

# SMLOUVA

č. 20201/2017

## o servisní podpoře softwarových produktů

uzavřená podle § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, mezi:

### Objednatel:

#### **ČESKÁ REPUBLIKA – GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL**

se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4  
jednající: [redacted]  
spojení: tel.: [redacted]  
fax.: [redacted]  
e-mail: [redacted]  
IČ: 71214011  
DIČ : CZ71214011  
bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1  
číslo bank. účtu: 1020011/0710  
adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

(dále též „GŘC“ nebo „objednatel“)

a

### Poskytovatelem:

#### **TOVEK, spol. s r.o.**

se sídlem: U Nikolajky čp.820,č.or.4, 150 00 Praha 5, Smíchov  
zapsaná: v OR u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 23804  
jednající: Ing.Tomášem Vejlupkem, jednatelem společnosti  
spojení: tel.: +420 222 728 129, +420 222 727 789  
fax.: +420 222 728 103  
e-mail: [info@tovek.cz](mailto:info@tovek.cz)  
IČO : 49687981  
DIČ : CZ49687981  
bankovní spojení: KB, a.s., expozitura Praha 7 – Letná  
číslo účtu: [redacted]  
adresa pro doručování korespondence: Chrudimská 1418/2, 130 00 Praha 3

(dále jen „Tovek“ nebo „poskytovatel“), (dále také jen „smluvní strany“)

uzavírají tuto „Smlouvu o servisní podpoře softwarových produktů, které má objednatel právo užívat na základě platné licenční smlouvy“ (dále jen „Smlouva“), a to dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník (dále jen „OZ“ a souvisejících předpisů a přiměřeně dle zákona č. 121/2000 Sb., v platném znění, (Autorský zákon),

(dále jen „smlouva“).

## 1. ÚVODNÍ PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 1.1. Smluvní strany prohlašují, že nejsou úpadci, ani dlužníky v insolvenčním řízení a ani insolvenční návrh u nich nebyl zamítnut pro nedostatek majetku, a to bez ohledu na to, zda jsou tyto skutečnosti zapsány do obchodního rejstříku.
- 1.2. Smluvní strany prohlašují, že jsou oprávněny vstupovat do právních vztahů, že jsou oprávněny činit právní úkony, ke kterým jsou plně způsobilé, a že tato způsobilost není nijak omezena ani vyloučena.
- 1.3. Poskytovatel prohlašuje, že je na základě platných smluvních vztahů se třetími stranami oprávněn dodávat všechny produkty a odborné služby, které jsou předmětem plnění této smlouvy.
- 1.4. Pokud poskytovatel při plnění této smlouvy užije výsledek činnosti třetího subjektu, chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči GŘC, provede poskytovatel na své náklady vypořádání majetkových důsledků a je odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou GŘC

## 2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

### Předmětem této smlouvy je závazek:

- 2.1. Poskytovatele řádně a včas provádět ve prospěch objednatele poskytování odborných služeb servisní podpory na softwarové produkty, které jsou blíže specifikovány v dokumentu „Specifikace servisní podpory“, který je v Příloze č. 1 této smlouvy. Tyto softwarové produkty má Objednatel právo užívat na základě platných licenčních podmínek výrobce. Jedná se zejména o odstraňování vad a jakýchkoliv nefunkčností softwarových produktů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, které se na softwarových produktech vyskytnou po dobu trvání této smlouvy, při jejich užívání objednatelem včetně dodávání nových verzí softwarových produktů.  
(dále jen souhrnně „**služba**“, nebo „**předmět plnění**“).
- 2.2. Objednatele bezvadnou a bezchybnou službu převzít a zaplatit za ní zhotoviteli dohodnutou cenu dle 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY této smlouvy.

## 3. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVISNÍ PODPORY

- 3.1 Seznam podporovaných produktů, služeb a kalkulace ceny na období platnosti smlouvy, ve kterém bude servisní podpora poskytována, jsou uvedeny ve Specifikaci servisní podpory, která tvoří Přílohu č. 1 této smlouvy.
- 3.2 Poskytování a čerpání služeb servisní podpory se řídí aktuálními Všeobecnými licenčními a servisními podmínkami výrobce. Ostatní a doplňující podmínky, na kterých se smluvní strany dohodly, jsou popsány v této smlouvě.
- 3.3 V případě provedení vyžádaného zásahu ve smyslu Všeobecných licenčních a servisních podmínek výrobce, je dokladem o provedení služby Předávací protokol, potvrzený oprávněnou osobou objednatele a servisním technikem poskytovatele. Vzor Předávacího protokolu je Přílohu č. 2 této smlouvy.

## 4. MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění je sídlo objednatele, tj. Budějovická 7, Praha 4, PSČ 140 96.
- 4.2 Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to ode dne podpisu smlouvy do 31.3.2018.

## 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Celková cena předmětu smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a činí bez DPH:

**1 284 510,- Kč (slovy: jedenmiliondvěstěosmdesátčtyřitisícpětsetdeset\_koron\_českých).**

Což po zahrnutí DPH v sazbě 21% ve výši 269 747,10 Kč je:

**1 554 257,10 Kč (slovy: jedenmilionpětsetpadesátčtyřitisícdvěstěpadesátšedm\_koron\_českých\_deset\_haléřů).**

5.2 Celková cena plnění je stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná. Cena plnění zahrnuje veškeré související náklady poskytovatele, zejména náklady na dopravu, instalaci, event. implementaci, skladování, pojištění, předání a záruční servis předmětu plnění. Celková cena včetně DPH může být změněna pouze v případě zákonné změny sazby DPH.

5.3 Kalkulace servisních služeb je vyčíslena v Příloze č. 1 této smlouvy.

5.4 Zhotovitel vystaví daňový doklad (fakturu) nejpozději do 14 dnů vždy od data uskutečnění zdanitelného plnění - jsou uvedena v odstavci 5.5 tohoto článku. V případě provedení vyžádaného zásahu za dané fakturační období je přílohou potvrzený Předávací protokol, jenž je dokladem o provedení služby. V případě že za dané fakturační období nebude vyžádaný žádný zásah, je přílohou Předávací protokol s tímto sdělením.

5.5 Platba bude provedena formou čtyř splátek na základě faktur doručených následovně, přičemž uvedené datum je datem zdanitelného plnění:

1. faktura se splatností dne 30.6.2017 na částku 321 127,50 Kč bez DPH

2. faktura se splatností dne 30.9.2017 na částku 321 127,50 Kč bez DPH

3. faktura se splatností dne 31.12.2017 na částku 321 127,50 Kč bez DPH

4. faktura se splatností dne 31.3.2018 na částku 321 127,50 Kč bez DPH

5.6 Faktura bude zhotovitelem vystavena v souladu s ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a dále bude obsahovat odkaz na smlouvu, razítko a podpis zástupce zhotovitele. Nedílnou součástí faktury je Předávací protokol.

5.7 Faktura musí obsahovat také evidenční číslo této smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 (pět) pracovních dnů od jejího obdržení poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět objednateli. V případě, že objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.

5.8 Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena 3. pracovním dnem po jejím odeslání.

5.9 Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu poskytovatele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele, jenž je uvedený na faktuře.

5.10 Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

## **6. PRÁVO Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

- 6.1. Pokud jedna ze smluvních stran neposkytne řádné plnění dle této smlouvy nebo poruší své povinnosti stanovené touto smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy, má druhá strana právo z vadného plnění, případně právo na náhradu škody.
- 6.2. Na tato práva se vztahují ustanovení § 1914 a následujících OZ, nevyplyvá-li z této smlouvy jinak.
- 6.3. Smluvní strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 6.4. Žádné ze smluvních stran nevznikne právo z vadného plnění či právo na náhradu škody, pokud druhá strana neposkytla řádné plnění nebo porušila své povinnosti z důvodu vyšší moci.

## **7. SMLUVNÍ SANKCE**

- 7.1. GŘC je v případě prodlení Tovek se splněním kterékoliv povinnosti dle této smlouvy oprávněno účtovat Tovek smluvní pokutu za každý započatý den prodlení ve výši 1000,-Kč. Do doby prodlení Tovek se nezapočítává doba, po kterou bylo GŘC v prodlení s poskytnutím součinnosti požadované Tovek dle Smlouvy.
- 7.2. Tovek je v případě, že GŘC bude v prodlení se splacením peněžitého závazku dle čl. 7 této Smlouvy oprávněn účtovat GŘC úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 7.3. Smluvní pokuty na základě této Smlouvy jsou splatné ve lhůtě 30-ti (slovy: třiceti) dnů od doručení písemného oznámení o uplatnění smluvní pokuty a o její výši druhé smluvní straně.
- 7.4. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody, a to v prokázané výši.
- 7.5. Smluvní strany si vyloučily aplikaci ust. § 1806 OZ.

## **8. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY**

- 8.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední z obou smluvních stran.
- 8.2. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to ode dne podpisu smlouvy do 31.3.2018.

## **9. OCHRANA INFORMACÍ**

- 9.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy:
  - a) si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
  - b) mohou jejich zaměstnanci získat přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 9.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy nebo uplatnění svých práv z této Smlouvy.
- 9.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními

partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

- 9.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a/nebo ve formě textových souborů na standardním záznamovém médiu (CD nebo DVD), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 9.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila přijímající strana,
  - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - jsou zveřejněny a zpřístupněny ve veřejných evidencích.
- 9.6. Za prokázané porušení ustanovení o ochraně informací má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč. Její právo na náhradu škody ve výši přesahující sjednanou smluvní sankci tím není dotčeno.
- 9.7. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve pět (5) let po ukončení účinnosti této smlouvy.

## 10. OPRÁVNĚNÍ ZÁSTUPCI SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1. Pro zabezpečení realizace činností, které povedou k praktickému plnění předmětu této Smlouvy, jsou u smluvních stran stanoveni níže uvedení oprávnění zástupci.

Veškeré písemnosti dle této Smlouvy bude objednatel doručovat na následující kontaktní spojení:

Jméno	████████████████████
Poštovní adresa	TOVEK, spol. s r.o., Chrudimská 1418/2, 130 00 Praha 3
Fax	+420 222 728 103

- 10.2. Veškeré písemnosti dle této smlouvy bude společnost TOVEK doručovat na následující kontaktní spojení:

Jméno	████████████████████
Poštovní adresa	Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 00 Praha 4
Fax	+420 261 333 800

- 10.3. Oprávněnou osobou určenou objednatelem pro přímý kontakt se společností TOVEK ohledně plnění této smlouvy jsou:

Oprávněná osoba	Telefon	E-mail
████████████████████	████████████████████	████████████████████

- 10.4. Odpovědnými osobami určenými společností TOVEK pro přímý kontakt s objednatelem ohledně plnění této smlouvy jsou:

Oprávněná osoba	Telefon	E-mail	Oblast plnění
████████████████████	████████████████████	<a href="mailto:support@tovek.cz">support@tovek.cz</a>	produkty Tovek
████████████████████	████████████████████	<a href="mailto:support@tovek.cz">support@tovek.cz</a>	produkty MapInfo

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Právní vztahy vzniklé z této smlouvy, nebo s touto smlouvou související, se řídí OZ.
- 11.2. Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této Smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 11.3. Všechny právní úkony směřující ke změně i části této Smlouvy, jakož i k jejímu zrušení, musí mít formu vzestupně číslovaných písemných dodatků, schválených statutárními zástupci smluvních stran. Dodatek se po schválení stává nedílnou součástí této Smlouvy.
- 11.4. Stanou-li se některá ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této Smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.
- 11.5. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy, nebo i z jejího porušení, třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 11.6. Pokud se jedna ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této Smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež jí podle této Smlouvy náleží nebo náležet může, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován jako precedens do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nelze považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.
- 11.7. Tato smlouva spolu se všemi dále uvedenými přílohami a případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní Smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této smlouvy, která byla v minulosti učiněna v písemné či ústní podobě.
- 11.8. V případě, že se některé ustanovení smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti.
- 11.9. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dvě vyhotovení a poskytovatel jedno vyhotovení.
- 11.10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace servisní podpory – 1 list
  - Příloha č. 2 – Předávací protokol – 1 list
  - Příloha č. 3 - Licenční a servisní podmínky TOVEK
- 11.11. Smluvní strany po přečtení smlouvy prohlašují, že s jejím obsahem souhlasí a že Smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní a za jednostranně výhodných podmínek a zároveň shodně prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření Smlouvy bránily. Na důkaz toho připojují své podpisy.

11.12.S ohledem na skutečnost, že předmět této smlouvy je využíván ve smyslu ust. § 3 odst. 2 písm. c) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů, k činnosti orgánů činných v trestním řízení při předcházení trestné činnosti, vyhledávání nebo odhalování trestné činnosti nebo stíhání trestných činů nebo zajišťování bezpečnosti nebo obrany České republiky, nebude tato smlouva uveřejněna v registru smluv podle tohoto zákona.

---

---

Datum: 18.4.2017

Datum: 30.3.2017

Podpis: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

Jméno: [REDACTED]

Jméno: **Ing. Tomáš Vejlupek**

Funkce: [REDACTED]  
[REDACTED]

Funkce: jednatel

.....  
Za objednatele

.....  
Za poskytovatele

***Příloha č. 1 Smlouvy o servisní podpoře softwarových produktů:***

**SPECIFIKACE SERVISNÍ PODPORY**

---



**Příloha č. 2 Smlouvy o servisní podpoře softwarových produktů – Vzor „Předávací protokol“**

<b>Objednatel:</b>	<b>Generální ředitelství cel</b>	<b>Číslo smlouvy:</b>	<b>17009P</b>
<b>Zhotovitel:</b>	<b>TOVEK, spol. s r.o.</b>		

<b>Předmět předání a převzetí</b> <b>(Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)</b>
1.
2.
3.
4.
5.

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje oprávněná osoba poskytovatele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně předala oprávněné osobě objednatele.

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje oprávněná osoba objednatele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně převzala v souladu s ustanoveními smlouvy.

<b>Objednatel:</b>		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

<b>Poskytovatel</b>		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:



# TOVEK LICENČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY TOVEK

## Část A: Licenční podmínky

### DEFINICE

**Software** znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v dokumentaci a určený pro spuštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

**Dokumentace** znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Softwaru a způsob a podmínky jeho užívání.

**Nová verze** znamená aktualizaci Softwaru nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze, přičemž nová a stará verze se nesmějí užívat současně.

**Produkt** se rozumí Software, Dokumentace nebo Nová verze, ke kterým drží Poskytovatel licence autorská práva.

**Nabyvatel licence** znamená fyzickou či právnickou osobu, která je oprávněna využívat licencované Produkty.

**Poskytovatelem licence** se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o.

### 12. UŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ

- 1.1 Nabyvatel licence získává tímto nevýhradní a nepřevoditelné právo užívat Produkty dodané společností TOVEK za níže stanovených podmínek.
- 1.2 Nabyvatel licence je povinen za oprávnění užívat Produkty dodané společností TOVEK zaplatit sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 1.3 Výkonem práva podle předchozí věty může Nabyvatel licence pověřit jen své zaměstnance a statutární orgány nebo jejich členy.
- 1.4 Nabyvatel licence může užívat Produkty dodané společností TOVEK pouze ve svém sídle, případně místě podnikání.
- 1.5 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Produkty dodané společností TOVEK pouze pro plnění úkolů spadajících do jeho předmětu činnosti.
- 1.6 Nabyvatel licence nesmí umožnit žádné třetí osobě jakékoli užívání Produktů dodaných společností TOVEK nebo jejich přímých derivátů, zejména nesmí umožnit třetí osobě užívat Produkty dodané společností TOVEK nebo jejich přímé deriváty v režimu sdílení strojového času procesorových jednotek (CPU) nebo přes veřejnou počítačovou síť (internet).
- 1.7 Nabyvatel licence umožní používání určitého Produktu pouze takovému počtu uživatelů, který odpovídá uzavřené smlouvě a zaplacené ceně za užívání Produktů.
- 1.8 Nabyvatel licence je oprávněn pořídit si jednu kopii příslušného Softwaru dodaného společností TOVEK, a to pouze za účelem archivace a zálohování. K pořízování jiných kopií Softwaru není Nabyvatel licence oprávněn.
- 1.9 Nabyvatel licence je oprávněn pořizovat si pro plnění úkolů, které spadají do jeho předmětu činnosti, kopie Dokumentace dodané společností TOVEK pouze v počtu odpovídajícím nejvyššímu přípustnému počtu uživatelů, kteří jsou podle uzavřené smlouvy a zaplacené ceny oprávněni určitý Produkt dodaný společností TOVEK současně užívat. K pořízování jiných kopií Dokumentace není Nabyvatel licence oprávněn.
- 1.10 Nabyvatel licence nesmí užívat Produkty dodané společností TOVEK mimo území České republiky bez předchozího výslovného písemného souhlasu společnosti TOVEK a ani takové Produkty nebo jejich přímé deriváty bez zmíněného souhlasu společnosti TOVEK mimo území České republiky vyvážet. Společnost TOVEK může odepřít udělení souhlasu dle předchozí věty jen ze závažných důvodů.
- 1.11 Nabyvatel licence nesmí provádět žádné úpravy, doplňky ani změny Produktů dodaných společností TOVEK.
- 1.12 Nabyvatel licence je povinen zachovat podobu počítačového kódu, ve které mu společnost TOVEK Software dodala. Nabyvatel licence je povinen zdržet se všech pokusů o rekonstrukci počítačového kódu Softwaru dodaného společností TOVEK a je rovněž povinen jakékoli pokusy o rekonstrukci počítačového kódu Softwaru dodaného mu společností TOVEK nestrpět.
- 1.13 Nabyvatel licence je povinen zajistit, že Software dodaný společností TOVEK je používán v souladu s Dokumentací a všemi instrukcemi, jež společnost TOVEK vydá.
- 1.14 Nabyvatel licence je povinen vést úplnou a aktuální evidenci všech míst, kde se kopie Produktů dodaných společností TOVEK nacházejí, jakož i počtu těchto kopií.

- 1.15 Nabyvatel licence je povinen na všech Produktech dodaných společností TOVEK a jejich kopiích zachovat v neporušené podobě úplné označení takových Produktů, veškeré informace týkající se autorství Produktů, a všechna varování před neoprávněným užíváním Produktů.
- 1.16 Nabyvatel licence je povinen na žádost společnosti TOVEK, maximálně však jednou ročně, vydat písemné prohlášení, v němž výslovně uvede, že Produkty dodané společností TOVEK užívá v souladu s těmito licenčními podmínkami.

### 13. SMLUVNÍ SANKCE

- 2.1 V případě prodlení společnosti TOVEK se splněním kterékoliv povinnosti v souvislosti s dodávkou Produktu je odběratel oprávněn požadovat od společnosti TOVEK zaplacení smluvní pokuty dle platné Servisní smlouvy.
- 2.2 V případě prodlení odběratele s plněním kteréhokoliv peněžitého závazku v souvislosti s dodávkou Produktu je společnost TOVEK oprávněna požadovat od odběratele zaplacení smluvního úroku z prodlení dle platné Servisní smlouvy. Po dobu tohoto prodlení odběratel není oprávněn žádný z dodaných Produktů jakkoliv užívat.

### 14. ZÁRUKY

- 3.1 V případě, že vyjde najevo jakákoli právní vada dodaného Produktu, společnost TOVEK zaručuje nápravu této vady jedním z následujících způsobů:
- a) získat pro Nabyvatele licence oprávnění užívat dodaný Produkt;
  - b) nahradit dodaný Produkt nebo ho změnit tak, aby přestal trpět jakoukoli právní vadou a přitom vykonával stejné funkce jako Produkt původní.
- 3.2 Společnost TOVEK zaručuje funkčnost Software popsanou v Dokumentaci a to výhradně jen při dodržení pokynů a postupů uvedených v Dokumentaci a při využívání na odpovídající platformě (typu operačního systému a procesoru).
- 3.3 Za porušení záruky se nepovažuje, jestliže:
- a) Produkty dodané společností TOVEK nespĺňují funkce či požadavky neuvedené v Dokumentaci nebo jakékoli požadavky mlčky předpokládané; nebo
  - b) Software dodaný společností TOVEK nebude možno využívat bez přerušení; nebo
  - c) Software dodaný společností TOVEK není bez vad nebo nebude schopen vykonávat funkce, popsané v Dokumentaci, v kombinaci s hardwarem či softwarem nedodaným nebo výslovně neschváleným společností TOVEK.
- V případě výskytu jakékoli faktické vady Produktů společnost TOVEK zaručuje odstranit vadu za podmínek stanovených ve Všeobecných servisních podmínkách Tovek. Pokud se společnosti TOVEK takto podaří odstranit faktickou vadu dodaného produktu, nejedná se o porušení těchto Všeobecných licenčních podmínek Tovek.
- 3.4 Společnost TOVEK není povinna nahradit Nabyvateli licence škodu, která bude převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání produktů).

### 15. TRVÁNÍ LICENCE A JEJÍ ZÁNÍK

- 6.1 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Produkty dodané společností TOVEK po sjednanou dobu, a to za předpokladu uhrazení ceny v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 6.2 Společnost TOVEK je oprávněna zrušit předčasně licenci, pokud Nabyvatel licence:
- a) neuhradí sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu
  - b) poruší jakoukoli svoji povinnost vůči společnosti TOVEK, vyplývající pro Nabyvatele licence z těchto licenčních podmínek nebo ze zákona.
- 6.3 Pokud se tak smluvní strany dohodnou, společnost TOVEK po uhrazení ceny vystaví Nabyvateli licence licenční certifikát, který uvede přehled licencovaných Produktů a období platnosti licence.
- 6.4 Zrušení licence musí být učiněno písemně a nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy se společnost TOVEK dozví o porušení povinnosti Nabyvatelem licence. Nabyvatel licence je poté povinen dle písemného pokynu společnosti TOVEK zničit nebo vrátit všechny Produkty dodané společností TOVEK a všechny jejich kopie.
- 6.5 V případě zániku Nabyvatele licence nepřecházejí automaticky práva a povinnosti na jeho právního nástupce. V takovém případě právní nástupce Nabyvatele licence a společnost TOVEK mohou sjednat nové licenční podmínky.

## Část B: Servisní podmínky

### DEFINICE

**Aplikace** je konkrétní instalace Produktu provedená Poskytovatelem dle požadavků Uživatele.

**Cenovou kalkulaci** se rozumí podrobná kalkulace cen jednotlivých produktů a technické podpory. Cenová kalkulace je obvykle obsažena ve Specifikaci dodávky nebo ve Specifikaci obnovy technické podpory.

**Dokumentace** znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Software a způsob a podmínky jeho užívání.

**Důsledkem problému** se rozumí dopad na činnosti uživatele Produktu (kritický, vážný, nezávažný, žádný).

**Kategorie problému** je způsob ohodnocení Problému, na základě kterého Poskytovatel zaručuje postup jeho nápravy nebo zmírnění jeho důsledku a skládá se z ohodnocení Příčiny problému a Důsledku problému.

**Nová verze** znamená aktualizaci Software nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze.

**Odpovědnou osobou** se rozumí osoba specificky určená společností TOVEK.

**Omezení** znamená disproporci mezi očekávaným chováním Software a jeho skutečným chováním v dané Aplikaci nebo ve spojení s danými daty.

**Oprava** znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Vadu.

**Oprávněnou osobou** se rozumí osoba specificky určená Uživatelem.

**Poskytovatelem** se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o.

**Produkt** se rozumí Software, Dokumentace, Nová verze nebo Oprava, ke kterým drží Poskytovatel autorská práva.

**Problémem** se rozumí jakýkoliv důsledek chování Software, projevu Vady či Omezení, který uživateli znemožňuje běžné užívání Produktu.

**Příčinou problému** se rozumí důvod vzniku Problému tj. Vada či Omezení Produktu nebo vnější příčina.

**Software** znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v Dokumentaci, určený pro spouštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

**Specifikací obnovy technické podpory** se rozumí podrobný seznam jednotlivých Produktů, období, na které je technická podpora poskytována a cen za tuto podporu.

**Úprava** znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Omezení.

**Uživatelem** se rozumí fyzická nebo právnická osoba oprávněná využívat podporované Produkty.

**Vada** znamená disproporci mezi chováním Software popsaném v Dokumentaci a jeho skutečným chováním na daném typu procesoru a operačního systému, resp. ve spojení s danými daty. Za vadu se nepovažují nové funkce, které nejsou popsány v dokumentaci a které současně neomezují využívání Aplikace.

### 1. SERVISNÍ SLUŽBY TOVEK

- 1.1 Servisními službami se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním podporovaných Produktů. Servisní služby obsahují služby technické podpory (dále jen Technická podpora) a služby aplikační podpory (dále jen Aplikační podpora).
- 1.2 Předmětem služeb zahrnutých do Technické podpory je:
  - a) poskytování konzultací a informací souvisejících s užíváním Produktů přes telefon, e-mail a web,
  - b) pomoc při řešení Problémů způsobených vadami Produktů formou Oprav, Úprav a doporučení k užívání Produktů,
  - c) dodávání Nových verzí, resp. právo na stažení a použití Nových verzí.Technická podpora je poskytována v období, na které si Uživatel předplatí její poskytování.
- 1.3 Předmětem služeb zahrnutých do Aplikační podpory je:
  - a) zajišťování odborných školení pro užívání a správu Produktů,
  - b) pomoc při zajištění provozu Aplikací prováděním kontrol, preventivních opatření a zásahů při řešení problémů nezpůsobených vadami Produktů (vnější příčiny Problémů),
  - c) vývoj a dodávky speciálních Produktů, které v kombinaci s podporovanými Produkty realizují specifické funkce Aplikací dle potřeb Uživatele,
  - d) náprava problémů vzniklých nesprávným užíváním Produktů v rozporu s čl. 2 odst. 1 těchto Všeobecných servisních podmínek.
- 1.4 Aplikační podpora je zajišťována na základě konkrétních objednávek Uživatele a to po celé období, ve kterém má Uživatel nárok na čerpání Technické podpory.

### 2. POVINNOSTI UŽIVATELE

- 2.1 Uživatel je povinen užívat Produkty v souladu s dodanou originální Dokumentací a s doporučeními vydanými Poskytovatelem v rámci plnění těchto Všeobecných servisních podmínek, zejména pak provádět zálohování systémů pro provoz Aplikací.
- 2.2 Uživatel je povinen předávat požadavky na servisní služby společnosti TOVEK výhradně prostřednictvím Oprávněných osob, a to způsobem uvedeným v čl. 4 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek. Na požadavky předané jiným způsobem není společnost TOVEK povinna reagovat.
- 2.3 Uživatel je povinen zajistit společnosti TOVEK součinnost dle čl. 6 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek. V případě nezajištění součinnosti ze strany Uživatele není společnost TOVEK povinna službu poskytnout.

### 3. POVINNOSTI SPOLEČNOSTI TOVEK

- 3.1 Společnost TOVEK je povinna zpřístupňovat všeobecné informace tvořící předmět Technické podpory prostřednictvím internetu na adrese <http://www.tovek.cz> v sekci Technická podpora, a to buď volně, nebo na základě uživatelského hesla zaslání Oprávněné osobě na její vyžádání. V případě, že to povaha Produktu a objemy dat umožňují, může Poskytovatel vyzvat Uživatele, aby si na uvedené www adrese stahoval rovněž dostupné Opravy, Úpravy a Nové verze.
- 3.2 Společnost TOVEK je povinna zasílat Informace, Opravy a Úpravy specifické pro řešení problémů Uživatele elektronickou poštou na adresu Oprávněné osoby. Pokud se jedná o objem dat přesahující 1 MB, může společnost TOVEK vyzvat Uživatele, aby si data stáhnul ze specifikované ftp nebo www adresy.
- 3.3 Pokud nejsou Nové verze zpřístupňovány dle odst. 1 tohoto článku, je společnost TOVEK povinna je doručovat Uživateli.
- 3.4 Společnost TOVEK je povinna zajistit zpracovávání požadavků Uživatele na poskytnutí služeb dle těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek v pracovních dnech v době od 8:30 do 17:00 hod.
- 3.5 Společnost TOVEK je povinna reagovat na přijetí požadavku o informace nejpozději do tří pracovních dnů od jeho přijetí a na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikované Kategorie problému způsobem uvedeným v článku 5 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek.

### 4. ZPŮSOB POŽADOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Veškeré požadavky musí být zasílány přednostně v elektronické podobě, a to odesláním e-mailové zprávy se všemi požadovanými údaji na adresu [support@tovek.cz](mailto:support@tovek.cz).
- 4.2 V případě, že požadavek nelze doručit v elektronické podobě nebo sdělit Odpovědné osobě telefonem, musí být zaslán písemně buď:
  - a) faxem na faxové číslo Poskytovatele nebo
  - b) kurýrní službou na adresu hlavní provozovny poskytovatele.
- 4.3 Požadavky na řešení Problémů s velkou prioritou musí být doručovány přímo Odpovědné osobě, a to prostřednictvím elektronické pošty a mobilního telefonu.
- 4.4 Každý požadavek musí obsahovat minimálně tyto údaje:
  - a) datum a čas odeslání (při odeslání přes internet je obsažen automaticky),
  - b) identifikaci Oprávněné osoby (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
  - c) údaje pro zpětný kontakt (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
  - d) stručný popis Problému (viz odst. 5 tohoto článku).
  - e) údaje o Kategorii problému, tj. o jeho příčině a důsledku (viz odst. 6 tohoto článku),
- 4.5 Pro každý požadavek na řešení Problému musí Oprávněná osoba být schopna poskytnout tyto údaje:
  - a) přesný název Produktu a jeho verzi a název a verze aplikovaných Oprav a Úprav;
  - b) popis platformy, na níž je Produkt užíván (typ a konfigurace počítače, operační systém – verze, atd.);
  - c) popis propojení počítačů, na kterých je Produkt užíván (popis sítě);
  - d) název Aplikace nebo Produktu, ve spojení s nímž došlo k Problému;
  - e) popis postupu, který vedl k chybě (jak lze chybu opakovat), a kopii chybového hlášení Produktu;
  - f) obsah konfiguračních a diagnostických souborů vytvářených Produktem (\*.ini, \*.cfg \*log);
  - g) vzorek dat nebo popis formátu dat, při jejichž zpracování k projevu Problému došlo.
- 4.6 Hodnocení kategorie problému.  
Kategorie problému označuje příčinu problému a jeho důsledek:

Kód	Název příčiny	Diagnostika příčiny
A	Vada Produktu	Některá funkce není ukončována nebo končí chybou, a to i po provedení všech diagnostických procedur.
B	Omezení Produktu	V určité konfiguraci nebo s některými daty některá funkce nemá očekávaný nebo bezchybný průběh či výsledek.
C	Vnější příčina	Na základě provedení diagnostických procedur je zjištěno, že funkčnost je ovlivněna jinými částmi systému nebo daty.
D	Nelze určit	Výskyt chyb či nestandardního průběhu funkce je náhodný nebo se nedá jednoznačně reprodukovat.

Kód	Název důsledku	Diagnostika důsledku
1	Kritický	Znemožnění některé klíčové činnosti uživatele, protože nelze využívat některou podstatnou funkci Produktu (platí pouze pro rozsáhlá serverová řešení).
2	Vážný	Zpomalení nebo omezení některých činností uživatele, protože nelze využívat některou běžnou funkci Produktu.
3	Nezávažný	Snížení komfortu nebo efektivity práce uživatele, protože nelze využívat některou speciální funkci Produktu.
4	Žádný	Nový požadavek na rozšíření nebo zlepšení funkčnosti Produktu, nebo odhalení problému v nevyužívané funkci Produktu.

## 5. ZPŮSOB ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

- 5.1 Společnost TOVEK bude reagovat na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikovaného Důsledku problému dle následující tabulky:

Důsledek	Doba reakce	Způsob reakce
1 Kritický	Neprodleně	Okamžité započetí nepřetržité práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 2.
2 Vážný	Následující pracovní den	Započetí systematické práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 3.
3 Nezávažný	Následující pracovní týden	Zařazení řešení problému do priorit plánu vývoje Produktu, vyrozumění Uživatele o přibližném termínu Nové verze.
4 Žádný	Nezávazná	Možné zařazení návrhu na zlepšení (opravu či vypuštění nevyužívané funkce) do plánu vývoje Produktu.

- 5.2 Společnost TOVEK bude zajišťovat řešení Problému dle specifikované Příčiny problému způsobem a za cenu dle následující tabulky:

Příčina	Způsob řešení	Cena řešení
A Vada	Doporučení pro zamezení projevu vady nebo dodání Opravy či Nové verze.	Cena řešení je zahrnuta v ceně Technické podpory.
B Omezení	Doporučení pro zmenšení důsledku omezení nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena řešení v rámci plánu vývoje Produktu (v termínu navrženém společností TOVEK) bude zahrnuta v ceně Technické podpory.
C Vnější	Doporučení pro zmenšení vnějšího vlivu nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena specifického řešení v termínu požadovaném Uživatelem bude stanovena dohodou jako cena za vývoj v rámci Aplikační podpory.
D Neurčena	Poskytnutí součinnosti při zjištění příčiny a následné stanovení odpovídajícího dalšího postupu řešení problému.	Pokud se neprokáže vnější příčina, bude cena za součinnost zahrnuta v ceně Technické podpory. V opačném případě bude cena za součinnost stanovena jako cena za pomoc při zajištění provozu Aplikace v rámci Aplikační podpory.

## 6. SOUČINNOST UŽIVATELE

- 6.1 Před zasláním požadavku na nápravu Problému je Oprávněná osoba povinna provést následující diagnostické procedury, které jsou základem kvalifikovaného ohodnocení Kategorie problému:
- kontrola chybových hlášení a odstranění indikovaných vnějších příčin problému,
  - provedení známého postupu (poskytnutého dle této Smlouvy) pro řešení daného typu problému,
  - opakování postupu, který vedl k problému, po novém spuštění Software,
  - opakování postupu, který vedl k problému, po restartu počítače a novém spuštění Software,
  - opakování postupu, který vedl k problému, s jinými vstupními daty nebo s testovacími daty.
- 6.2 V případě, že společnost TOVEK není schopna Problém vyřešit na základě informací obsažených v požadavku na řešení Problému, je Uživatel povinen zajistit společnosti TOVEK potřebnou součinnost Oprávněné osoby (resp. osoby o problému informované), a to buď:
- na pracovišti Uživatele zajištěním přístupu k zařízením, jež jsou k užívání Produktů používána, a umožněním získání všech relevantních informací pro zjištění příčin Problému; nebo
  - na pracovišti společnosti TOVEK vytvořením podmínek (včetně poskytnutí specifických zařízení a dat), na základě kterých bude možné výskyt Problému reprodukovat, a identifikovat tak jeho příčinu.
- 6.3 Uživatel je povinen s Poskytovatelem konzultovat každou změnu konfigurace zařízení a software používaného při užívání Produktů, resp. Aplikací, a neprodleně Poskytovateli oznámit faktické provedení této změny.
- 6.4 Uživatel je povinen umožnit společnosti TOVEK pravidelné preventivní vyhodnocování diagnostických souborů vytvářených v průběhu využívání Produktů nebo zajistit vyhodnocování těchto souborů na základě instrukcí Poskytovatele.
- 6.5 Uživatel je povinen zajistit, že Produkty, resp. Aplikace, budou užívány, resp. spravovány, pouze řádně proškolenými pracovníky. Uživatel je povinen zajistit příslušné proškolení svých pracovníků buď u společnosti TOVEK, nebo u jí schváleného školicího střediska či prodejce Produktů.



## **7. CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 7.1 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb, tvořících předmět Technické podpory, po dobu jednoho roku, je odvozena z ceny Produktů dle aktuálního ceníku a její výpočet je uveden v Cenové kalkulaci. Pokud není dohodnuto jinak, cena za Technickou podporu se fakturuje a hradí jedenkrát ročně vždy před zahájením období, na které Technická podpora bude platná.
- 7.2 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb tvořících předmět Aplikační podpory, se bude řídit ceníkem služeb společnosti TOVEK aktuálním v době požadování služby.
- 7.3 Při poskytování služeb dle této smlouvy vyžadujících fyzickou přítomnost pracovníků společnosti TOVEK na pracovišti Uživatele nacházejícím se mimo území hlavního města Prahy se Uživatel zavazuje uhradit společnosti TOVEK související cestovní náklady ve výši stanovené pracovní právními předpisy o poskytování cestovních náhrad.

## **8. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI TOVEK**

- 8.1 Záruční podmínky na Produkty platí v souladu s právními předpisy ČR. Záruka předčasně končí v případě neoprávněného zásahu do produktů nebo v případě jejich užití v rozporu s dokumentací.
- 8.2 Společnost TOVEK je povinna Uživateli poskytovat služby ve smyslu článku 3. těchto Podmínek. Porušením povinností společnosti TOVEK však není, pokud se v rámci Technické podpory nepodaří vyřešit všechny oznámené Problémy nebo pokud se nějaký Problém nepodaří vyřešit v konkrétní lhůtě.
- 8.3 Společnost TOVEK neodpovídá za škodu, jejíž vznik nezavinila.

## **9. PLATNOST A UKONČENÍ ČERPÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY**

- 9.1 Nárok na Technickou podporu platí po dobu, na kterou je uhrazena cena Uživatелеm v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 9.2 Společnost TOVEK je oprávněna písemně vypovědět svůj závazek poskytovat Technickou podporu pouze za podmínky hrubého porušení těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek Uživatелеm. Za hrubé porušení se považuje prodlení Uživatеле s platbou související s poskytováním Technické podpory společností TOVEK (například úhradu cestovních výdajů dle čl. 7 odst. 3 těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek) delší než 30 dnů. V takovém případě Uživatel nemá nárok na vrácení žádné části ceny za poskytování Technické podpory. Společnost TOVEK je však nadále povinna dodávat Nové verze po zbytek období, na které byla Uživatелеm předplacena Technická podpora.
- 9.3 Uživatel je oprávněn písemně vypovědět svůj závazek platit cenu za poskytování Technické podpory pouze za podmínky hrubého porušení těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek společností TOVEK. Za hrubé porušení se považuje opakované neposkytnutí služeb společností TOVEK v rámci Technické podpory nebo jejich neposkytování po dobu delší než 30 dnů. V takovém případě je společnost TOVEK povinna Uživateli vrátit alikvotní část ceny za poskytování Technické podpory, která odpovídá období od doručení vypovědi do konce období, na které byla Technická podpora předplacena.
- 9.4 V případě jakéhokoliv zrušení smlouvy přetrvává povinnost stran uhradit dlužné platby a smluvní pokuty.

## **10. OSTATNÍ PODMÍNKY**

- 10.1 Archivace. Všechny podstatné skutečnosti týkající se předmětu a průběhu plnění v souvislosti s poskytováním odborných servisních služeb společností TOVEK budou oběma stranami archivovány v elektronické podobě po celé období poskytování, resp. čerpání Technické podpory a do úplného vyrovnání všech vzájemných závazků a nároků po jejím ukončení.
- 10.2 Vývoj. Pokud je výsledkem odborných servisních služeb společnosti TOVEK jakýkoliv speciální Software či Dokumentace dle specifikace Uživatеле (dále jen Vývoj), výlučným subjektem jakýchkoliv práv k takovému Vývoji zůstává společnost TOVEK. Společnost TOVEK se však zavazuje poskytnout Uživateli trvalé, nevýlučné a přenositelné právo výsledky tohoto Vývoje užívat.
- 10.3 Využití majetku Uživatеле. O věci, data a programové vybavení, které Uživatel poskytne společnosti TOVEK v souvislosti s plněním těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek, se nesnižuje hodnota plnění ze strany společnosti TOVEK.
- 10.4 Souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Uživatel souhlasí ve smyslu zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti se zasíláním obchodních sdělení, týkajících se předmětu servisních služeb, v elektronické podobě.