledku porušení povinností ze Smlouvy, a to na částku ve výši odpovídající trojnásobku Ceny za Podporu sjednané pro období, v němž ke škodě došlo. Nad takto omezený rozsah náhrady škody není žádná ze Stran povinna škodu uhradit, ledaže šlo o škodu způsobenou úmyslně.

15. Limitace odpovědnosti

- 15.1 Aplikace je navržena a nabízena jako produkt obecného určení, a nikoliv pro konkrétní účely jakéhokoliv nabyvatele licence k Aplikaci. Aplikace má pouze obsahové a funkční vlastnosti výslovně uvedené v Technické dokumentaci; nemá-li Aplikace jiné vlastnosti, nepovažuje se to za Vadu.
- 15.2 Nabyvatel bere na vědomí, že Aplikace je vyvinuta pro provozní prostředí, specifikované v Technické dokumentaci. Poskytovatel neodpovídá za Vady způsobené zásahy Nabyvatele do Aplikace nebo změnou provozního prostředí, zejména instalací nových aplikací, opravných patchů, změnou nastavení konfigurace hardware apod. Poskytovatel rovněž neodpovídá za Vady zapříčiněné napadením provozního prostředí Nabyvatele počítačovými viry. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, způsobenou nedostupností Aplikace nebo Vadami Aplikace, zapříčiněnými Nabyvatelem či třetími osobami.
- 15.3 Nabyvatel bere na vědomí, že Aplikace nemůže být dlouhodobě bezvadná bez aktualizací od Poskytovatele, který takto reaguje na vývoj v oblasti informačních technologií. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost nebo omezení funkcionalit Aplikace, zapříčiněné v důsledku změn v oblasti informačních technologií (např. změn operačních systémů, opravné patche, update a upgrade operačních systémů apod.).
- 15.4 Poskytovatel nezaručuje a neodpovídá za Opravu Dat, jelikož ne vždy je možné opravit  poškozených dat v databázi, kterou k Opravě Dat předal Nabyvatel.
- 15.5 Poskytovatel není odpovědný za jakoukoliv nepřímou škodu, způsobenou Nabyvatelem, a to ani v případě, že Nabyvatel Poskytovatele na možnost vzniku nepřímé škody dopředu upozornil, zejména za ušlý zisk, speciální nebo nahodilou škodu, nebo škodu vzniklou jako nepřímý důsledek užití Aplikace. Poskytovatel neodpovídá za nemateriální újmu Nabyvatele.
- 15.6 Nabyvatel je povinen instalovat všechny doporučené bezpečnostní aktualizace Aplikací po jejich zveřejnění. V opačném případě Poskytovatel nenese odpovědnost za škodu, způsobenou případnou chybou Aplikace, která nastala po zveřejnění bezpečnostní aktualizace, zaměřené na odstranění této chyby.
- 15.7 Poskytovatel může v rámci své činnosti vydat stanovisko s doporučeními best practices na zabezpečení Aplikací. V takovém případě je Nabyvatel povinen dodržovat Poskytovatelem doporučené best practices na zabezpečení Aplikací. Best practices Poskytovatel zasílá elektronicky Nabyvateli. Nabyvatel odpovídá za veškerou škodu, kterou způsobil sobě, Poskytovateli nebo třetím osobám, ke které by nedošlo v případě dodržení best practices.



16. Skončení Smlouvy

- 16.1 Smlouva zaniká pouze dohodou Stran, uplynutím doby trvání Smlouvy, nebo odstoupením od Smlouvy dle odstavce 16.2. Podmínek.
- 16.2 Strany mají možnost odstoupit od Smlouvy pro její podstatné porušení druhou Stranou. Má se za to, že Nabyvatel podstatně porušil Smlouvu, pokud je v prodlení se zaplacením jakékoliv Poskytovatelem oprávněně vyúčtované částky delším než 14 (čtrnáct) dnů, pokud je v prodlení s poskytnutím součinnosti a toto prodlení neodstraní ani v dodatečně 14 (čtrnácti) denní lhůtě ode dne, kdy jej na to Poskytovatel písemně upozornil, anebo když více než jednou porušil závazek mlčenlivosti. Má se za to, že Poskytovatel podstatně porušil Smlouvu, pokud je v prodlení s reakcí na Kritickou Vadu delším než 40 Pracovních hodin anebo když více než jednou porušil závazek mlčenlivosti. Odstoupení od Smlouvy vyžaduje písemnou formu a je účinné ode dne jeho doručení druhé Straně.
- 16.3 Skončení Smlouvy a Podpory nemá vliv na trvání licenční smlouvy k Aplikaci. Způsoby skončení licenční smlouvy k Aplikaci a důvody pro odstoupení od licenční smlouvy k Aplikaci upravují licenční podmínky příslušné Aplikace.

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1 Poskytovatel je oprávněn Nabyvateli dálkově deaktivovat Aplikaci a zablokovat její užívání v případě, že bude Nabyvatel v prodlení s úhradou jakýchkoliv finančních závazků vůči Poskytovateli. V případě, že dojde k úhradě všech dlužných částek, provede Poskytovatel aktivaci Aplikace a umožní její užívání do 5 (pěti) Pracovních dnů. Toto ustanovení se použije i v případě, že plátcem je jiná osoba než Nabyvatel.
- 17.2 Nabyvatel prohlašuje, že je ve vztahu ke Smlouvě podnikatelem ve smyslu § 420 nebo § 421 OZ a že se nepovažuje za slabší smluvní stranu.
- 17.3 Při zániku Nabyvatele přechází práva a povinnosti Nabyvatele ze Smlouvy na jeho právního nástupce.
- 17.4 Veškeré žádosti, oznámení či jiné zprávy, určené druhé Straně, se doručují na fyzickou nebo elektronickou adresu druhé Strany, uvedenou v poslední zprávě, kterou Strana obdržela od druhé Strany, na webových stránkách druhé Strany nebo kterou má druhá Strana zapsanou ve veřejném rejstříku, pokud Podmínky pro konkrétní případ nestanoví jinak.
- 17.5 Písemná forma je dodržena i zasláním elektronické zprávy se zaručeným elektronickým podpisem nebo kvalifikovanou elektronickou pečeti. Nevyžaduje-li žádost, oznámení nebo jiná zpráva podle Smlouvy výslovně písemnou formu, postačí ji učinit e-mailem s prostým elektronickým podpisem.
- 17.6 Poskytovatel je oprávněn umístit obchodní název, logo, ochrannou známku či jakékoliv jiné obchodní označení Nabyvatele na své webové stránky do sekce referencí a použít je ve svých referenčních marketingových dokumentech.
- 17.7 Strany považují za případ vyšší moci veškeré okolnosti nezávislé na vůli povinné Strany, které jsou neodstranitelné a nepředvídatelné, zejména přírodní katastrofy, embarga, stávky (včetně plánovaných) a války. Nastane-li u Strany případ vyšší moci, který jí brání ve splnění svých povinností podle Podmínek, bez zbytečného odkladu oznámí písemně tuto skutečnost druhé Straně s uvedením doby, po jakou nebude moci plnit smlouvu. Případy vyšší moci nemají vliv na platební povinnosti kterékoliv Strany.
- 17.8 Žádné nároky, práva či pohledávky vyplývající ze Smlouvy nemohou být započteny, nebude-li Stranami písemně dohodnuto jinak.



Podmínky poskytování podpory

- 17.9 Neplatnost, neúčinnost, zdánlivost či nevymahatelnost jakékoliv části Smlouvy nemá vliv na zbývající části Smlouvy. Strany se zavazují nahradit jakoukoliv neplatnou, neúčinnou, zdánlivou či nevymahatelnou část Smlouvy částí platnou, účinnou, nikoliv zdánlivou a vymahatelnou se stejným obchodním a právním významem do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy obdrží žádost od druhé Strany.
- 17.10 Třetí osobou je každá osoba, odlišná od společnosti Poskytovatele a Nabyvatele. Strany prohlašují, že uzavřením smlouvy nezamýšlejí, aby ze Smlouvy vznikala práva či povinnosti jakékoliv třetí osobě.
- 17.11 Selhání nebo opomenutí kterékoliv Strany vymáhat jakákoliv svá práva ze Smlouvy nebude považováno za vzdání se těchto práv do budoucna.
- 17.12 Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu změnit Podmínky, zejména v rozsahu poskytované Podpory, Reakčních Dob, klasifikace Vad, platebních podmínek, systémových požadavků Aplikace nebo odpovědnosti za vady, to vše v případě, kdy se změni poznání v oblasti informačních technologiích, best practices, právní předpisy dopadající na Podporu nebo Poskytovatele, ceny dodavatelů Poskytovatele nebo když Poskytovatel vyvine novou velkou verzi Aplikace. Změnu Podmínek oznámí Poskytovatel na svých webových stránkách a elektronicky na poslední známou e-mailovou adresu Nabyvatele, prostřednictvím které komunikoval s Poskytovatelem. Neodmítne-li Nabyvatel změnu Podmínek do 1 (jednoho) měsíce ode dne odeslání oznámení Nabyvateli, přijímá změněné Podmínky. V případě, že Nabyvatel změněné Podmínky ve výše uvedené lhůtě odmítne, zakládá odmítnutí výpověď Smlouvy s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, po kterou se uplatní poslední Podmínky, odsouhlasené oběma Stranami.
- 17.13 Jazykem komunikace mezi Stranami je český jazyk.



Příloha A

DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

Aktualizace Aplikace	Je bezplatné poskytnutí Update nebo Upgrade Aplikace v souladu se Smlouvou.
Aplikace	Je software Poskytovatele s názvem Správce IT, Aktivita nebo HelpDesk, jehož Podporu si Nabyvatel výslovně sjednal s Poskytovatelem ve Smlouvě. V případě, že si Nabyvatel sjednal Podporu pro více těchto software, označení Aplikace v jednotném čísle znamená souhrnně označení pro všechny tyto software.
Cena za Podporu	Je odměna Poskytovatele za služby Podpory. Cena za Podporu je sjednána ve Smlouvě.
HelpDesk Support	Je on-line aplikace Poskytovatele pro vznášení požadavků na Podporu, dostupná z 
Konzultace	Konzultace je odpověď Poskytovatele na otázku Nabyvatele, týkající se běžné obsluhy Aplikace, která není požadavkem na Odstranění Vady. Konzultace zahrnuje poskytování běžných uživatelských informací o funkcionalitách Aplikace, možnostech nastavení Aplikace a správné obsluze Aplikace.
Nabyvatel	Je obchodní společnost, se kterou Poskytovatel uzavřel smlouvu o roční Podpoře v souladu s článkem 3 Podmínek.
Odstraňování Vad	Znamená odstraňování Vad Aplikace v souladu s článkem 7 Podmínek.
Oprava Dat	Znamená opravu dat Nabyvatele v souladu s článkem 8 Podmínek.
Oprávněná Osoba	Je pracovník Nabyvatele, oprávněný vznášet požadavky na Podporu. Určení Oprávněných Osob upravují licenční podmínky Aplikace.
Podpora	Znamená služby podpory, které se zavazuje Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy poskytovat Nabyvateli v souladu se Smlouvou. Podporu tvoří služby Konzultace, Odstraňování Vad, Oprava Dat a Aktualizace Aplikace.
Pracovní hodina	Je každá hodina v čase od 8:00 do 16:00 v pracovní dny.
Pracovní den	Je každý den s výjimkou soboty, neděle, státem uznaných svátků a státem vyhlášených dnů pracovního klidu.
Reakční Doba	Znamená dobu, ve které je Poskytovatel povinen reagovat na řádně vznesený požadavek na Podporu. Reakční Doby jsou upřesněny v článcích 6, 7 a 8 Podmínek. Reakční Doba běží pouze v Pracovních hodinách.
Smlouva	Je smlouva o roční Podpoře, uzavřená mezi Stranami v souladu s článkem 3 Podmínek. Pokud byla Smlouva uzavřena jako součást licenční smlouvy k Aplikaci, posuzují se Smlouva a licenční smlouva jako samostatné smlouvy.
Technická dokumentace	Znamená dokumentaci k Aplikaci, která obsahuje seznam všech funkcionalit Aplikace a systémové požadavky (požadavky na provozní prostředí) Aplikace. Technická dokumentace je dostupná z on-line na webových stránkách Poskytovatele na adrese 
Update	Je nová verze Aplikace se změněným číslem za první nebo druhou tečkou označující minoritní verzi nebo revizi Aplikace (x.1, x.1.1 apod.). Update většinou odstraňuje obecně známé Vady, zlepšuje zabezpečení nebo výkon Aplikace.
Upgrade	Je nová verze Aplikace se změněným číslem před první tečkou označující hlavní verzi Aplikace (2018.x, 2019.x.x apod.). Upgrade většinou přidává nové funkcionality Aplikace, přidává interoperabilitu s novými verzemi software třetích stran, nebo zlepšuje uživatelské rozhraní Aplikace.
Vada	Je vada Aplikace, která má dopady na její funkčnost. Co jsou Vady a jejich kategorizaci popisuje Příloha B Podmínek.

Příloha B

KATEGORIZACE VAD

Kategorie	Popis dopadů na funkčnost Aplikace
Kritická Vada	Naprostý výpadek Aplikace nebo základních funkcí Aplikace, popř. nedostupnost Aplikace.
Nekritická Vada	Základní funkce Aplikace a možnost práce s daty Nabyvatele jsou zajištěny, avšak rychlost zpracování je omezena, některé vedlejší funkce vykazují chyby nebo jsou nezbytná provozní omezení uživatelů.

