

Všeobecné obchodní podmínky **společnosti KARDEX s.r.o.**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky společnosti KARDEX s.r.o. (dále také jen „Všeobecné obchodní podmínky“ nebo „Podmínky“) jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále jen „Smlouva“), ve které je na tyto Všeobecné obchodní podmínky odkazováno ve smyslu ust. § 1751 odst. 1 občanského zákoníku, a která je uzavřena mezi společností KARDEX s.r.o., se sídlem Praha 1, Petráská 1136/12, PSČ 11000, IČO 26192128, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze v oddíle C., vložce 78469, jako zhotovitelem (dále jen „Zhotovitel“), a objednatelem uvedeným ve Smlouvě (dále jen „Objednatel“) a jejímž předmětem je provedení díla uvedeného ve Smlouvě (dále jen „dílo“ nebo „systém“).

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento dokument představuje obchodní podmínky pro zhotovení díla specifikovaného ve Smlouvě a je nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem.
- 1.2. Smlouva se bude řídit českým právem. Smlouva a veškerá písemná komunikace mezi smluvními stranami bude vyhotovena v jazyce zadávacího řízení, tj. v českém jazyce.
- 1.3. Pro účely výkladu Smlouvy bude prioritou dokumentů dle následujícího pořadí:
 - a) Smlouva;
 - b) Všeobecné obchodní podmínky;
 - c) technické specifikace;
 - d) jakékoli další dokumenty, které jsou součástí Smlouvy.

2. Předmět Smlouvy

2.1. Zhotovení díla zahrnuje

- 2.1.1. dodání všech prací, konstrukcí a materiálů nutných k řádnému provedení díla, provedení všech předepsaných zkoušek a revizí a dodání dokumentace;
- 2.1.2. návod k používání a údržbě zařízení v českém jazyce a prohlášení o shodě.

3. Podmínky provádění díla

3.1. Staveniště

- 3.1.1. Zhotovitel je povinen vést ode dne převzetí staveniště o pracích, které provádí, stavební deník (dále jen „deník“). Do deníku se zapisují všechny skutečnosti rozhodné pro plnění smlouvy, zejména o časovém postupu prací, jejich jakosti, zdůvodnění odchylek prováděných prací od projektu, údaje důležité pro posouzení hospodárnosti prací a údaje nutné pro posouzení prací orgány státní správy.
- 3.1.2. Staveniště (tj. konkrétní místo provedení díla v rámci místa díla) bude předáno Objednatelem v termínu uvedeném ve Smlouvě. O připravenosti staveniště k předání je Objednatel povinen informovat Zhotovitele nejméně 2 pracovní dny předem. O předání staveniště bude proveden zápis v deníku.

Objednatel se zavazuje zajistit následující stav staveniště a podmínky pro provádění díla:

- a) Plocha podlahy v místě instalace díla bude vodorovně srovnaná. Pokud stávající podlaha nebude vyhovovat požadavkům statického výpočtu vzhledem k hmotnosti díla, tak odborný posudek a statické posouzení únosnosti podlahy zajišťuje na své náklady Objednatel. Pokud dle tohoto odborného posudku statika budou nutné úpravy stávající podlahy, úpravy

- zajišťuje Objednatel. Prostor, kde se bude provádět instalace, bude vyklizen, což bude zajištěno Objednatelem.
- b) Budou provedeny ze strany Objednatele veškeré bourací a stavební úpravy budov nutné k provedení a instalaci díla.
 - c) Nebudou-li úpravy uvedené v předchozích odstavcích provedeny v termínu uvedeném v článku II., bodu 4.1 Smlouvy o dílo, pak se prodlouží o daný počet dnů od převzetí staveniště do ukončení úprav konečný termín předání díla.
 - d) Budou zajištěny dodávky el. proudu po dobu provádění díla a jeho zkušebního provozu na náklady Objednatele.
 - e) Objednatel zajistí na dobu instalace díla jednu kontaktní osobu, která bude v případě potřeby v době instalace zajišťovat ze strany Objednatele hladký průběh prací.
 - f) Objednatel zajistí přítomnost osob, které budou odpovědné za provoz díla tak, aby tyto osoby měly možnost zaškolení a zaučení se jednoduchým servisním úkonům.
 - g) Objednatel poskytne, popř. zajistí Zhotoviteli právo přístupu a užívání všech částí staveniště během doby provádění díla.
- 3.1.3. Zhotovitel je oprávněn k přístupu a užívání staveniště pouze v rozsahu nezbytném k provedení díla. Zhotovitel je povinen udržovat veškeré objekty a prostory mu poskytnuté v dobrém stavu po celou dobu jejich užívání. Na žádost Objednatele nebo stavebního dozoru je uvede po dokončení zakázky do původního stavu, s přihlédnutím k běžnému opotřebení.
- 3.1.4. Nedohodnou-li smluvní strany jinak, ponese Objednatel veškeré náklady a poplatky za zvláštní nebo dočasná přístupová práva, která potřebuje Zhotovitel k provedení díla, včetně těch, která se týkají přístupu ke staveništi.
- 3.1.5. Objednatel odpovídá na své náklady za zajištění dodávek veškerých energií, vody a dalších služeb potřebných k provedení díla a nese náklady s tím spojené.

3.2. Stavební deník

- 3.2.1. Denní záznamy do deníku čitelně zapisuje a podepisuje zodpovědný zástupce Zhotovitele zásadně v ten den, kdy byly práce provedeny nebo kdy nastaly okolnosti, které jsou předmětem zápisu. Při denních záznamech nesmějí být vynechána volná místa. Mimo Zhotovitele může provádět příslušné záznamy v deníku zástupce Objednatele. Denní záznamy se vyhotovují minimálně ve dvou vyhotoveních.
- 3.2.2. Objednatel je povinen obsah deníku sledovat a k zápisům připojovat svá stanoviska (souhlas, námitky, apod.). Během pracovní doby musí být deník na stavbě přístupný.
- 3.2.3. Nesouhlasí-li zodpovědný zástupce Zhotovitele se zápisem, který učinil Objednatel nebo jim pověřený zástupce, musí k tomuto zápisu připojit svoje stanovisko nejpozději do tří pracovních dnů a obratem odeslat faxem tento zápis do sídla Objednatele, jinak se má za to, že s uvedeným zápisem souhlasí.
- 3.2.4. Případné změny materiálu a technologie provádění díla, navržené Zhotovitelem, budou konzultovány s Objednatelem předem, zápisem v deníku budou oboustranně odsouhlaseny a následně smluvně dořešeny.
- 3.2.5. Povinnost vest deník končí dnem převzetí díla Objednatelem.

3.3. Odpovědnost zhotovitele za provádění prací

- 3.3.1. Zhotovitel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví svých zaměstnanců, vstupujících při plnění díla do areálu Objednatele, za požární ochranu a ochranu životního prostředí dle obecně závazných předpisů a dle specifických podmínek Objednatele, pokud s nimi byl prokazatelně seznámen.
- 3.3.2. Zhotovitel provádí dohodnutou činnost na své nebezpečí a zavazuje se prokazatelně seznámit své zaměstnance, vstupující při plnění díla do areálu Objednatele, se specifickými podmínkami Objednatele.
- 3.3.3. Zhotovitel zajistí, aby byl jeho majetek (zařízení staveniště), který se bude nacházet v areálu

- Objednatele, viditelně označen jeho logem nebo jiným odpovídajícím způsobem.
- 3.3.4. Zhotovitel odpovídá za pořádek a čistotu na pracovišti a po dohodě s Objednatelem je povinen průběžně odstraňovat na své náklady odpady a nečistoty vzniklé jeho činností.
 - 3.3.5. Zhotovitel přebírá v plném rozsahu odpovědnost za vlastní řízení prací a nese odpovědnost za škody zaviněné porušením svých povinností. Rovněž odpovídá za provádění prací ve vyžadované kvalitě v souladu s platnými předpisy a technickými normami a ve stanovených termínech. Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jinému.
 - 3.3.6. Nastane-li při provádění díla potřeba jakékoli změny, doplnění nebo rozšíření předmětu díla, které nebylo možno předvídat při uzavření Smlouvy, je Zhotovitel povinen tuto potřebu Objednateli předložit k odsouhlasení, včetně ceny těchto změn, doplnění nebo rozšíření předmětu díla. Teprve po odsouhlasení Objednatelem má Zhotovitel právo na provedení těchto změn a na jejich úhradu. Pokud tak Zhotovitel neučiní, má se za to, že práce a dodávky jím realizované byly v předmětu plnění a v jeho ceně zahrnuty.
 - 3.3.7. Zhotovitel je oprávněn pověřit provedením díla jinou osobu (subdodavatele).

4. Závazky zhotovitele

4.1. Všeobecné povinnosti

- 4.1.1. Zhotovitel je povinen provést dílo v rozsahu a v kvalitě uvedené ve Smlouvě.
- 4.1.2. Zhotovitel je povinen plnit i další povinnosti, které pro něj plynou ze Smlouvy a souvisejících závazných dokumentů, a z technických specifikací.

4.2. Nepředvídatelné okolnosti

- 4.2.1. Jestliže Zhotovitel při provádění díla narazí na překážky nebo fyzické podmínky, které ani jako zkušený zhotovitel nemohl přiměřeně předvídat, a jestliže je Zhotovitel toho názoru, že v důsledku těchto okolností mu vzniknou dodatečné náklady a/nebo bude nutné prodloužit dobu provádění díla, je povinen o tom uvědomit Objednatele. V oznámení Zhotovitele musí být uvedena povaha překážek a/nebo fyzických podmínek, s vysvětlením jejich předpokládaného dopadu, popis opatření, která podnikl nebo hodlá podniknout, jakož i rozsah předpokládaného zpoždění nebo narušení realizace prací.

4.3. Vlastnictví k dílu a nebezpečí škody na díle

- 4.3.1. Vlastníkem díla je až do jeho úplného zaplacení Zhotovitel. Nebezpečí škody na věci přechází na Objednatele okamžikem dodání díla nebo jeho části na staveniště (místo předání díla).

4.4. Bezpečnost

- 4.4.1. Zhotovitel je povinen zajistit dodržování všech příslušných bezpečnostních předpisů a předpisů na ochranu životního prostředí.
- 4.4.2. Zhotovitel zajistí na své náklady po celou dobu provádění díla bezpečnost všech míst, kde se provádějí práce dle Smlouvy, a učiní všechny nezbytné kroky v zájmu svých zaměstnanců, subdodavatelů, zástupců Objednatele a třetích stran, aby zabránil vzniku jakékoli ztráty či úrazu, k nimž může dojít v průběhu provádění prací dle Smlouvy a bude udržovat všechny dokončené i nedokončené konstrukce a zařízení určené k provádění díla.

4.5. Publicita

- 4.5.1. Zhotovitel je oprávněn v souvislosti se svou prezentací prováděnou komunikačními prostředky sdělovat informaci o tom, že pro Objednatele zhotovoval dílo uvedené ve Smlouvě.

5. Termíny plnění, zpoždění a přerušení prací

5.1. Termín zahájení

- 5.1.1. Zhotovitel je povinen zahájit provádění díla ve lhůtě stanovené ve Smlouvě, jinak v termínu přiměřeném pro splnění termínu pro zhotovení díla dle Smlouvy. Den zahájení prací je Zhotovitel povinen Objednateli oznámit nejméně tři pracovní dny předem; k takto oznámenému dni zahájení prací je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli přístup na staveniště.

5.2. Termín provedení

- 5.2.1. Zhotovitel je povinen dílo provést a předat Objednateli v termínu sjednaném ve Smlouvě.
- 5.2.2. Pokud ze Smlouvy, z projektové dokumentace stavby nebo jiného závazného zadání Objednatele vyplývá, že dílo má být provedeno v jednotlivých dílčích etapách nebo po jednotlivých dílčích celcích, pak jednotlivé etapy nebo celky je Zhotovitel povinen provést a předat Objednateli ve sjednaných termínech.
- 5.2.3. Zhotovitel je oprávněn dílo dokončit nebo jednotlivou etapu provádění díla i před sjednaným termínem dokončení a Objednatel je povinen dříve dokončené dílo nebo jednotlivou etapu nebo celek provádění díla převzít.
- 5.2.4. Prodlení Zhotovitele s dokončením díla nebo jednotlivé etapy provádění díla delší než 60 dnů se považuje za podstatné porušení Smlouvy, a Objednatel je oprávněn v takovém případě odstoupit od Smlouvy.

5.3. Prodloužení termínu provedení díla

- 5.3.1. Zhotovitel je oprávněn přiměřeně prodloužit termín provedení díla v případě zpoždění či očekávaného zpoždění plnění Smlouvy, pokud bylo provádění díla opožděno z některého z níže uvedených důvodů:
- a) dohodnutá změna nebo jiná významná odchylka v kvantitě kterékoliv položky prací zahrnutých ve Smlouvě;
 - b) nepředvídatelné klimatické podmínky v místě staveniště;
 - c) nepředvídatelný nedostatek pracovníků nebo zboží a věcí určených k provedení díla způsobený zejména epidemií, změnami v zákonech, klimatickými podmínkami nebo kroky výkonné moci, jakož i jinými okolnostmi, které nemohl Zhotovitel předvídat ani při vynaložení veškeré možné péče;
 - d) zdržení způsobené orgány státní správy či samosprávy;
 - e) vznik okolností vylučujících odpovědnost nebo vyšší moci;
 - f) jakékoliv zpoždění, překážka nebo opatření způsobené nebo přičitatelné Objednateli nebo stavebnímu doзору.
- 5.3.2. Jestliže se Zhotovitel domnívá, že má nárok na prodloužení lhůty pro dokončení, oznámí to písemně stavebnímu doзору/Objednateli bez zbytečného odkladu; v oznámení uvede důvody a předpokládanou délku prodloužení termínu provedení díla nebo jeho jednotlivých etap nebo celků. Při určování každého prodloužení termínu ověří stavební dozor/Objednatel všechny předchozí rozhodnutí a může celkovou dobu prodloužení zvýšit, nikoli však snížit. V závislosti na rozhodnutí stavebního doзору/Objednatele Zhotovitel písemně Objednateli oznámí prodloužení doby provádění díla.

5.4. Přerušení práce

- 5.4.1. Stavební dozor/Objednatel může kdykoli vydat Zhotoviteli pokyn, aby přerušil postup prací na celé stavbě nebo její části. Takový pokyn je stavební dozor/Objednatel povinen vydat písemně a odůvodnit jej.

- 5.4.2. Vzniknou-li v důsledku přerušení prací na zhotovení díla na pokyn stavebního dozoru nebo Objednatele Zhotoviteli vícenáklady, je Objednatel povinen mu je uhradit. Dojde-li v důsledku přerušení práce z pokynu stavebního dozoru/Objednatele ke zpoždění s prováděním díla, je Zhotovitel oprávněn požadovat prodloužení doby provádění díla.

6. Odpovědnost za vady a ze záruky

6.1. Vady a záruka

- 6.1.1. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo bude provedeno podle podmínek Smlouvy a bude mít vlastnosti dohodnuté.
- 6.1.2. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku za to, že dílo má po dobu záruční doby vlastnosti uvedené v bodě 6.1.1. těchto Podmínek. Záruční doba je 24 měsíců od dne předání díla Objednateli. Na dodávky zboží či jednotlivých částí díla, které mají stanovenou záruční dobu záručním listem ze strany třetích osob se vztahuje tato záruční doba, minimálně však 24 měsíců ode dne předání díla Objednateli. Záruční doba je uvedena v "Protokolu o předání a převzetí". Záruka se nevztahuje na vady a poškození způsobené mechanickým poškozením a chybnou a neodbornou manipulací Objednatele, působením třetích osob, nebo živelní pohromou či jinou vnější událostí. Záruka na dílo zaniká v případě jakéhokoli servisního zásahu do díla (včetně úpravy nebo opravy) bez souhlasu Zhotovitele.
- 6.1.3. Objednatel se zavazuje, že případnou reklamaci vady díla na níž se vztahuje záruka uplatní u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nikoli však později než poslední den záruční doby, a to písemnou formou na adresu Zhotovitele.
- 6.1.4. Podmínky mimozáručního a pozáručního servisu budou dohodnuty samostatně.
- 6.1.5. Ve lhůtě 5 pracovních dnů od obdržení reklamace je Zhotovitel povinen uplatnit své případné námítky, ve kterých zdůvodní, proč odmítá reklamaci uznat. V případě, kdy Zhotovitel prokáže, že nenese odpovědnost za reklamované vady, dohodne se na žádost Objednatele odstranění těchto vad za úplatu.
- 6.1.6. Rozsah reklamované vady a termín zahájení odstraňování a konečného odstranění vady si dohodnou smluvní strany písemnou formou s tím, že Zhotovitel zajistí odstranění vady dle jejího charakteru v těchto maximálně možných termínech od uplatnění reklamace.
- 6.1.7. Jestliže se ukáže, že vada části díla, na níž se vztahuje záruka, je neopravitelná, zavazuje se Zhotovitel dodat do 30 dnů od uplatnění reklamace náhradní část díla.
- 6.1.8. Záruka na reklamovanou část díla se prodlužuje o dobu od obdržení oprávněné reklamace Zhotovitelem do doby odstranění vady a předání Objednateli. V případě, že reklamovaná vada části díla bude takového charakteru, že prokazatelně znemožní řádné užívání celého díla, bude záruční doba prodloužena pro celé dílo o dobu od uplatnění oprávněné reklamace Zhotovitelem do doby odstranění vady a předání díla Objednateli.
- 6.1.9. V případě, že se na reklamovanou vadu nevztahuje odpovědnost Zhotovitele za vady nebo ze záruky, je Objednatel povinen nahradit Zhotoviteli náklady vzniklé s posouzením a odstraněním vady.
- 6.1.10. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady stavby realizované podle díla, neprokáže-li Objednatel, že vada stavby má původ ve vadě díla, které je předmětem Smlouvy.

6.2. Odpovědnost za právní vady

- 6.2.1. Zhotovitel odpovídá za právní vady díla. Právními vadami díla se rozumí skutečnost, že Objednatel nemůže dílo nerušeně užívat, jestliže kterákoliv osoba uplatňuje svá práva (např. majetková, smluvní, z duševního a průmyslového vlastnictví) k dílu či jeho užívání, přičemž prokázání, že dílo má právní vady a je tak zatíženo právem třetí osoby je možno provést na základě pravomocného a vykonatelného soudního či obdobného rozhodnutí nebo písemného uznání práva třetí osoby k dílu nebo jeho části Zhotovitelem.

6.3. Neodstranění vad

- 6.3.1. Jestliže Zhotovitel ve lhůtě stanovené pro odstranění vady neodstraní vadu (i právní vadu), má Objednatel právo zvolit jednu z následujících možností:
- a) stanovit Zhotoviteli náhradní lhůtu pro její odstranění;
 - b) provést odstranění právní vady sám nebo prostřednictvím třetích osob na náklady Zhotovitele. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu k tomu zmocnit písemně Objednatele. Zhotovitel zaplatí Objednateli vynaložené náklady, které vznikly Objednateli při odstraňování vady, a to do 30 dnů ode dne odstranění vady a doručení výzvy k náhradě nákladů;
 - c) požadovat slevu z ceny díla odpovídající předpokládaným nákladům na odstranění vady a nákladům které vznikly a vzniknou v důsledku nikoliv řádného a včasného odstranění vad.

7. Odpovědnost za škodu

- 7.1. Objednatel nese odpovědnost za škodu, kterou způsobí porušením smluvních povinností vyplývajících ze Smlouvy či Podmínek. Pokud tato porušení způsobí prodloužení doby provádění díla, bude o tuto dobu posunut termín předání díla Zhotovitelem Objednateli
- 7.2. Dojde-li k porušení Smlouvy nebo k vadnému plnění, má poškozená strana právo na náhradu skutečné škody, a to maximálně v souhrnné výši všech škod z téže Smlouvy ve výši 30% sjednané ceny díla, případně na další sankce stanovené ve smlouvě, popř. těchto Podmínkách. Zhotovitel neodpovídá za ušlý zisk Objednatele ani za nepřímé škody (zejména sankční a odpovědnostní nároky třetích osob) a škody způsobené jiné osobě než Objednateli.
- 7.3. Odpovědnosti za porušení Smlouvy se smluvní strana zproští, pokud prokáže, že k porušení došlo za okolností vylučujících odpovědnost. Za okolnost vylučující odpovědnost se považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa.
- 7.4. Bylo-li porušení povinnosti ze závazkového vztahu způsobeno třetí osobou, které povinná strana svěřila plnění své povinnosti, je u povinné strany vyloučena odpovědnost v případě, kdy je u ní vyloučena odpovědnost podle předchozího bodu a třetí osoba by rovněž podle tohoto ustanovení nebyla odpovědnou, kdyby oprávněné straně byla přímo zavázána místo povinné strany. Odpovědnost smluvní strany za škodu způsobenou v souvislosti se Smlouvou třetí osobou je vyloučena také v případě, že tato třetí osoba, které bylo svěřeno plnění určité povinnosti, kterou měla splnit smluvní strana Smlouvy, vystupovala při plnění této povinnosti samostatně.
- 7.5. Uplatnění nároků plynoucích z odpovědnosti za škodu nezbavuje Zhotovitele povinnosti provést dílo řádně a včas, není-li dále stanoveno jinak.
- 7.6. Má-li kterákoli smluvní strana za to, že nastaly jakékoli okolnosti vylučující odpovědnost či jiné okolnosti, které mohou mít vliv na plnění jejich závazků, neprodleně tuto skutečnost oznámí druhé smluvní straně a stavebnímu dozoru, přičemž uvede podrobnosti o povaze, pravděpodobném trvání a pravděpodobném účinku takových okolností.
- 7.7. Pokud nastaly okolnosti vylučující odpovědnost za škodu či jiné okolnosti bránící provedení díla, které trvají po dobu 180 dnů a více dnů, pak, nehledě na jakékoli prodloužení lhůty realizace díla, které bylo případně Zhotoviteli z takového důvodu poskytnuto, má každá smluvní strana nárok na podání výpovědi druhé smluvní straně s 30-ti denní výpovědní lhůtou za účelem ukončení Smlouvy.

8. Firmware a Aplikační software

8.1. Pojmy

- 8.1.1. „Aplikační software“ (dále jen Software) (napr. PowerPick 5000, Power Pick Global, JMIF, HostLink, MIF, ...) je software instalovaný na počítače (PC) a vyžadující k běhu operační systém. Servisní podporu poskytuje softwarový specialista/konzultant Zhotovitele.
- 8.1.2. „Firmware“ je druh softwaru, který slouží k řízení funkcí a diagnostice stroje. Ve strojích Zhotovitele je firmware používán v řídicích deskách, řídicích jednotkách, operačních panelech. Údržba stroje na úrovni firmware spadá do činností HW technika LCS. Na firmware se vztahují tyto Všeobecné obchodní podmínky, vyjma článku 8.
- 8.1.3. „Incident“ je vada Softwaru či jiná okolnost způsobující nefunkčnost či omezení funkcí Softwaru bez ohledu na to, zda nese či nenese za tento stav odpovědnost Zhotovitel.
- 8.1.4. „Vada Softwaru“ je vada, která byl způsobena výrobcem Softwaru (např. tzv. buggy) nebo vadnou činností Zhotovitele při instalaci, konfiguraci či zakázkové úpravě software.

8.2. Dodání softwaru

8.2.1. Zhotovitel se zavazuje

- a) dodat Aplikační software (je-li předmětem Smlouvy);
- b) udělit Objednateli právo užít Software – licenci v rozsahu uvedeném v této Smlouvě;
- c) uvést Software do rutinního provozu.

8.2.2. Předmětem této Smlouvy nejsou a Zhotovitel nezajišťuje činnosti a služby neuvedené výslovně v této Smlouvě a/nebo v Přílohách k této Smlouvě, byť mohou být podstatné pro řádné fungování Softwaru (např. telekomunikační služby ani internetové připojení, provoz databáze, operační systém, přičemž tyto činnosti a služby zajišťuje Objednatel prostřednictvím svých pověřených osob, popř. subdodavatelů, a to na vlastní odpovědnost a na vlastní náklady.

8.2.3. Objednatel se zavazuje zejména poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost, převzít Software dle této smlouvy a uhradit cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v této Smlouvě. Cena licencí a instalace Softwaru je zahrnuta v ceně Díla.

8.2.4. Sjednané termíny pro dodání Softwaru se prodlužují o Zhotovitelem účelně požadovanou dobu v následujících případech:

- a) v průběhu realizace Smlouvy vznesl Objednatel požadavky na rozšíření Softwaru či doplnění funkcí, které nejsou uvedeny ve Smlouvě a které budou odsouhlaseny odpovědnými osobami, nebo
- b) v průběhu realizace Smlouvy byly zjištěny jiné vstupní informace s dopadem na rozsah prací Zhotovitele, než které byly poskytnuty Objednatelům při uzavření smlouvy,
- c) Objednatel bude v prodlení se součinností nezbytnou pro zdárné splnění předmětu této smlouvy.

8.3. Licenční ujednání

8.3.1. Smluvní strany se dohodly, že osobnostní a majetková autorská práva k Softwaru vykonává Zhotovitel a ten je oprávněn v rámci těchto práv s ním nakládat. Zhotovitel uděluje okamžikem úhrady ceny Díla Objednateli nevýhradní licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat Software (dále jen „Licence“). Licence je udělena jako časově neomezená, územně neomezená s tím, že množstevně se uděluje počet licencí Aplikačního softwaru dle objednávky. Objednatel nemá nárok na zdrojové kódy Softwaru.

8.3.2. V případě požadavků Objednatel na zakázkovou úpravu Softwaru, je povinen ji Zhotovitel provést dle specifikace a v termínu, který si smluvní strany dohodnou.

8.4. Odpovědnost za vady, záruka za jakost

8.4.1. Zhotovitel odpovídá za to, že Software bude vykazovat vlastnosti uvedené v této Smlouvě, a že nemá právní vady. Zhotovitel poskytuje na Software záruku za jakost v délce 24 měsíců.

V případě podpisu Smlouvy o Softwarové podpoře, bude tato záruka, včetně dalších ustanovení této Smlouvy upravující řešení Incidentů, včetně odpovědnosti za škodu nahrazena úpravou Smlouvy o Softwarové podpoře (která v celém rozsahu nahrazuje úpravu odpovědnosti a řešení Incidentů dle této smlouvy), v délce trvání Smlouvy o Softwarové podpoře. Podmínkou pro trvání záruky za jakost je provozování Softwaru dle pokynů uvedených v této Smlouvě a předané dokumentaci.

8.4.2. Zhotovitel neodpovídá za nefunkčnost nebo omezenou funkčnost Softwaru (a stejně tak za škodu) způsobenou zejména v důsledku

- a) změn Softwaru či operačního systému Objednatele provedených neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osobou;
- b) změn jakéhokoliv hardwarového či softwarového vybavení Objednatele (např. změna aplikačního serveru, operačního systému, změny databázového systému a počítačové sítě, které nebyly předem písemně odsouhlaseny Zhotovitelem nebo neodpovídají hardwarovým či softwarovým požadavkům Zhotovitele předaným Objednateli a současně souvisí s fungováním Softwaru;
- c) neodborného užívání Softwaru, které je v rozporu s dokumentací dodanou Zhotovitelem;
- d) nedostatečné kapacity počítačové sítě, blokování komunikace firewallem, nedostatečných hardwarových zdrojů na serveru a koncových stanicích provozujících Software;
- e) nesprávných podkladů, informací či součinnosti Objednatele;
- f) mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky.

8.5. **Řešení Incidentů**

8.5.1. Závady mohou být hlášeny zhotoviteli v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hod. (tj. 9 pracovních hodin)

8.5.2. Objednatel oznamuje Incident (vada či nefunkčnost Softwaru) telefonicky a následným emailovým potvrzením, které je rozhodným okamžikem pro dobu reakce na service.remstar.cz@kardex.com. Objednatel je povinen uvést co nejpodrobnější informace o Incidentu, zejména jeho popis, kdy a jak nastal, jak byl zjištěn a dále, je-li to možné, je Objednatel povinen současně zaslat opisy chybových zpráv nebo opis vstupních a výstupních (chybných) hodnot nebo výsledných projevů. Zhotovitel neodpovídá za prodloužení s odstraňováním vady, která byla zapříčiněna nedostatky notifikace. Kategorizaci Incidentu provádí po řádné notifikaci Zhotovitel. V případě, že po této notifikaci a první reakci zjistí Zhotovitel, že Incident odpovídá jiné kategorii, pak je vázán lhůtami, které se vážou k příslušné kategorii Incidentu.

8.5.3. Zhotovitel je v rámci záruky a záruční doby povinen reagovat na Incidentsy v následujících lhůtách:

- a) Kritický Incident (Software vůbec nefunguje) – reakční doba při vzdáleném přístupu do 15 pracovních hodin od oznámení.
- b) Významný Incident (Software vykazuje výpadky základních funkcí nebo tyto jsou významným způsobem omezeny) – reakční doba při vzdáleném přístupu do 18 pracovních hodin od oznámení.
- c) Ostatní Incident – reakční doba při vzdáleném přístupu do 40 pracovních hodin od oznámení.

Kratší lhůty pro reakční doby jsou zpoplatněny a cena je uvedena v Ceníku, který je přílohou Smlouvy.

8.5.4. Objednatel umožní Zhotoviteli vzdálený přístup k Softwaru za účelem řešení Incidentu. V případě prodloužení Objednatele se zajištěním přístupu či jiné Zhotovitelem vyžádané součinnosti se všechny lhůty pro řešení Incidentu prodlužují o tuto dobu prodloužení. Objednatel je povinen v rámci součinnosti zajistit a poskytnout administrátorské oprávnění na aplikačním serveru a koncových stanicích, součinnost správce sítě, součinnost správce databáze, resp. data se kterými Software pracuje (logy, databáze apod.).

- 8.5.5. Není-li možné řešení Incidentu vzdáleným přístupem, pak je reakční doba 6 pracovních dnů, ode dne zjištění této skutečnosti.
- 8.5.6. Bude-li zjištěno, že Incident nespočívá ve vadě Softwaru, za kterou nese Zhotovitel odpovědnost, pak má Objednatel nárok na úhradu nákladů s jeho řešením spojených, a to ve výši stanovené v platném Ceníku.
- 8.5.7. Ostatní požadavky Objednatele nespádající pod Incidenty budou řešeny ve lhůtách a za ceny (nejsou-li předem dány ceníkem Zhotovitele) dohodnutých individuálně s Objednatelem e-mailem, osobně či jiným způsobem.
- 8.5.8. Závisí-li odstranění Incidentu na výměně či opravě technických zařízení nebo odstranění vad software třetích osob, kterou zajišťuje přímo výrobce nebo jiná třetí osoba, prodlužují se lhůty o dobu, než jsou tyto závady třetími stranami odstraněny nebo jinak vyřešeny.
- 8.5.9. Incident je Zhotovitelem vyřešen v okamžiku, kdy Zhotovitel:
- a) odstraní oznámený Incident,
 - b) zajistí výměnu vadné části Softwaru u jeho výrobce nebo u smluvního partnera výrobce, nebo
 - c) poskytne Objednateli do konečného vyřešení Incidentu návod jak používat Software tak, aby se Incident neprojevil, aniž by tím bylo omezeno plnohodnotné užívání Softwaru a aniž by toto řešení představovalo pro objednatel výrazné zvýšení nákladů, či zvýšení rizika vzniku dalších Incidentů, nebo
 - d) uvede Software z hlediska jeho konfigurace do naposledy funkčního stavu z poslední existující zálohy, nebo
 - e) zjistí, že příčina Incidentu spočívá na straně Objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných Zhotovitelů služeb či technického vybavení, popř. byl-li Incident způsoben nepředvídatelnými skutečnostmi (např. potíže operačních systémů, databází a prostředí a jejich záplatami, upgradem), a to i tehdy, pokud tyto aplikace a systémy dodal Zhotovitel.
- 8.5.10. Prokáže-li Zhotovitel, že zásadní příčinou Incidentu byla vada či okolnost, za kterou Zhotovitel nenese odpovědnost nebo závadným jednáním na straně Objednatele, není Zhotovitel v prodlení s řešením Incidentu a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jeho účastí při jeho lokalizaci a odstranění. Objednatel souhlasí, že tyto náklady budou fakturovány dle aktuálně platného Ceníku.

9. Povinnost mlčenlivosti

- 9.1. Objednatel a Zhotovitel a jejich zaměstnanci jsou povinni zachovávat povinnost mlčenlivosti ohledně obchodního tajemství a důvěrných informací poskytnutých Zhotovitelem či Objednatelem po celou dobu trvání Smlouvy a rovněž i po jejím skončení.
- 9.2. Obchodním tajemstvím jsou veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související s činností Objednatele či Zhotovitele, které souvisejí s jejich závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.
- 9.3. Za důvěrné informace smluvní strany považují zejména písemné dokumenty a podklady předané na základě Smlouvy týkající se technického řešení díla a know-how Objednatele a Zhotovitele a dále veškeré zprávy a dokumenty, které jsou označeny za důvěrné.
- 9.4. Objednatel i Zhotovitel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nezprístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely, než pro plnění podmínek Smlouvy. Povinnosti mlčenlivosti jsou smluvní strany zprostředkány v případě, kdy se dané informace stanou veřejně dostupnými. Tím není dotčeno právo smluvních stran najímat k částem plnění třetí strany ani jejich odpovědnost za porušení závazků ze strany jejich subdodavatelů.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. V případě, že Objednatel není vlastníkem nebo investorem místa provádění díla, je povinen zajistit veškeré povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Podmínek jako by jím byl..
- 10.2. Podpisem těchto Všeobecných obchodních podmínek Objednatel potvrzuje, že byl s jejich obsahem plně seznámen, považuje je za součást Smlouvy uzavřených mezi ním a Zhotovitelem, neshledává v nich žádná ustanovení, která by nemohl rozumně očekávat, a že veškerá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek výslovně přijímá, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak. Objednatel dále svým podpisem prohlašuje, že se ve smluvním vztahu se Zhotovitelem nepovažuje za slabší smluvní stranu a že mu byla dána možnost jednat o obsahu Smlouvy a o změně podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách odlišným ujednáním ve Smlouvě.
- 10.3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné pro smluvní strany okamžikem uzavření Smlouvy.

Dne: 15.8.2016

.....
Za objednatele:
městská část Praha 4
Ing.Michal Kárník
tajemník ÚMČ Praha 4

.....
Za zhotovitele:
KARDEX, s.r.o.
Pavel Kraus, jednatel

.....
Za zhotovitele:
KARDEX, s.r.o.
Richard Janošník, jednatel