

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti Asseco Solutions, a.s. a ALDOR s.r.o. pro produkt HELIOS Nephrite  
(dále též jako „VOP“)

### OBSAH:

1.	Právní subjektivita ALDOR s.r.o. ....	1
2.	Definice použitých pojmů.....	1
3.	Práva a povinnosti Dodavatele.....	4
4.	Práva a povinnosti Odběratele.....	5
5.	Součinnost Dodavatele a Odběratele.....	6
6.	Cena a platební podmínky.....	6
7.	Dodání plnění .....	7
8.	Licenční ujednání.....	7
9.	Komunikace smluvních stran .....	7
10.	Ochrana důvěrných informací.....	8
11.	Záruka, Reklamace a podmínky pro platnost záruky .....	8
12.	Zánik Smlouvy .....	8
13.	Změna Smlouvy a VOP .....	9
14.	Zpracování údajů.....	9
15.	Rozhodné právo a řešení sporů.....	9
16.	Ostatní a závěrečná ustanovení .....	10
	Příloha č. 1 – Rozsah a forma poskytování Maintenance .....	11
	Příloha č. 2 – Provozní podmínky.....	12

### 1. PRÁVNÍ SUBJEKTIVITA ALDOR S.R.O.

- 1.1. ALDOR s.r.o. je právnickou osobou založenou v právní formě společnosti s ručením omezeným podle právních předpisů České republiky (dále jen „Dodavatel“).
- 1.2. Dodavatel je zapsán do obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, a to v oddílu C, vložka 57120 dne 20. 1. 1998
- 1.3. Sídlo Dodavatele je na adrese: Česká republika, Praha 4, Hlavní 1150/2, 14100
- 1.4. Identifikační číslo (IČO) Dodavatele je: 25639552
- 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) Dodavatel je: CZ25639552
- 1.6. Dodavatel má následující předměty podnikání:
  - výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení
  - výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona

### 2. DEFINICE POUŽITÝCH POJMŮ

- 2.1. **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.
- 2.2. **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 části provedených prací, tedy s předmětem Akceptace.
- 2.3. **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.
- 2.4. **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.
- 2.5. **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.
  - 2.6. **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.
  - 2.7. **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.
  - 2.8. **Aplikace zákaznického balíčku:** obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Odběratele na základě jeho požadavku a podle jeho specifických podmínek a potřeb.
  - 2.9. **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.
  - 2.10. **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.
  - 2.11. **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.
  - 2.12. **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.
  - 2.13. **Dodavatel:** společnost ALDOR s.r.o.
  - 2.14. **Dokumentace:** dokumentace HELIOS Nephrite vytvářená Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, a poskytovaná v rámci podlicence HELIOS Nephrite Odběrateli v elektronické podobě (není-li dohodnuto jinak). Dokumentace však musí vždy zaručovat minimální rozsah funkcionalit HELIOS Nephrite, které vyplývají ze Smlouvy nebo z jiných ujednání mezi Dodavatelem a Odběratelem.
  - 2.15. **Dokup:** je Dodavatelem specifikovaný postup, jehož provedením Dodavatel zavede do HELIOS Nephrite u Odběratele soubor funkcionalit objednaných a zaplacených Odběratelem.
  - 2.16. **Dovývoj:** zpoplatněná dodávka individualizovaného programového řešení dle požadavku Odběratele. Při zakázkovém Dovývoji se zpravidla jedná o soubor funkcionalit, jež 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.
  - 2.17. **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.
  - 2.18. **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.
  - 2.19. **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.
  - 2.20. **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), přičemž Dodavatel zaručuje Odběrateli, že takové jiné počítačové programy bude Odběratel v souladu s právem užívat na základě Smlouvy.
  - 2.21. **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.
  - 2.22. **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).
  - 2.23. **Hotline:** telefonická, on-line nebo e-mailová služba Dodavatele pro Odběratele, zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání HELIOS Nephrite.
  - 2.24. **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.
  - 2.25. **Chyba:** chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho částí v průběhu Implementace a/nebo migrace z HELIOS Green (tedy před Rutinním provozem), které odporuje funkcionálně deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci a které probíhá v rozporu s chováním HELIOS Nephrite uvedeném v Testovacích scénářích uvedených v Analýze požadavků.
  - 2.26. **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.
  - 2.27. **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.
  - 2.28. **Implementační služby:** činnosti a služby směřující k dokončení Implementace.
  - 2.29. **Informační zdroje:** zejména webové stránky Dodavatele, partnerská sekce webových stránek Dodavatele, Extranet, popř. další elektronické zdroje spravované Dodavatelem.
  - 2.30. **Klíčový obchodní partner:** subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v některé ze Smluv.

- 2.31. **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.
- 2.32. **Komplexní test:** konečné ověření zákaznické funkčnosti HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí Odběratele před zahájením Rutinního provozu. Vykonává ho Odběratel s podporou Dodavatele.
- 2.33. **Koncový dodavatel:** společnost Asseco Solutions, a.s., IČ 64949541, sídlem Česká republika, Praha 4, Zelený pruh 1560/99, 14002.
- 2.34. **Koncový uživatel (Uživatel):** pracovník Odběratele nebo Klíčového obchodního partnera, který má přidělena přístupová práva do HELIOS Nephrite.
- 2.35. **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.
- 2.36. **Konzultant:** pracovník Dodavatele plnící úkoly související s Implementací HELIOS Nephrite a poskytováním dalších konzultačních služeb.
- 2.37. **Maintenance:** služby poskytované Odběrateli v post-implemenční 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, pokud ze Smlouvy neplyne něco jiného. Postupy pro poskytování Maintenance pak určují Provozní podmínky (viz příloha č. 2 těchto VOP).
- 2.38. **Neoprávněná reklamac:** Reklamac uplatněná Odběratelem na Vadu, která není Reklamovatelnou vadou (a tedy je vzniklou z důvodů ležících na straně Odběratele).
- 2.39. **Občanský zákoník:** zákon České republiky č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.40. **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).
- 2.41. **Odběratel:** uživatel produktů a služeb Dodavatele.
- 2.42. **Oprávněná reklamac:** Reklamac uplatněná Odběratelem na Reklamovatelnou vadu nebo Vadu (tj. Vadu vzniklou z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů včetně důvodů majících svůj původ v HELIOS Nephrite).
- 2.43. **Partner:** certifikovaný člen partnerské sítě HELIOS Open.
- 2.44. **Patch:** programový soubor vytvořený Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel v období mezi dvěma verzemi HELIOS Nephrite, 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 Nephrite, většinou bez zásahu do datového modelu.
- 2.45. **Pilotní test:** základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Odběratele. Vykonává ho Odběratel (jeho vyškolení Klíčový uživatelé).
- 2.46. **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, změna funkcionality však nesmí zakládat rozpor se Smlouvou nebo jiným ujednáním mezi Dodavatelem a Odběratelem.
- 2.47. **Požadavek:** Požadavek na rozšíření, úpravu nebo změnu funkčnosti HELIOS Nephrite nad rámec funkčnosti HELIOS Nephrite dodaného v souladu se Smlouvou. Řeší se individuálně na základě samostatně uzavřené Smlouvy nebo objednávky.
- 2.48. **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.
- 2.49. **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.
- 2.50. **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.
- 2.51. **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.
- 2.52. **Provozní podmínky:** souhrn práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s poskytováním Maintenance. Jsou součástí těchto VOP jako příloha č. 2.
- 2.53. **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.
- 2.54. **Předávací protokol:** dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Předání. Předávací protokol nevyžaduje souhlas přebírající Smluvní strany s obsahem předmětu Předání, nýbrž pouze potvrzení skutečnosti, že k takovému Předání a převzetí došlo.
- 2.55. **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.
- 2.56. **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 či separátní dohodou mezi Dodavatelem a Odběratelem.
- 2.57. **Reklamac:** uplatnění odpovědnosti za Vady Odběratelem. Reklamac může být oprávněná (viz Oprávněná reklamac) či neoprávněná (viz Neoprávněná reklamac).
- 2.58. **Reklamovatelná vada:** Vada, která vznikne z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů včetně důvodů majících svůj původ v HELIOS Nephrite.
- 2.59. **Rutinní provoz:** stav HELIOS Nephrite, který umožňuje Odběrateli provozovat na tomto systému jeho běžnou činnost v rozsahu vyplývajícím ze Smlouvy (včetně sjednaných funkcionalit) či jiného ujednání mezi Dodavatelem a Odběratelem.
- 2.60. **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 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)

- 2.61. **Smluvní strana:** smluvní strany uzavřené Smlouvou, ať už v jednotlivém či množném čísle, tj. Dodavatel a Odběratel, a to společně a/nebo podle kontextu kterýkoli z nich.
- 2.62. **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.
- 2.63. **Školící den:** časová jednotka v rozsahu (délce) nejvýše šesti (6) po sobě jdoucích pracovních hodin s nutnými přestávkami, a to v Pracovní den.
- 2.64. **Školící prostředí:** prostředí pro účely školení, specifikované obdobně jako Testovací prostředí.
- 2.65. **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.
- 2.66. **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 vývoje v oblasti IT se Technologické nároky HELIOS Nephrite v čase mění, avšak Technologické nároky HELIOS Nephrite se nesmějí odchylovat od obvyklých nároků na provoz obdobného programovaného vybavení a nesmějí Odběratele zatěžovat dodatečnými nepřiměřenými náklady.
- 2.67. **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.
- 2.68. **Testovací scénář:** jedná se o proces, podproces nebo dílčí činnost Uživatele v HELIOS Nephrite, která je předmětem testování.
- 2.69. **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.
- 2.70. **Upgrade:** programový soubor vytvořený Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem pro Odběratele, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel za podmínek uvedených v těchto VOP nebo v příslušné Smlouvě nebo v jiném ujednání mezi Dodavatelem a Odběratelem novou verzí HELIOS Nephrite se všemi standardními a smluvně ujednanými 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.
- 2.71. **Vada:** chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho částí v Rutinním provozu, které odporuje funkcionalitě deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci.
- 2.72. **Zákon o obchodních korporacích:** zákon České republiky č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.73. **Změna konfigurace:** zahrnuje takové změny nastavení a funkcionality HELIOS Nephrite, které předpokládaným způsobem vyvolají změnu chování HELIOS Nephrite.
- 2.74. **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).
- 2.75. **ZZOÚ:** Zákon České republiky č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

- 3.1. 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.
- 3.2. Dodavatel se zavazuje dodržovat následující podmínky stran legislativních změn (včetně změn podzákoných právních předpisů), 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. Dovývoju), 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 jakékoliv dodatečné zákaznické úpravy.

- 3.3. Dodavatel se zavazuje:
- 3.3.1 dodržovat vnitřní bezpečnostní a jiné předpisy Odběratele, resp. subjektů, u nichž Implementace probíhá, pokud s takovými vnitřními předpisy byl Dodavatel řádně seznámen;
  - 3.3.2 vykonávat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy prostřednictvím dostatečného počtu pracovníků, kteří budou tvořit Realizační tým a budou disponovat dostatečnou kvalifikací;
  - 3.3.3 při provádění Implementačních služeb neporušit, neomezit ani neohrozit činnost a oprávněné zájmy Odběratele.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ODBĚRATELE

- 4.1. Odběratel má právo užívat dodaný HELIOS Nephrite v rozsahu dohodnutém těmito VOP, příslušnou Smlouvou, v souladu s licenčním ujednáním.
- 4.2. Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platform tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům HELIOS Nephrite, jak je tento pojem definován výše, to vše za předpokladu poskytnutí součinnosti ze strany Dodavatele.
- 4.3. Odběratel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit sjednanou cenu. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání řádně účtované ceny na účet Dodavatele.
- 4.4. Odběratel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Dodavateli případné změny údajů o pracovnících Odběratele, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.5. Za účelem diagnostiky Chyb a/nebo Vad a/nebo poskytování Maintenance umožní Odběratel pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení do svého HELIOS Nephrite. V případě, že Odběratel neumožní vzdálené připojení do svého HELIOS Nephrite, 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.
- 4.6. 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 tři vydané Patche.
- 4.7. Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche nebo jednoho Povinného patche zpětně v Testovacím prostředí Odběratele.
- 4.8. Odběratel se zavazuje:
  - 4.8.1 respektovat podmínky užití HELIOS Nephrite stanovené v Dokumentaci a těchto VOP;
  - 4.8.2 zajistit správu HELIOS Nephrite výhradně Správcem HELIOS Nephrite vyškoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového dodavatele;
  - 4.8.3 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;
  - 4.8.4 zajistit, s cílem eliminovat vznik Vad, aby byl HELIOS Nephrite obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Dodavatelem;
  - 4.8.5 provozovat HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům HELIOS Nephrite za předpokladu, že s nimi bude Odběratel seznámen s dostatečným předstihem;
  - 4.8.6 provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů HELIOS Nephrite (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Dodavatelem;
  - 4.8.7 zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání HELIOS Nephrite a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání HELIOS Nephrite;
  - 4.8.8 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;
  - 4.8.9 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) pod podmínkou, že takové náklady budou Odběratelem předem odsouhlaseny;
  - 4.8.10 zajistit instalaci a provoz technické infrastruktury potřebné pro provoz a Implementaci HELIOS Nephrite, a to v rozsahu dle těchto VOP a příslušných Smluv;
  - 4.8.11 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;
  - 4.8.12 předat Dodavateli na jeho vyžádání 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;
  - 4.8.13 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;
  - 4.8.14 zajistit provoz technických prostředků třetích stran, pokud taková povinnost vyplývá pro Odběratele ze Smlouvy;
- 4.9. 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 Dodavatelem 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).

- 4.10. Dodavatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za Vady, které vzniknou výlučně v důsledku poskytnutí nesprávných informací ze strany Odběratele, pokud Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 4.11. 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.

## 5. SOUČINNOST DODAVATELE A ODBĚRATELE

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. Odběratel poskytne během plnění příslušné Smlouvy nezbytně nutnou součinnost nezbytně nutnou ke splnění smluvních povinností Dodavatele. 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, jestliže bez součinnosti Odběratele nelze tyto povinnosti splnit, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to 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 nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy. To neplatí v případě, že mezi Smluvními stranami bude spor o povahu součinnosti a nezbytnost jejího poskytnutí.

## 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Ceny za plnění uvedené ve Smlouvě (Smlouvách) nezahrnují daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 6.2. Smluvní strany sjednávají splatnost daňových dokladů (faktur) na třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejich vystavení.
- 6.3. 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.
- 6.4. Dojde-li k uvedení systému do ostrého 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).
- 6.5. 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, byť i započatou hodinu prodlení a Dodavatel se zavazuje smluvní pokutu v této výši zaplatit.
- 6.6. Za splnění peněžitého závazku je považován okamžik připsání příslušné platby na účet Dodavatele anebo hotovostní úhradou Odběratele do pokladny Dodavatele.
- 6.7. Smluvní strany sjednávají, že pokud Odběratel nezaplatí jakékoli finanční plnění vyplývající z příslušné Smlouvy (Smluv) ve sjednaném termínu, je Dodavatel oprávněn požadovat a Odběratel je povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i započatý den prodlení.
- 6.8. Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce po tomto termínu bude považována 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.
- 6.9. 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 a Odběratel nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě patnácti (15) dnů poté, co jej Dodavatel písemně vyzval ke zjednání nápravy s uvedením důvodu. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne, kdy došlo k úhradě dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 6.10. 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 tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli, přičemž na smluvní vztah mezi Odběratelem a Dodavatelem se nový Ceník služeb v takovém případě nepoužije. 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 samostatně odmítnutí změn Ceníku služeb bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovému odmítnutí se nepřihlíží a Odběratel je povinen hradit za poskytované plnění cenu uvedenou ve změněm Ceníku služeb.
- 6.11. 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 následujícím po měsíci, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli, jestliže Dodavatel oznámil úpravu poplatku za poskytování Maintenance do patnáctého (15.) dne daného měsíce, jinak jsou ceny upravené Dodavatelem platné od druhého (2.) měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla úprava cen prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé upravit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém příslušná Smlouva nabyla účinnost. Oprávnění Dodavatele navýšit jakékoliv peněžité plnění podle Smlouvy v rozsahu míry inflace

zjištěné Českým statistickým úřadem se uplatňuje výlučně tak, že Dodavatel písemně oznámí Odběrateli navýšení peněžitého plnění s uvedením odkazu na příslušné ujednání ve Smlouvě nebo v těchto VOP, které navýšení peněžitého plnění umožňuje, dále s uvedením původní výše peněžitého plnění před touto změnou, míry inflace za předchozí kalendářní rok (roky) doložené příslušným oznámením Českého statistického úřadu a nové výše peněžitého plnění po změně. Při nedodržení podmínek dle tohoto odst. 6.11. VOP nedochází k navýšení peněžitého plnění v souladu se Smlouvou a těmito VOP.

- 6.12. 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 výkazů předem schválených Odběratelem a představují samostatný nárok Dodavatele, jestliže Dodavatel na vznik těchto nákladů Odběratele předem upozornil a Odběratel jejich vznik schválil.
- 6.13. Odběratel a Dodavatel souhlasí s tím, že každá Smluvní strana je oprávněna započíst svoji splatnou peněžitou pohledávku za druhou Smluvní stranou proti jakékoli peněžité pohledávce druhé Smluvní strany bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá.
- 6.14. Bez předchozího výslovného písemného souhlasu druhé Smluvní strany není Odběratel ani Dodavatel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za druhou Smluvní stranou, případně postoupit jakoukoliv Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající nebo jednotlivé příslušné Smlouvy.

## 7. DODÁNÍ PLNĚNÍ

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

## 8. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1. 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.
- 8.2. Odběratel a Další oprávnění uživatelé nejsou bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele zejména oprávněni:
  - 8.2.1 jakýmkoliv způsobem HELIOS Nephrite upravovat nad rámec možností nástrojů obsažených v modulu Správa programu;
  - 8.2.2 překládat do jiných programovacích či národních jazyků nebo zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé;
  - 8.2.3 pro jiné právnické či fyzické osoby udělovat oprávnění k výkonu práva HELIOS Nephrite užít;
  - 8.2.4 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;
  - 8.2.5 umožnit třetím stranám vzdálený přístup do HELIOS Nephrite ve prospěch jiných právnických či fyzických osob;
  - 8.2.6 HELIOS Nephrite rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat s nimi jinak, než jak umožňuje příslušná Smlouva nebo tyto VOP.
- 8.3. Předchozí odst. 8.2. se analogicky vztahuje také na softwarová vybavení třetích stran, pokud jsou tato předmětem příslušné Smlouvy a pokud je dodává Dodavatel.
- 8.4. 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 náhradu škody vzniklou v souvislosti s porušením této právní povinnosti, jakož i splnit další případné povinnosti vyplývající z uvedených právních předpisů. Současně je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.

## 9. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1. 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.
- 9.2. Doručování jednotlivých dokumentů probíhá některým ze způsobů dále uvedených:
  - 9.2.1 osobně oproti potvrzení o převzetí;
  - 9.2.2 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 odmítí;
  - 9.2.3 datovou zprávou zaslano prostřednictvím informačního systému datových schránek;
  - 9.2.4 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 zaslanych tímto způsobem;
  - 9.2.5 prostřednictvím on-line supportního nástroje Dodavatele.
- 9.3. Dokumenty se doručují na adresu sídla Smluvní strany uvedenou v obchodním rejstříku, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

## 10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 10.1. 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
- 10.2. Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, vyjma Klíčových obchodních partnerů, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění příslušné Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s danou Smlouvou nebo související s druhou Smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené Smluvní strany, s výjimkou těch informací, které Smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují Smluvní strany za důvěrné a Smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:
- 10.2.1 zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům Smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
- 10.2.2 zaměstnancům a dalším pracovníkům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,
- 10.2.3 veřejným registrům na základě požadavků zákona a jiných právních předpisů,
- 10.2.4 v případě, kdy již příslušná Smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze Smluvních stran porušila svoji povinnost,
- 10.2.5 bankám financujícím Odběratele a/nebo Klíčového obchodního partnera,
- 10.2.6 osobám, které jsou osobami spřízněnými se Smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Zákona o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z příslušné Smlouvy,
- 10.2.7 Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovvi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 10.3. V případě, že některá ze Smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti dle tohoto článku, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) s tím, že povinná Smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 10.4. Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s těmito VOP, příslušnou Smlouvou nebo plněními poskytovanými na základě smluvních vztahů mezi Dodavatelem a Odběratelem je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou Smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, s výjimkou případného tiskového prohlášení poskytujícího obecné informace o zahájení, průběhu či ukončení procesu Implementace nebo migrace HELIOS Nephrite u Odběratele, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách sjednané ceny.
- 10.5. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Odběratele jako referenci, a to způsobem předem odsouhlaseným s Odběratelem.
- 10.6. Za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména Obecným nařízením GDPR, jsou Smluvní strany jsou oprávněny pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů druhou Smluvní stranou a tyto uchovávat. Obě Smluvní strany jsou dále oprávněny pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický záznam o komunikaci s druhou Smluvní stranou, včetně evidence telefonických hovorů, avšak za předpokladu, že druhá Smluvní strana byla předem upozorněna na pořízení záznamu o komunikaci.

## 11. ZÁRUKA, REKLAMACE A PODMÍNKY PRO PLATNOST ZÁRUKY

- 11.1. Dodavatel garantuje funkčnost dodaného HELIOS Nephrite, která plně odpovídá funkčnosti popsané v Projektové dokumentaci a ve Smlouvě. V případě Reklamovatelných vad je Odběratel oprávněn uplatnit Reklamací ve lhůtě do šesti (6) měsíců ode dne Akceptace Implementace HELIOS Nephrite nebo Akceptace Dovývoje; tím není nijak dotčeno právo Odběratele reklamovat Vady. 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.
- 11.2. Vymezení záručních a reklamačních podmínek je stanoveno v Provozních podmínkách (viz příloha č. 2 těchto VOP).

## 12. ZÁNÍK SMLOUVY

- 12.1. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:
- 12.1.1 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 hradit smluvní pokuty, pokud nárok na jejich úhradu vznikl již před samotným odstoupením. Úhrady za již poskytnutá plnění dle příslušné Smlouvy Dodavatel po odstoupení nevrací, a to včetně úhrad za poskytnuté podlicence, pokud byla tato plnění zcela spotřebována před zrušením Smlouvy odstoupením.
- Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
- a) prodlení Odběratele s jakoukoliv oprávněně vyúčtovanou 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 nepeněžitého závazku vyplývajícího z příslušné Smlouvy nebo těchto VOP v případě, že Odběratel na takovéto porušení smluvní povinnosti 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 nepeněžitého závazku vyplývajícího z příslušné Smlouvy nebo těchto VOP v případě, že Dodavatel takové prodlení na straně Odběratele brání v plnění jeho povinností podle Smlouvy nebo těchto VOP nebo některé z nich, Dodavatel na takovéto porušení smluvní povinnosti Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

12.1.2 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.

12.1.3 Způsobem uvedeným v příslušné Smlouvě nebo těchto VOP.

12.1.4 Dohodou Smluvních stran.

12.2. 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.

### 13. ZMĚNA SMLOUVY A VOP

13.1. Smlouvu je možné měnit stejnými formami, jakými se řídí její vznik, neuvádějí-li tyto VOP jinak.

13.2. Dodavatel je oprávněn navrhopvat 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 navrhopvanou změnu VOP odmítnout a příslušnou Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v takovém případě tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavatel, přičemž na smluvní vztah mezi Odběratelem a Dodavatelem se nové znění VOP v takovém případě nepoužije. Odmítnutí navrhované změny VOP a výpověď Smlouvy musí být Dodavatel 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 Dodavatel v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změny VOP bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovémuto odmítnutí se nepřihlíží a platí, že Odběratel navrhopvanou změnu VOP přijal s účinností ode dne účinnosti navrženého Dodavatelem. Změny VOP se týkají všech existujících i budoucích smluvních vztahů, na které VOP dopadají.

### 14. ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

14.1. Zpracování osobních údajů:

14.1.1 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.

14.1.2 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.

14.1.3 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.

14.2. Zpracování jiných než osobních údajů – ustanovení tohoto odstavce se použije pouze v případě, kdy je Odběratelem právnická osoba:

14.2.1 Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele, a to v podobě a způsobem předem odsouhlaseným Odběratelem.

14.2.2 Odběratel uděluje Dodavatel souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele, a to výlučně za účelem zjištění programového vybavení Odběratele a pouze v nezbytně nutném rozsahu. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.

### 15. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

15.1. Tyto VOP jakožto i všechny příslušné Smlouvy se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.

15.2. 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.

15.3. Pro případ rozhodování sporu mezi Smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky budou k projednání a rozhodnutí sporů příslušné soudy určené podle předpisů upravujících občanské soudní řízení.

## 16. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. 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.
- 16.2. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného svolení druhé strany, přitom však za takto poskytnuté plnění odpovídají, jako by plnily samy.
- 16.3. V případě rozporu příslušné Smlouvy s VOP má vždy přednost úprava obsažená v dokumentu dle následujícího pořadí: 1. příslušná Smlouva, 2. VOP.
- 16.4. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti pro Dodavatele dne **01.01.2021** a pro Odběratele dnem účinnosti Smlouvy.

## 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 vyřizování Oprávněných reklamací v souladu s Provozními podmínkami.
  - 1.1.7. Odstraňování Reklamovatelných vad a 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 nebo 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 Dovvojųů (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 je zejména čerpán na tyto činnosti:
  - 2.1.1. Zajištění role Technický správce HELIOS Nephrite.
  - 2.1.2. Rozšiřující školení Uživatelů HELIOS Nephrite Odběratele a konzultace k jednotlivým modulům.
  - 2.1.3. Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Nephrite.
  - 2.1.4. Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů.
  - 2.1.5. Provedení základního upgrade HELIOS Nephrite v rozsahu vymezeném v Dokumentaci.
  - 2.1.6. Odstraňování vad parametrizace funkcionality HELIOS Nephrite prováděné Odběratelem.
  - 2.1.7. Opravy dat v HELIOS Nephrite Odběratele v případě, že byly způsobeny chováním Odběratele.
  - 2.1.8. Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se HW a základního SW (operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.).
  - 2.1.9. Testování a instalace aplikovaných nových verzí, Patchů, Hotpatchů a QuickBuildů HELIOS Nephrite v Testovacím či Produkčním prostředí Odběratele na jeho žádost.
  - 2.1.10. Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty HELIOS Nephrite Odběratele.
  - 2.1.11. Jakékoliv další služby, na kterých se Odběratel a Dodavatel dohodnou.
- 2.2. Služby nadstandardní Maintenance uvedené v předchozím odstavci je možné řešit 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 nepřevoditelný do následujícího kalendářního měsíce (eventuálně kalendářního čtvrtletí či pololetí, pokud je toto období sjednáno v příslušné Smlouvě).
  - 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. Roli Technického správce HELIOS Nephrite zajišťuje Dodavatel v rámci Nadstandardní Maintenance:

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

### 2. POSTUPY PŘI POSKYTOVÁNÍ MAINTENANCE

- 2.1. **Poskytování služby Hotline** – Poskytování služby Hotline probíhá každý pracovní den mezi 09:00–17:00 hodinou, přičemž Dodavatel je povinen zajistit dostupnost služby Hotline v uvedeném časovém rozmezí, jinak se to považuje za porušení Smlouvy. 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 řeší Dodavatel následujícími postupy:
- úpravy 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 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 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 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 taková konzultace/služba podléhá fakturaci. Pokud Dodavatel řeší Odběratelem hlášenou Vadu a následně je prokázána chyba Uživatele, která výlučně způsobila Vadu, je Dodavatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Odběrateli fakturovat podle platné Smlouvy, avšak je povinen prokázat Odběrateli skutečný čas strávený dohledáním příčiny a řešením, jakož i to, že tento čas byl vynaložen účelně.**

### 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 či Vady Dodavatelem.
- 4.2. Dodavatel má právo stanovit, zda uplatněná Reklamacce je Reklamovatelná vada, Vada nebo Požadavek a zda mají být navrhovaná doporučení a funkčnosti zahrnuty do nových verzí HELIOS Nephrite. Odběratel je však oprávněn s tímto stanoviskem Dodavatele vyjádřit nesouhlas a odmítnout je, přičemž Smluvní strany se zavazují konstruktivně jednat až do dosažení vzájemně přijatelného kompromisu.
- 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 nebo Odběratelem 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
    - Reklamacce může Odběratel uplatnit na Vady.
    - Nahlášení Reklamacce provádí oprávněná kontaktní osoba Odběratele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu zápisem do pořadače Tketu a postupem popsaným v Dokumentaci.
    - Kategorie naléhavosti Vad:

- A. **Vadou kategorie A** se rozumí vážná Vada navozující stav HELIOS Nephrite, kdy v něm není možné provádět žádné 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 pracovní, nebo je taková funkcionality dostupná jen s omezením, které podstatně ztěžuje nebo zpomaluje práci Uživatelů. Do této kategorie Vad spadají veškeré ostatní Vady, které nelze zařadit pod Vady kategorie A nebo Vady kategorie C.
  - 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, avšak Odběratel má právo vyslovit svůj nesouhlas s provedenou kategorizací. Námitky ke kategorizaci Vad je třeba uplatnit písemně (elektronicky) do tří (3) pracovních dnů od jejího oznámení Odběrateli, 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:

Kategorie Vady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady	Lhůta pro odstranění Vady
A	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.
B	Nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do dvaceti (20) pracovních dnů od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Vady.
C	Do dvaceti (20) pracovních dnů od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu HELIOS Nephrite.

- V případě prodloužení Dodavatele s odstraněním Vady a nebude-li takové prodloužení způsobeno z důvodů ležících výhradně na straně Odběratele, který je v prodloužení s poskytnutím takové součinnosti, bez které Dodavatel nemůže Vadu odstranit, je Odběratel oprávněn po Dodavateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z měsíční paušální ceny standardní Maintenance dle platné Smlouvy za každou započatou 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 započatý pracovní den, kdy došlo k prodloužení Dodavatele v případě Vady kategorie B. Dodavatel se zavazuje smluvní pokutu v uvedené výši Odběrateli zaplatit. 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. Povinností zaplatit smluvní pokutu není nijak dotčeno ani omezeno právo Odběratele na náhradu újmy, která Odběrateli vznikne v souvislosti s prodloužením Dodavatele se splněním povinností k odstranění Vady.
- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Vady začínají v Pracovní dny, lhůta pro zahájení prací začíná běžet od nahlášení Reklamací Odběratelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do pořadače Tiketu na Extranetu Dodavatele, který musí být za tímto čelem dostupný. V případě, že Dodavatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůta pro zahájení prací běží od začátku následujícího Pracovního dne. V případě, že konec lhůty pro odstranění Vady připadne do období mimo pracovní dobu Dodavatele nebo Odběratele, přesouvá se automaticky konec této lhůty na začátek 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 Tiketu:
  - sdělí, zda Reklamací je uznána jako Oprávněná reklamací v kategorii naléhavosti udané Odběratelem, nebo
  - sdělí, zda se jedná o Reklamací jiné kategorie naléhavosti, nebo
  - sdělí, zda se jedná o Neoprávněnou reklamací, 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 Reklamací bude Odběrateli po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie, odeslána informace o Reklamací.
- Odběratel bude informován, zda byla jeho Reklamací uznána jako:
  - Oprávněná reklamací kategorie naléhavosti A, B nebo C,
  - Neoprávněná reklamací,
  - nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.
- V případě Oprávněné reklamací bude Odběrateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.
- V případě Neoprávněné reklamací 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 reklamací má Dodavatel právo fakturovat Odběrateli účelně vynaložené náklady a služby spojené s Neoprávněnou reklamací, jestliže Odběratel mohl při vynaložení náležitě péče předem zjistit, že se jedná

o Neoprávněnou reklamaci. Dodavatel je však povinen prokázat Odběrateli jím vynaložené náklady a skutečný čas strávený poskytováním služeb spojených s Neoprávněnou reklamací, jakož i to, že tento čas a tyto náklady byly vynaloženy účelně. Pokud se na tom Smluvní strany dohodnou, odstraní Dodavatel Neoprávněnou reklamaci ve lhůtě sjednané Smluvními stranami na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb.