

HELIOS Partner a.s.,
Se sídlem Hlavní 1150/2 14100 Praha 4
IČ: 08861889
Zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze v oddílu B 25069
Zastoupena Ing. Pavlem Vošahlíkem, předsedou představenstva a Jakubem Platilem členem
představenstva

(dále jen „Dodavatel“)

a

Národní pedagogický institut České republiky
(zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)
Se sídlem Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1
IČ: 45768455
Zastoupena Mgr. Ivetou Jupou, ředitelem

(dále jen „Odběratel“)

(dále jen „Smluvní strany“)

uzavírají ve smyslu ust. § 2363 a násl. Zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve spojení se zák. č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) tuto

Podlicenční smlouvu HELIOS Nephrite

č. smlouvy: NPICR-93/2023/11-2

(dále společně jen „Smlouva“)

1. Úvodní ustanovení a prohlášení

- 1.1. Na základě původních smluv získal Odběratel oprávnění k užívání (podlicenci) softwarového produktu vedeného pod názvem HELIOS Green, licenční číslo SRP000427 (dále jen „Původní smlouvy“ a „Původní podlicence“).
- 1.2. Odběratel projevil zájem o migraci na nový produkt Dodavatele, jenž je veden pod obchodním názvem HELIOS Nephrite, jehož technická specifikace je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen jako „HELIOS Nephrite“).
- 1.3. S ohledem na předchozí ustanovení tohoto článku spolu smluvní strany níže uvedeného dne uzavírají tuto Smlouvu, jejímž účelem je poskytnutí oprávnění k užívání HELIOS Nephrite a sjednání podmínek předmětné migrace (tj. výměny Původní podlicence za podlicenci HELIOS Nephrite).
- 1.4. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn k výkonu práv spočívající v užívání HELIOS Nephrite a k poskytování podlicencí k HELIOS Nephrite a dále, že je oprávněn poskytovat podlicenci k těm částem HELIOS Nephrite, které vyvinuly partnerské společnosti v rámci projektu HELIOS Open, a to na základě smluvních vztahů, které má Dodavatel uzavřené s Koncovým dodavatelem (jak je definován v příloze č. 2 této Smlouvy) v souladu s ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský

zákoník (dále jen „Občanský zákoník“) a zák. č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) (dále jen „Autorský zákon“).

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Odběrateli oprávnění k výkonu práva užití HELIOS Nephrite v rozsahu uvedeném v této Smlouvě včetně příloh za účelem migrace Odběratele ze softwarového produktu vedeného pod názvem HELIOS Green, licenční číslo SRP000427 na HELIOS Nephrite (dále jen „Podlicence“); a závazek Odběratele zaplatit Dodavateli za Podlicenci odměnu za podmínek dále v této Smlouvě sjednaných.
- 2.2. Podlicence se poskytuje jako nevýhradní a časově a místně neomezená. Odběratel je oprávněn používat HELIOS Nephrite pouze pro vlastní potřebu. Odběratel je oprávněn pořizovat kopie HELIOS Nephrite v zájmu ochrany pro vlastní archivní účely a k nahrazení oprávněně získaného HELIOS Nephrite, který byl ztracen, zničen nebo jinak znehodnocen, a dále jednu (1) kopii pro účely testování HELIOS Nephrite. Druhou a každou další kopii pro účely testování smí Odběratel pořizovat pouze na základě prokazatelného souhlasu uděleného Dodavatelem. Další podmínky užití HELIOS Nephrite jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách Dodavatele (dále jen „VOP“), které jsou přílohou č. 2 této Smlouvy.
- 2.3. K datu uvedení HELIOS Nephrite do Rutinního provozu (jak je definován v příloze č. 2 této Smlouvy) pozbývá Odběratel právo k užití Původní podlicence. Odběratel je povinen zajistit, aby již po tomto datu Původní podlicenci nevyužíval.
- 2.4. K datu uvedení HELIOS Nephrite do Rutinního provozu se ukončuje platnost Původních smluv. Smluvní strany tímto potvrzují, že ke dni podpisu této Smlouvy vůči sobě nemají z titulu Původních smluv žádné nevypořádané pohledávky ani závazky. Smluvní strany se dohodly, že veškeré své pohledávky a závazky plynoucí z Původních smluv, které vzniknou do okamžiku ukončení Původních smluv, si vzájemně vypořádají nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od okamžiku ukončení Původních smluv.
- 2.5. Práva a povinnosti Smluvních stran, jakož i jiné skutečnosti touto Smlouvou neupravené, se řídí nejdříve VOP a dále příslušnými právními předpisy. V případě rozporu mezi zněním této Smlouvy a VOP mají přednost ustanovení této Smlouvy.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Odměna, resp. cena za Podlicenci činí jednorázovou částku ve výši 298.066,- Kč bez DPH (dále jen „Cena“). Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na migraci poskytl Dodavatel Odběrateli na poskytnutí Podlicence slevu, resp. Odběratel hradí pouze tzv. migrační balíček za sjednanou Cenu. K této částce bude připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši dle platných právních předpisů.
- 3.2. Cena je sjednána jako konečná a zahrnuje všechny náklady Dodavatele na realizaci plnění dle této Smlouvy.
- 3.3. Úhrada Ceny a dalších případných nákladů Dodavatele, k jejichž úhradě je Odběratel dle této Smlouvy zavázán, bude provedena na podkladě Dodavatelem vystavené faktury ke dni podpisu této Smlouvy.
- 3.4. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je daňový doklad označený jako faktura (dále jen „Faktura“), která bude mít náležitosti daňového dokladu, dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

- 3.5. Faktura musí kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad obsahovat i tyto údaje:
- i. předmět smlouvy, jeho specifikaci ve slovním vyjádření (případně odkaz na uzavřenou smlouvu);
 - ii. obchodní firma, sídlo, příp. místo podnikání, IČO a DIČ Dodavatele;
 - iii. název, sídlo, IČO a případně DIČ Odběratele;
 - iv. číslo a datum vystavení faktury;
 - v. lhůtu splatnosti faktury;
 - vi. označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno;
 - vii. označení osoby, která fakturu vyhotovila, vč. jejího podpisu a kontaktního telefonu.
- 3.6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost, bude-li nesprávně vyúčtována cena, je Odběratel oprávněn fakturu do tří (3) dnů ode dne jejího obdržení vrátit. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Odběrateli.
- 3.7. Doručení faktury provede Dodavatel elektronicky, na e-mailovou adresu Odběratele [REDACTED]
- 3.8. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené Dodavatelem ve faktuře.
- 3.9. Povinnost zaplatit je splněna dnem připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
- 3.10. Splatnost vystavené faktury bude stanovena dle VOP. Pokud Odběratel neuhradí Cenu do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne její splatnosti uvedené na příslušné faktuře, je Dodavatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit s tím, že Odběratel okamžikem takového odstoupení ztrácí poskytnuté oprávnění k výkonu práv k HELIOS Nephrite. Odběratel prohlašuje, že si je vědom, že okamžikem takového odstoupení od této Smlouvy ztrácí právo HELIOS Nephrite jakkoliv užít ve smyslu ustanovení § 12 Autorského zákona a ve smyslu příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1. Dodavatel je povinen umožnit Odběrateli nerušené užívání HELIOS Nephrite v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a VOP, a to počínaje nejpozději do 1 měsíce ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 4.2. Odběratel je oprávněn užívat Podlicenci pouze v souladu s jejím určením a za podmínek touto Smlouvou stanovených. Odběratel však není povinen Podlicenci a HELIOS Nephrite užívat.
- 4.3. Odpovědnost smluvních stran za způsobenou škodu se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 4.4. Dodavatel bere na vědomí, že je jako Dodavatel prací hrazených z veřejných finančních prostředků osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2, písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.5. Dodavatel dále bere na vědomí, že Odběratel realizuje předmět Smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek, které kromě důrazu na čistě ekonomické parametry zohledňuje také související dopady zejména v oblasti zaměstnanosti, sociálních a pracovních práv a životního prostředí

- 4.6. Dodavatel odpovídá za to, že on, ani jeho poddodavatel nebude za žádných okolností osoba se sídlem ve státě nebo osoba právně nebo fakticky kontrolovaná či financovaná státem, vůči němuž uplatňuje mezinárodní sankce OSN, EU nebo ČR, nebo který se podílí na krizovém stavu na straně Objednatele a jedná proti zájmům ČR nebo NATO. Pakliže takové okolnosti nastanou dodatečně po uzavření této Smlouvy, Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) dnů od vzniku takové události, obstarat výměnu takového poddodavatele a oznámit to ve stejné lhůtě Odběrateli. Porušení povinnosti Dodavatele dle tohoto odst. 4.6 této Smlouvy se považuje za podstatné porušení této Smlouvy a zakládá právo Odběratele od této Smlouvy odstoupit.

5. Trvání a ukončení Smlouvy

- 5.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to ode dne nabytí její účinnosti.
- 5.2. Smluvní strany mohou tuto Smlouvu ukončit písemnou dohodou v souladu s ust. § 1981 Občanského zákoníku, přičemž účinky ukončení této Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.
- 5.3. Tato Smlouva může být dále ukončena způsobem stanoveným ve VOP.
- 5.4. Oprávnění Odběratele vyplývající z Podlicence získaná na základě této Smlouvy zůstávají Odběrateli zachována i po ukončení této Smlouvy. V případě ukončení této Smlouvy před uvedením HELIOS Nephrite do Rutinního provozu je Dodavatel povinen vrátit Cenu v celém rozsahu Odběrateli.
- 5.5. Ukončením této Smlouvy způsobem stanoveným v této Smlouvě nebo VOP není dotčen nárok Dodavatele na zaplacení plnění poskytnutého řádně a včas na základě této Smlouvy, a to až do okamžiku jejího ukončení.
- 5.6. Ukončením této Smlouvy způsobem stanoveným v této Smlouvě nebo VOP dále nejsou dotčeny nároky na náhradu škody a další sankční nároky (úrok z prodlení apod.).

6. Důvěrnost informací

- 6.1. Žádná ze smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o podmínkách této Smlouvy a souvisejících s touto Smlouvou, jejichž obsahem mohou být důvěrné informace, osobní a citlivé údaje, informace týkající se obchodního tajemství, technologie nebo know-how, s výjimkou povinnosti poskytovat informace podle zvláštních předpisů, např. zveřejnění smlouvy v Registru smluv.
- 6.2. Závazky podle předchozího odstavce tohoto článku zůstávají v platnosti i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 6.3. Smluvní strany si ujednaly, že osobou, která Smlouvu do Registru smluv zašle, je-li dána povinnost Smlouvu v Registru smluv zveřejnit, bude Odběratel. V případě porušení této povinnosti odpovídá Odběratel Dodavateli za škodu.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak, mohou být jakékoli změny či doplnění této Smlouvy provedeny pouze po vzájemném projednání formou písemných číslovaných dodatků signovaných smluvními stranami. Za změnu Smlouvy se nepovažuje změna identifikačních či kontaktních údajů. Takové změny si smluvní strany oznamují prostřednictvím e-mailové komunikace.
- 7.2. Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami.

- 7.3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom (1) vyhotovení obdrží Dodavatel a po jednom (1) vyhotovení Odběratel. Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel tuto smlouvu uveřejní v souladu se zákonem 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, v registru smluv. Tato Smlouva nabývá účinnosti okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 7.4. Smluvní strany prohlašují a svým vlastnoručním podpisem stvrzují, že si celou tuto Smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, jejímu obsahu rozumí a na důkaz správnosti shora uvedeného a své pravé, svobodné a vážné vůle připojují své vlastnoruční podpisy.

Seznam příloh, jež tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

Příloha č. 1: Specifikace sjednaného rozsahu podlicence HELIOS Nephrite

Příloha č. 2: Všeobecné obchodní podmínky Dodavatele

V Praze dne

V Praze dne

Za odběratele

Za dodavatele

.....
Mgr. Ivo Jupa
Ředitel národního
pedagogického institutu

.....
Ing. Pavel Vošahlík
předseda představenstva

.....
Jakub Platil
Člen představenstva

Příloha č. 1: Specifikace sjednaného rozsahu podlicence HELIOS Nephrite

HELIOS Nephrite bude dodán s databázemi pro následující společnosti (jedna právnická osoba = jedna instalace/databáze):

Č.	Název společnosti	IČ	Sídlo
1	Národní pedagogický institut České republiky (zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)	45768455	Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1

Rozsah podlicence

ZÁKLAD

PODPORA WORKFLOW

ÚČETNICTVÍ

FAKTURY PŘIJATÉ

FAKTURY VYDANÉ

POKLADNA

BANKA

MAJETEK

ZAKÁZKA

MZDY

PERSONALISTIKA

Finance – Řízení cashflow – standard

Smlouvy

Kniha jízd

Práce na projektu, neomezená multilicence

Podmíněné závazky a pohledávky ze smluv

Rozpočet

Výkaznictví (Fenix)

Spisová služba HELIOS

EDM – Electronic document management

HELIOS – propojení na spisovou službu HELIOS

Podpora pro čárové kódy v HELIOS

SW pro datový terminál – 2 ks

Nástroje přizpůsobení HELIOS

Spisová služba HELIOS

EDM – Electronic document management

HELIOS – propojení na spisovou službu HELIOS

Podpora pro čárové kódy v HELIOS

SW pro datový terminál – 2 ks

Nástroje přizpůsobení HELIOS


Využití licence Helios INUVIO – zpracování mezd příspěvkové organizace

Jazyková lokalizace

HELIOS Nephrite bude dodán v české legislativní a jazykové lokalizaci, a to včetně elektronické dokumentace.

Konkurenční uživatelé

Počet současně přistupujících Konkurenčních uživatelů: Smluvní strany se dohodly, že podlicence HELIOS Nephrite, a tedy i přístup do HELIOS Nephrite, je omezen na maximálně 30 Konkurenčních uživatelů (jedná se o souhrnný počet platný pro celkový rozsah podlicence).

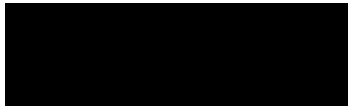


VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY pro produkt HELIOS Nephrite (dále též jako „VOP“)

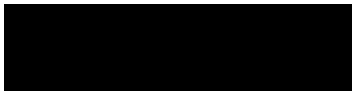
OBSAH:

1. DEFINICE POUŽITÝCH POJMŮ

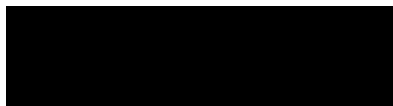
- 1.1. Akceptace: postup, kterým Odběratel odsouhlasí obsah a rozsah Dodavatelem poskytnutých služeb či jejich části nebo kvalitu jinak specifikovaného předmětu akceptace a na základě kterého vzniká Dodavateli nárok na finanční plnění, není-li mezi stranami sjednáno jinak. Výsledek Akceptace je popsán v Akceptačním protokolu.
- 1.2. Akceptační protokol: dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Akceptace a zpravidla také vyjádření Smluvních stran o hodnocení rozsahu a kvality předmětu Akceptace. Akceptační protokol je sepsán na základě předem dohodnutých podmínek Akceptace, včetně kategorizace Vad, které jsou důvodem pro neakceptaci, a kategorizace Vad, které vedou k Akceptaci s výhradou. Akceptační protokol vyjadřuje nepochybný souhlas smluvních stran s obsahem dokumentu nebo s rozsahem a kvalitou částí provedených prací, tedy s předmětem Akceptace.
- 1.3. Aktuální verze: poslední platná verze, distribuovaná dle podmínek příslušné Smlouvy a těchto VOP řádným mechanismem Dodavatele; jedná se zpravidla o (i) HELIOS Nephrite nebo některou z jeho částí anebo (ii) Dokumentaci. Verze se uvádí včetně verze tzv. Patche a HotPatche.
- 1.4. Analýza požadavků: dokument, který vychází z Definice projektu nebo nabídky a dále Definici projektu rozvíjí zejména následovně: (i) v popisu uživatelských požadavků, včetně analýzy, co je standard použitého řešení, resp. odchylek od něj, (ii) základním popisem procesů, včetně popisu odchylek od standardu a (iii) popisem realizace odchylek od standardu použitého řešení, tj. např. popisem programových úprav, nastavení, včetně způsobu a podmínek jejich provedení. Spolu s dalšími dokumenty je součástí Projektové dokumentace.
- 1.5. Aplikace Hotpatche: Dodavatelem přesně popsany postup v těchto VOP, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel aplikuje předané datové soubory Hotpatche do adresářů HELIOS Nephrite a zajišťuje tak zrychlenou aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.6. Aplikace Patche: Dodavatelem přesně popsany postup v těchto VOP, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.7. Aplikace Upgrade: Dodavatelem přesně popsany postup v těchto VOP, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci nové verze HELIOS Nephrite do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.8. Aplikace zákaznického balíčku: obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Odběratele na základě jeho požadavku a podle jeho specifických podmínek a potřeb.
- 1.9. Autorský zákon: zákon České republiky č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 1.10. Ceník služeb: aktuální ceník služeb Dodavatele, který je uveden v příslušné Smlouvě (nebo na který příslušná Smlouva odkazuje) a který je nejčastěji vyjádřen v hodinové sazbě.
- 1.11. Další oprávnění uživatelé: právnické, popř. fyzické osoby, které jsou ve smyslu Zákona o obchodních korporacích majetkově propojeny s Odběratelem a současně jsou specifikovány v příslušné Smlouvě.
- 1.12. Definice projektu: základní dokument projektu, který je vytvořen za součinnosti Odběratele a Dodavatele před zahájením nebo v rámci projektu a který obsahuje specifikaci rozsahu, cíle projektu a parametry potřebného HW vybavení a standardního SW potřebného k realizaci projektu. Spolu s dalšími dokumenty je součástí Projektové dokumentace.
- 1.13. Dodavatel: společnost HELIOS Partner a.s.
- 1.14. Dokumentace: dokumentace HELIOS Nephrite vytvářená Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, a poskytovaná v rámci podlicence HELIOS Nephrite v elektronické podobě (není-li dohodnuto jinak).
- 1.15. Dokup: je Dodavatelem specifikovaný postup, jehož provedením Dodavatel zavede do HELIOS Nephrite u Odběratele soubor funkcionalit objednaných a zaplacených Odběratelem.
- 1.16. Dovyvoj: zpoplatněná dodávka individualizovaného programového řešení dle požadavku Odběratele. Při zakázkovém Dovyvoji se zpravidla jedná o soubor funkcionalit, jenž Dodavatel dodá formou zakázkového souboru, zpravidla pod názvem „knihovna“. Obsahem knihovny může být například zakázková šablona HELIOS Nephrite, zakázková třída HELIOS Nephrite, zakázková funkce HELIOS Nephrite, funkce manažerského rozhraní HELIOS Nephrite, OLAP datová kostka či jiné prvky HELIOS Nephrite.
- 1.17. Extranet: informační internetový portál Koncového dodavatele pro registrované zákazníky a Partnery Koncového dodavatele a registrované zákazníky Dodavatele, tj. i pro Odběratele. Poskytuje nové verze, včetně dokumentace a informací o nových verzích HELIOS Nephrite, a další provozní agendy.
- 1.18. Funkční test: základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Dodavatele. Na základě výsledků Funkčního testu jsou provedeny změny konfigurace tak, aby funkčnost odpovídala specifikacím definovaným v příslušné Smlouvě. Vykonává ho Dodavatel.
- 1.19. Harmonogram prací: funkčně a věcně navazující a vzájemně provázaný sled činností, které musí být provedeny k řádnému, včasnému a úspěšnému provedení a dokončení projektu s návazností na fakturaci dílčích plnění.



- 1.20. HELIOS Nephrite: informační systém (soubor počítačových programů) pro tzv. Enterprise Resource Planning (ERP) s obchodním názvem HELIOS Nephrite, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Koncový dodavatel. Nejsou-li písemně sjednány dodatečné programové úpravy, je rozsah funkcionality jednotlivých částí HELIOS Nephrite specifikován ve standardní dokumentaci, která je uvedena na webových stránkách Koncového dodavatele. S HELIOS Nephrite mohou tvořit součást (či k němu funkčně náležet) také jiné počítačové programy (včetně počítačových programů třetích stran).
- 1.21. HELIOS Open: síť autorizovaných smluvních partnerů Koncového dodavatele pro poskytování vývojových, konzultačních, implementačních a integračních služeb a Maintenance, se společným procesem odborné certifikace v rámci HELIOS Nephrite.
- 1.22. HelpDesk: souhrn nástrojů Dodavatele určený mimo jiné pro komunikaci, výměnu dokumentů a další provozní agendy Dodavatele pro Odběratele, registrované zákazníky a Partnery (např. Tiket, elektronická pošta, fax, Extranet).
- 1.23. Hotline: telefonická, on-line nebo e-mailová služba Dodavatele pro Odběratele, zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání HELIOS Nephrite.
- 1.24. Hotpatch: Patch obsahující opravy a úpravy konkrétní standardní funkcionality. Oprava nebo úprava zahrnutá do Hotpatche je zároveň zahrnutá do následujícího Patche. Hotpatch je uvolňován v závislosti na potřebě oprav a úprav, zpravidla v týdenních cyklech.
- 1.25. Chyba: chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho částí v průběhu Implementace a/nebo migrace z HELIOS Green (tedy před Rutinním provozem), které odporuje funkcionalitě deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci a které probíhá v rozporu s chováním HELIOS Nephrite uvedeném v Testovacích scénářích uvedených v Analýze požadavků.
- 1.26. Implementace: proces nasazení HELIOS Nephrite (u Odběratele či u Odběratelem určených subjektů) konkretizovaného na základě Projektové dokumentace a jeho uvedení do Rutinního provozu v rozsahu a krocích stanovených Smlouvou o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (resp. Smlouvou o spolupráci a Implementaci) a jejími přílohami. Implementace probíhá prostřednictvím provedení Implementačních služeb.
- 1.27. Implementační metodika: interní dokument Dodavatele představující souhrn pracovních postupů, pokynů a dokumentů určujících způsob poskytnutí Implementačních služeb jak v jednotlivých fázích projektu, tak i projektu jako celku, vedoucí k úspěšnému dokončení Implementace. Jedná se zejména o strukturu řízení projektu, eskalační proceduru, dokumenty jednotlivých fází projektu a formality projektu, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídicích struktur projektu a implementačních týmů, změnové listy, Předávací a Akceptační protokoly.
- 1.28. Implementační služby: činnosti a služby směřující k dokončení Implementace.
- 1.29. Informační zdroje: zejména webové stránky Dodavatele, partnerská sekce webových stránek Dodavatele, Extranet, popř. další elektronické zdroje spravované Dodavatelem.
- 1.30. Klíčový obchodní partner: subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v některé ze Smluv.
- 1.31. Klíčový uživatel: pracovník Odběratele odpovědný za Rutinní provoz HELIOS Nephrite v určité svěřené oblasti funkcionality HELIOS Nephrite (modulu) a za testování změn funkcionality přiděleného modulu v Testovacím prostředí, zodpovědný zpravidla za školení Koncových uživatelů.
- 1.32. Komplexní test: konečné ověření zákaznické funkčnosti HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí Odběratele před zahájením Rutinního provozu. Vykonává ho Odběratel s podporou Dodavatele.
- 1.33. Koncový dodavatel: společnost Asseco Solutions, a.s., IČ 64949541, sídlem Česká republika, Praha 4, Zelený pruh 1560/99, 14002.
- 1.34. Koncový uživatel (Uživatel): pracovník Odběratele nebo Klíčového obchodního partnera, který má přidělena přístupová práva do HELIOS Nephrite.
- 1.35. Konkurenční uživatel: jedná se o každého uživatele, který se přihlásí do HELIOS Nephrite a tím užívá jednu podlicenci Konkurenčního uživatele do doby, než se ze systému HELIOS Nephrite odhlásí.
- 1.36. Konzultant: pracovník Dodavatele plnící úkoly související s Implementací HELIOS Nephrite a poskytováním dalších konzultačních služeb.
- 1.37. Maintenance: služby poskytované Odběrateli v post-implementační fázi, které jsou předmětem Podlicenční smlouvy a smlouvy o Maintenance (resp. Podlicenční smlouvy). Dělí se na standardní Maintenance a nadstandardní Maintenance a jejich rozsah a forma poskytování je specifikována v příloze č. 1 těchto VOP. Postupy pro poskytování Maintenance pak určují Provozní podmínky (viz příloha č. 2 těchto VOP).
- 1.38. Nástroj QA: nástroj pro evidenci rizik, procesů, Testovacích scénářů, plán testování a výstupy z testování. Nástroj QA může představovat integrální součást HELIOS Nephrite nebo je součástí Extranetu.
- 1.39. Neoprávněná reklamacie: Reklamacie uplatněná Odběratelem na Vadu, která není Reklamovatelnou vadou (a tedy je vzniklou z důvodů ležících na straně Odběratele).
- 1.40. Občanský zákoník: zákon České republiky č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.41. Obecné nařízení GDPR: Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 1.42. Odběratel: uživatel produktů a služeb Dodavatele.
- 1.43. Oprávněná reklamacie: Reklamacie uplatněná Odběratelem na Reklamovatelnou vadu (tj. Vadu vzniklou z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů).
- 1.44. Partner: certifikovaný člen partnerské sítě HELIOS Open.
- 1.45. Patch: programový soubor vytvořený Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem, jehož aplikací do HELIOS Green získá Odběratel v období mezi dvěma verzemi HELIOS Green, za podmínek uvedených ve VOP nebo příslušné Smlouvě, kumulativně všechny opravy a úpravy standardní funkcionality. Patch zahrnuje kumulativně drobné opravy a dílčí změny funkcionality pro danou verzi HELIOS Green, většinou bez zásahu do datového modelu.
- 1.46. Pilotní test: základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Odběratele. Vykonává ho Odběratel (jeho vyskolení Klíčový uživatelé).
- 1.47. Povinný patch: Patch, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel v období mezi dvěma verzemi HELIOS Nephrite, za podmínek uvedených ve VOP nebo příslušné Smlouvě, kumulativně všechny významné systémové a aplikační změny, jakož i všechny opravy a úpravy standardní funkcionality. Povinný patch může obsahovat změny funkcionality, které zasahují do datového modelu.



- 1.48. Požadavek: Požadavek na rozšíření, úpravu nebo změnu funkčnosti HELIOS Nephrite nad rámec funkčnosti dodaného HELIOS Nephrite. Řeší se individuálně na základě samostatně uzavřené Smlouvy nebo objednávky.
- 1.49. Pracovní den: dny v kalendářním týdnu, a to pondělí až pátek v době mezi 08:00 hod. a 17:00 hod. (pracovní hodiny), s výjimkou dnů pracovního klidu (tj. státních svátků a ostatních svátků), nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 1.50. Produkční prostředí: provozní prostředí tvořené hardwarem, operačním systémem, komunikačním prostředím, databází, HELIOS Nephrite včetně jeho nastavení a uživatelských dat, ve kterém uživatelé užívají HELIOS Nephrite s plnou funkčností v Rutinním provozu.
- 1.51. Projektová dokumentace: souhrn dokumentů určujících podobu, rozsah a způsob provedení Implementace. Zpravidla se jedná o dokumenty Definice projektu, Analýza požadavků, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídicích struktur projektu, zápisy z jednání v rámci Změnového řízení, Předávací protokoly a Akceptační protokoly.
- 1.52. Projektový manažer: Osoba oprávněná plánovat a koordinovat činnosti v rámci Implementace, úkolovat členy projektového týmu a vymáhat plnění a součinnost ostatních smluvních stran. Každá ze Smluvních stran jmenuje pro potřeby Implementace svého Projektového manažera, který je vybaven příslušnou pravomocí k vykonávání výše uvedených činností. V případě migrace z HELIOS Green na HELIOS Nephrite může tyto pravomoci a zodpovědnosti zastávat rovněž vedoucí migrace.
- 1.53. Provozní podmínky: souhrn práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s poskytováním Maintenance. Jsou součástí těchto VOP jako příloha č. 2.
- 1.54. Předání: postup, ve kterém jedna Smluvní strana předá a druhá Smluvní strana převezme jakýkoliv dokument nebo výsledek celku či části prací a/nebo služeb Dodavatele ke studiu nebo připomínkování. O Předání sepíše Smluvní strany Předávací protokol.
- 1.55. Předávací protokol: dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Předání. Předávací protokol nevyjadřuje souhlas přebírající Smluvní strany s obsahem předmětu předání, nýbrž pouze potvrzení skutečnosti, že k takovému předání a převzetí došlo.
- 1.56. Quality Assurance (QA): popis standardizovaného procesu testování HELIOS Nephrite a přehled rolí a zodpovědností Dodavatele a Odběratele v průběhu testování tak, aby byla zajištěna kontinuální kvalita HELIOS Nephrite a splnění požadavků Odběratele na funkčnost HELIOS Nephrite stanovených Smlouvou. QA představuje způsob, jak předcházet Chybám nebo Vadám HELIOS Nephrite a rovněž slouží k řízení a kontrole bezpečného provedení změn v HELIOS Nephrite Odběratele formou Patche, Povinného patche, Hotpatche, Quickbuildu nebo Upgrade. QA naopak neupravuje řešení Požadavků, dotazů nebo Změnového řízení. Aktuální znění QA je k dispozici ve veřejně přístupné části webových stránek Koncového dodavatele (na <https://products.helios.eu/helios-nephrite-metodika>).
- 1.57. QuickBuild: rychlé úpravy a opravy HELIOS Nephrite prostřednictvím zveřejnění na Extranetu nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou Odběrateli. QuickBuild může být vytvořen vždy jen pro konkrétní Patch nebo Hotpatch.
- 1.58. Realizační tým: tým pro řešení provozních situací a k řešení případných problémů při Implementaci a následném provozování HELIOS Nephrite. Realizační tým se vytváří ze zástupců obou Smluvních stran a jeho složení a případné zvláštní kompetence jednotlivých rolí (nad rámec těchto VOP) jsou definovány příslušnou Smlouvou.
- 1.59. Reklamacce: uplatnění odpovědnosti za Vady Odběratelem. Reklamacce může být oprávněná (viz Oprávněná reklamacce) či neoprávněná (viz Neoprávněná reklamacce).
- 1.60. Reklamovatelná vada: Vada, která vznikne z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů.
- 1.61. Rutinní provoz: stav HELIOS Nephrite, který umožňuje Odběrateli provozovat na tomto systému jeho běžnou činnost v základním rozsahu bez ohledu na míru uživatelského komfortu.
- 1.62. Smlouva: představuje písemnou dohodu uzavřenou mezi Odběratelem a Dodavatelem, podepsanou statutárními orgány (zmocněnými zástupci) obou Smluvních stran, příp. zmocněnců, včetně všech jejích dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva může jako samostatnou přílohu obsahovat definice dalších pojmů, o nichž se v těchto VOP nehovoří. Základními typy Smluv jsou:
 - a) Smlouva o Definici projektu
 - b) Smlouva o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (případně zvlášť Smlouva o Analýze požadavků; Smlouva o spolupráci a Implementaci)
 - c) Podlicenční smlouva a smlouva o Maintenance (případně zvlášť Podlicenční smlouva; Smlouva o Maintenance)
 - d) Zpracovatelská smlouva (upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů)
- 1.63. Smluvní strana: smluvní strany uzavřené Smlouvy, ať už v jednotném či množném čísle, tj. Dodavatel a Odběratel, a to společně a/nebo podle kontextu kterýkoli z nich.
- 1.64. Správce HELIOS Nephrite: osoba určená Odběratelem odpovědná za Rutinní provoz HELIOS Nephrite jako celku po jeho Implementaci; rozsah odpovědností a znalostí Správce HELIOS Nephrite a obsah jeho školení je uveden v příloze č. 2 těchto VOP.
- 1.65. Školící den: časová jednotka v rozsahu (délce) nejvýše šesti (6) po sobě jdoucích pracovních hodin s nutnými přestávkami, a to v Pracovní den.
- 1.66. Školící prostředí: prostředí pro účely školení, specifikované obdobně jako Testovací prostředí.
- 1.67. Technický správce HELIOS Nephrite: osoba určená Odběratelem odpovědná za technickou stránku Rutinního provozu HELIOS Nephrite jako celku po jeho Implementaci; rozsah odpovědností a znalostí Technického správce HELIOS Nephrite a obsah jeho školení je uveden v příloze č. 2 těchto VOP.
- 1.68. Technologické nároky HELIOS Nephrite: specifikace základních technických požadavků pro provoz HELIOS Nephrite, která je uvedena na webových stránkách Koncového dodavatele a která může být upřesněna/doplněna ve Smlouvě. V případě, že je HELIOS Nephrite užíván Odběratelem na výpočetní technice neodpovídající této specifikaci, Dodavatel neručí za správný chod HELIOS Nephrite (např. za rychlost systému) a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Vady, které se objeví v důsledku této skutečnosti. V důsledku neustálého vyvoje v oblasti IT se Technologické nároky HELIOS Nephrite v čase mění.
- 1.69. Testovací prostředí: takové prostředí, ve kterém je možné simulovat užívání HELIOS Nephrite za stejných podmínek jako v Produkčním prostředí, avšak bez závažných nevratných následků jako v Produkčním prostředí.
- 1.70. Testovací scénář: jedná se o proces, podproces nebo dílčí činnost Uživatele v HELIOS Nephrite, která je předmětem testování.



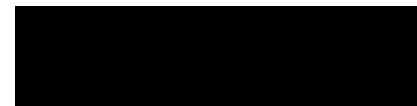
- 1.71. Tiket: Požadavek Odběratele vzniklý buď během Implementace nebo ve fázi Rutinního provozu. Rozlišuje se principiálně na Vady, Požadavky, dotazy a ostatní. Požadavky mohou být jak placené, tak neplacené. Způsob jejich vypořádání se řídí podmínkami sjednané Maintenance.
- 1.72. Upgrade: programový soubor vytvořený Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem pro Odběratele, jehož aplikaci do HELIOS Nephrite získá Odběratel za podmínek uvedených v těchto VOP nebo v příslušné Smlouvě novou verzí HELIOS Nephrite se všemi standardními funkcionalitami HELIOS Nephrite zahrnutými do Upgrade Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem. Upgrade zahrnuje zásadní změny funkčnosti spolu se změnami datového modelu. Vyžaduje testování rozsáhlých skupin procesů. Upgrade probíhá maximálně jednou (1x) ročně.
- 1.73. Vada: chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho částí v Rutinním provozu, které odporuje funkcionalitě deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci.
- 1.74. Zákon o obchodních korporacích: zákon České republiky č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.75. Změna konfigurace: zahrnuje takové změny nastavení a funkcionality HELIOS Nephrite, které předpokládaným způsobem vyvolají změnu chování HELIOS Nephrite.
- 1.76. Změnové řízení: Změnovým řízením se rozumí postup při realizaci změny oproti dohodnutému postupu nebo řešení, které je zahrnuto v rozpočtu a časovém harmonogramu. Změnové řízení tedy může znamenat změnu Harmonogramu prací, předmětu plnění a sjednané ceny za plnění dle Smlouvy. Případně zvláštní kompetence v rámci Změnového řízení jsou sjednány ve Smlouvě o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (resp. Smlouvě o spolupráci a Implementaci).
- 1.77. ZZOU: Zákon České republiky č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění

2. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

- 2.1. Dodavatel se zavazuje, v rozsahu a za podmínek dle platných smluvních vztahů s Odběratelem, poskytovat Odběrateli Maintenance v souladu s popisem a podmínkami služby uvedenými v příloze č. 1 a příloze č. 2 těchto VOP.
- 2.2. Dodavatel se zavazuje dodržovat následující podmínky stran legislativních změn, jež jsou součástí standardní Maintenance. Dodavatel se zavazuje HELIOS Nephrite aktualizovat v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v HELIOS Nephrite v dále uvedeném rozsahu, v termínu, který je nezbytný pro zpracování dat aktualizovanou legislativní změnou a za podmínky, že informace o legislativní změně budou zveřejněny zákonným způsobem s dostatečným předstihem před účinností takové změny. S aktualizovanou verzí HELIOS Nephrite se Dodavatel zavazuje dodat popis jeho změn. Pro případ pochybností bere Odběratel na vědomí, že nárok na bezplatnou aktualizaci HELIOS Nephrite při změně legislativy vzniká Odběrateli při kumulativním splnění následujících tří (3) podmínek:
 - a) nutnost aktualizace je vyvolána legislativní změnou;
 - b) Odběratel nemá vůči Dodavateli žádný neuhrazený finanční závazek po splatnosti za Maintenance HELIOS Nephrite;
 - c) Odběratel má nainstalované všechny Patche, Povinné patche aj. povinné aktualizace HELIOS Nephrite.V případě, že nebudou kumulativně splněny všechny tyto podmínky, je Odběratel povinen za takovouto aktualizaci (plnění) uhradit Dodavateli cenu uvedenou v Ceníku služeb. Pro takový případ si Dodavatel písemně vyžádá od Odběratele souhlas se zahájením prací na předmětné zpoplatněné aktualizaci. Spolu s žádostí o souhlas mu zašle kvalifikovaný odhad nákladů (typicky v člověkohodinách). V případě, že Odběratel neudělí Dodavateli souhlas se zahájením prací na zpoplatněné aktualizaci do čtrnácti (14) kalendářních dnů od obdržení výzvy k udělení tohoto souhlasu, má se za to, že souhlas nebyl udělen. Aktualizace se provádí formou Patche nebo HotPatche.
Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Dodavatel není povinen poskytovat službu aktualizace k těm částem HELIOS Nephrite (vč. Dovývoji), ke kterým Odběratel nehradí poplatek za Maintenance.
Pro vyloučení pochybností se dodáním aktualizace rozumí dodání nezbytně nutných úprav aplikace v rozsahu standardní Implementace, a to formou vystavení instalačního balíčku nebo Patche ke stažení. Z bezplatného dodání je vyloučena instalace a konfigurace v prostředí Odběratele, stejně tak i jakékoli dodatečné zákaznické úpravy.
- 2.3. Dodavatel se zavazuje:
 - 2.3.1 dodržovat vnitřní bezpečnostní a jiné předpisy Odběratele, resp. subjektů, u nichž Implementace probíhá, pokud s takovými vnitřními předpisy byl Dodavatel řádně seznámen;
 - 2.3.2 vykonávat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy prostřednictvím dostatečného počtu pracovníků, kteří budou tvořit Realizační tým a budou disponovat dostatečnou kvalifikací;
 - 2.3.3 při provádění Implementačních služeb neporušit, neomezit ani neohrozit činnost a oprávněné zájmy Odběratele.

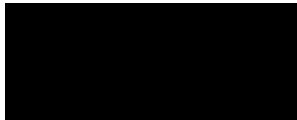
3. PRÁVA A POVINNOSTI ODBĚRATELE

- 3.1. Odběratel má právo užívat dodaný HELIOS Nephrite v rozsahu dohodnutém těmito VOP, příslušnou Smlouvou, v souladu s licenčním ujednáním.
- 3.2. Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platform tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům HELIOS Nephrite a Podporovaným platformám, to vše za předpokladu poskytnutí součinnosti ze strany Dodavatele.
- 3.3. Odběratel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na účet Dodavatele.
- 3.4. Odběratel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Dodavateli případné změny údajů o Odběrateli a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 3.5. Za účelem diagnostiky Chyb a/nebo Vad a/nebo poskytování Maintenance umožní Odběratel pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení do svého HELIOS Nephrite podle specifikace Dodavatele. V případě, že Odběratel neumožní vzdálené připojení do svého systému, je povinen



nést všechny náklady spojené s diagnostikou Vad nebo poskytnutím dílčích služeb Maintenance, pokud se tyto prováděly jiným dohodnutým způsobem. Dodavatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Odběrateli z důvodu neumožnění vzdáleného připojení.

- 3.6. Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Produkční prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche v Produkčním prostředí Odběratele. Při nenasazení Povinného patche do Produkčního prostředí nejpozději do šesti (6) měsíců od jeho vydání neručí Dodavatel za správný chod HELIOS Nephrite a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Vady, které se objeví v důsledku této skutečnosti. Pro případ pochybností platí, že Maintenance se vztahuje jen na poslední update.
- 3.7. Odběratel se zavazuje při uplatnění změn v HELIOS Nephrite formou Patche, Povinného patche, Hotpache, Quickbuildu nebo Upgrade postupovat v souladu s QA.
- 3.8. Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s QA. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche nebo jednoho Povinného patche zpětně v Testovacím prostředí Odběratele.
- 3.9. Odběratel se zavazuje:
 - 3.9.1 respektovat podmínky užití HELIOS Nephrite stanovené v Dokumentaci a těchto VOP;
 - 3.9.2 zajistit správu HELIOS Nephrite výhradně Správcem HELIOS Nephrite vyskoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového dodavatele;
 - 3.9.3 v případě zajištění správy HELIOS Nephrite Správcem HELIOS Nephrite se Odběratel zavazuje zajistit pro tuto roli osobu s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v těchto VOP;
 - 3.9.4 zajistit, s cílem eliminovat vznik Vad, aby byl HELIOS Nephrite obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyskoleni Dodavatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;
 - 3.9.5 provozovat HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům HELIOS Nephrite;
 - 3.9.6 provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů HELIOS Nephrite (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Dodavatelem;
 - 3.9.7 zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání HELIOS Nephrite a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání HELIOS Nephrite;
 - 3.9.8 provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu HELIOS Nephrite;
 - 3.9.9 umožnit Dodavateli vzdálené připojení do HELIOS Nephrite a získání zálohy databáze HELIOS Nephrite pro nutné případy dohledání Vad v datech nebo parametrizaci HELIOS Nephrite a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci HELIOS Nephrite; v případě že toto Odběratel neumožní, uhradí Dodavateli náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Odběratele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě);
 - 3.9.10 zajistit instalaci a provoz technické infrastruktury potřebné pro provoz a Implementaci HELIOS Nephrite, a to v rozsahu dle těchto VOP a příslušných Smluv;
 - 3.9.11 vyčlenit dostatečný počet pracovníků, disponujících příslušnou kvalifikací, kteří budou tvořit Realizační tým dle potřeb příslušných Smluv a vytvořit těmto pracovníkům podmínky pro stanovenou součinnost s Dodavatelem;
 - 3.9.12 předat Dodavateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Dodavatele vyplývajících z uzavřených Smluv, Dodavatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiných údajů, než které mu Odběratel poskytne;
 - 3.9.13 umožnit v nezbytném rozsahu vstup pracovníkům Dodavatele, kteří se podílejí na plnění předmětu příslušných Smluv, do všech prostor, ve kterých k plnění předmětu příslušných Smluv dochází, a v nezbytných případech i mimo běžnou pracovní dobu Odběratele, po předchozí dohodě, popřípadě i ve dnech pracovního volna a klidu a po tuto dobu nepoužívat technologicky nezbytné nutné součásti počítačové sítě pro vlastní činnost Odběratele;
 - 3.9.14 zajistit provoz technických prostředků třetích stran, pokud to pro plnění předmětu příslušné Smlouvy je nutné;
 - 3.9.15 zajistit pracovníkům Dodavatele, kteří se podílejí na plnění předmětu příslušných Smluv, odpovídající kancelářské prostory se standardním vybavením, telefonní linkou a možností síťového připojení a uzamykatelnou místnost pro uložení materiálu a přístrojů;
 - 3.9.16 zajistit vhodnou učebnu vybavenou pracovními stanicemi připojenými k serveru s HELIOS Nephrite, určenými pro školení odborného personálu Odběratele a pro konfiguraci HELIOS Nephrite, a to nejméně v počtu stanoveném Projektovou dokumentací;
- 3.10. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku není Dodavatel v prodlení s plněním svých závazků. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než třináct (14) kalendářních dnů, je pak Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.
- 3.11. Odběratel je povinen udržovat po celou dobu platnosti a účinnosti Smluv emailovou adresu uvedenou v hlavičce Smlouvy/Smluv, či v případě její změny Dodavateli prokazatelně sdělit novou emailovou adresu. Na tuto emailovou adresu budou Dodavateli doručovány důležité informace v souvislosti s těmito VOP, např. informace o plánované změně znění, změně Ceníku služeb apod. V případě porušení této povinnosti ze strany Odběratele se příslušné informační povinnosti Dodavatele považují za splněné odesláním na emailovou adresu Odběratele uvedenou v příslušné Smlouvě (resp. na naposledy sdělenou emailovou adresu).
- 3.12. Dodavatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za Vady, které nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Odběratele, pokud Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 3.13. Dodavatel neodpovídá za Vady, které byly způsobeny použitím informací předaných mu Odběratelem a Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 3.14. Vady, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Odběratele, odstraní Dodavatel v přiměřené či Smluvními stranami sjednané lhůtě na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb Dodavatele.



4. SOUČINNOST DODAVATELE A ODBĚRATELE

- 4.1. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinny o takové změně písemně (elektronicky) informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po provedení takové změny.
- 4.2. V zájmu optimálního plnění příslušné Smlouvy jsou Smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze Smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně (elektronicky) oznámit bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.3. Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Ceny za plnění uvedené ve Smlouvě (Smlouvách) nezahrnují daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 5.2. Smluvní strany sjednávají splatnost daňových dokladů (faktur) na třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejich vystavení.
- 5.3. Dojde-li k prodlení delšímu než 3 pracovní dny oproti milníkům uvedeným v Harmonogramu implementace z důvodu na straně Dodavatele, je Odběratel oprávněn uplatnit na Dodavateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % ceny díla (bez DPH) za každý pracovní den prodlení.
- 5.4. Dojde-li k uvedení systému do Rutinního provozu s prodlením delším než 3 pracovní dny (oproti Harmonogramu) z důvodu na straně Dodavatele, je Odběratel oprávněn uplatnit na Dodavateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 % ceny díla (bez DPH).
- 5.5. V případě prodlení s reakční dobou na požadavek servisní podpory je Odběratel oprávněn uplatnit na Dodavateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši: 1000 Kč za každou hodinu prodlení
- 5.6. Za splnění peněžitého závazku je považován okamžik připsání příslušné platby na účet Dodavatele anebo hotovostní úhradou Odběratele do pokladny Dodavatele.
- 5.7. Smluvní strany sjednávají, že pokud Odběratel nezaplatí jakékoli finanční plnění vyplývající z příslušné Smlouvy (Smluv) v termínu stanoveném danou fakturou, je Dodavatel oprávněn požadovat a Odběratel je povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,06 % z jistiny dlužné částky za každý, byť i započatý den prodlení.
- 5.8. Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce po tomto termínu bude považovaná za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Dodavateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla Reklamáce řešena.
- 5.9. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 5.10. Změna Ceníku služeb (neuplatní se na již objednané služby a na poplatek za poskytování Maintenance): Dodavatel má právo aktualizovat pro daný kalendářní rok Ceník služeb. O změně Ceníku služeb je Dodavatel povinen informovat Odběratele nejméně třicet (30) kalendářních dnů předem na emailovou adresu Odběratele uvedenou v hlavičce příslušné Smlouvy. Odběratel je oprávněn změnu Ceníku služeb odmítnout a příslušnou Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli. Odmítnutí změn Ceníku služeb a výpověď Smlouvy musí být Dodavateli doručeny Odběratelem nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti, jinak se k odmítnutí a výpovědi nepřihlíží. V případě, že Odběratel doručí Dodavateli v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změn Ceníku služeb bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovému odmítnutí se nepřihlíží a Odběratel je povinen hradit za poskytované plnění cenu uvedenou ve změněném Ceníku služeb.
- 5.11. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit poplatek za poskytování Maintenance uvedený ve Smlouvě (Smlouvách) v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto odstavce budou platné počínaje měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém byl HELIOS Nephrite uveden u Odběratele do Rutinního provozu.
- 5.12. Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování, dopravu apod.), pokud nebylo příslušnou Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě vykazů schválených Odběratelem a představují samostatný nárok Dodavatele.
- 5.13. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Dodavatele za Odběratelem proti jakékoli peněžitě pohledávce Odběratele za Dodavatelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá.
Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Odběratele za Dodavatelem proti jakékoli peněžitě pohledávce Dodavatele za Odběratelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá.

- 5.14. Bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele není Odběratel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za Dodavatelem, případně postoupit jakoukoliv Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající nebo jednotlivé příslušné Smlouvy.
- 5.15. Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat po Odběrateli případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přijatelné záruky v případě, že Odběratelův finanční stav nebo jeho platební historie se stane nepřijatelnou pro Dodavatele.
- 5.16. Všude tam, kde to neodporuje právním předpisům, Odběratel souhlasí s tím, že veškerá práva a pohledávky Dodavatele za Odběratelem se promlčují ve lhůtě tři (3) let.

6. DODÁNÍ PLNĚNÍ

- 6.1. HELIOS Nephrite, individuálně identifikovatelný licenčním číslem, je dodáván elektronickou formou (formou datového souboru).
- 6.2. Dodavatel se zavazuje předat datový soubor s HELIOS Nephrite Odběrateli nebo zřídit přístup k HELIOS Nephrite vzdáleným připojením za podmínek uvedených v příslušné Smlouvě.
- 6.3. Předání datového souboru s HELIOS Nephrite se zavazují Smluvní strany stvrdit podpisem Předávacího protokolu o předání a převzetí HELIOS Nephrite nebo jiným adekvátním způsobem.

7. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 7.1. Smluvní strany činí nesporným, že poskytovaná podlicence HELIOS Nephrite je nevýhradní. Odběratel a Další oprávnění uživatelé jsou oprávnění používat HELIOS Nephrite pouze pro vlastní potřebu po dobu časově neomezenou.
- 7.2. Odběratel a Další oprávnění uživatelé nejsou bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele zejména oprávněni:
- 7.2.1 jakýmkoliv způsobem HELIOS Nephrite upravovat nad rámec možností nástrojů obsažených v modulu Správa programu;
 - 7.2.2 překládat do jiných programovacích či národních jazyků nebo zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé;
 - 7.2.3 pro jiné právnické či fyzické osoby udělovat oprávnění k výkonu práva HELIOS Nephrite užít;
 - 7.2.4 ve prospěch jiných právnických či fyzických osob HELIOS Nephrite rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat jinak, než umožňuje příslušná Smlouva nebo tyto VOP;
 - 7.2.5 umožnit třetím stranám vzdálený přístup do HELIOS Nephrite ve prospěch jiných právnických či fyzických osob;
 - 7.2.6 HELIOS Nephrite rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat s nimi jinak, než jak umožňuje příslušná Smlouva nebo tyto VOP.
- 7.3. Předchozí odst. 8.2. se analogicky vztahuje také na softwarová vybavení třetích stran, pokud jsou tato předmětem příslušné Smlouvy.
- 7.4. Odběratel a Další oprávnění uživatelé berou na vědomí a souhlasí, že pokud jakýmkoli způsobem poruší licenční ujednání sjednaná příslušnou Smlouvou a/nebo těmito VOP, zejména odst. 8.2 a/nebo 8.3. těchto VOP, je takové jejich jednání považováno také za hrubé porušení Autorského zákona a Občanského zákoníku, na základě čehož je Dodavatel oprávněn požadovat a Odběratel, případně Další oprávnění uživatelé, povinni zaplatit smluvní pokutu ve prospěch Dodavatele, a to ve výši dvojnásobku (2x) celkového licenčního poplatku. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Dodavatele na případnou náhradu vzniklé újmy. Současně je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.

8. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1. Všechny dokumenty mající vztah k plnění příslušných Smluv představující vícestranné či jednostranné úkony Smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle příslušných Smluv, příslušných právních předpisů nebo na základě písemného pověření či zmocnění.
- 8.2. Doručování jednotlivých dokumentů probíhá některým ze způsobů dále uvedených:
- 8.2.1 osobně oproti potvrzení o převzetí;
 - 8.2.2 doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl nebo nebyl zastížen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl;
 - 8.2.3 elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání a/nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se Smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem;
 - 8.2.4 prostřednictvím on-line supportního nástroje Dodavatele.
- 8.3. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví příslušné Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

9. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 9.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Odběratelem a Dodavatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství

ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance Smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu příslušné Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků Smluvních stran podle podmínek příslušné Smlouvy a těchto VOP a dále dle podepsané NDA Smlouvy mezi Dodavatelem a Odběratelem.

10. ZÁRUKA, REKLAMACE A PODMÍNKY PRO PLATNOST ZÁRUKY

- 10.1. Dodavatel garantuje funkčnost dodaného HELIOS Nephrite, která plně odpovídá funkčnosti popsané v Projektové dokumentaci. V případě Reklamovatelných vad je Odběratelem oprávněn uplatnit Reklamaci ve lhůtě do 12 měsíců ode dne Akceptace Implementace HELIOS Nephrite nebo Akceptace Dovvoje. Uvedená smluvní záruka platí pouze v případě, že ke dni uplatnění nároků Odběratele z této smluvní záruky nemá Odběratel vůči Dodavateli žádné neuhrazené finanční závazky po splatnosti.
- 10.2. Vymezení záručních a reklamačních podmínek je stanoveno v Provozních podmínkách (viz příloha č. 2 těchto VOP).

11. ZÁNIK SMLOUVY

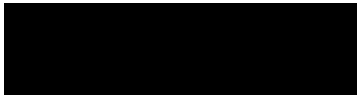
- 11.1. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:
 - 11.1.1 Odstoupením Smluvní strany od příslušné Smlouvy v případě, že (i) druhá Smluvní strana podstatně poruší ustanovení takové Smlouvy nebo tyto VOP, (ii) v případech, kdy to stanoví Smlouva nebo VOP, (iii) je na druhou Smluvní stranu prohlášen úpadek nebo vstoupí do likvidace. Odstoupení musí být uskutečněné v písemné formě. Odstoupením nezaniká povinnost druhé strany uhradit již vystavené a doručené faktury, pokud plnění takto vyfakturované bylo ke dni odstoupení poskytnuto. Odstoupením rovněž nezaniká povinnost hradiť smluvní pokuty, pokud nárok na jejich úhradu vznikl již před samotným odstoupením. Nesplacené dluhy Odběratele vůči Dodavateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Odběratelem, neuvede-li Dodavatel pozdější termín. Úhrady za již poskytnutá plnění dle příslušné Smlouvy Dodavatel po odstoupení nevrací, a to včetně úhrad za poskytnuté podlicence.

Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

 - a) prodlení Odběratele s jakoukoliv úhradou ve prospěch Dodavatele, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;
 - b) neposkytování součinnosti během Implementace, ačkoliv k tomu byl Odběratel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) vyzván a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů. Nadto se sjednává, že v případě opakovaného (tj. třetího a každého dalšího) neposkytnutí součinnosti již není Dodavatel povinen Odběrateli tuto dodatečnou lhůtu k nápravě poskytnout;
 - c) prodlení Dodavatele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Odběratel na takovéto porušování smluvních povinností Dodavatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Dodavatel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;
 - d) prodlení Odběratele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.
 - 11.1.2 Výpovědi kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.
 - 11.1.3 Způsobem uvedeným v příslušné Smlouvě nebo těchto VOP.
 - 11.1.4 Dohodou smluvních stran.
- 11.2. Odběratel je v případě ukončení Podlicenční smlouvy a smlouvy o Maintenance (resp. Smlouvy o Maintenance) oprávněn k výkonu všech licencovaných práv k HELIOS Nephrite, která měl ke dni ukončení takové Smlouvy, a to za předpokladu, že řádně a zcela uhradil veškeré licenční poplatky dle příslušné Smlouvy.

12. ZMĚNA SMLOUVY A VOP

- 12.1. Smlouvu je možné měnit stejnými formami, jakými se řídí její vznik, neuvádějí-li tyto VOP jinak.
- 12.2. Dodavatel je oprávněn navrhnout změny VOP zejména v návaznosti na změny právních předpisů, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb klientům a s ohledem na obchodní cíle Dodavatele. Dodavatel Odběrateli poskytne informace o navrhované změně VOP nejméně dva (2) měsíce před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti. Odběratel je oprávněn navrhovanou změnu VOP odmítnout a příslušnou Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavatelem. Odmítnutí navrhované změny VOP a výpověď Smlouvy musí být Dodavateli doručeny Odběratelem nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti nového znění VOP, jinak se k odmítnutí a výpovědi nepřihlíží. V případě, že Odběratel doručí Dodavateli v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změny VOP bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovému odmítnutí se nepřihlíží a platí, že Odběratel navrhovanou změnu VOP přijal s účinností ode dne účinnosti navrženého Dodavatelem. Změny VOP se týkají všech existujících i budoucích smluvních vztahů, na které VOP dopadají.



13. ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

- 13.1. Zpracování osobních údajů:
- 13.1.1 Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací Smlouvy při plnění svých povinností přijdou její pověřeni pracovníci do styku s osobními údaji ve smyslu Obecného nařízení GDPR, resp. ZZOÚ, budou s těmito osobními údaji (nad rámec povinnosti zachování mlčenlivosti dle čl. 10 těchto VOP) nakládat v souladu se všemi požadavky českého právního řádu na jejich ochranu, a to zejména s ohledem na požadavky ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR.
- 13.1.2 Pokud je zpracování osobních údajů co do právního důvodu založeno na souhlasu příslušného subjektu údajů, je zpracování těchto údajů upraveno vždy přímo ve Smlouvě nebo prostřednictvím jiného doložitelného právního aktu, přičemž je vždy stanoven předmět a doba trvání zpracování, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů, povinnosti a práva správce.
- 13.1.3 Odběratel bere na vědomí, že plnění dle Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel v takovém případě zajistí, aby takovýto subdodavatel plnil všechny povinnosti vyplývající z právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, zejména ze ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR. Dodavatel v takovém případě za plnění uvedených povinností odpovídá stejně, jako kdyby plnění poskytoval sám.
- 13.2. Zpracování jiných než osobních údajů – ustanovení tohoto odstavce se použije pouze v případě, kdy je Odběratelem právnická osoba:
- 13.2.1 Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.
- 13.2.2 Odběratel uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele za účelem zjištění programového vybavení Odběratele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.

14. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Tyto VOP jakožto i všechny příslušné Smlouvy se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.
- 14.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s těmito VOP a/nebo příslušnou Smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody Smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.
- 14.3. Pro případ rozhodování sporu mezi smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky, se Smluvní strany dle § 89a občanského soudního řádu dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu dle sídla Dodavatele, jako soudu prvního stupně.

15. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Odběratel přijetím těchto VOP dává Dodavateli dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, § 26 odst. 4 souhlas k elektronické fakturaci. Dodavatel bude daňové doklady zasílat na emailovou adresu uvedenou v hlavičce Smlouvy/Smluv, v případě její změny je Odběratel povinen Dodavateli prokazatelně sdělit novou emailovou adresu. Pokud Odběratel Dodavateli nesdělí jiný kontaktní email, budou Odběrateli doručovány daňové doklady na email uvedený v hlavičce Smlouvy dle odst. 4.11. těchto VOP.
- 15.2. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného svolení druhé strany, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 15.3. V případě rozporu příslušné Smlouvy s VOP a/nebo QA má vždy přednost úprava obsažená v dokumentu dle následujícího pořadí: 1. příslušná Smlouva, 2. QA, 3. VOP.
- 15.4. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01.2021.



PŘÍLOHA Č. 1 – ROZSAH A FORMA POSKYTOVÁNÍ MAINTENANCE

1. STANDARDNÍ MAINTENANCE

- 1.1. Standardní Maintenance zahrnuje:
 - 1.1.1. Řešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami.
 - 1.1.2. Předávání Upgrade, Patchů, Povinných patchů, Hotpatchů a QuickBuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem nebo prostřednictvím zaslání souborů elektronickou poštou Odběrateli.
 - 1.1.3. Legislativní změny podle odst. 3.2. těchto VOP.
 - 1.1.4. Upgrade HELIOS Nephrite spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Nephrite s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.
 - 1.1.5. Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Odběrateli při užívání HELIOS Nephrite formou služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami.
 - 1.1.6. Administrativní vyřízení Oprávněných reklamací v souladu s Provozními podmínkami.
 - 1.1.7. Odstraňování Reklamovatelných vad, a sice formou zásahu vzdáleným připojením do HELIOS Nephrite Odběratele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).
 - 1.1.8. Opravy dat v HELIOS Nephrite Odběratele v případě, že byly způsobeny Reklamovatelnou vadou, a sice formou zásahu vzdáleným připojením do HELIOS Nephrite Odběratele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).
 - 1.1.9. Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Nephrite provedených v HELIOS Nephrite Odběratele cestou Upgrade, aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Dovvojų (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).
 - 1.1.10. Sběr požadavků Odběratele na rozvoj funkcionality HELIOS Nephrite prostřednictvím Extranetu Koncového dodavatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Dodavatele a/nebo Koncového dodavatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje Dodavatele a/nebo Koncového dodavatele.

2. NADSTANDARDNÍ MAINTENANCE

- 2.1. Nadstandardní Maintenance zahrnuje:
 - 2.1.1. Rozšiřující školení Uživatelů HELIOS Nephrite Odběratele a konzultace k jednotlivým modulům.
 - 2.1.2. Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Nephrite.
 - 2.1.3. Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů.
 - 2.1.4. Provedení základního upgrade HELIOS Nephrite v rozsahu vymezeném v Dokumentaci.
 - 2.1.5. Odstraňování vad parametrizace funkcionality HELIOS Nephrite prováděné Odběratelem.
 - 2.1.6. Opravy dat v HELIOS Nephrite Odběratele v případě, že byly způsobeny chováním Odběratele.
 - 2.1.7. Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se HW a základního SW (operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.).
 - 2.1.8. Testování aplikovaných nových verzí, Patchů, Hotpatchů a QuickBuildů HELIOS Nephrite v Testovacím či Produkčním prostředí Odběratele.
 - 2.1.9. Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty HELIOS Nephrite Odběratele.
 - 2.1.10. Jakékoliv další služby, na kterých se Odběratel a Dodavatel dohodnou.
- 2.2. Služby nadstandardní Maintenance uvedené v předchozím odstavci je možné řešit po předchozí dohodě formou předplacených hodin, nebo na základě objednávky či samostatné Smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Odběratelem.
- 2.3. Pro předplacené služby nadstandardní Maintenance se uplatní následující pravidla:
 - 2.3.1. Nevyčerpaný objem předplacených hodin nadstandardní Maintenance je převoditelný do následujícího kalendářního čtvrtletí, pokud je toto období sjednáno dohodou obou Smluvních stran.
 - 2.3.2. Pokud na nadstandardní Maintenance poskytuje Dodavatel slevu z cen služeb dle platného Ceníku služeb, nevztahuje se tato sleva na ceny vývojových prací, cestovní výdaje a sazby za výjezd.
 - 2.3.3. Minimální fakturovatelná doba jedné konzultace v sídle Odběratele jsou tři (3) hodiny v celku.

3. FORMY POSKYTOVÁNÍ MAINTENANCE

- 3.1. Extranet a/nebo Helpdesk (vyřizování Tiketů dle Provozních podmínek)
- 3.2. Osobní konzultace (na místě, po telefonu, nástroji online komunikace) – v mimořádných situacích
- 3.3. Hotline (telefonický a emailový)
- 3.4. Zásah Dodavatele vzdáleným připojením do HELIOS Nephrite
- 3.5. Odpověď na písemný elektronický dotaz
- 3.6. Školení Uživatelů HELIOS Nephrite Odběratele
- 3.7. Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití

PŘÍLOHA Č. 2 – PROVOZNÍ PODMÍNKY

Provozní podmínky určují postupy pro poskytování Maintenance.

Konkrétní rozsah Maintenance, kterou Dodavatel poskytuje Odběrateli, je specifikován v těchto VOP a v příslušné Smlouvě.

1. NEZBYTNÁ SOUČINNOST A PŘEDPOKLAD SPRÁVNÉHO FUNKOVÁNÍ HELIOS NEPHRITE

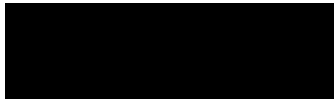
- 1.1. Pro správné fungování HELIOS Nephrite je nezbytné zajištění údržby na straně Odběratele. Odběratel je proto povinen na své straně a na vlastní náklady zajistit roli Správce HELIOS Nephrite a Technického správce HELIOS Nephrite:

	Správce HELIOS Nephrite	Technický správce HELIOS Nephrite
Popis role	Zná nastavení a konfigurace HELIOS Nephrite a reaguje na funkční požadavky Uživatelů.	Reaguje na infrastrukturní požadavky Uživatelů (výkon, bezpečnost, dostupnost). Zná HELIOS Nephrite a systémové požadavky a rovněž technické aspekty týkající se HW/SW infrastruktury. Umí spravovat HW/SW třetích stran potřebný pro provoz HELIOS Nephrite.
Prováděné operace	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analýza a tvorba workflow procesů ▪ Běžná podpora Uživatelů ▪ Importy dat (obecný import) ▪ Nastavování práv ▪ Příprava vstupních dat pro importní skripty, importní funkce, datová rozhraní ▪ Správa replikací ▪ Tvorba implicitních pohledů ▪ Tvorba integritních omezení – IOM ▪ Tvorba permanentních filtrů ▪ Tvorba pořadačů a dynamických vztahů ▪ Tvorba složitějších filtrů a generátorových šablon podle požadavků Uživatelů ▪ Tvorba tiskových šablon ▪ Tvorba UDA ▪ Tvorba UDF ▪ Údržba stromu kategorií ▪ Zavádění nových Uživatelů, jejich zařazování do kategorií 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrace aplikačního serveru ▪ Administrace SQL serveru ▪ Aplikace Patche, Hotpatche na úrovni databáze a aplikace ▪ Dostatečná operační paměť ▪ Dostatečná propustnost sítě ▪ Dostatečná rychlost disku (vzhledem k prováděným operacím) ▪ Dostatek místa na disku ▪ Instalace a upgrade základního SW serverů a stanic (aplikace service pack apod.) ▪ Instalace tenkého klienta systému HELIOS Nephrite pro jednotlivé pracovní stanice ▪ Konfigurace aplikace HELIOS Nephrite, konfigurační soubory ▪ Konfigurace HELIOS Nephrite ▪ Návrh a provoz infrastruktury pro obnovu dat (frekvence a typ backupů) ▪ Optimalizace nastavení SQL serveru vzhledem k běhu HELIOS Nephrite a případných dalších systémů ▪ Sledování zatížení serverů a jeho srovnání s HW prostředky ▪ Správa databází, počet a účel jednotlivých databází na SQL serveru ▪ Správa HW (např. změny HW konfigurace serverů i stanic) ▪ Zajištění potřebného zálohování všech provozních databází ▪ Zajištění potřebných verzí základního SW (OS, SQL, Exchange aj.) ▪ Zajištění provozu sítě (fyzické propojení počítačů a potřebná konfigurace) ▪ Zajištění správného nastavení základního SW vzhledem k HELIOS Nephrite
Povinná školení	Základní ovládání Správa systému 1	Základní ovládání Správa systému 1
Doporučená školení	Správa systému 2 Workflow (pokud je implementováno)	Správa systému 2
Komunikace s týmem HELIOS Nephrite	Hotline Hlášení pomocí procesu Tiket	Hotline Hlášení pomocí procesu Tiket

- 1.2. Dodavatel i Odběratel se zavazují dodržovat postupy specifikované v dokumentu Quality Assurance. Nedodržení QA ze strany Odběratele zbavuje Dodavatele jakékoliv odpovědnosti za případnou újmu vzniklou Odběrateli v důsledku porušení této smluvní povinnosti a Dodavatel je oprávněn v takovém případě od příslušné Smlouvy odstoupit nebo ji ukončit výpovědí bez výpovědní doby.

2. POSTUPY PŘI POSKYTOVÁNÍ MAINTENANCE

- 2.1. Poskytování služby Hotline – Poskytování služby Hotline probíhá každý pracovní den mezi 09:00–17:00 hodinou. Služba Hotline je provozována Dodavatelem prostřednictvím telefonu nebo e-mailu a je zaměřena na řešení provozních problémů a pomoc při užívání HELIOS Nephrite Odběratelem.
Aktuální kontakty na službu Hotline jsou uvedeny na webových stránkách Dodavatele.
- 2.2. Řešení Reklamací – Vyřešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami.
- 2.3. Zpracování Požadavků – Ostatní požadavky Odběratele vyplývající z provozu HELIOS Nephrite poskytuje Dodavatel následujícími postupy:
- úprava a doplnění funkcionality HELIOS Nephrite;



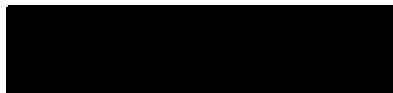
- konzultační a poradenské služby;
- školení Uživatelů nebo Správců HELIOS Nephrite

3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOTLINE

- 3.1. Služba Hotline je poskytována formou konzultace, rady či sdělení postupu telefonicky nebo e-mailem.
- 3.2. Pověřená kontaktní osoba Odběratele kontaktuje telefonicky Hotline Dodavatele a popíše svůj problém s užíváním HELIOS Nephrite.
- 3.3. Kontaktní osoba Dodavatele provede ve spolupráci s Odběratelem identifikaci a kategorizaci problému a v souladu s pravidly uvedenými v těchto Provozních podmínkách a v příslušné Smlouvě tento problém řeší.
- 3.4. Celkové trvání telefonické Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně deset (10) minut. Věcné vymezení služby Hotline je popsáno v odstavci 3.6. níže („Služba Hotline zahrnuje“).
- 3.5. V případě využití služby Hotline prostřednictvím e-mailu popíše Odběratel svůj problém a Dodavatel na něj nejpozději do druhého (2.) kalendářního dne odpoví nebo si vyžádá chybějící či upřesňující informace, které jsou nutné pro zpracování odpovědi. O průběhu Hotline provede kontaktní osoba Dodavatele zápis, který dále slouží pro interní potřeby Dodavatele. V případě, že výsledkem řešení problému je návrh na poskytnutí školení či jiné služby nad rámec platné Smlouvy, informuje o této skutečnosti Dodavatel kontaktní osobu Odběratele. Aktuální postupy poskytování služby Hotline jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.
- 3.6. Služba Hotline zahrnuje:
 - Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení HELIOS Nephrite (+/- 10 min);
 - Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti HELIOS Nephrite (+/- 10 min);
 - Metodická podpora při dohledávání Vad;
 - Metodická podpora k obejití Vady.
- 3.7. Služba Hotline nezahrnuje:
 - Hledání důvodu problému v případě následného prokázání chyby Uživatele;
 - Opravy dat;
 - Vykonání práce za Uživatele, a to ani v případě, že je třeba obejít Vadu jiným postupem;
 - Školení funkčnosti HELIOS Nephrite nad rámec drobné konzultace;
 - Konzultace, rady a zodpovídání dotazů nevyškoleného Správce HELIOS Nephrite nebo Uživatele;
 - Zpracování nových požadavků Odběratele na rozvoj HELIOS Nephrite.
- 3.8. V případě, že služba poskytovaná Odběrateli v rámci Hotline přesahuje rámec této služby, je možné pokračovat až po vzájemné dohodě kontaktní osoby Odběratele s Dodavatelem o dalším postupu a o fakturaci poskytnuté konzultace/služby. Pokud Dodavatel řeší Odběratelem hlášenou Vadu a následně je prokázána chyba Uživatele, je Dodavatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Odběrateli fakturovat podle platné Smlouvy.
- 3.9. Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn odmítnout poskytování služby Hotline v případě existence jakékoliv splatné pohledávky Dodavatele za Odběratelem starší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

4. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

- 4.1. Provozní podmínky určují postup při vyřizování Reklamací od uplatnění Reklamacce, přes její vyhodnocení, informování Odběratele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné vady Dodavatelem.
- 4.2. Dodavatel má výhradní právo stanovit, zda uplatněná Reklamacce je Reklamovatelná vada nebo Požadavek a zda mají být navrhovaná doporučení a funkčnosti zahrnuty do nových verzí HELIOS Nephrite.
- 4.3. Pro oprávněné uplatnění Vad HELIOS Nephrite je Odběratel povinen:
 - 4.3.1. respektovat podmínky užití HELIOS Nephrite stanovené v Dokumentaci a těchto VOP;
 - 4.3.2. zajistit správu HELIOS Nephrite výhradně Správcem HELIOS Nephrite vyškoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového dodavatele;
 - 4.3.3. v případě zajištění správy HELIOS Nephrite Správcem HELIOS Nephrite se Odběratel zavazuje zajistit Správce HELIOS Nephrite s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v těchto VOP;
 - 4.3.4. zajistit, s cílem eliminovat vznik Vad, aby byl HELIOS Nephrite obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Dodavatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;
 - 4.3.5. provozovat HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům HELIOS Nephrite;
 - 4.3.6. provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů HELIOS Nephrite (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Dodavatelem;
 - 4.3.7. provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu HELIOS Nephrite;
 - 4.3.8. umožnit Dodavateli vzdálené připojení do HELIOS Nephrite a získání zálohy databáze HELIOS Nephrite pro nutné případy dohledání Vad v datech nebo parametrizaci HELIOS Nephrite a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci HELIOS Nephrite; v případě že toto Odběratel neumožní, uhradí Dodavatel náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Odběratele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě).
- 4.4. Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:
 - 4.4.1. Nahlášení Reklamacce
 - Reklamaci může Odběratel uplatnit na Vady.



- Nahlášení Reklamací provádí oprávněná kontaktní osoba Odběratele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu zápisem do pořadače Tketu a postupem popsáním v Dokumentaci.
- Kategorie naléhavosti Vad:
 - A. Vadou kategorie A se rozumí vážná Vada navozující stav HELIOS Nephrite, kdy v něm není možné provádět základní úkony a Odběratel není schopen splnit své povinnosti vůči třetím osobám (jako jsou klienti, státní správa, banky). Jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce HELIOS Nephrite, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo HELIOS Nephrite.
 - B. Vadou kategorie B se rozumí střední Vada, kdy určitá funkcionality HELIOS Nephrite pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Dodavatele nahradit jinou funkcionalitou HELIOS Nephrite, byť za cenu vyšší pracnosti.
 - C. Vadou kategorie C (nedostatkem) se rozumí nezávažný nedostatek, kdy některá z funkcionalit HELIOS Nephrite není plně činná podle představ Odběratele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz HELIOS Nephrite Odběratele.
- Kategorizaci Vad provádí Dodavatel. Námitky ke kategorizaci Vad je třeba uplatnit písemně (elektronicky) do tří (3) pracovních dnů, jinak se k nim nepřihlíží. V případě neshody je rozhodnutí o kategorii Vady zajištěno eskalací.

4.4.2. Řešení Reklamací:

- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Vady jednotlivých Oprávněných reklamací jsou následující:

	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady	Lhůta pro odstranění Vady
	Nejpozději do devíti (9) pracovních hodin od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do devatenácti (19) pracovních hodin od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Vady.
	Nejpozději do dvou (2) pracovních dní od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do dvaceti (20) pracovních dní od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Vady.
	Do dvaceti (20) pracovních dní od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu HELIOS Nephrite.

- V případě prodloužení Dodavatele s odstraněním Oprávněných reklamací a bude-li takové prodloužení způsobeno z důvodů ležících výhradně na straně Dodavatele, je Odběratel oprávněn po Dodavateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z měsíční paušální ceny standardní Maintenance dle platné Smlouvy za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodloužení Dodavatele v případě Vady kategorie A, a 0,05 % z měsíční paušální ceny standardní Maintenance dle platné Smlouvy za každý pracovní den, kdy došlo k prodloužení Dodavatele v případě Vady kategorie B. Maximálně však do výše 50 % měsíční ceny poskytované standardní Maintenance dle platné Smlouvy. Povinnost Dodavatele uhradit takovou pokutu zaniká v případě, že prodloužení s odstraněním Vady nezpůsobilo prokazatelné a vážné snížení komfortu užívání HELIOS Nephrite.
- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Vady běží v Pracovní dny, lhůta pro zahájení prací začíná běžet od nahlášení Reklamací Odběratelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do pořadače Tketu na Extranetu Dodavatele. V případě, že Dodavatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůta pro zahájení prací běží od začátku následujícího Pracovního dne. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Dodavatele nebo Odběratele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění Vady a začátkem pracovní doby následujícího Pracovního dne.
- Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady pro všechny kategorie naléhavosti Vad znamená, že do uvedené doby pracovník Dodavatele telefonicky nebo elektronicky formou Tketu:
 - sdělí, zda Reklamací je uznána jako Oprávněná reklamací v kategorii naléhavosti udané Odběratelem, nebo



- sdělí, zda se jedná o Reklamaci jiné kategorie naléhavosti, nebo
- sdělí, zda se jedná o Neoprávněnou reklamaci, či zdali je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací, nebo
- položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s HELIOS Nephrite, nebo
- dohodne schůzku u Odběratele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s HELIOS Nephrite, nebo
- postoupí problém k vyřešení třetí osobě a současně bude navržen další postup, a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo jeho obejití, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci Reklamovatelné vady.
- Na řádně uplatněné Reklamace bude Odběrateli po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie, odeslána informace o Reklamaci.
- Odběratel bude v případě potřeby informován, zda byla jeho Reklamace uznána jako:
 - Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C,
 - Neoprávněná reklamace,
- nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.
- V případě Oprávněné reklamace bude Odběrateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.
- V případě Neoprávněné reklamace bude podáno vysvětlení správného postupu. Bude-li Odběratel požadovat metodickou pomoc, bude po dohodě s ním poskytnuta služba v souladu s platným Ceníkem služeb. V případě Neoprávněné reklamace má Dodavatel právo fakturovat Odběrateli vynaložené náklady a služby spojené s Neoprávněnou reklamací. Neboli Neoprávněnou reklamaci odstraní Dodavatel ve lhůtě sjednané Smluvními stranami na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb.