

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro produkt HelpDesk studio

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností KAKTUS Software, spol. s r.o., se sídlem Semilská 181/2, 197 00 Praha 9, IČ 25604198, kontaktní e-mail info@kswr.cz, bankovní spojení XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, číslo účtu XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 54096, (dále jen KSWR) a jejími zákazníky v oblasti využívání systému HelpDesk studio a poskytování služeb.

Podmínky a vztahy neuvedené v těchto VOP se řídí platným právním řádem České republiky, především příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a dále ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., Autorský zákon.

I. Vymezení pojmů

HelpDesk – softwarový produkt, informační systém společnosti KAKTUS Software, spol. s r.o. s názvem HelpDesk studio® (dále v textu označen jako Dílo, Produkt nebo Helpdesk). Softwarový produkt se neprodává, pouze se poskytuje právo k jeho používání – licence.

Služba - programová údržba a podpora Produktu dále jen Služba.

Poskytovatel - KAKTUS Software, spol. s r.o. je společností zaměřenou na tvorbu zákaznického software a je podle ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., Autorský zákon oprávněna vykonávat svým jménem a na svůj účet autorova majetková práva k softwarovému Produktu, jeho jednotlivým variantám, rozšířením a doplňkovým modulům a má právo poskytnout Nabyvateli oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) v souladu s těmito VOP.

Nabyvatel = Vlastník licence je subjekt (fyzická nebo právnická osoba), který používá Produkt pro zajištění provozních potřeb v rámci své vlastní činnosti. Vlastníkem licence je možné se stát zakoupením licence.

Uživatel – koncový uživatel produktu.

Databáze – data Nabyvatele uložená ve struktuře softwarového Produktu.

Internetové stránky HelpDesk studio – internetové stránky na adrese <http://www.helpdeskstudio.cz/> provozované společností KAKTUS Software, spol. s r.o..

Vzdálená pomoc – služba vzdáleného připojení operátora Poskytovatele k serveru Nabyvatele, na kterém je Produkt nainstalován.

II. Úvodní ustanovení

2.1 Za účelem umožnění Nabyvateli užívat Dílo Poskytovatele, uzavírá Poskytovatel s Nabyvatelem (dále Účastníci) smlouvu na poskytnutí licence k výkonu práva užívat Dílo dále jen Smlouvu nebo Licenční smlouvu, a to za podmínek Smlouvou a těmito VOP určenými.

2.2 Nabyvatel je výhradním vlastníkem dat v databázi, též databáze samotné.

2.3 Účastníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o obsahu databáze.

III. Poskytnutí licence

- 3.1 Poskytovatel Nabyvateli poskytuje právo k užití Díla ke stanoveným způsobům užití v rozsahu vymezeném článkem IV. těchto VOP (dále též jen Licence), a to za odměnu podle článku VIII. těchto VOP, Smlouvy nebo objednávky, resp. faktury vystavené Poskytovatelem.
- 3.2 Nabyvatel právo užívat Dílo od Poskytovatele přijímá a zavazuje se za poskytnutí tohoto práva Poskytovateli platit odměnu stanovenou článkem VIII. těchto VOP a Smlouvou, resp. ve faktuře Poskytovatele.

IV. Doba trvání licence, způsob a rozsah užití Díla

- 4.1 Právo užívat Dílo se poskytuje na dobu neurčitou. Při naplnění podmínek článku IV. odst. 4.5. těchto VOP je Nabyvatel oprávněn Dílo užit počínaje dnem následujícím po připsání odměny specifikované dle čl. VIII. odst. 8.1. těchto VOP, resp. ve faktuře, na bankovní účet Poskytovatele.
- 4.2 Nabyvatel je oprávněn užit Dílo pouze za účelem instalace a provozování způsobem standardním pro software při zachování účelu Smlouvy, v rozsahu stanoveném Smlouvou a platnými VOP.
- 4.3 Nabyvatel je oprávněn Dílo užit současně na v čl. VIII. odst. 8.1. těchto VOP a Smlouvou sjednaném počtu Uživatelů. Dodatečné rozšíření počtu uživatelů je možné na základě oboustranně dohodnutého smluvního dodatku a bude zpoplatněno dle aktuálně platného ceníku. Projevem souhlasu s Licenční smlouvou a oboustranné dohody Poskytovatele a Nabyvatele je také úhrada Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu - faktury Nabyvatelem. Licenční smlouva nevyžaduje písemnou formu. K podpisu Smlouvy dojde pouze v případě, že její písemnou podobu jedna ze smluvních stran vyžaduje.
- 4.4 Rozsah užití Licence je omezen. Nabyvatel je oprávněn Dílo užívat pouze na definovaném počtu serverů Nabyvatele a propočet uživatelů, pro které byla Licence vystavena. Jakoukoliv změnu způsobu užití Díla je možné provést pouze se souhlasem Poskytovatele.
- 4.5 Právo Dílo užit (Licence) vzniká Nabyvateli přijetím platby za Licence na dle čl. VIII. odst. 8.1. a Smlouvou sjednaný počet Uživatelů na účet Poskytovatele s účinností ode dne stanoveného jako počátek oprávnění Dílo užit v souladu s čl. IV. odst. 4.1. těchto VOP. V případě sjednání Služby bude poskytování těchto služeb Poskytovatelem zahájeno, jakmile Poskytovatel od Nabyvatele obdrží na svůj bankovní účet odměnu odpovídající ročnímu předplatnému těchto služeb (dle daňového dokladu - faktury zaslané Poskytovatelem Nabyvateli v souladu s čl. VIII. odst. 8.3 a 8.4. VOP a Smlouvy).

V. Práva a povinnosti účastníků

- 5.1 Licence je poskytována jako nevýhradní, to znamená, že Poskytovatel má právo Licenci k Dílu kdykoliv poskytnout jakékoliv třetí osobě, a to podle svého uvážení.
- 5.2 Nabyvatel není oprávněn právo užívat Dílo postoupit (poskytnout sublicenci) třetí osobě bez souhlasu Poskytovatele.
- 5.3 Nabyvatel je oprávněn Dílo provozovat až po splnění platební podmínky stanovené dle čl. IV odst. 4.5. a Smlouvy. Instalací Díla Nabyvateli Poskytovatelem projevuje Nabyvatel souhlas s VOP Poskytovatele.

- 5.4 Poskytovatel má právo pořídit si kopie instalačního souboru za účelem vytvoření zálohy pro případ nutnosti obnovy Díla do původního stavu.
- 5.5 Nabyvatel není oprávněn Dílo jakýmkoli způsobem měnit, upravovat, dekompileovat nebo vytvářet jiné produkty modifikací původního Díla. Z tohoto důvodu je zodpovědností Nabyvatele přesvědčit se, zda-li Dílo odpovídá technickým a funkčním parametrům a kritériím Nabyvatele.
- 5.6 Nabyvatel nesmí Dílo pronajímat, půjčovat nebo vykonávat jiné činnosti, při kterých bude Dílo rozšiřovat mezi třetí osoby a to včetně struktur jeho databáze a záloh.
- 5.7 Nabyvatel prohlašuje, že byl seznámen se skutečností, že za současného stavu techniky nelze vyloučit nesprávnou funkci nebo přerušení funkce programového produktu v důsledku vady technických zařízení. Poskytovatel nenese odpovědnost za škody (včetně a bez omezení, přímé nebo nepřímé škody na zdraví, ze ztrát zisku z podnikání, z přerušení podnikání, ze ztrát podnikatelských informací nebo jakékoliv další zvláštní ztráty) způsobené přerušením funkce nebo nemožností užívat Dílo.
- 5.8 Nabyvatel je povinen provádět pravidelné zálohy na oddělené datové úložiště a průběžně ověřovat správný chod aplikace a validovat výsledky. V případě jakýchkoliv pochybností o provádění záloh, chodu Produktu či výsledcích je Nabyvatel povinen neodkladně o této pochybnosti Poskytovatele informovat.
- 5.9 Poskytovatel má právo v případě nesplnění povinností Nabyvatelem uvedených v čl. VIII. těchto VOP omezit nebo úplně zamezit započítání využívání či zamezit dále využívat Dílo a nadále neposkytovat služby programové podpory a údržby v dalším (dosud nezaplaceném) období do vypořádání smluvených ujednání. Využití tohoto svého práva nemusí Poskytovatel Nabyvateli předem oznámit.
- 5.10 Poskytovatel je povinen, po obdržení platby za Licence a sjednanou Službu bez zbytečného odkladu, aktivovat Produkt nebo zaslat Nabyvateli na kontaktní e-mail Nabyvatele licenční soubor pro aktivaci Produktu.
- 5.11 Pokud Nabyvatel uzavře Smlouvu s rozšířením o programovou údržbu a podporu dle čl. VII. a rozhodne se toto rozšíření vypovědět, je povinen tak učinit písemnou výpovědí. Výpověď musí být Poskytovateli doručena nejpozději 30 dnů před vypršením předplaceného období údržby. Poskytovatel je po obdržení výpovědi povinen bez zbytečného odkladu Nabyvateli vystavit časově neomezenou Licenci bez oprávnění čerpat programovou údržbu a podporu.
- 5.12 V případě výpovědi dle bodu 5.11. Poskytovatel není povinen vrátit poměrnou část odměny za programovou údržbu a podporu daného období.

VI. Záruční a reklamační podmínky

- 6.1 Licence je udělena pro aktuální verzi Díla a v případě uzavření Smlouvy s rozšířením o programovou údržbu a podporu dle čl. VIII. odst. 8.1. též na všechny budoucí verze, jež vzniknou po dobu platnosti Smlouvy (objednané a zaplacené programové údržby a podpory).
- 6.2 Nabyvatel prohlašuje, že se plně seznámil s technickými parametry a funkčností Díla. Nabyvatel je plně odpovědný za to, že Dílo odpovídá kritériím a technickým možnostem Nabyvatele a že je Dílo vhodným řešením pro podnikání Nabyvatele a způsob, jakým vykonává svou podnikatelskou činnost.
- 6.3 Poskytovatel poskytuje záruku funkčnosti Produktu ve smyslu bezchybného provádění funkcí Produktu ve verzi dle čl. VI. odst. 6.1. Záruční doba na vady zjištěné po instalaci, počíná dnem

instalace a trvá 12 měsíců. Záruka poskytnutá Poskytovatelem Nabyvateli dle tohoto ustanovení se vztahuje pouze na podstatné závady definované v čl. VI. odst. 6.8. těchto VOP. V případě současného zakoupení služby programové údržby a podpory dle čl. VII. těchto VOP se záruka vztahuje na aktuální verzi produktu po dobu předplaceného období údržby. V případě nezakoupení následné roční programové údržby a podpory na další rok užívání Díla se záruka vztahuje na poslední verzi Produktu ke dni vypršení předplaceného období údržby.

- 6.4 Poskytovatel je v záruční době povinen po obdržení hlášení o výskytu podstatné závady produktu, bez zbytečného odkladu projednat s Nabyvatelem postup při odstranění závady a vadu co nejefektivnějším způsobem a bez zbytečného odkladu odstranit.
- 6.5 Nahlášení závady Nabyvatelem lze provést jedním z následujících způsobů: využitím programové funkce Připomínky/Hlášení chyby nebo na e-mail info@helpdeskstudio.cz.
- 6.6 Nabyvatel je povinen při nahlášení výskytu závady Produktu uvést identifikační údaje; verzi Produktu; podrobnou specifikaci závady a podrobný popis, jak se závada projevuje; popis sledu činností, kterými lze závadu vyvolat.
- 6.7 Nabyvatel souhlasí, v rámci svých možností, s odstraněním závad Poskytovatelem pomocí programové funkce vzdálená pomoc.
- 6.8 Podstatnou závadou Produktu se rozumí závada Produktu, která zcela znemožňuje nebo výrazně omezuje činnost Nabyvatele tak, že v Produktu nemůže vykonávat běžné zakoupené funkce.
- 6.9 Nepodstatnou závadou Produktu se rozumí závada Produktu, která částečně omezuje nebo ztěžuje činnost Nabyvatele, který je však schopen vykonávat běžné zakoupené funkce.
- 6.10 Za závadu se nepovažuje absence programových funkcí, ani přizpůsobení Díla konkrétním technickým a pracovním podmínkám a preferencím Nabyvatele.
- 6.11 Za závadu se nepovažuje situace, kdy jsou programové funkce Díla omezeny nedostatečnou kapacitou hardware/základního software či nefunkční IT infrastrukturou Nabyvatele. Základním softwarem se rozumí legální a aktualizovaný operační systém (Windows Vista/7/8/10 nebo Server 2008 a novější), nainstalovaná antivirová ochrana, funkční ochrana před útoky z internetu (firewall) a funkční databázový server (Microsoft SQL Server 2008R2/2012).

VII. Programová údržba a podpora

- 7.1 Volitelnou součástí Licence k Dílu je služba Programová údržba a podpora (dále jen Služba).
- 7.2 Nabyvatel má právo objednat si Program údržby produktu Produktu a to vždy po ročních cyklech. V případě, že má Nabyvatel o program údržby zájem, sdělí toto Poskytovateli, který na základě této informace vystaví fakturu/daňový doklad, kde výše základu daně bude rovna procentuálnímu vyjádření z celkové ceny licence Produktu bez DPH a je uvedena v článku 8.2 této smlouvy.
- 7.3 Neuhrazením faktury uvedené v bodu 7.2 se Nabyvatel vzdává práva užívat Dílo v rozsahu specifikovaném v bodu 7.2. těchto VOP a Poskytovatel je oprávněn omezení užití Díla uskutečnit.
- 7.4 V případě objednání Programu údržba bude Nabyvateli po uhrazení faktury uvedené v bodu 7.2 Produkt aktualizován vždy, když je dostupná nová verze/aktualizace a to neprodleně po vydání této aktualizace Poskytovatelem. Poskytovatel v rámci tohoto programu provede aktualizaci na straně server Nabyvatele a to prostřednictvím tzv. vzdáleného přístupu (vzdálené plochy).

- 7.5 Aktualizace je prováděna prostřednictvím tzv. vzdáleného připojení (vzdálené plochy) na server Nabyvatele. Nabyvatel musí Poskytovateli poskytnout dostatečné technické podmínky/instrukce (např. přístup přes tzv. VPN), aby byl Poskytovatel schopen tuto činnost vzdáleně provádět.
- 7.6 V rámci programové údržby a podpory je možno čerpat další asistenci/pomoc. Rozsah této pomoci a odměna za ni však nejsou součástí těchto VOP a jsou vždy předmětem samostatné dohody mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.
- 7.7 Nezávisle na objednání či neobjednání Programu údržby dle bodu 8.1 tohoto článku má Nabyvatel nárok na aktualizace systému, které si v případě neobjednání Programu údržby bude na své instanci Produktu aplikovat vlastními zdroji. Tento nárok má v průběhu prvního roku od nákupu licence. V následujících letech bude Nabyvatel dostávat aktualizace pouze v případě objednání Programu údržby. O technickém způsobu dodání aktualizace bude Nabyvatel Poskytovatelem informován (např. na CD/DVD či formou zaslání odkazu pro stažení aktualizace).

VIII. Odměna

- 8.1 Smlouva mezi Účastníky je uzavřena jako smlouva s rozšířením o programovou údržbu a podporu nebo bez programové údržby a podpory dle čl. VII. těchto VOP. Nabyvatel Poskytovateli za poskytnutí Licence k Dílu podle sjednané Smlouvy a těchto VOP zaplatí odměnu.
- 8.2 Hodnota odměny za programovou údržbu a podporu pro první a každý další rok údržby je vypočtena jako 10% z kupní ceny licence Produktu. V případě zaplacení roční údržby má Nabyvatel po tuto dobu nárok na nové verze produktu, pokud nějaké vzniknou. Případné náklady na implementaci jdou k tíži Nabyvatele.
- 8.3 Odměna za Licence včetně odměny za programovou údržbu a podporu a případně další služby s Dílem spojené, budou Nabyvatelem uhrazeny na základě platebního a daňového dokladu (faktury), kterou vystaví Poskytovatel Nabyvateli. Faktura má náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.4 Odměna Poskyvatele za poskytování programové údržby a podpory je fakturována vždy na jeden rok dopředu.
- 8.5 Splatnost faktur vystavených Poskytovatelem činí zpravidla 14 dní od data jejich vystavení. Nabyvatel se zavazuje dodržovat splatnost faktur. V případě porušení této povinnosti se stanoví smluvní pokuta ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, čímž není dotčeno právo Poskyvatele na náhradu škody.

IX. Způsoby ukončení smlouvy

- 9.1 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Účastníků, jejíž součástí bude termín ukončení platnosti Smlouvy a dohoda Účastníků na vzájemném vypořádání závazků.
- 9.2 Smlouva může být ukončena také odstoupením od Smlouvy, které Účastník učiní formou oznámení o odstoupení od smlouvy, které musí být písemné, musí být doručeno druhé straně s uvedením důvodu odstoupení. Právní účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením, pokud nebude v oznámení o odstoupení uvedeno jinak.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Nabyvatel je v prodlení s placením odměny za Licence nebo odměny za programovou údržbu a podporu na sjednaný počet uživatelů a další služby s Dílem spojené dle článku VIII. VOP a Smlouvy o více než 30 dní od splatnosti faktury.

- 9.4 Nabyvatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel neumožní Nabyvateli užít Dílo za podmínek stanovených Smlouvou a těmito VOP, ačkoliv Nabyvatel uhradil splatné faktury Poskytovateli řádně a včas nebo jestliže Poskytovatel nesplní svůj závazek o odstranění závad uvedený v čl. 6.4. ve lhůtě 30 dní od jejich řádného nahlášení v souladu s čl. VI., odst. 6.5. a 6.6.
- 9.5 Kterýkoliv z Účastníků může Smlouvu vypovědět s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně.
- 9.6 Při ukončení Smlouvy odstoupením jsou Účastníci povinni, si bez prodlení vrátit vše, co od druhé strany obdrželi v souvislosti s plněním dle Smlouvy a těchto VOP.

X. Doručování

- 10.1 Jakýkoliv dopis, výzva, oznámení či jiný dokument bude považován za doručený druhému Účastníku, bude-li doručen na adresu uvedenou u Účastníka ve Smlouvě nebo na jakoukoli jinou adresu písemně oznámenou Účastníkem druhé straně pro účely doručování písemných oznámení. V případě pochybností se má za to, že písemnost zasláná doporučenou poštovní přepravou byla doručena druhému Účastníkovi třetí den po dni odeslání písemnosti. Výše uvedené se nevztahuje na postup dle bodu 5.10. těchto VOP.

XI. Závazné prohlášení důvěrnosti

- 11.1 Účastníci považují obsah Smlouvy a těchto VOP, stejně jako všechny skutečnosti jejich vzájemného vztahu a spolupráce, pokud se nejedná o skutečnosti nebo informace běžně dostupné ve veřejných informačních zdrojích (např. obchodní rejstřík, katastr nemovitostí aj.), za důvěrné informace a zavazují se zachovávat o nich mlčenlivost a učinit vše nezbytné pro jejich ochranu a zamezení jejich zneužití.
- 11.2 Účastníci se dohodli, že jakékoli důvěrné informace mohou být Účastníkem zveřejněny nebo sděleny třetímu subjektu pouze s předchozím písemným souhlasem druhého Účastníka.
- 11.3 Účastníci se dohodli, že toto ujednání se neuplatní tehdy, pokud povinnost zpřístupnění informací vyplývajících ze Smlouvy a těchto VOP třetímu subjektu vyplývá ze zákona nebo z pravomocného rozhodnutí příslušného orgánu.
- 11.4 Poskytne-li některý z Účastníků ve smyslu tohoto ujednání třetímu subjektu jakékoli důvěrné informace, je povinen o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhého Účastníka.
- 11.5 Ustanovení tohoto prohlášení jsou závazná i pro právní nástupce Účastníků. Pokud bude nezbytné, aby některé informace byly sděleny zaměstnancům či právním zástupcům Účastníků, jsou tito povinni zavázat tyto subjekty k zachování mlčenlivosti v rozsahu tohoto prohlášení.

XII. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tyto VOP a Smlouva, jakož i veškeré vyplývající a související právní vztahy, se řídí platným právním řádem České republiky.
- 12.2 Změny VOP a dodatky Smlouvy vyžadují písemnou podobu s podpisy smluvních stran pouze, pokud to jedna nebo obě smluvní strany vyžadují nebo je-li to stanoveno VOP a Smlouvou.

- 12.3 Práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy a těchto VOP jsou právně závazné pro případné právní nástupce Účastníků. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Účastníky nebo dnem úhrady sjednané částky za Licence a Službu podle toho, který nastane dříve. Ukáže-li se některé ustanovení Smlouvy nebo VOP neplatným, neúčinným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení touto skutečností nedotčena. Účastníci se dohodnou na náhradě takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení za ustanovení jiné, které nejlépe splňuje tytéž obchodní účely jako ustanovení neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné. Neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení těchto VOP nemá vliv na neplatnost nebo neúčinnost VOP jako celku.
- 12.4 Poskytovatel je oprávněn shromáždit, zpracovat a uložit osobní údaje Nabyvatele nezbytné pro realizaci svých obchodních závazků, resp. závazků vyplývajících ze Smlouvy. Takto získané údaje jsou archivovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, a nejsou poskytovány třetím osobám. Nabyvatel má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich odstranění, opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Uzavřením Smlouvy uděluje Nabyvatel souhlas k zasílání informací týkajících se softwarových produktů, služeb a zboží, příp. souvisejících služeb a produktů, a to jak v písemné, tak i v elektronické podobě. Souhlas může být kdykoliv odvolán písemnou formou na adresu sídla společnosti KAKTUS Software, spol. s r.o..
- 12.5 Příslušná ustanovení autorského zákona a dalších právních předpisů upravující užívání počítačových programů a databází a sankce za jejich nelegální užívání nejsou těmito VOP dotčena.
- 12.6 Poskytovatel je oprávněn změnit jednostranně tyto VOP. Novou verzi VOP je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit na svých internetových stránkách, popř. zašle novou verzi nebo informaci o ní Nabyvateli na jeho e-mailovou adresu. Nabyvatel je povinen se s novelizovanými VOP seznámit. Pro Nabyvatele s platnou Smlouvou se stávají novelizované VOP závaznými okamžikem a s účinností ode dne, kdy službu nebo plnění přijal. Nabyvatel má možnost tuto změnu VOP odmítnout, a to formou výpovědi dle čl. IX. těchto VOP. Pokud Nabyvatel neučiní výpověď ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení o změně těchto VOP, pak se má za to, že Nabyvatel se změnou VOP souhlasí.
- 12.7 Tyto VOP nabývají účinnosti dnem zveřejnění **2. 5. 2019**. K tomuto datu pozbývají platnosti veškeré předchozí verze VOP.