

RÁMCOVÁ SMLOUVA Č. 160/2010-O26 o poskytování služeb v oblasti zajištění softwarové údržby aplikací

uzavřená
ve smyslu ust. § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku,
v platném znění

Číslo smlouvy: 160/2010-O26

Číslo smlouvy: 10/517/194

(dále jen „Zákazník“):		(dále jen „Poskytovatel“):	
ČD Cargo, a.s.		ČD – Telematika a.s.	
Se sídlem :	Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1569/2c, PSČ 170 00	Se sídlem :	Praha 3, Pernerova 2819/2a, PSČ 130 00
		Korespondenční adresa:	Pod Táborem 369/8a, 191 00 Praha 9
Jednající:		Jednající:	
Tel. :		Tel. :	
Fax :		Fax :	
IČ :	28196678	IČ :	61459445
DIČ :	CZ28196678	DIČ :	CZ61459445
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném:	Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12844	Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném:	Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8938
Bank. spojení :	Komerční banka, a.s., pobočka Praha 1	Bank. spojení :	Komerční banka, a.s., pobočka Praha 1

ČL. 1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Tato Smlouva sjednává rámcové podmínky a pravidla technické, provozní a organizační povahy pro poskytování níže uvedených služeb vedoucích k zajištění


Přílohu č. 1 této smlouvy. Rozsah jednotlivých činností a jejich případná bližší specifikace je uvedena v jednotlivých prováděcích smlouvách.

- 1.2. Pro realizaci Služeb uvedených v bodě 1.1. v čl.1 této Smlouvy jsou uzavírány Prováděcí smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, popřípadě, dovoluje-li to povaha věci, jsou Zákazníkem vystavovány Objednávky.

ČL. 2 OBJEDNÁVKA

- 2.1. Zákazník je povinen úplně vyplněnou objednávku na vzorovém formuláři, který tvoří nedílnou součást této smlouvy, jako příloha č. 3, a podepsanou Kontaktní osobou, oprávněnou jednat za Zákazníka, doručit Poskytovateli, vždy ve dvojím vyhotovení, buď osobně či doporučenou poštou nebo faxem s následným doručením dvou originálů objednávky nejpozději do 3 dnů osobně či doporučenou poštou, k rukám Kontaktní osoby Poskytovatele, a na korespondenční adresu Poskytovatele, uvedenou v Čl. 9 této rámcové smlouvy, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak.
- 2.2. Zároveň s objednávkou se Zákazník zavazuje doručit Poskytovateli vždy také veškerou dokumentaci, nezbytnou pro poskytování sjednaných služeb.

ČL. 3 AKCEPTACE OBJEDNÁVEK

- 3.1. Objedávka Zákazníka je Poskytovatelem akceptovaná odesláním jednoho vyhotovení objednávky Zákazníka potvrzené Poskytovatelem, tj. opatřené razítkem a podpisem Kontaktní osoby Poskytovatele zpět Zákazníkovi osobním doručením, doporučenou poštou nebo faxem s následným doručením originálu potvrzené objednávky nejpozději do 3 dnů osobně či doporučenou poštou, k rukám Kontaktní osoby Zákazníka na adresu sídla Zákazníka, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 3.2. Lhůta pro akceptaci objednávky Poskytovatelem činí 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení Zákazníkem, a to včetně veškeré nezbytné dokumentace, není-li smluvními stranami sjednáno jinak. Neakceptuje-li Poskytovatel objednávku Zákazníka ve výše uvedené lhůtě nebo ji neakceptuje bez výhrad, např. ji potvrdí se změnami, objednávka není akceptovaná a smluvní strany se zavazují o takové objednávce znovu jednat.

ČL. 4 VŠEOBECNÉ ZÁSADY

- 4.1. Poskytování Služeb se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb IT, obsaženými v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Všeobecné podmínky“), která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 4.2. Rozsah a způsob Služeb poskytovaných podle této Smlouvy jsou blíže specifikovány v Prováděcích smlouvách.
- 4.3. V případě rozporu Prováděcí smlouvy s touto Smlouvou je určující obsah Prováděcí smlouvy.

ČL. 5 MÍSTO PLNĚNÍ; PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 5.1. Služby jsou zpravidla poskytovány na pracovištích Poskytovatele, místo poskytnutí Služby uvedené v bodě 2.1. d) Popisu Služby je určeno v Prováděcí smlouvě nebo v Požadavku Zákazníka podle pravidel dohodnutých v Prováděcí smlouvě.
- 5.2. Předání a převzetí poskytovaných Služeb a zhodnocení podle Jakostních parametrů služby, uvedených v Popisu služby, probíhá způsobem a v termínech specifikovaných v Prováděcí smlouvě.

ČL. 6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena za poskytované služby a způsob jejího zaplacení se řídí Všeobecnými podmínkami a je specifikována v Prováděcí smlouvě.
- 6.2. Cena je splatná na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem. Daňové doklady jsou splatné do data jejich doručení, nebude-li v Prováděcí smlouvě stanoveno jinak.
- 6.3. Jestliže nebude daňový doklad obsahovat veškeré údaje, požadované platnými právními předpisy, nebo pokud v něm nebudou správně uvedeny údaje, je Zákazník oprávněn vrátit ho Poskytovateli ve lhůtě 10 dnů od jeho doručení Zákazníkovi s uvedením chybějících nebo nesprávných údajů. V takovém případě nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opraveného daňového dokladu Zákazníkovi.
- 6.4. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením jakékoliv splatné částky dle Prováděcích Smluv je Poskytovatel oprávněn postupovat v souladu s článkem 5.2. Všeobecných podmínek. Poskytovatel je oprávněn bez ohledu na další nároky pozastavit poskytování služeb dokud nebude taková částka zaplacená, s tím však, že na tuto možnost Poskytovatel písemně upozorní Kontaktní osobu nejméně 14 dní před tím, než poskytování služeb pozastaví.

ČL. 7 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb se řídí touto Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a konkrétními ustanoveními v Prováděcí smlouvě.
- 7.2. V případě, že Zákazník neposkytne součinnost v rozsahu dle této Smlouvy, případně Prováděcích smluv, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb až do zabezpečení příslušné součinnosti ze strany Zákazníka s tím, že Zákazník zaplatí prokazatelné náklady Poskytovatele s tím spojené.
- 7.3. Poskytovatel je oprávněn k poskytování služeb použít i třetí osoby, vždy je však odpovědný za poskytnuté služby.

7.4. Poskytovatel je povinen:

- při poskytování Služeb dle Prováděcích smluv postupovat dle provozní dokumentace a dle metodiky Zákazníka s odbornou péčí tak, aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy;
- zajistit pro plnění této Smlouvy a Prováděcích smluv potřebný počet zaměstnanců tak, aby předmět Smlouvy byl plněn v dohodnuté kvalitě;
- informovat bezodkladně Zákazníka o jakýchkoliv mimořádných událostech údržby a zjištěných překážkách při poskytování služeb;
- i bez pokynů Zákazníka provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění této Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody. V takovém případě má Poskytovatel právo na úhradu nutných nákladů podle zásad stanovených § 742 a násl. zák. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

7.5. Zákazník je povinen:

- nezasahovat do kódu Aplikace a neměnit její;
- zajistit proškolení Uživatelů pro kvalifikovanou obsluhu Aplikace;
- používat Aplikaci v souladu s uživatelským manuálem.

ČL. 8 POKUTY A SANKCE

- 8.1. Dojde-li k prodlení se zaplacením daňového dokladu Zákazníkem, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši, dané nařízením vlády 142/1994 Sb., v platném znění.
- 8.2. Nesplní-li Poskytovatel některý z Jakostních parametrů SLA, stanovený v článku 4.2. Přílohy č. 2, je Zákazník oprávněn uplatnit sankci (smluvní pokutu) ve výši stanovené v článku 4.4. Přílohy č. 2) za zúčtovací období, ve kterém taková skutečnost nastala.

ČL. 9 KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 9.1. Smluvní strany pro účely týkající se této Smlouvy spolu komunikují buď písemně nebo telefonem, elektronickou poštou či faxem nebo osobně prostřednictvím Kontaktních osob.
- 9.2. Pokud budou smluvní strany komunikovat elektronickou poštou, smluvní strany jsou povinny zasílat zprávy na e-mailové adresy Kontaktních osob.
- 9.3. Písemnost, která má být dle této Smlouvy doručena druhé straně, se považuje za doručenou dnem jejího převzetí Kontaktní osobou druhé strany.
- 9.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě jakékoliv změny, týkající se komunikace mezi smluvními stranami, budou o této změně druhou smluvní stranu neprodleně informovat, nejpozději však do 3 pracovních dnů od vzniku této skutečnosti.
- 9.5. Pro ostatní účely jsou pravidla komunikace stanovena Všeobecnými podmínkami a upřesněna v Prováděcích smlouvách.
- 9.6. Kontaktními osobami jsou:

Za Zákazníka



Za Poskytovatele:



Změny Kontaktních osob se provádějí pouze doporučeným dopisem, zaslaným na adresu, uvedenou v záhlaví této smlouvy.

ČL. 10 PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

- 10.1. Dojde-li při plnění této smlouvy k vytvoření díla, které bude mít charakter díla podle zákona 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, budou vzájemná práva a povinnosti smluvních stran upravena samostatnou smlouvou.

ČL. 11 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 11.1. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.
- 11.2. Odpovědnost za škodu dále upravuje článek 6 Všeobecných podmínek.

ČL. 12 PLATNOST SMLOUVY

- 12.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 12.2. Tuto smlouvu lze vypovědět. Podmínky výpovědi jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách.
- 12.3. Tuto Smlouvu nelze vypovědět tak, že účinnost takové výpovědi nastane dříve než je datum ukončení účinnosti nejpozději účinné a platné Prováděcí smlouvy.

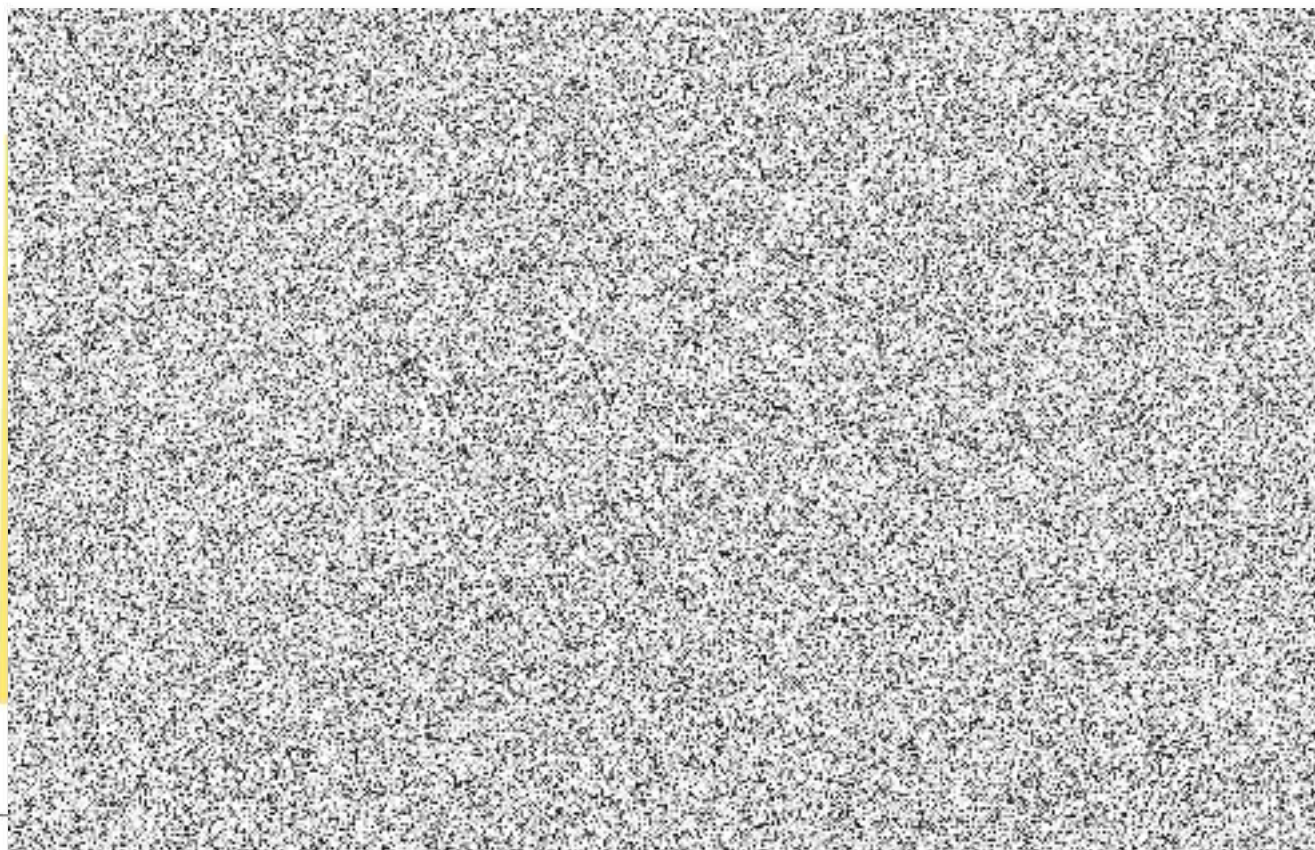
ČL. 13 MLČENLIVOST

- 13.1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech souvisejících s činnostmi v rámci plnění této Smlouvy, se kterými přijdou v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy do styku, zejména o ustanoveních a podmínkách této Smlouvy, o identitě třetích osob spolupracujících s Poskytovatelem, charakteru této spolupráce a vztazích s třetími stranami vůbec, o cenách, obchodních záměrech a podnikatelských příležitostech druhé smluvní strany, které se dozvědí v průběhu plnění této a Prováděcích Smluv.
- 13.2. Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachovávání mlčenlivosti u veškerých svých zaměstnanců a třetích osob, kterých k plnění povinností dle této Smlouvy užijí.
- 13.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou smluvní stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - smluvní strana získala oprávněně a bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění;

- obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo
 - je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
- 13.4. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu 5 (slovy: pěti) let po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 13.5. V případě nedodržení ustanovení tohoto článku zaplatí porušující strana druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši [redacted] za každé jednotlivé porušení.

ČL. 14 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Obě smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Veškeré dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze po dohodě obou smluvních stran, a to písemnou formou.
- 14.2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami.
- 14.3. Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.
- 14.4. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, po dvou výtiscích pro každou stranu.
- 14.5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Popis služby „ČDT - SW ÚDRŽBA a podpora uživatelů“
 - Příloha č. 2: Všeobecné podmínky pro poskytování služeb IT
 - Příloha č. 3: Vzor objednávky



Příloha č. 1: Popis služby

1. Úvodní ustanovení

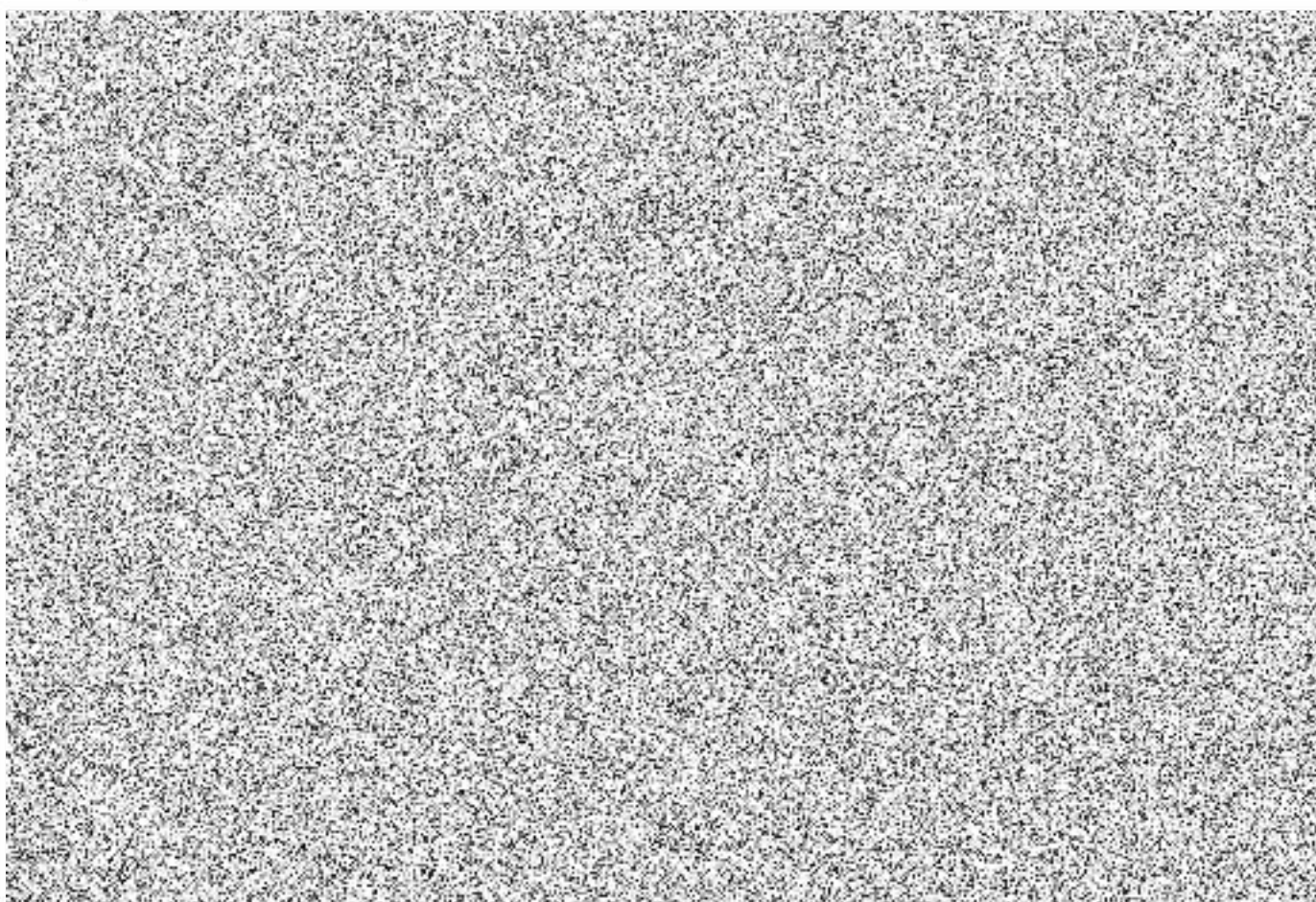
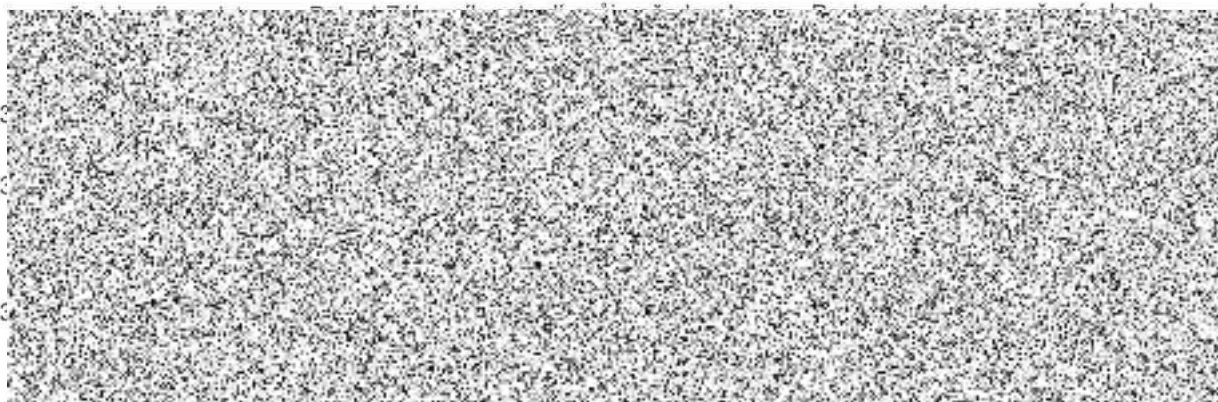
1.1.

1.2.

IČ 214 59 445, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8938.

- 1.3. Tento Popis služby doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování služeb IT vydaných Poskytovatelem a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

2. Předmět služby



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB IT

1 Úvodní ustanovení

1. 1 Tyto všeobecné podmínky pro poskytování Služeb IT (dále jen „Všeobecné podmínky“) upravují základní vztahy při uzavírání, změně a ukončení Smlouvy o poskytování Služeb IT a dále též související otázky a postupy.
1. 2 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na následující Služby poskytované společností ČD-Telematika a.s.:
 - Provoz aplikací
 - Údržba aplikací
 - Technicko-inženýrské činnosti v oblasti aplikací
 - Provoz elektronické pošty a internetových služeb
1. 3 Pojmy definované v těchto Všeobecných podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoveno jinak.

2 Definice pojmů

2. 1 „**Aplikace**“ je software, který zajišťuje definovanou uživatelskou funkcionalitu. Aplikaci není míněno provozní systémové a aplikační prostředí jako je operační systém, databázové systémy a další podpůrné a provozní prostředky. Aplikace je v každé Prováděcí smlouvě jednoznačně definována a je určen rozsah její funkčnosti.
2. 2 „**Provoz aplikace**“ je zajištění podmínek pro chod technických komponent systémového i aplikačního SW takový, že jsou splněny Parametry služby, Jakostní parametry služby a Provozní parametry aplikace.
2. 3 „**Provozní parametry aplikace**“ jsou technické parametry Aplikace určené pro její normální chod tak, jak je definováno v její specifikaci nebo provozní dokumentaci dodavatelem Aplikace.
2. 4 „**Údržba aplikace**“ jsou úpravy Aplikace vyvolané změnami systémových a aplikačních komponent Aplikace poskytovaných výrobcí resp. třetími stranami, bezpečnostními problémy nebo legislativními změnami. Úpravami se rozumí změny datových struktur a změny zdrojového kódu SW Aplikace či jejich komponent.
2. 5 „**Správa aplikace**“ je nastavování konfigurovatelných parametrů Aplikace tak, aby Aplikace poskytovala specifikované funkce. Nezahrnuje změny datových struktur a změny zdrojového kódu Aplikace či jejich komponent vyvolané požadavky Zákazníka.
2. 6 „**Správa uživatelů**“ je vytváření, úpravy a deaktivace uživatelských účtů uživatelů Aplikace, jejich rolí a práv v Aplikaci.
2. 7 „**Správa dat**“ je vkládání, úpravy, kontrola správnosti a další činnosti spojené se použitím dat v Aplikaci.
2. 8 „**Zálohování**“ je ukládání dat Aplikace na médium, které je nezávislé na médiu použitém pro ukládání dat Aplikace při jejím běžném používání a které umožňuje takto uložená data obnovit v případě poruchy Aplikace a HW, na kterém je provozována.
2. 9 „**Porucha**“ je přerušení schopnosti Aplikace správně plnit specifikované funkce.
2. 10 „**Detekce poruchy**“ je zjištění Poruchy Aplikace dohledovým zařízením nebo pracovníkem Poskytovatele.
2. 11 „**Oprava**“ je činnost zajišťující takovou úpravu Aplikace resp. dat, která zabráňuje vzniku dané Poruchy.
2. 12 „**Bod předání služby**“ je hraniční bod mezi prostředky infrastruktury Poskytovatele a Zákazníka, na kterém je poskytován a měřen resp. hodnocen Provoz Aplikace. Pro každou Aplikaci musí být Bod předání služby jednoznačně určen ve smluvních dokumentech. V případě provozu Aplikace v prostorách Poskytovatele je Bodem předání služby rozhraní mezi lokální sítí Poskytovatele a přenosovou sítí.
2. 13 „**Oprávněné přerušení**“ je takové přerušení v nepřetržitém poskytování Služeb, ke kterému došlo z jednoho z následujících důvodů:
 - z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí příslušného správního orgánu;
 - z důvodu jednání, nedbalosti či opomenutí Zákazníka, které je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
 - z důvodů Technologické přestávky.
2. 14 „**Vyšší mocí**“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v plnění Poskytovatele, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci

- požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.
2. 15 „**Poskytovatel**“ je společnost ČD-Telematika a.s., se sídlem Praha 3, Pernerova 2819/2a, PSČ 130 00, IČ: 61459445, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 8938.
 2. 16 „**Zákazník**“ je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu na poskytování Služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.
 2. 17 „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., v platném znění), musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou je povinen druhé smluvní straně na vyžádání předložit.
 2. 18 „**Kontaktní osoba**“ je osoba, která zajišťuje s druhou stranou výměnu informací týkajících se plnění podle Smlouvy a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služeb podle Smlouvy v rozsahu jí delegovaných kompetencí. Kontaktní osoba může být v jednotlivých Prováděcích smlouvách definována buď jmenovitě nebo pracovním zařazením.
 2. 19 „**Uživatel**“ je konečný spotřebitel Služeb užívající Aplikaci k účelu, pro které je tato určena.
 2. 20 „**Zákaznické centrum**“ je kontaktní místo Poskytovatele, které zajišťuje pro Zákazníkem definované osoby první úroveň podpory, tzn. přijímá jejich požadavky, zveřejňuje informace o rozsahu a aktuálním stavu poskytovaných Služeb.
 2. 21 „**Prováděcí smlouvou**“ se rozumí smlouva o poskytování Služeb pro v ní specifikované Aplikace uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem za podmínek vycházejících z této Smlouvy, která specifikuje konkrétní Aplikace, pro které jsou Služby poskytovány, popř. další podmínky specifické pro poskytování Služeb pro specifikované Aplikace nebo Zvláštní ujednání.
 2. 22 „**Předávací protokol**“ je smluvní dokument odsouhlasený oběma smluvními stranami, který obsahuje minimálně skutečné datum zahájení nebo ukončení poskytování Služeb.
 2. 23 „**Smluvními dokumenty**“ se rozumí Smlouva a veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem upravující poskytování Služeb, které jsou uvedeny v Smlouvě.
 2. 24 „**Parametry služby**“ jsou parametry poskytování Služby, povolené meze jejich hodnot a způsob jejich posuzování a měření vyplývající z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných danému druhu služby. Parametry služby jsou uvedeny ve specifikaci Služby uvedené v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „Popis služby“).
 2. 25 „**Jakostní parametry služby**“ jsou kvalitativní ukazatele plnění služby definované v Popisu služby.
 2. 26 „**Třída SLA**“ je soubor hodnot Jakostních parametrů služby. Závazná Třída SLA je daná Prováděcí smlouvou.
 2. 27 „**Zvláštní ujednání**“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Všeobecných podmínkách a rámcových smlouvách, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.
 2. 28 „**Monitoring aplikace**“ je sběr informací o dostupnosti, výkonu a dalších provozních stavech Aplikace dohledovými nástroji.
 2. 29 „**Technologická přestávka**“ plánované přerušení poskytování Služeb, při kterém Poskytovatel provádí údržbu infrastruktury a souvisejícího SW vybavení nutného pro provoz Služeb.

3 Smluvní dokumenty

3. 1 Služby mohou být Uživateli poskytovány pouze na základě platné a účinné Prováděcí Smlouvy, uzavřené se Zákazníkem.
3. 2 Za den zřízení služby je považován den uvedený na předávacím protokolu. Předávací protokol musí být podepsán oběma smluvními stranami.
3. 3 Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobilé ovlivnit plnění závazků vyplývajících ze Smluvních dokumentů.
3. 4 Smlouvu je vždy možné ukončit písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami.
3. 5 Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím této doby a vypořádáním všech závazků.
3. 6 Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze kdykoli ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je stanovena na 6 měsíců, není-li v Prováděcí smlouvě stanoveno jinak. Výpovědní lhůta plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

3. 7 Smlouvu lze též ukončit písemnou výpovědí s udáním důvodu s výpovědní lhůtou 2 měsíce plynoucí od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, v následujících případech:
- a) Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu během 20 dnů ode dne zveřejnění podstatné změny smluvních podmínek, která pro Zákazníka představuje zhoršení, pokud není tato změna vyvolána změnou platných právních předpisů, nebo rozhodnutím příslušného správního orgánu. Během výpovědní lhůty se vztahy mezi smluvními stranami řídí podle dosud platných smluvních podmínek ve znění účinném před provedením změn;
 - b) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu pro opakované opožděné peněžní plnění (placení) Zákazníka, a to během 20 dnů ode dne splatnosti vyúčtování, s jehož zaplacením je Zákazník v prodlení i po upozornění Zákazníka na prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle článku 5.2 písm. a) níže za předpokladu, že Zákazník byl zároveň v prodlení i se zaplacením posledního předchozího vyúčtování, a že Zákazník byl na tuto možnost písemně upozorněn;
 - c) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu pro soustavné neplacení, a to během 20 dnů ode dne splatnosti vyúčtování, s jehož zaplacením je Zákazník v prodlení i po upozornění Zákazníka na prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle článku 5.2 písm. a) níže za předpokladu, že Zákazník zároveň nezaplatil alespoň dvě další vyúčtování kdykoli po dobu trvání Smlouvy, a že Zákazník byl na tuto možnost písemně upozorněn;
 - d) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu během 20 dnů ode dne, kdy se dozví o skutečnostech popsanych v článku 5.2 písm. c). V těchto případech plyne výpovědní lhůta ode dne následujícího po dni doručení výpovědi Zákazníkovi; Poskytovatel je povinen zajistit prokazatelné doručení výpovědi Zákazníkovi;
 - e) Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu během 20 dnů ode dne, kdy se dozví o skutečnostech popsanych v článku 4.1 písm. d). V těchto případech plyne výpovědní lhůta ode dne následujícího po dni doručení výpovědi Poskytovateli; Zákazník je povinen zajistit prokazatelné doručení výpovědi Poskytovateli;
 - f) Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu z důvodů závažného porušení podmínek stanovených Smluvními dokumenty. Za závažné porušení se považuje opakované nedodržení Parametrů služby Poskytovatelem opakovaně a souvisle po dobu nejméně 3 (tři) po sobě následujících měsíců. Smluvní strany prohlašují a berou na vědomí, že závažné porušení dle těchto všeobecných podmínek není podstatným porušením dle § 345 obchodního zákoníku a neopravňuje Zákazníka k odstoupení od smlouvy.
3. 8 Ukončením trvání Smlouvy nejsou dotčena práva Poskytovatele a Zákazníka na zaplacení dlužných částek, úroků, smluvních pokut a náhrady škody jakož i ostatních pohledávek Poskytovatele za Zákazníkem dle Smluvních dokumentů. Nevypořádané závazky a povinnosti smluvních stran vyplývající ze Smlouvy vzniklé před ukončením trvání Smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 45 kalendářních dní ode dne ukončení trvání Smlouvy.
3. 9 Poskytování Služby končí dnem ukončení Prováděcí smlouvy. V případě výpovědi Prováděcí smlouvy, končí poskytování Služby uplynutím výpovědní doby. O ukončení poskytování Služby bude sepsán protokol o ukončení služby, který podepiší obě smluvní strany. Protokol o ukončení služby bude obsahovat všechny informace, které obě strany budou považovat za natolik podstatné, aby byly v protokolu uvedeny.
3. 10 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování Služby nedošlo.

4 Práva a povinnosti Poskytovatele

4. 1 Poskytovatel je povinen:
- a) poskytovat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a parametry Služby;
 - b) oznámit každou změnu Všeobecných podmínek předem Zákazníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před nabytím účinnosti změny;
 - c) poskytnout součinnost při auditu poskytovaných služeb.
 - d) neprodleně písemně informovat Zákazníka, o všech změnách identifikačních údajů Poskytovatele uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Zákazník zjistí, že upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané na poslední oznámenou adresu Poskytovatele, se nepodařilo Poskytovateli doručit z důvodu na straně adresáta, je Zákazník oprávněn vypovědět Smlouvu v souladu s článkem 3.7 výše. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu sjednaných cen za poskytnuté Služby;
4. 2 Poskytovatel je oprávněn:
- a) požadovat po Zákazníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;
 - b) bez souhlasu Zákazníka měnit Všeobecné podmínky;
 - c) bez souhlasu Zákazníka měnit Popis služby;

- d) omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Zákazník v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění v souladu s článkem 5.2 písm. a) níže a též v případě, poruší-li Zákazník povinnost stanovenou v článku 5.2 písm. c) d). Poskytování služby bude obnoveno neprodleně jakmile skutečnosti pro omezení služby pominuly. O této skutečnosti bude Poskytovatel Zákazníka informovat prostřednictvím Kontaktní osoby.
- e) omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění, má-li k tomu závažné důvody. Za závažné důvody se považuje obecné ohrožení, působení Vyšší moci nebo případy, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Zákazníkovi nebo třetím osobám. Zákazník o této skutečnosti bude neprodleně informován.

5 Práva a povinnosti Zákazníka

5.1 Zákazník je oprávněn:

- a) užívat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
- b) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum nebo na kontaktní osobu, specifikovanou ve Smluvních dokumentech;
- c) uplatňovat Reklamace ve smyslu článku 9. těchto Všeobecných podmínek.

5.2 Zákazník je povinen:

- a) řádně hradit ceny za poskytované Služby stanovené ve Smluvních dokumentech. V případě, že Zákazník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Zákazníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby a vypovědět Smlouvu v souladu s článkem 3.7 těchto podmínek;
- b) řádně a včas předat Poskytovateli všechny nezbytné podklady a pomůcky k plnění Služby dle smluvních dokumentů, které mají nebo mohou mít souvislost s plněním Služby, aby Poskytovatel mohl poskytovat Služby dle Smlouvy. Nebudou-li podklady ze strany Poskytovatele potvrzeny jako úplné, není možné zahájit poskytování Služby v dohodnutém termínu dle požadovaného data zřízení uvedeného ve Smlouvě;
- c) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka, uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Poskytovatel zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané na poslední oznámenou adresu Zákazníka se nepodařilo Zákazníkovi doručit z důvodu na straně adresáta, je oprávněn ukončit poskytování Služby a vypovědět Smlouvu v souladu s článkem 3. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu sjednaných cen za poskytnuté Služby;
- d) dodržovat další povinnosti uvedené ve Smluvních dokumentech;
- e) umožnit nebo zajistit bezplatný vstup pracovníkům Poskytovatele do míst a prostor, kam si Poskytovatel vyžádá vstup pro potřeby, které jsou nezbytné pro plnění Služby.
- f) poskytovat stálou maximální součinnost Poskytovateli, a to zejména s ohledem na konkrétní potřeby součinnosti v jednotlivých poskytovaných službách. Neposkytování součinnosti je podstatným porušením Smlouvy, pokud brání včasnému dodržení závazků Poskytovatele ze Smlouvy vyplývajících.

6 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 6.1 6.1. Poskytovatel odpovídá za škodu při nedodržení povinností stanovených v čl. 4.1. těchto podmínek a povinností, stanovených v dokumentu Popis služby SW Údržba a podpora uživatelů, který je přílohou č. 1 Rámcové smlouvy o poskytování služeb v oblasti zajištění softwarové údržby aplikací.
- 6.2 6.2. Poskytovatel neodpovídá za:
 - a) škodu, která vznikne jako důsledek Oprávněného přerušení poskytování Služby;
 - b) za škodu vzniklou jakýmkoliv neoprávněným zásahem Zákazníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) či třetích stran.
- 6.3 6.3. Poskytovatel se zavazuje, že případné škody, které vzniknou při plnění Služby na majetku Zákazníka, nebo na majetku třetích stran, napravi uvedením majetku do původního stavu. V případě, že nebude takové napravení možné, provede úhradu škody v penězích, případně proběhne vypořádání dohodou.
- 6.4 6.4. Za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, jehož nesprávnost nebo chybovost nebylo možné odhalit při jeho převzetí, odpovídá strana, která zadání zpracovala.
- 6.5 6.5. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku Vyšší moci.

7 Záruka

7.1 Poskytovatel neodpovídá za vady Služby vzniklé:

- nedodržení pravidel způsobu používání programového vybavení nebo poskytované služby z pohledu technologických postupů a předpisových ustanovení,
- nesprávnou manipulací zaměstnanců Zákazníka s daty,
- z důvodů nesprávného užívání předmětu smlouvy,
- jakýmkoliv zásahem Zákazníka do programového vybavení bez souhlasu Poskytovatele.

7.2 V ostatních případech Poskytovatel odpovídá za vady Služby po dobu šesti měsíců ode dne jejich provedení.

8 Rozsah poskytované Služby

- Jestliže Vyšší moc znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí služby o dobu, po kterou dané přerušení poskytované služby z titulu Vyšší moci trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu trvání přerušení poskytované služby z titulu Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.
- Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Zákazníka.

9 Cena Služeb, platební podmínky

- Zákazník se zavazuje za poskytované Služby hradit Poskytovateli ceny, jejichž výše nebo způsob jejich výpočtu jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech.
- Jednorázový poplatek za zřízení, změnu nebo obnovení Služby se fakturuje v měsíčním vyúčtování za kalendářní měsíc, v němž byla Služba zřízena.
- Poskytovatel účtuje alikvotní částku za službu poskytnutou v době kratší než úplný měsíc podle následujících vzorců pro výpočet poměrné části:

$$P_z = C \cdot n / k$$

- , kde
- | | |
|-------|---|
| C | měsíční paušální cena za službu stanovená Prováděcí smlouvou, |
| P_z | výše paušálního poplatku za kratší období než úplný měsíc, |
| k | počet dní v kalendářním měsíci, |
| n | počet dní v měsíci, po které byla služba poskytována. |

- Cena, záloha a další účtované poplatky, včetně případných úroků, smluvních pokut či vyúčtované náhrady škody, bude Zákazníkem uhrazena na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Po dohodě se Zákazníkem může být vyúčtování vyhotoveno zvlášť pro jednotlivé druhy Služeb.
- Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování nejpozději v den splatnosti, jinak je Zákazník v prodlení. Splatnost vyúčtování je 90 dnů od data vystavení vyúčtování, pokud není ve Smluvních dokumentech výslovně stanoveno jinak.
- Je-li Zákazník v prodlení, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý byt i jen započatý den prodlení.
- Při uzavření nového smluvního vztahu je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka mimořádnou vratnou zálohu, jejíž výše se vypočte jako úhrn tří měsíčních paušálních plateb za sjednanou Službu a to v následujících případech:
 - sídlo Zákazníka se nachází mimo území České republiky;
 - Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Zákazníkovi;
 - Zákazník opakovaně nedodržuje platební podmínky stanovené ve Smluvních dokumentech;
 - při prohlášení konkurzu na majetek Zákazníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Zákazníka, při vyrovnání nebo likvidaci Zákazníka;
 - Zákazník má vůči Poskytovateli dluh po splatnosti ve srovnatelné výši s průměrnou měsíční platbou za poskytovanou službu;
- Poskytovatel je oprávněn použít výše uvedenou zálohu vždy na úhradu již splatných neuhrazených pohledávek Poskytovatele za Zákazníkem i z ostatních smluvních vztahů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- Pokud nedojde k vyčerpání zálohy, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi zálohu po ukončení poskytování Služby, a to do 14 pracovních dní ode dne řádného uhrazení posledního vyúčtování.

10 Reklamacce

- 10.1 Reklamacce se rozumí uplatnění odpovědnosti za vady poskytovaných Služeb.
- 10.2 Předmětem Reklamacce ze strany Zákazníka mohou být vady poskytovaných Služeb spočívající v nedodržení rozsahu, kvality resp. Jakostních parametrech služby nebo účtované ceny resp. výše vyúčtování za poskytované Služby (dále jen „Vady“). Reklamacce se podává prostřednictvím Zákaznického centra nebo Kontaktní osoby.
- 10.3 Reklamacce proti výši vyúčtování je Zákazník povinen doručit Poskytovateli písemně do 2 měsíců ode dne doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Uplatnění Reklamacce proti výši účtovaných cen za Služby poskytované na základě Smluvních dokumentů nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti, maximálně však do výše základní smlouvené ceny za příslušnou službu a účtované období bez uplatnění slev nebo sankcí.
- 10.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce vyúčtované ceny nebo na rozsah a kvalitu Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamacce.
- 10.5 Pokud dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Zákazníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny do 30 dnů od vyřízení reklamacce, pokud se nedohodnou jinak. Odpovídající část zaplacené ceny za vadně poskytnutou Službu bude započítána na úhradu jiných závazků Zákazníka vůči Poskytovateli. Pouze v případě, že by náhrada měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy a za předpokladu, že vzájemné závazky smluvních stran jsou vyrovnány, bude náhrada vyplacena v penězích.
- 10.6 Poskytovatel má právo Zákazníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním Reklamacce poskytnuté Služby, pokud se zjistí, že vadně plnění nastalo v důsledku porušení Smluvních dokumentů Zákazníkem, z jiných důvodů na straně Zákazníka nebo nenastalo vůbec.
- 10.7 Stížnosti a připomínky Zákazníků, vztahující se k poskytování Služeb na základě Smluvních dokumentů, se přijímají v Zákaznickém centru nebo prostřednictvím Kontaktní osoby Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

11 Součinnost smluvních stran

- 11.1 Součinnost mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, s cílem odstranit nejasnosti v jejich vzájemné komunikaci při zajišťování Služeb, uvedených v bodě 1.2. těchto Všeobecných podmínek, se děje prostřednictvím Kontaktních osob Zákazníka a Poskytovatele. Seznam těchto osob s uvedením jejich působnosti je uveden v příloze Prováděcí Smlouvy. Obě strany se zavazují uvědomit prokazatelně druhou smluvní stranu o všech změnách kontaktních osob, kontaktních adres, míst plnění včetně telefonního spojení nutného pro nahlašování oprav a poruch.
- 11.2 Smluvní strany jsou povinny neprodleně a prokazatelně, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne kdy je zjistí nebo zjistit mohly, informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smluv v souladu s Všeobecnými podmínkami.

12 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 12.1 Písemnosti Poskytovatele a Zákazníka jsou doručovány na adresy uvedené ve Smlouvě, popřípadě jiné adresy oznámené Kontaktní osobou Zákazníka nebo Poskytovatele. Pokud se písemnost nepodaří Zákazníkovi nebo Poskytovateli na uvedenou adresu doručit, považuje se za doručenou odmítnutím převzetí zásilky Zákazníkem nebo Poskytovatelem nebo marným uplynutím lhůty určené k jejímu vyzvednutí na poště, i když se o ni Zákazník nebo Poskytovatel nedozvěděl, nejpozději však jejím vrácením Poskytovateli nebo Zákazníkovi..
- 12.2 Za písemné se považují úkony prokazatelně doručené druhé smluvní straně osobně, doporučenou poštou a faxem.
- 12.3 V případě elektronické komunikace je písemný úkon považuje dokument zasláný elektronickou poštou podepsaný zaručeným elektronickým podpisem dle zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění. To neplatí pro výpověď nebo odstoupení od Smlouvy, které musí být zaslány doporučeně prostřednictvím držitele poštovní licence nebo předány osobně Odpovědné osobě druhé strany.
- 12.4 V pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta či zda byl úkon učiněn, je rozhodující výpis z provozu systému Poskytovatele nebo Zákazníka.
- 12.5 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smluvních dokumentů prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 12.6 Žádná ze smluvních stran nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnost ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

12. 7 Obě strany budou vykládat Všeobecné podmínky v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Zákazník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Všeobecných podmínek..
12. 8 Český text Všeobecných podmínek je rozhodující a závazný.