



SMLOUVA O VYUŽÍVÁNÍ APLIKACE „QTRONIK CLOUD“ Č. QTC_7566_21_001

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli/y TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo, se sídlem Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55, IČ: 004 83 389, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl Dr, vložka 73

bankovní spojení:	169364790/0300
zastoupena:	Bc. Vladimírem Sakařem, předsedou družstva

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

obchodní firma/název	Město Čáslav
sídlo:	nám. Jana Žižky z Trocnova 1/1, 286 01 Čáslav
identifikační číslo:	00236021, CZ00236021
adresa elektronické pošty:	radnice@meucaslav.cz
zapsaná(ý):	-
zastoupen(a):	JUDr. Vlastislav Málek , starosta

(dále jen „**nabyvatel**“)

tuto **SMLOUVU O VYUŽÍVÁNÍ APLIKACE „QTRONIK CLOUD“** dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Touto smlouvou poskytuje poskytovatel nabyvateli licenci k počítačovému programu „QTRONIK Cloud“, včetně jeho rozšiřujících modulů a souvisejících mobilních aplikací, jež je blíže specifikován v příloze č. 1 této smlouvy (dále společně jen jako „**software**“) a 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 čl. A. této smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy, včetně vymezení jednotlivých pojmů v této smlouvě použitých, jsou blíže specifikována v obchodních podmínkách poskytovatele (dále jen „**obchodní podmínky**“) a ceníku poskytovatele (dále jen „**ceník**“).

Software je určen pro využití při komunikaci s počítačovými programy a hardware poskytnutými nabyvateli poskytovatelem na základě zvláštních smluvních ujednání stran.

čl. A. Rozšiřující moduly software a odměna za licenci k software

Výčet rozšiřujících modulů zahrnutých v software	Celková výše měsíční odměny poskytovatele v Kč bez DPH	Splatnost odměny poskytovatele
QTCloud_Server	890,- Kč	1x za měsíc a to vždy k 20. dni měsíce , za které je odměna poskytovatele hrazena. Ohledně této odměny poskytovatel vždy zašle nabyvateli fakturu – daňový doklad.
QTCloud_Backup	100,- Kč	
QTCloud_Firewall	100,- Kč	
QTCloud_Rezervace	800,- Kč	
QTCloud_SLA	450,- Kč	
QTCloud_Server	890,- Kč	
QTCloud_Backup	100,- Kč	
QTCloud_Firewall	100,- Kč	
QTCloud_Rezervace pro další pobočku	600,- Kč	
QTCloud_SLA	450,- Kč	
Cena celkem / 1 měsíc pro dvě lokality	4 480,- Kč	
Cena celkem / ročně	53 760,- Kč	

Výše odměny poskytovatele za zajišťování zakázkových servisních služeb souvisejících se software (školení ohledně práce se software a zakázkový vývoj software) a za uložení dat na serveru poskytovatele přesahující 100 GB (Gigabyte) je stanovena v aktuálním ceníku.

čl. B. Trvání smlouvy

Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Práva a povinnosti stran ohledně ukončení této smlouvy se řídí obchodními podmínkami.

čl. C. Další ujednání

Poskytovateli náleží na základě této smlouvy jednorázová odměna za provedení úprav software, instalaci software a za zaškolení pracovníků nabyvatele ve výši **14.400,- Kč bez DPH**. Tato odměna poskytovatele je splatná po zprovoznění software, a to na základě faktury (daňového dokladu) vystavené poskytovatelem a doručené nabyvateli. O zprovoznění software bude smluvními stranami sepsán předávací protokol (včetně elektronické podoby takového protokolu).

Daňové doklady – faktury budou objednateli zasílány elektronicky na e-mailovou adresu:

Tato smlouva je sepsána ve dvou (2) stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží jeden (1) stejnopis. Účastníci této smlouvy si její obsah přečetli, prohlásují, že jsou s ním srozuměni a na důkaz toho připojují své podpisy.

Nabyvatel tímto potvrzuje, že mu byly předány obchodní podmínky, které jsou nedílnou součástí této smlouvy. Přílohu č. 2 této smlouvy tvoří kontaktní informace pro nabyvatele při žádosti o servisní zásah.

Podpisy stran:

V Terezíně dne 22. 3. 2021



poskytovatel
TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo
zastoupen Bc. Vladimírem Sakařem,
předsedou družstva

V Čáslavi dne 29-03-2021



nabyvatel
Město Čáslav
zastoupen JUDr. Vlastislav Málek, starosta



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 dokončení 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, zasílání 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 Virtuální lístek – je webová aplikace optimalizovaná pro mobilní zařízení, která poskytuje klientům možnost si na svém mobilním telefonu vybrat požadovanou službu a „vytisknout“ si tak virtuální pořadový lístek bez nutnosti přístupu ke kiosku. Klientům s již vytištěným pořadovým lístkem dále umožňuje jeho načtení do mobilního zařízení a tím dostávat aktuální informace o pořadí ve frontě a vyvolání.

Dále aplikace umožňuje klientům zvolit tzv. zpoždění před vyvoláním, kdy klient jednoduše vybere, že nechce být například následujících 20 minut vyvolán, protože si někam odskočí, nepřijde tak o své pořadí ve frontě, zároveň systém zajistí, aby se tento klient nenabízel pracovníkům k vyvolání.

PŘÍLOHA Č. 2 ke smlouvě „QTRONIK CLOUD“ – Kontaktní informace při žádosti o servisní zásah

1. Kontaktní informace poskytovatele

Číslo zákazníka:	7566
Telefonní linka:	[REDACTED]
Adresa www stránek:	[REDACTED]

2. Kontaktní informace nabyvatele

Firma:	Město Čáslav
Oddělení:	Kancelář tajemníka
Jméno pracovníka:	[REDACTED]
Ulice:	nám. Jana Žižky z Trocnova 1/1
Město:	Čáslav
PSČ:	286 01

Pracovníci zákazníka pro zpětný kontakt z telefonické podpory a podpory prostřednictvím el. pošty:

	Jméno a příjmení	Telefon	E-mail	Poznámka
1.	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
2.	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
3.				
4.				

Vzdálené připojení ke správě systému:

Umožnění vzdáleného připojení při řešení technických požadavků:	ANO
Umožnění vzdáleného připojení:	POUZE NA VYŽÁDÁNÍ
Specifikace vzdáleného připojení (VPN, RDP, TeamViewer...):	TeamViewer

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 užít 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 zadáných 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 část software užít výhradně pro svou vlastní potřebu. K nainstalované serverové části software tak mohou přistupovat a její funkce využívat jako koncoví uživatelé pouze statutární orgány (členové statutárních orgánů) nabyvatele, zaměstnanci 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 užít 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 jakéhokoliv 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 uchování 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 <https://podpora.tetronik.cz/servisni-zasah-se-smlouvou>, nebo náhradním způsobem elektronickou poštou na adresu poskytovatele servis@tetronik.cz. 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 částí).

8. ÚROVEŇ DOSTUPNOSTI SOFTWARE

- 8.1. Dostupnost software bude činit nejméně 98 % v každém kalendářním měsíci s dostupností 5 000 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. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo na základě obecně závazných právních předpisů povinné, vystaví poskytovatel ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy nabyvateli daňový doklad – fakturu. Daňový doklad – fakturu vystaví poskytovatel nabyvateli po uhrazení odměny a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu nabyvatele nebo ho zpřístupní nabyvateli v rámci software. Na žádost nabyvatele zašle poskytovatel nabyvateli daňový doklad – fakturu v tištěné podobě.
- 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 zpracovávání osobních údajů fyzických osob evidovaných v software (včetně koncových uživatelů) ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně osobních údajů**“). Smluvní strany jsou si vědomy skutečnosti, že v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů vystupuje nabyvatel při plnění Smlouvy jako správce osobních údajů a poskytovatel v pozici zpracovatele osobních údajů. Z těchto důvodů je součástí smluvních vztahů mezi nimi i smlouva o zpracování osobních údajů podle ustanovení § 6 zákona o ochraně osobních údajů, obsažená v tomto článku (čl. 10) obchodních podmínek.

- 10.2. Osobním údajem se pro účely Smlouvy rozumí informace týkající se fyzických osob, které podléhají ochraně zákona o ochraně osobních údajů a které byly nabyvatelem či v souladu s jeho pokyny uloženy na server poskytovatele v souvislosti s provozem software (dále společně jen jako „**osobní údaje uživatelů**“).
- 10.3. Smlouvou nabyvatel pověřuje poskytovatele ke zpracování osobních údajů uživatelů. Nabyvatel je povinen zpracovávat osobní údaje uživatelů v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Nabyvatel se zavazuje zajistit souhlas všech subjektů údajů se zpracováním jejich osobních údajů v rámci software, a to včetně souhlasu se zpracováním jejich údajů ze strany třetích osob, které pro poskytovatele zajišťují hostingové služby. Nabyvatel bere na vědomí, že jestliže poskytovatel zjistí, že nabyvatel porušuje povinnosti stanovené zákonem o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit a ukončit zpracování osobních údajů (§ 8 zákona o ochraně osobních údajů).
- 10.4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího souhlasu nabyvatele předávat osobní údaje uživatelů třetím osobám. Poskytovatel je však oprávněn využít třetích osob k technickému zabezpečení provozu software (včetně zajištění hostingových služeb).
- 10.5. Ke zpracování osobních údajů uživatelů bude docházet po dobu účinnosti Smlouvy a dále po dobu, která je nezbytná k ochraně oprávněných zájmů poskytovatele.
- 10.6. Poskytovatel se zavazuje přijmout v základním rozsahu opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům uživatelů, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů uživatelů.
- 10.7. Poskytovatel zajistí informovanost svých zaměstnanců a dalších osob pracujících s osobními údaji uživatelů o tom, že tyto údaje je třeba uchovávat v tajnosti a neposkytovat je třetím osobám.

11. DALŠÍ PRÁVA 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. Nabyvatel je povinen zajistit dodržování ustanovení Smlouvy (včetně obchodních podmínek) také ze strany koncových uživatelů. V případě, že dojde k porušení ustanovení obchodních podmínek koncovým uživatelem, odpovídá nabyvatel poskytovateli jako by obchodní podmínky porušil sám. Ustanovení § 1769 občanského zákoníku se nepoužije.
- 11.3. 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).

- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. Nabyvatel přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 11.7. Po dobu účinnosti Smlouvy a dále po období dvanácti (12) měsíců od ukončení účinnosti Smlouvy žádá 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 smlouveno 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. V souladu s ustanovením §1752 občanského zákoníku smluvní strany ujednávají, že poskytovatel může obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit. Změna obchodních podmínek bude nabyvateli oznámena elektronickou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě. Změnu obchodních podmínek může nabyvatel odmítnout a Smlouvu písemně vypovědět ve výpovědní době, která činí jeden (1) měsíc.
- 15.4. Vyslovením souhlasu s novou verzí obchodních podmínek nabyvatelem pozbývají předchozí obchodní podmínky účinnosti a nová verze obchodních podmínek se stává nedílnou součástí Smlouvy.
- 15.5. 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.
- 15.6. Kontaktní údaje poskytovatele: adresa elektronické pošty tetronik@tetronik.cz, telefon +416 782 458.

V TELEFIZIJE dne 22.3.2021

