

Číslo smlouvy objednatele: DS202001032

Číslo smlouvy poskytovatele: QTC\_1261\_202007\_001

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY VYUŽÍVÁNÍ APLIKACE „QTRONIK CLOUD“

kteřou uzavřely podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

## TETRONIK - výrobní družstvo Terežín, družstvo

se sídlem: Prokopa Holého 183, 411 55 Terežín  
zastoupená: [redacted] předsedou družstva  
IČO: 00483389  
DIČ: CZ 00483389  
Bankovní spojení: [redacted]  
zapsaná v OR, u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl Dr, vložka 73

jako **poskytovatel** na straně jedné

a

## STATUTÁRNÍ MĚSTO LIBEREC

se sídlem: Nám. Dr. E. Beneše 1/1, 460 59 Liberec  
zastoupené: Ing. Jaroslavem Zámečnickem, CSc., primátorem  
ve věci smlouvy: Ing. Martinem Čechem, tajemníkem  
ve věci plnění smlouvy: [redacted]  
IČO: 00262978  
DIČ: CZ00262978  
Bankovní spojení: [redacted]

jako **nabyvatel** na straně druhé

## 1 Předmět smlouvy

- 1.1 Touto smlouvou poskytuje poskytovatel nabyvateli licenci k počítačovému programu „QTRONIK Cloud“, včetně jeho rozšiřujících modulů a souvisejících mobilních aplikací, specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy (dále společně jen jako „software“).
- 1.2 Předmět Smlouvy dle bodu 1.1 je poskytován nabyvateli formou SaaS (Software as a Service), přičemž nabyvatel se touto Smlouvou zavazuje hradit poskytovateli za

poskytnutí licence k software měsíční licenční odměnu stanovenou v odst. 2.1 této smlouvy.

- 1.3 Práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy, včetně vymezení jednotlivých pojmů v této smlouvě použitých, jsou blíže specifikovány v obchodních podmínkách poskytovatele (dále jen „obchodní podmínky“) a ceníku poskytovatele (dále jen „ceník“).
- 1.4 Software je určen pro využití při komunikaci s počítačovými programy a hardware poskytnutý poskytovatelem nabyvateli na základě zvláštních smluvních ujednání stran.
- 1.5 Server zajišťuje Nabyvatel, který zajistí:
  - a) server s linuxovou distribucí Debian (verze 8+)
  - b) databázový server s postgresqp (verze 9.4+)
  - c) FE server pro WEB aplikace může být společně s BE
  - d) možnost vzdáleného připojení (ssh)

## 2 Rozšiřující moduly software a odměna za licenci k software

2.1

| Výčet rozšiřujících modulů zahrnutých v software | Celková výše měsíční odměny poskytovatele v Kč bez DPH |
|--|--|
| <b>Radnice</b>                                   |  |
| QTRezervace                                      | 800 Kč   |
| Virtuální lístek, API k Mob App                  | 1000 Kč  |
| SLA  | 800 Kč   |
| <b>Cena celkem / 1 měsíc</b>                     | <b>2 600 Kč</b>  |

| Výčet rozšiřujících modulů zahrnutých v software | Celková výše měsíční odměny poskytovatele v Kč bez DPH |
|--|--|
| <b>URAN</b>                                      |  |
| QTRezervace                                      | 400 Kč   |
| Virtuální lístek, API k Mob App                  | 1000 Kč  |
| SLA  | Spojeno s Radnicí                                      |
| <b>Cena celkem / 1 měsíc</b>                     | <b>1 400 Kč</b>  |

- 2.2 Výše odměny poskytovatele za zajišťování zakázkových servisních služeb souvisejících se software (školení ohledně práce se software a zakázkový vývoj software) je stanovena v aktuálním ceníku Poskytovatele.
- 2.3 Termín pro zahájení poskytování služby je od 1. 11. 2020.
- 2.4 Smluvní strany se dohodly, že platba bude probíhat pololetně na základě vystavené faktury se splatností 14 dní ode dne doručení nabyvateli.
- 2.5 Nedodrží-li Nabyvatel termín splatnosti, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý kalendářní den.
- 2.6 Nedodrží-li Poskytovatel termín splnění předmětu díla, je Nabyvatel oprávněn požadovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,01 % z celkové ceny díla bez DPH za každý kalendářní den.

## 3 Závěrečná ustanovení

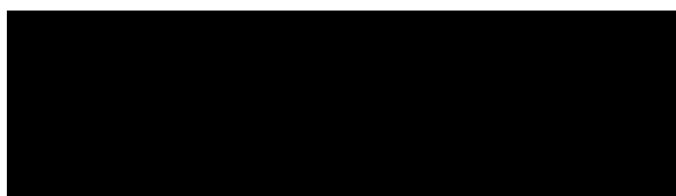
- 3.1 Smlouva byla schválena radou města dne 15. 9. 2020 usnesením č. 876/2020.
- 3.2 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Práva a povinnosti stran ohledně ukončení

této smlouvy se řídí obchodními podmínkami poskytovatele.

- 3.3 Tato smlouva je sepsána ve dvou (2) stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží jeden (1) stejnopis. Účastníci této smlouvy si její obsah přečetli, prohlašují, že jsou s ním srozuměni a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 3.4 Nabyvatel tímto potvrzuje, že mu byly předány obchodní podmínky a ceník, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.
- 3.5 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 3.6 Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Neoznačení údajů je považováno za souhlas s jejich uveřejněním a za souhlas subjektu údajů.
- 3.7 Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 3.8 Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle této smlouvy poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností této smlouvy, nese veškerou odpovědnost za případné škody takového plnění bez právního důvodu, a to i v případě, že druhá strana takové plnění přijme a potvrdí jeho přijetí.
- 3.9 Smluvní strany shodně prohlašují, že cena určená ve smlouvě je cenou obvyklou ve smyslu § 2999 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 3.10 Nedílnou součástí této smlouvy jsou: Příloha č. 1: Specifikace předmětu smlouvy a cenová nabídka a Příloha č. 2: Obchodní podmínky.

V Terezíně dne 25.9.2020

V Liberci dne 30.9.2020



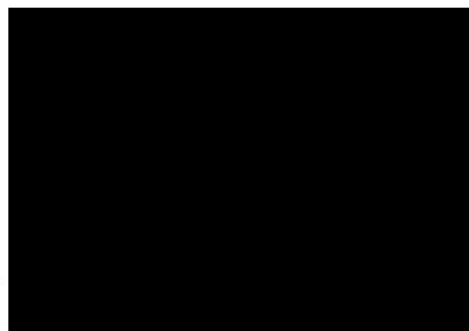
poskytovatel

TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo  
[redacted]  
předseda družstva



nabyvatel

statutární město Liberec  
Ing. Martin Čech,  
tajemník



## **PŘÍLOHA Č. 1 – Specifikace QTRONIK Cloud a popis jednotlivých modulů služby QTCloud**

Webové řešení QTCloud je cloudová nadstavba pro vyvolávací systém QTronik. Celý systém se skládá z několika modulů, které je možné provozovat samostatně.

**Modul Administrace** – slouží administrátorovi pro konfiguraci jednotlivých modulů služby QTCloud.

**Modul Rezervací** – je webová aplikace, která umožňuje Vaším klientům objednat se na vybranou pobočku, službu a čas. Po dokončené rezervaci klient obdrží svůj PIN, kterým se následně na kiosku vyvolávacího systému QTronik identifikuje a to mu zajistí přednostní odbavení. Aplikace je plně responzivní a v rámci nasazení je zahrnuta úprava barevného schématu a výměna log.

**Modul Centrální aplikace** – umožňuje administrátorovi online úpravu všech částí systému, se kterými klient přijde do styku. Jedná se zejména o možnost editovat informace na:

- obslužném kiosku (editace dotykové obrazovky, úprava tlačítek, změna grafiky, zaslání aktuálních informačních zpráv aj.)
- halových displejích (vytváření playlistů reklamních spotů, nastavení časování, četnosti přehrávání, termínování od kdy do kdy a na jaké pobočce má být spuštěno).

**Modul Statistik** – je důkladně zabezpečená webová aplikace, která přináší přístup k veškerým statistickým datům ze všech Vašich poboček na jednom místě. Umožňuje vybrat přehledy, které Vás zajímají, nastavit podrobné filtry a během okamžiku získat potřebná data.

Veškerá data získáváte napříč vybranými pobočkami, což Vám umožňuje mezi nimi porovnávat jednotlivé hodnoty například počet odbavených klientů, čekací doby a mnoho dalšího.

Data jsou prezentována tabulkovými výpisy a grafy, vždy máte možnost výsledek exportovat do csv nebo pdf a nastavené filtry si můžete ukládat do šablon pro další použití. Dále máte možnost také využít automatický reportovací nástroj, který Vám zasílá připravená data rovnou do e-mailu.

**Modul Mobilní aplikace** – je mobilní aplikace, při jejímž použití mohu bez přihlášení zarezervovat vybraný termín a nahlédnout do přehledů vytíženosti, respektive čekacích dob na jednotlivých službách. Pro přihlášené uživatele jsou pak navíc připraveny funkce virtuálního pořadového lístku a přehled rezervací klienta.

Funkce virtuálního pořadového lístku umožňuje klientovi, pokud je v dosahu pobočky, vytisknout si virtuální pořadový lístek přímo na telefonu, nemusí tak vůbec přistupovat ke kiosku, navíc je klient i upozorněn na vyvolání.

Mobilní aplikace v kombinaci s Centrální aplikací také poskytuje další komunikační kanál mezi Vámi a klientem, umožňuje totiž zadávat aktuality a klientům například i poslat cílené zprávy formou notifikací.

Mobilní aplikace je dostupná pro telefony s operačním systémem iOS a Android.

**Varianta - pronájem serveru v internetu + SLA**  
server je dimenzován na 2 000 paralelních requestů

( Radnice )

( URAN )

| 1. Server – pro QTCloud                       | Podílka na Novéře, Zakazník   | Měsíců             | cena / 1 měsíc         | cena / 1 ROK / 1 POB                 |
|---|---|--------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1. Server – pro QTCloud                       | Podílka na Novéře, Zakazník   | 0                  | 0 Kč                   | 0 Kč                                 |
| 1. Server – pro QTCloud                       | Podílka na Novéře, Zakazník   | 0                  | 0 Kč                   | 0 Kč                                 |
| 1. Server – pro QTCloud                       | Podílka na Novéře, Zakazník   | 0                  | 0 Kč                   | 0 Kč                                 |
| 1. Server – pro QTCloud                       | Podílka na Novéře, Zakazník   | 0                  | 0 Kč                   | 0 Kč                                 |
| 2. Pronájem licencí                           |   |                    |                        |                                      |
| <b>QTCloud_Reservace</b>                      | <b>Modul rezervace pořadí - možnost rezervace termínu u vybrané služby přes internet, webová aplikace přes https, LIC pro 1 POB / 1 DB</b>  | <b>12</b>          | <b>800 Kč</b>          | <b>9 600 Kč</b>                      |
| <b>QTCloud_Reservace II</b>                   | <b>Modul rezervace pořadí - možnost rezervace termínu u vybrané služby přes internet, webová aplikace přes https, LIC pro 2 a další POB / 1 DB</b>  | <b>12</b>          | <b>400 Kč</b>          | <b>4 800 Kč</b>                      |
| <b>SMS zpráva</b>                             | V měsíční periodě bude připočtena cena za skutečně odeslané SMS dle konkrétního výpisu. Cena 1 SMS je pro rok 2020 stanovena na 1,45 Kč bez DPH pro mobilní síť v ČR (T-mobile, O2, Vodafone). SMS do zahraničí jsou v systému zakázána.  | <b>0</b>           | <b>1,45 Kč / 1 SMS</b> | <b>0 Kč</b>                          |
| QTCloud_Statistiky                            | <b>Modul statistik - poskytuje veškeré informace pro sledování vytížení jednotlivých přepážek (min. max. čas odbavení, čekání. Počet klientů na přepážku na službu. Různé dlouhé časové vzorky atd.) přes https, LIC pro 1 USER</b>   | <b>0</b>           | <b>500 Kč</b>          | <b>0 Kč</b>                          |
| <b>QTCloud_Mapp</b>                           | <b>Modul virtuální lístek - webová aplikace pro mobilní telefony, která klientům po naskenování QR kódu z vytištěného lístku umožní sledovat aktuální informace o průběhu čekání, vyvolání na přepážku... LIC pro 1 POB / BE a poskytnutí standardních API rozhraní (bez SW úprav) pro mobilní aplikace s integrací do Mobilní App města.</b> | <b>12</b>          | <b>1 000 Kč</b>        | <b>12 000 Kč</b>                     |
| QTCloud_Centr<br>(Digital signage)            | <b>Modul centrální správy obsahu - pro ovládání obsahu na KIOSKU řady QVL...2 a na LCD TV - přes https / možnost editace vzhledu dotykových obrazovek, nahrávání a editace multimediálních playlistů, plánování přehrávání playlistů, LIC pro 1 POB</b>   | <b>0</b>           | <b>1 500 Kč</b>        | <b>0 Kč</b>                          |
| <b>3. SLA pro 1 server</b>                    | ČAS   |                    |                        |                                      |
| Dostupnost 99%*                               | 8:00 - 16:00  |                    | <b>800 Kč</b>          | <b>9 600 Kč</b>                      |
| <b>Celková cena QTCloud (za každou 1 POB)</b> | Pronájem serverů + SLA, QTCloud_Reservace / za 1 měsíc<br><b>Pronájem serverů + SLA, QTCloud_Reservace / za 1 ROK</b>   | bez DPH<br>bez DPH | <b>2 600 Kč</b>        | <b>31 200 Kč</b><br><b>16 800 Kč</b> |

\* Dostupnost aplikace je závislá na DB, kterou bude mít ve správě uživatel.

**Správa serveru zahrnuje**

- hodinu technické podpory na nepravdivelné úkony/měsíc (ruční aktualizace, řešení chybových událostí, ...)

**Online monitoring**

- Online monitorování zabezpečení serverů
- Monitoring záloh
- Monitoring latence a propustnosti interní sítě a internetu
- Monitoring stavu služeb (komunikační i webový server, interní služby...)
- Online monitorování prostředků (stav filesystemu, vytížení procesorů, obsazení paměti, volné místo na discích, ...)

**Pravidelné technické zásahy**

- Kontrola aktualizací (zejména bezpečnostních) všech serverů a aplikací na serveru
- Pravidelná kontrola obnov ze záloh
- Řešení varovných a chybných událostí serverů a služeb

## OBCHODNÍ PODMÍNKY

družstva

TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo  
se sídlem Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55

IČ: 004 83 389

zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl Dr, vložka 73  
pro poskytování počítačového programu „QTRONIK Cloud“ formou SaaS (Software as a Service)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) družstva TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo, se sídlem Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55, IČ: 004 83 389, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl Dr, vložka 73 (dále jen „**poskytovatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti mezi poskytovatelem a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**nabyvatel**“) vzniklé na základě a v souvislosti se smlouvou o využívání aplikace „QTRONIK Cloud“ (dále jen „**Smlouva**“).
- 1.2. Obchodní podmínky upravují zejména vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a nabyvatele při poskytnutí licence k počítačovému programu „QTRONIK Cloud“, včetně jeho rozšiřujících modulů uvedených ve Smlouvě a souvisejících mobilních aplikací (dále je „**mobilní aplikace**“), specifikovanému v příloze č. 1 Smlouvy (dále společně jen jako „**software**“), při zajištění provozu serverové části software na serveru poskytovatele (hostingové služby), při poskytování dalších servisních služeb souvisejících se software poskytovatelem nabyvateli a dále vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a nabyvatele vyplývající ze smlouvy o zpracování osobních údajů.
- 1.3. Software je na základě Smlouvy poskytován nabyvateli výlučně pro užití na serveru poskytovatele, kdy poskytovatel za podmínek stanovených níže taktéž zajišťuje instalaci, hosting a provoz software. Se serverovou částí software spolupracují mimo jiné mobilní aplikace, z nichž jedna je určena pro zařízení vybavená operačním systémem „Android“ společnosti Google Inc., se sídlem 1600 Amphitheatre Parkway, California, Spojené státy americké (dále jen „**Google Inc.**“) a druhá pro zařízení vybavená operačním systémem iOS společnosti Apple Inc., se sídlem 1 Infinite Loop Cupertino, California, Spojené státy americké (dále jen „**Apple Inc.**“).
- 1.4. Software včetně jeho funkcionality se může v průběhu účinnosti Smlouvy měnit.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel Smlouvou poskytuje nabyvateli oprávnění k výkonu práva užití software (licenci), a to způsoby a v rozsahu stanoveném v čl. 3 obchodních podmínek a nabyvatel se Smlouvou zavazuje platit za licenci k software poskytovateli licenční odměnu určenou ve Smlouvě, a to za podmínek níže stanovených.
- 2.2. Vzhledem k tomu, že software je poskytovatelem poskytován výhradně pro užití na serveru poskytovatele, zavazuje se poskytovatel zajistit v základním rozsahu také poskytování technické a uživatelské podpory software nabyvateli a provoz software na serveru (hostingové služby), a to za podmínek níže uvedených. Odměna poskytovatele za poskytování základní technické a uživatelské podpory a za zajištění provozu software na serveru poskytovatelem je zahrnuta v licenční odměně poskytovatele.
- 2.3. Smluvní strany mohou následně smluvit také poskytnutí zakázkových servisních služeb nabyvateli, a to za podmínek stanovených v čl. 7 obchodních podmínek.
- 2.4. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně zpracování osobních údajů zadaných do software nabyvatelem upravuje ustanovení čl. 10 obchodních podmínek.

## 3. LICENCE K SOFTWARE

- 3.1. Poskytovatel poskytuje nabyvateli licenci k software jako nevýhradní.
- 3.2. Nabyvatel je oprávněn serverovou částí software užití výhradně pro svou vlastní potřebu. K nainstalované serverové části software tak mohou přistupovat a její funkce využívat jako koncoví uživatelé pouze vedoucí představitelé a jiné osoby oprávněné jednat za nabyvatele a jiní pracovníci nabyvatele ve smluvním vztahu s nabyvatelem (dále jen společně jen jako „**koncoví uživatelé**“ nebo jednotlivě jako „**koncový uživatel**“).
- 3.3. Rozmnoženiny mobilních aplikací budou poskytovatelem umístěny ke stažení do on-line distribučních systémů společnosti Google Inc., a společnosti Apple Inc. přičemž třetím osobám a nabyvateli bude odtud umožněno si zhotovovat rozmnoženiny mobilních aplikací v rámci těchto distribučních systémů, a to bez množstvího omezení.
- 3.4. Licence k software je poskytována bez územního omezení (čl. 3.5 obchodních podmínek) a koncoví uživatelé tak mohou přistupovat k software odkudkoliv.
- 3.5. Nabyvateli bude umožněno užití rozmnoženinu serverové části software zhotovenou poskytovatelem na serveru provozovaném poskytovatelem či třetí osobou, a to prostřednictvím webového prohlížeče.
- 3.6. Nabyvatel nabývá licenci okamžikem zprovoznění software poskytovatelem. Licence

je poskytnuta na dobu trvání Smlouvy. Licence k software tak zaniká ukončením účinnosti Smlouvy (čl. 14 obchodních podmínek). Po skončení účinnosti licence je nabyvatel povinen ukončit užití software.

- 3.7. Nabyvatel je oprávněn software užit pouze k účelu vyplývajícímu ze Smlouvy (obchodních podmínek) a v souladu s určením software. Užití software prostřednictvím automatických procesů nebo robotů není dovoleno, nejedná-li se o komunikaci s počítačovými programy dodanými nabyvateli poskytovatelem.
- 3.8. Nabyvatel není povinen licenci k software využít.
- 3.9. Nabyvatel nemůže oprávnění tvořící součást licence, ať zcela nebo zčásti, poskytnout třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele (poskytovat podlicence k software). Nabyvatel nemůže práva a povinnosti z této licence postoupit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
- 3.10. V případě provedení úprav (patches), aktualizací (updates), vylepšení (upgrades) či jiných změn software ze strany poskytovatele je licence poskytnuta i k takto změněnému software. Poskytovatel není povinen tyto změny provádět.

#### **4. UŽITÍ SOFTWARE NABYVATELEM**

- 4.1. Nabyvatel bere na vědomí, že software je chráněn autorským právem. Nabyvatel se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněné užití software.
- 4.2. Není-li obecně závaznými právními předpisy stanoveno jinak, není nabyvatel oprávněn provádět změny a/nebo dekompilaci software.
- 4.3. Nabyvatel není oprávněn obcházet, odstraňovat či omezovat mechanismy, jež slouží k ochraně práv poskytovatele a případné informace ohledně autorských práv k software.
- 4.4. Nabyvatel bere na vědomí, že k řádnému užití software může být nezbytná součinnost s dalšími počítačovými programy. Nabyvatel bere na vědomí, že užití těchto dalších počítačových programů se řídí zvláštními smluvními ujednáními s nositeli práv k těmto počítačovým programům.
- 4.5. Nabyvatel nesmí v rámci software ukládat informace a/nebo umožnit přenos informací, jejichž obsah je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice.
- 4.6. Nabyvatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese v souladu s ustanovením § 5 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů,



odpovědnost za obsah informací ukládaných nabyvatelem v rámci software.

## 5. HOSTINGOVÉ SLUŽBY

- 5.1. Na základě Smlouvy zajistí poskytovatel pro nabyvatele hostingové služby nezbytné pro provoz software v rámci počítačové sítě internet. Hostingovými službami se tak rozumí zajištění přístupů koncových uživatelů k serveru poskytovatele (či třetí osoby), na kterém bude umístěn software, po síti internet pod protokolem http, eventuálně protokolem https (dále jen „**hostingové služby**“).
- 5.2. V případě, že objem dat uložených nabyvatelem na hardware poskytovatele (třetí osoby) ke konci jakéhokoli kalendářního měsíce překročí objem stanovený ve Smlouvě, vzniká poskytovateli právo na dodatečnou odměnu za hostingové služby ve výši stanovené v ceníku poskytovatele, jež tvoří přílohu Smlouvy (dále jen „**ceník**“). Ceník se může po dobu účinnosti Smlouvy měnit, přičemž aktuální ceník vždy nahrazuje všechny předchozí informace o cenách služeb poskytovatele (dřívější ceníky).
- 5.3. Hostingové služby nemusí poskytovatel poskytovat v případě, že jejich poskytování brání potíže na straně nabyvatele nebo jiných osob. Hostingové služby tak nemusí poskytovatel poskytovat zejména v případě, kdy dojde k výpadkům v dodávce elektrické energie, výpadkům datové sítě, jiným poruchám způsobeným třetími osobami nebo zásahům vyšší moci.
- 5.4. Poskytovatel se zavazuje nepravidelně a dle svého uvážení provádět opatření směřující k zamezení výpadků, omezení, přerušení nebo snížení kvality hostingových služeb. V souvislosti s touto povinností může poskytovatel provádět plánované i neplánované odstávky v poskytování hostingových služeb za účelem kontroly, údržby či výměny hardware, popř. nastavení či změny software nebo jiných počítačových programů.
- 5.5. Při poskytování hostingových služeb může docházet k výpadkům, dočasnému omezení, přerušení nebo snížení kvality těchto služeb. V případě takové poruchy v poskytování hostingových služeb se poskytovatel zavazuje vyvinout nezbytné úsilí k odstranění takové poruchy.
- 5.6. V případě, že k poruše v poskytování hostingových služeb došlo z důvodů na straně nabyvatele, zavazuje se nabyvatel uhradit poskytovateli náklady na odstranění této poruchy. V ostatních případech nese náklady spojené s odstraňováním poruchy poskytovatel.
- 5.7. Poskytování hostingových služeb zajišťuje poskytovatel také prostřednictvím třetích osob.

## 6. SERVISNÍ SLUŽBY – TECHNICKÁ A UŽIVATELSKÁ PODPORA

- 6.1. V rámci služby technické podpory software bude poskytovatel zajišťovat pro nabyvatele:
- 6.1.1. průběžné úpravy (patches), aktualizace (updates) či vylepšení (upgrades) software (dále jen „**změny software**“) s tím, že změny software budou poskytovatelem zajišťovány v rozsahu, intenzitě a termínech stanovených uvážením poskytovatele, a to podle potřeb rozvoje software, přičemž poskytovatel není povinen tyto změny software provádět;
  - 6.1.2. opravování vzniklých nedostatků software a instalace změněných verzí software nebo změněných částí software po jejich opravách poskytovatelem (dále jen „**oprava nedostatků software**“);
  - 6.1.3. základní zálohování dat nabyvatele uložených v databázi software, přičemž frekvence zálohování dat nabyvatele bude jednou (1) za 24 hod a doba uchovávání těchto záloh poskytovatelem bude 2 týdny. Zálohování dat nabyvatele uložených v databázi software nad základní rozsah stanovený v předchozí větě zajistí poskytovatel za zvláštní odměnu, a to za podmínek stanovených v ceníku.
- 6.2. V rámci služby uživatelská podpora software bude poskytovatel na žádost nabyvatele poskytovat koncovým uživatelům software (pracovníkům nabyvatele) informace ohledně otázek souvisejících s provozem software. Uživatelská podpora software je poskytovatelem poskytována v pracovní době (čl. 6.3), a to maximálně v rozsahu 2 hodiny za měsíc. Činnost poskytovatele při poskytování uživatelské podpory je počítána (evidována) dle každých započatých deseti (10) minutách této činnosti. Zajišťování uživatelské podpory nad základní rozsah stanovený v předchozí větě zajistí poskytovatel za zvláštní odměnu a za podmínek stanovených v ceníku.
- 6.3. Není-li uvedeno výslovně či nevyplývá-li z kontextu jinak, jsou technická podpora a uživatelská podpora dále společně uváděny jen jako „**podpora**“. Pracovní dobou se pro účely poskytování podpory rozumí doba od 8 hod. do 16 hod. středoevropského času v pracovní dny v České republice (dále jen „**pracovní doba**“).
- 6.4. Klasifikace nedostatků software je pro účely opravování nedostatků software následující:
- 6.4.1. Nedostatkem kategorie A se rozumí celkový výpadek software, který znemožňuje provoz software a nelze ho vyřešit běžnou údržbou software;
  - 6.4.2. Nedostatkem kategorie B se rozumí nedostatek software, který nezpůsobuje celkový výpadek software, ale výrazně omezuje možnosti využití software nabyvatelem;
  - 6.4.3. Nedostatkem kategorie C se rozumí zejména nedostatek software, který významně neomezuje fungování software a jehož odstraněním dojde ke zlepšení fungování

software.

- 6.5. Poskytovatel je povinen zareagovat na požadavek nabyvatele na opravu nedostatku software:
  - 6.5.1. v případě, že se jedná o nedostatek kategorie A, nejpozději do **24 hod** od obdržení požadavku nabyvatele poskytovatelem;
  - 6.5.2. v případě, že se jedná o nedostatek kategorie B, nejpozději do **24 hod** od obdržení požadavku nabyvatele poskytovatelem;
  - 6.5.3. v případě, že se jedná o nedostatek kategorie C, nejpozději **48 hod** od obdržení požadavku nabyvatele poskytovatelem;
  - 6.5.4. s tím, že lhůty podle tohoto článku (čl. 6.5) běží pouze v pracovní době.
- 6.6. V případě obdržení požadavku nabyvatele na opravu nedostatku software mimo pracovní dobu běží lhůta (reakční doba) od začátku pracovní doby. Klasifikaci nedostatků software do jednotlivých kategorií provádí poskytovatel.
- 6.7. Poskytovatel je povinen vyřešit požadavek nabyvatele na opravu nedostatku software:
  - 6.7.1. v případě, že se jedná o nedostatek kategorie A, nejpozději do **48 hod** od obdržení požadavku nabyvatele poskytovatelem;
  - 6.7.2. v případě, že se jedná o nedostatek kategorie B, nejpozději do **48 hod** od obdržení požadavku nabyvatele poskytovatelem;
  - 6.7.3. v případě, že se jedná o nedostatek kategorie C, nejpozději do **96 hod** od obdržení požadavku nabyvatele poskytovatelem;
  - 6.7.4. s tím, že lhůty podle tohoto článku (čl. 6.7) běží pouze v pracovní době.
- 6.8. Lhůty pro vyřešení požadavku nabyvatele na opravu nedostatku software neběží po dobu, kdy je nabyvatel v prodlení s poskytnutím součinnosti nezbytné pro řešení takového požadavku poskytovatelem.
- 6.9. Komunikace při zadávání požadavků nabyvatele na poskytnutí podpory bude probíhat výhradně zadáním na webovém portálu poskytovatele [redacted] nebo náhradním způsobem elektronickou poštou na adresu poskytovatele [redacted]. Doručení požadavku na poskytnutí podpory poskytovatel nabyvateli vždy potvrdí.
- 6.10. Zadávání požadavků nabyvatele na poskytnutí podpory může být omezeno pouze na autorizované osoby.

## 7. ZAKÁZKOVÉ SERVISNÍ SLUŽBY

- 7.1. Zakázkovými servisními službami se rozumí poskytování školení ohledně software poskytovatelem a zajišťování zakázkového vývoje software. V rámci služby zakázkového vývoje software bude poskytovatel provádět individuální změny software (včetně změn jeho funkcionality) dle požadavků nabyvatele.
- 7.2. Rozsah zakázkových servisních služeb bude určen vždy následovně. V návaznosti na doručení požadavku nabyvatele na poskytnutí zakázkových servisních služeb poskytovateli zašle poskytovatel nabyvateli informace ohledně předpokládaného rozsahu zakázkových servisních služeb a ohledně výše odměny poskytovatele za zajištění zakázkových servisních služeb, přičemž výše odměny poskytovatele bude stanovena v souladu s ceníkem (dále jen jako „**návrh dohody**“). Okamžikem doručení souhlasu nabyvatele s návrhem dohody poskytovateli vzniká smlouva o poskytnutí zakázkových servisních služeb. Ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku se nepoužije.
- 7.3. V případě, že na základě zakázkového vývoje software či jiných servisních služeb vznikne nový počítačový program či jeho část, jež bude schopná samostatného užití, řídí se práva a povinnosti ohledně tohoto nově vzniklého počítačového programu či jeho části obdobně ustanoveními o licenci k software dle čl. 3 obchodních podmínek (rozsah a způsoby užití takového počítačového programu či jeho části).

## 8. ÚROVEŇ DOSTUPNOSTI SOFTWARE

- 8.1. Dostupnost software bude činit nejméně 98 % v každém kalendářním měsíci s dostupností 2 000 paralelních dotazů. Dostupností software se pro účely Smlouvy rozumí, že software není ve stavu poruchy.
- 8.2. Za poruchu software se považuje taková porucha software, která způsobí přerušení dostupnosti software nebo takovou změnu parametrů software, která se projeví prokazatelným znehodnocením užívání software nabyvatelem. Za poruchu software není považováno omezení či přerušení provozu software, ke kterému došlo také v důsledku jednání nabyvatele či jiné osoby, které nabyvatel umožnil k software přístup. Za poruchu není považováno případné zpomalení nebo odmítnutí uživatelů nad 5 000 paralelních dotazů v jeden okamžik. Za poruchu software není považováno ani dočasné přerušení či omezení provozu software způsobené důsledkem závad na zařízeních dodavatelů telekomunikačního spojení, důsledkem závad na zařízeních dodavatelů elektrické energie a omezení nebo přerušení provozu software zapříčiněné DOS (denial of service) útokem či jiným útokem třetí osoby na server se software. Za poruchu software není považována odstávka software (čl. 8.3).
- 8.3. Poskytovatel se zavazuje nepravidelně a dle svého uvážení provádět opatření směřující

k zamezení výpadků, omezení, přerušení nebo snížení kvality provozu software. V souvislosti s plněním této své povinnosti může poskytovatel provádět plánované odstávky software za účelem kontroly, údržby či výměny hardware, popř. nastavení či upgrade software či jiných počítačových programů (dále jen „odstávka software“). Odstávka software bude ve většině případů prováděna průměrně v rozsahu 6 hodin měsíčně s tím, že v případě, kdy poskytovatel nevyužije svého práva na odstávku software v tomto rozsahu v konkrétním měsíci (v konkrétních měsících), může o tuto nevyčerpanou dobu prodloužit odstávku software v následujících měsících (pro případ potřeby časově náročnějších opatření).

- 8.4. V případě plánované odstávky software oznámí poskytovatel tuto odstávku předem nabyvateli tak, že zašle zprávu nabyvateli elektronickou poštou na adresu nabyvatele. Pokud to charakter odstávky software dovoluje, bude poskytovatel dle svých možností realizovat odstávku software v době nižšího využívání software (o víkendech, v nočních hodinách, o svátcích).
- 8.5. V případě, že k poruše software došlo z důvodů na straně nabyvatele či jiné osoby, které nabyvatel umožnil k software přístup, zavazuje se nabyvatel uhradit poskytovateli náklady na odstranění takové poruchy software. V jiných případech nese náklady spojené s odstraňováním poruchy software poskytovatel.

## 9. ODMĚNY POSKYTOVATELE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 9.1. Nabyvatel je povinen hradit poskytovateli měsíční licenční odměnu ve výši stanovené ve Smlouvě. Měsíční licenční odměna za každý i započatý měsíc užití software je stanovena ve Smlouvě a je vždy splatná ke dni v měsíci stanovenému ve Smlouvě.
- 9.2. Za poskytování podpory nad základní rozsah (čl. 6.2) se nabyvatel zavazuje platit poskytovateli odměnu stanovenou v ceníku, přičemž právo na odměnu vzniká poskytovateli vždy okamžikem poskytnutí takové podpory. Za poskytnutí zakázkových služeb se nabyvatel zavazuje platit poskytovateli odměnu stanovenou způsobem stanoveným v čl. 7.2 obchodních podmínek, přičemž právo na odměnu za zakázkové služby vzniká poskytovateli okamžikem jejich poskytnutím.
- 9.3. Součet všech odměn poskytovatele služby dle čl. 9.2 obchodních podmínek, na které vzniklo poskytovateli právo v kalendářním měsíci, je splatný vždy ve lhůtě patnácti (15) dnů od skončení takového kalendářního měsíce.
- 9.4. V případě, že poskytovateli vznikne právo na dodatečnou odměnu za hostingové služby dle čl. 5.2 obchodních podmínek, je tato dodatečná odměna splatná společně s měsíční licenční odměnou hrazenou jako první po skončení kalendářního měsíce, za který poskytovateli právo na dodatečnou odměnu za hostingové služby vzniklo.

- 9.5. Smluvní strany se dále dohodly, že pro případ uskutečnění cest poskytovatele (jeho pracovníků) do místa určeného nabyvatelem za účelem realizace poskytnutí servisních služeb, budou náklady na tyto cesty (včetně náhrady promeškaného času) hrazeny nabyvatelem, a to za podmínek uvedených v ceníku. Úhrada nákladů na cesty podle tohoto článku je splatná společně s odměnou poskytovatele za servisní službu, za účelem jejíhož poskytnutí byla cesta uskutečněna.
- 9.6. Odměna poskytovatele a další platby jsou splatné vždy bezhotovostně na účet uvedený ve Smlouvě (dále jen „účet poskytovatele“).
- 9.7. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) a ke všem částkám bude připočtena DPH v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 9.8. V případě bezhotovostní platby je nabyvatel povinen hradit odměnu poskytovatele společně s uvedením variabilního symbolu platby. Závazek nabyvatele hradit odměnu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.
- 9.9. Poskytovatel vystaví fakturu s náležitostmi daňového dokladu a se splatností 30 dnů. Poskytovatel bere na vědomí, že nabyvatel neposkytuje zálohy.
- 9.10. V případě prodlení nabyvatele s placením jakékoliv odměny podle Smlouvy vzniká poskytovateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 9.11. V případě prodlení nabyvatele s placením jakékoliv platby nebo její části podle Smlouvy je poskytovatel oprávněn přerušit plnění jakýchkoliv svých závazků vůči nabyvateli (včetně umožnění užití software), a to až do okamžiku uhrazení všech závazků nabyvatelem.

## 10. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ KONCOVÝCH UŽIVATELŮ A DALŠÍCH OSOB

- 10.1. V souvislosti s provozem software může ze strany poskytovatele (z popudu nabyvatele) docházet ke zpracování osobních údajů fyzických osob evidovaných v software (včetně koncových uživatelů). Práva a povinnosti stran při zpracování osobních údajů upravuje v souladu s obecně závaznými právními předpisy zvláštní smlouva o zpracování osobních údajů..

## 11. DALŠÍ PŘÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1. Poskytovatel je oprávněn po třiceti (30) dnech od zániku licence k software odstranit ze svého serveru všechny informace (data) uložené zde nabyvatelem.
- 11.2. Poskytovatel je oprávněn používat obchodní firmu, název či jméno nabyvatele pro marketingové účely jako tzv. reference, a to ve všech druzích propagačních materiálů

(bez ohledu na formu těchto propagačních materiálů či formu, kterou jsou sdělovány).

- 11.3. Poskytovatel je oprávněn v rámci mobilních aplikací umístit obvyklým způsobem informaci o tom, že software (včetně mobilních aplikací) byl vytvořen poskytovatelem, a to společně s hypertextovým odkazem směřujícím na internetovou stránku poskytovatele.
- 11.4. Nabyvatel souhlasí se zasíláním informací souvisejících se službami nebo podnikem poskytovatele na elektronickou adresu nabyvatele a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení poskytovatelem na elektronickou adresu nabyvatele.
- 11.5. Po dobu účinnosti Smlouvy a dále po období dvanácti (12) měsíců od ukončení účinnosti Smlouvy žádná ze smluvních stran, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, přímo či nepřímo (prostřednictvím jiné osoby) nezaměstná nebo jinak nezapojí do činnosti pracovníky zaměstnané nebo jinak zapojené druhou smluvní stranou do výkonu činností podle Smlouvy.

## **12. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 12.1. Nabyvatel bere na vědomí, že software není vhodný k použití v provozech, kde může dojít ke vzniku větších nebo závažnějších škod a že poskytovatel nenese odpovědnost za výsledky činnosti, ke kterým je software užíván. Nabyvatel bere na vědomí, že v průběhu užívání software může dojít k chybám v software.
- 12.2. Nabyvatel dále bere na vědomí, že neexistence funkční vlastnosti software, která není výslovně uvedena ve specifikaci software, se za vadu nepovažuje.
- 12.3. Nabyvatel je povinen zkontrolovat funkčnost software bez zbytečného odkladu po předání software.
- 12.4. Nabyvatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za vady software vzniklé v důsledku neoprávněných zásahů do software či užití software v rozporu se specifikací software ze strany nabyvatele nebo třetích osob.
- 12.5. Nabyvatel dále bere na vědomí, že není-li výslovně smluveno jinak, nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost datové sítě nabyvatele, funkčnost veřejné datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení nabyvatele, za zálohování dat nabyvatelem, za stav ostatního programového vybavení nabyvatele a za případné zásahy třetích osob do ostatního programového vybavení nabyvatele.
- 12.6. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti poskytovatele za vady plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanovením § 1914 a násl. občanského zákoníku. Poskytovatel odpovídá pouze za zaviněné porušení jeho povinností. Práva nabyvatele vyplývající z odpovědnosti poskytovatele za vady plnění uplatňuje nabyvatel

u poskytovatele v místě jeho podnikání nebo elektronickou poštou.

- 12.7. V případě vzniku újmy na straně nabyvatele v souvislosti s odpovědností poskytovatele za vady plnění podle Smlouvy si smluvní strany dohodly s ohledem na podmínky Smlouvy, nejedná-li se o újmu způsobenou poskytovatelem úmyslně či z hrubé nedbalosti, omezení náhrady této případné újmy vzniklé nabyvateli tak, že celková náhrada újmy včetně ušlého zisku je omezena výší licenční odměny za dva (2) měsíce užívání software. Smluvní strany konstatují s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením Smlouvy, že úhrnná předvídatelná újma včetně ušlého zisku, jež by mohla nabyvateli v důsledku vad plnění podle Smlouvy vzniknout, může činit maximálně částku odpovídající licenční odměně za dva (2) měsíce užívání software.

### 13. OCHRANA INFORMACÍ

- 13.1. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace o obsahu Smlouvy a o principech, metodách a postupech, na kterých je založen software (včetně zdrojového kódu software). Nabyvatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně těchto důvěrných informací.
- 13.2. Nabyvatel nesmí bez písemného souhlasu poskytovatele důvěrné informace využít pro sebe nebo třetí osoby, pokud by to bylo v rozporu se zájmy poskytovatele. Nabyvatel se zavazuje zajistit povinnosti dle tohoto článku také ze strany svých zaměstnanců, zmocněnců, statutárních orgánů, členů statutárních orgánů, členů dozorčí rady, společníků nebo dalších osob, které budou mít k software přístup.
- 13.3. Za důvěrné informace podle tohoto článku se nepovažují ty informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila přijímající strana.
- 13.4. Ustanovení tohoto článku (čl. 13 obchodních podmínek) nejsou dotčena ukončením účinnosti Smlouvy (z jakéhokoliv důvodu) a jeho účinnost skončí uplynutím čtyř (4) let po ukončení účinnosti Smlouvy.

### 14. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 14.1. Smlouva nabývá účinnosti jejím uzavřením.
- 14.2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 14.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu písemně vypovědět, a to z jakéhokoliv důvodu či bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí **6 měsíců** a počíná běžet doručením výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď Smlouvy podle předchozí věty je účinná okamžikem doručení druhé smluvní straně.



14.4. V případě, že nabyvatel poruší některou svou povinnost vyplývající ze Smlouvy (včetně obchodních podmínek) nebo z obecně závazných právních předpisů, může poskytovatel Smlouvu bez výpovědní doby vypovědět. Výpověď Smlouvy podle předchozí věty je účinná okamžikem doručení nabyvateli.

14.5. Účinnost Smlouvy je možné kdykoliv ukončit dohodou smluvních stran.

14.6. Nabyvateli je doručováno elektronickou poštou na adresu nabyvatele uvedenou v rámci software.

## 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Pokud právní vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem, a to zejména občanským zákoníkem s tím, že pro účely vztahů mezi poskytovatelem a nabyvatelem se:

15.1.1. vylučuje použití zachovávaných obchodních zvyklostí ve smyslu ustanovení § 558 odst. 2 občanského zákoníku;

15.1.2. vylučuje použití ustanovení § 557, § 1748, § 1763, § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.

15.2. Odchylná ujednání v Smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

15.3. Vyslovením souhlasu s novou verzí obchodních podmínek nabyvatelem pozbývají předchozí obchodní podmínky účinnosti a nová verze obchodních podmínek se stává nedílnou součástí Smlouvy.

15.4. Je-li některé ustanovení Smlouvy nebo obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

15.5. Kontaktní údaje poskytovatele: adresa elektronické pošty tetronik@tetronik.cz, telefon +416 782 458.

V Terezíně dne 20.01.2020

TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo