



ABRA Software a.s.
Jeremiášova 1422/7b
155 00 Praha 13

IČ: 25097563
DIČ: CZ25097563
Zaps. v OR u Městského soudu
v Praze, odd. B, vložka 4475

Vychází ze vzoru:

DOHODA O UKONČENÍ UŽÍVACÍCH OPRÁVNĚNÍ K INFORMAČNÍMU SYSTÉMU ABRA GEN A UJEDNÁNÍ V SOUVISLOSTI SE SLUŽBOU PŘEDPLATNÉ ERP SYSTÉMU

Zákazník:	Vířský oblastní vodovod, sdružení měst, obcí a svazků obcí
Číslo dohody:	DAP-11/2026
Informační systém:	ABRA Gen

1. SMLUVNÍ STRANY:

ABRA Software a.s.

zastupuje: [redacted] Branch Manager
se sídlem: Jeremiášova 1422/7b, 155 00 Praha 13
zapsána: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze odd. B, vložka 4475
IČ: 25097563
(dále jen „**Abra**“ na straně jedné)

a

Vířský oblastní vodovod, sdružení měst, obcí a svazků obcí

zastupuje: [redacted] předseda představenstva
se sídlem: Výstaviště 405/1, Pisárky, 603 00 Brno
zapsána: ve spolkovém rejstříku u Krajského soudu v Brně, odd. L, vložka 19605
IČ: 60552662
(dále jen „**Zákazník**“ na straně druhé)

níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely tuto dohodu (dále jen „**Dohoda**“):

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Smluvní strany shodně prohlašují, že je Zákazník oprávněným uživatelem rozmnoženiny informačního systému ABRA Gen v konfiguraci vyplývající z přílohy č. 2 této Dohody (dále jen „**SW ABRA**“), neboť mu Abra poskytla ve sjednaném rozsahu oprávnění k výkonu práva užít tento informační systém (dále jen „**Smluvní vztah 1**“).
- 2.2. Smluvní strany mají v úmyslu uzavřít nový smluvní vztah, který se bude řídit Obchodními podmínkami společnosti ABRA Software a.s. pro poskytování služby předplatné ERP systému (dále jen „**OP**“), na základě kterého umožní Abra Zákazníkovi užití ERP systému ABRA Gen, a kterým se bude řídit poskytování služeb Abrou Zákazníkovi k tomuto ERP systému (dále jen „**Smluvní vztah 2**“).
- 2.3. S ohledem na výše uvedené se Smluvní strany za dále uvedených podmínek dohodly na ukončení Smluvního vztahu 1 a na uzavření Smluvního vztahu 2.

3. PŘEDMĚT DOHODY

- 3.1. Smluvní strany se tímto dohodly, že Smluvní vztah 1, a tím i licence k SW ABRA poskytnutá v rámci Smluvního vztahu 1, jakož i poskytování tzv. Licenční služby, končí dnem 31.08.2025.
- 3.2. Smluvní strany se odlišně od odst. 1.2. OP dohodly, že Smluvní vztah 2 ve smyslu OP vznikne dne 01.09.2025, a tímto dnem Zákazník nabyde i Licenci ve smyslu OP. Podpisem této Dohody Zákazník výslovně potvrzuje, že se seznámil s OP a souhlasí s nimi, a že rovněž souhlasí s odchylnou úpravou sjednanou v tomto odstavci.
- 3.3. Smluvní strany se tímto dohodly, že případný přeplatek Zákazníka na tzv. Licenční službě dle Smluvního vztahu 1 bude vypořádán tak, že bude započten na úhrady Odměny dle Smluvního vztahu 2 až do vyčerpání výše přeplatku.
- 3.4. Abra se tímto zavazuje, že pokud jí Zákazník uhradí první Odměnu dle Smluvního vztahu 2 řádně a včas, poskytne Zákazníkovi slevu z ceny dle aktuálního Ceníku na ta plnění poskytovaná v rámci Smluvního vztahu 2, která jsou uvedena v příloze č. 1 této Dohody, a to ve výši a na dobu dle přílohy č. 1 této Dohody.

4. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1. Smluvní strany sjednaly, že Zákazník je po ukončení Smluvního vztahu 1 v návaznosti na uzavření Smluvního vztahu 2 oprávněn ponechat instalaci ABRA Gen na svém technickém vybavení (pokud je ABRA Gen instalován v ABRA Cloudu, instalace nebude odstraněna), přičemž Abra mu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 pracovních dnů po vzniku Smluvního vztahu 2, prostřednictvím Zákaznického portálu poskytne zdarma Licenční klíč ve smyslu OP, který bude časově omezen na dobu do uplynutí termínu uvedeného v odst. 4.2. této Dohody. Po splnění povinností dle odst. 4.2. této Dohody Abra zdarma poskytne Zákazníkovi nový Licenční klíč.
- 4.2. Zákazník je povinen provést aktualizaci ERP systému ABRA Gen na verzi 25.3 nebo vyšší nejpozději do 30.9.2025. Zároveň s touto aktualizací je povinen aktivovat v ERP systému režim „Pojmenování uživatelé“.
- 4.3. Smluvní strany sjednaly, že pokud se Zákazník dostane do prodlení se splněním povinností dle odst. 4.2. této Dohody, v důsledku čehož mu vyprší Licenční klíč, je oprávněn požádat Abra o poskytnutí nového Licenčního klíče. Za jeho poskytnutí, jakož i za poskytnutí každého dalšího Licenčního klíče v době trvání prodlení, je však povinen uhradit Abře částku ve výši Odměny hrazené v době trvání prodlení. Po dobu trvání prodlení bude Abra poskytovat Zákazníkovi časově omezené Licenční klíče na dobu 30 dnů.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Pokud má tato Dohoda listinnou podobu, byla sepsána ve 2 stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom podepsaném vyhotovení.
- 5.2. Dohoda je jediná úplná platná a účinná, a tak i rozhodná dohoda Smluvních stran, a nahrazuje veškeré dosavadní případně existující smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu Dohody, která byla v minulosti do doby uzavření Dohody Smluvními stranami učiněna v písemné či ústní podobě nebo konkludentně.
- 5.3. Smluvní strany pro vyloučení veškerých pochybností potvrzují, že uzavírají tuto Dohodu jako podnikatelé, že základní podmínky této Dohody vyplývají ze vzájemných jednání Smluvních stran a že měly možnost tyto podmínky ovlivnit. Smluvní strany prohlašují, že si řádně Dohodu přečetly, a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.
- 5.4. Přílohy: Příloha č.1 - Přehled plnění a slev dle odst. 3.4.
Příloha č. 2 - Konfigurace SW ABRA ke dni uzavření Dohody

V Brně dne 27.8.2025

ABRA Software a.s.

Branch Manager

V Brně dne 27.8.2025

Vířský oblastní vodovod, sdružení
měst, obcí a svazků obcí

předseda představenstva

PŘÍLOHA Č. 1 – PŘEHLED PLNĚNÍ A SLEV DLE Odst. 3.4. DOHODY

1. Slevy

Položky ABRA Gen	Počet nejvýše	Sleva	Platnost do
Uživatelé			
Uživatel	5	40 %	Neomezeně

2. ABRA online

Bez textu.

PŘÍLOHA Č. 2 – KONFIGURACE SW ABRA UŽÍVANÉHO ZÁKAZNÍKEM KE DNI UZAVŘENÍ DOHODY

Modul	Přístupů
Jádro ERP	
Jádro + pokročilá automatizace a vizualizace	6
Obchod	
Skladové hospodářství	3
Nákup	3
Prodej	3
Služby	
CRM	6
Finance	
Účetnictví a výkazy	3
Banka a homebanking	3
Pokladna	3
Majetek	3
Mzdy	50

ABRA Software a.s.
Jeremiášova 1422/7b
155 00 Praha 13

IČO: 25097563
DIČ: CZ25097563
zaps. v OR u Městského soudu
v Praze, odd. B, vložka 4475

693-03-D200-14.08.2025

OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI ABRA SOFTWARE A.S. PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PŘEDPLATNÉ ERP SYSTÉMU

DATUM ÚČINNOSTI OD: 14.8.2025

1. PŮSOBNOST OBCHODNÍCH PODMÍNEK SPOLEČNOSTI ABRA SOFTWARE A.S. PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PŘEDPLATNÉ ERP SYSTÉMU A UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 1.1. Tyto **Obchodní podmínky společnosti ABRA Software a.s. pro poskytování služby Předplatné ERP systému** stanoví podmínky, za nichž společnost ABRA Software a.s., IČO: 25097563, se sídlem Praha 13, Jeremiášova 1422/7b, PSČ 155 00, zaps. v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze odd. B, vložka 4475, umožňuje svým zákazníkům užívat ERP systém a Dílčí služby k němu.
- 1.2. **Uzavření Smluvního vztahu.** Zákazník vyjadřuje souhlas s těmito OP uhrazením první Odměny za Službu. Pokud Zákazník s těmito OP nesouhlasí, nechť úhradu neprovádí a příslušný doklad pro úhradu první Odměny ignoruje. Provedením úhrady první Odměny Zákazník potvrzuje, že se seznámil s OP, přičemž připsáním této úhrady na příslušný bankovní účet Abry dochází k uzavření Smluvního vztahu, který se řídí těmito OP. Pokud však Smluvní vztah bezprostředně navazuje na předchozí smluvní vztah mezi Zákazníkem a Abrou, v rámci kterého Zákazník užíval ERP systém, je Smluvní vztah uzavřen s účinky ke dni dohodnutému mezi Smluvními stranami. Úhradou Odměny Zákazník v rámci Služby také nabývá příslušná užívání oprávnění k ERP systému (Licenci). Bez zbytečného odkladu po zaplacení Odměny, nejpozději do 3 pracovních dnů, Zákazník obdrží prostřednictvím Zákaznického portálu Licenční klíč.
- 1.3. Pro Smluvní vztah platí rovněž **Ceník služeb ABRA Software a.s. pro Službu předplatné ERP systému.**
- 1.4. Zákazník výslovně přijímá oprávnění Abry jednostranně měnit OP i Ceník za podmínek a postupem stanoveným pro tento účel v OP.
- 1.5. Termíny definované v OP platí i pro Ceník a naopak, pokud v konkrétním případě není výslovně stanoveno jinak.

2. DEFINICE NĚKTERÝCH TERMÍNŮ

- 2.1. **„Abra“** je obchodní společnost ABRA Software a.s., IČO: 25097563, se sídlem Praha 13, Jeremiášova 1422/7b, PSČ 155 00, zaps. v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze odd. B, vložka 4475.
- 2.2. **„ABRA cloud“** je soubor hardwarového a softwarového vybavení Abry a souvisejících služeb, umožňující provoz ERP systémů, popř. jiných informačních systémů či jiného programového vybavení formou jejich hostingu na tomto vybavení Abry.
- 2.3. **„Add-on“** je softwarové řešení rozšiřující vlastnosti či funkce ERP systému, které již existuje a k němuž může Zákazník získat právo jej užit nad rámec Licence za cenu uvedenou v Ceníku, přičemž Abra zajišťuje jeho další vývoj a poskytuje k němu podporu; Abra je oprávněna rozhodnout o ukončení vývoje Add-onu, Zákazníka je o tom povinna informovat 6 měsíců předem, přičemž po uplynutí této lhůty je Zákazník oprávněn užívat Add-on zdarma, na vlastní nebezpečí, ve stavu, v jakém se bude nacházet k poslednímu dni této lhůty, a zároveň se uplynutím této lhůty z Add-onu stává Zakázková úprava.
- 2.4. **„Ceník“** je dokument s názvem Ceník služeb ABRA Software a.s. pro službu Předplatné ERP systému, přístupný na Zákaznickém portálu, který stanoví výši odměn, poplatků a dalších služeb, které je Zákazník povinen hradit v souvislosti se Smluvním vztahem, není-li dohodnuto jinak, a který definuje Plány.
- 2.5. **„Dílčí služba“** je služba dodávaná v rámci Služby dle výběru Zákazníka z nabídky Dílčích služeb v jednotlivém Plánu.
- 2.6. **„ERP systém“** je informační systém Abry (např. ABRA Gen, ABRA FLORES) obsahující počítačové programy ve strojovém kódu, technickou/uživatelskou dokumentaci v elektronické podobě (která je přímo součástí jejich instalace) a know-how, k němuž je Abra oprávněna vykonávat majetková autorská práva, jehož součástí mohou být i softwarové produkty třetích osob, k nimž má Abra právo užití, jakož i právo poskytnout Zákazníkovi

oprávnění k jejich užití a služby k nim. Právo k užití programů třetích osob, které jsou součástí ERP systémů, může být Zákazníkovi poskytnuto i na základě samostatných licenčních podmínek, které jsou uvedeny v dokumentaci k ERP systémům (na Webových stránkách, v souborech „read-me“, souborech s oznámeními nebo v jiných podobných dokumentech či souborech). Zákazníkova oprávnění používat takovéto počítačové programy podléhající licenci třetí strany vyplývají z příslušných samostatných licenčních podmínek a nejsou ze strany Abry nijak omezena. Pokud některá z příslušných licencí třetích stran vyžaduje, aby Abra poskytla zdrojový kód obsažený v počítačovém programu podléhající licenci třetí strany, Abra tak může učinit na písemnou výzvu, pokud žadatel uhradí případné související náklady na doručení a manipulaci. Počítačový program, který nepodléhá licenci třetí strany, je pro případ pochybností součástí toho kterého ERP systému a oprávnění jej užit uděluje Abra v rámci poskytnutí licence k tomu kterému ERP systému. Pokud je v konkrétní konfiguraci ERP systému jako Modul uveden softwarový produkt třetí strany, je Zákazník oprávněn jej užívat za obdobných podmínek jako ERP systém, tj. za podmínek vyplývajících z těchto OP. Právo užívat softwarový produkt třetí strany jako Modul může Zákazník získat rovněž na základě Rozšíření Licence a i v tomto případě je oprávněn jej užívat za obdobných podmínek jako ERP systém, tj. za podmínek vyplývajících z těchto OP.

- 2.7. **„Infrastruktura“** je soubor hardwaru a softwaru užívaný Zákazníkem.
- 2.8. **„Instalace on-premise“** znamená, že ERP systémy jsou instalovány a běží na Infrastruktuře.
- 2.9. **„Integrační uživatel“** je zpoplatněný nástroj ERP systému, pomocí něhož může Zákazník nastavit přístupová práva k aplikaci integrované na ERP systém pomocí API rozhraní. Jeden Integrační uživatel slouží k připojení nejvýše jedné aplikace.
- 2.10. **„Krizová situace“** je situace při užívání Služby, kdy nelze v režimu bez spuštění Zakázkových úprav vystavovat prvotní doklady, tisknout doklady a dokumenty, které jsou standardní součástí ERP systému, nebo počítat mzdy, ERP systém nebo jeho část nelze spustit. Za Krizovou situaci se nepovažuje skutečnost, že systém neposkytuje určité funkce, pokud nejsou popsány v technické dokumentaci, ani závada na Infrastruktuře.
- 2.11. **„Licence“** je oprávnění poskytnuté Abrou Zákazníkovi v rámci Služby, jehož obsahem je právo užívat v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem ERP systém jako informační systém pro plánování a řízení zejména podnikatelských procesů Zákazníka při dodržení podmínek stanovených právními předpisy a těmito OP, a to po celou dobu trvání Smluvního vztahu. Zákazník je oprávněn s předchozím souhlasem Abry užívat ERP systém ve prospěch třetí osoby tak, že: (i) bude zpracovávat data pro takovou třetí osobu; (ii) umožní užití ERP systému v rámci Licence třetím osobám. V rámci Licence je Zákazník rovněž oprávněn za úhradu přistupovat do externí aplikace s využitím webových služeb nebo OLE.
- 2.12. **„Licenční klíč“** je jedinečný alfanumerický kód, kterým je aktivován ERP systém v konfiguraci a rozsahu přístupů objednaných Zákazníkem.
- 2.13. **„Mimořádný servisní zásah“** je takový servisní zásah na ABRA cloudu, jehož provedení dle posouzení Abry nesnese odkladu zejména s ohledem na možný vznik škody; pokud by mělo při provádění takového servisního zásahu dojít k podstatnému omezení nebo přerušení poskytovaných služeb, bude o tom Abra, pokud to bude možné, Zákazníka předem informovat a zásah provede pokud možno mimo Pracovní dobu; pokud nebude možné o potřebě provedení předmětného servisního zásahu informovat Zákazníka předem, je Abra povinna jej informovat, jakmile to bude možné, a sdělit předpokládanou délku trvání případného omezení či přerušení poskytovaných služeb.
- 2.14. **„Modul“** je pro účely těchto OP softwarové řešení, které je jako modul označeno v konfiguraci ERP systému k příslušnému Smluvnímu vztahu (popř. je do konfigurace ERP systému zahrnuto v důsledku Rozšíření Licence). Moduly jsou uvedeny rovněž v Ceníku. Modulem může být i softwarový produkt třetí strany. Abra je oprávněna

rozhodnout o ukončení vývoje Modulu a Zákazníka je o tom povinná informovat 6 měsíců předem. Pokud Modul nebude odstraněn Abrou z ERP systému, je po uplynutí této lhůty Zákazník oprávněn užívat Modul zdarma, na vlastní nebezpečí, ve stavu, v jakém se bude nacházet k poslednímu dni této lhůty, a zároveň se uplynutím této lhůty z Modulu stává Zakázková úprava.

- 2.15. **„Období“** je v Plánu určený časový úsek (kalendářní měsíc či 12měsíční období), na který je Služba či její část hrazena. Zákazník je oprávněn v průběhu Smluvního vztahu měnit Období. Pokud změnu provede sám v příslušném Plánu, nebo pokud o její provedení požádá Abrou na Zákaznickém portálu do 15. dne kalendářního měsíce, ke změně dojde s účinností od 1. dne následujícího kalendářního měsíce. Pokud změnu Zákazník provede sám v Příslušném plánu, nebo pokud o její provedení požádá Abrou v době mezi 16. a posledním dnem kalendářního měsíce, ke změně dojde s účinností od 1. dne druhého kalendářního měsíce po skončení kalendářního měsíce, v němž změnu Zákazník v Plánu provedl, nebo v němž o její provedení požádal Abrou.
- 2.16. **„Objednávka“** je projev vůle Zákazníka k uzavření Smluvního vztahu s Abrou nebo k tzv. Rozšíření Licence nebo poskytnutí dalších služeb k ERP systému, který lze učinit telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím Zákaznického portálu. V Objedávce je nutné uvést ERP systém a jeho konkrétní požadovanou konfiguraci a identifikační údaje Zákazníka (vždy povinné jméno a příjmení, obchodní firma nebo název, pod nímž podniká, IČO a e-mailová adresa). Před odesláním Objednávky je zapotřebí ověřit si její úplnost a správnost. Odesláním Objednávky Zákazník stvrzuje, že akceptuje výši odměny za poskytnutí objednaného plnění podle aktuálního Ceníku, že se seznámil se zněním OP platným v době odeslání Objednávky a že se těmito OP řídí (bude řídit) smluvní vztah mezi Abrou a Zákazníkem, kterého se Objednávka týká.
- 2.17. **„Odměna“** je úhrada za poskytování Služby nebo její části za dané Období určené Plánem.
- 2.18. **„OP“** je tento dokument s názvem Obchodní podmínky společnosti ABRA Software a.s. pro poskytování služby Předplatné ERP systému.
- 2.19. **„Plán“** je varianta, v níž Abra Službu nabízí; má základní povinnou část a volitelnou část, z níž si Zákazník vybírá konfiguraci ERP systému a Dílčí služby; specifikace jednotlivých Plánů včetně cen a Období, za něž je stanovena Odměna, je v Ceníku; volba konkrétního Plánu a jeho nastavení probíhá na Zákaznickém portálu. Nelze přitom souběžně využívat více než jeden Plán.
- 2.20. **„Pracovní doba“** je doba mezi 8:00 hod. a 17:00 hod. v každý pracovní den.
- 2.21. **„Problém“** je vada ERP systému či výpadek služby zajišťované Abrou. Problém nepředstavuje závada na Infrastruktuře, ani skutečnost, že ERP systém neposkytuje určité funkce, pokud nejsou popsány v technické dokumentaci k němu.
- 2.22. **„Reakční doba“** je doba, v jejímž rámci Abra garantuje, že v případě vzniku Problému zajistí servisní zásah do určité doby od jeho nahlášení, přičemž o vhodném postupu rozhoduje Abra. Samotné servisní zásahy provedené Abrou v rámci Reakční doby je Zákazník povinen uhradit dle Ceníku. Typy Reakčních dob jsou tyto:
 - a) **Reakční doba 8x5x24** – Problém lze nahlásit v Pracovní době a servisní zásah Abra zajistí do 24 hodin od nahlášení počítaných pouze v rámci pracovních dní (např. je-li Problém nahlášený v pátek, začne být řešen nejpozději v pondělí);
 - b) **Reakční doba 8x5x4** – Problém lze nahlásit v Pracovní době a servisní zásah Abra zajistí do 4 pracovních hodin od nahlášení;
 - c) **Reakční doba 8x5xNBD** – Problém lze nahlásit v Pracovní době a servisní zásah Abra zajistí nejpozději následující pracovní den od nahlášení;
 - d) **Reakční doba 10x5x1** – Problém lze nahlásit v době od 7:00 do 17:00 hodin v pracovní dny a servisní zásah Abra zajistí do 1 pracovní hodiny od nahlášení;

e) **Reakční doba 14x5x4** – Problém lze nahlásit v době od 7:00 do 21:00 v pracovní dny a servisní zásah Abra zajistí do 4 hodin od nahlášení, počítaných pouze v rámci pracovních dní;

f) **Reakční doba 14x7x4** – Problém lze nahlásit v době od 7:00 do 21:00 hodin v pracovní dny a v době od 8:00 do 21:00 v ostatní dny, servisní zásah Abra zajistí do 4 hodin od nahlášení.

- 2.23. **„Rozšíření Licence“** označuje případy, kdy Abra poskytne Zákazníkovi na základě jeho Objednávky učiněné prostřednictvím Zákaznického portálu v průběhu trvání příslušného Smluvního vztahu další uživatelské přístupy k ERP systému nebo uživateli oprávnění k dalším Modulům (dále jen **„Rozšíření konfigurace“**) nebo pokud Abra poskytne Zákazníkovi uživateli oprávnění k Add-onu nebo pokud Abra poskytne Zákazníkovi uživateli oprávnění k Zakázkové úpravě vytvořené na základě jeho Objednávky.
- 2.24. **„Redukce Licence“** označuje snížení rozsahu licenčních oprávnění k ERP systému (o jednotlivé Moduly, uživatelské přístupy, Add-ony nebo Zakázkové úpravy) v průběhu trvání Smluvního vztahu na základě požadavku Zákazníka zadaného prostřednictvím Zákaznického portálu.
- 2.25. **„Služba“** je zkrácené označení pro plnění poskytované Abrou Zákazníkovi pod názvem Předplatné ERP systému, které spočívá v poskytnutí Licence a v poskytování Zákazníkem vybraných Dílčích služeb k ERP systému; přesnou konfiguraci Služby určuje Zákazník volbou Plánu a Dílčích služeb k ERP systému na Zákaznickém portálu.
- 2.26. **„Smluvní strany“** jsou společně Abra a Zákazník.
- 2.27. **„Smluvní vztah“** je vztah mezi Smluvními stranami, který se řídí těmito OP.
- 2.28. **„Uživatel“** je konkrétní fyzická osoba identifikovaná jménem, příjmením a e-mailem, která je oprávněna ERP systém užívat v rámci Licence a je jako Uživatel evidována v ERP systému u Zákazníka. Změnit Uživatele v evidenci je možné pouze jednou za měsíc. Pokud není sjednáno jinak, je Zákazník oprávněn užívat ERP systém pouze prostřednictvím Uživatelů, přičemž jeden Uživatel je oprávněn používat ERP systém v jednu chvíli jen na jednom zařízení. Každé jiné užití je neoprávněné a představuje podstatné porušení těchto OP ze strany Zákazníka.
- 2.29. **„Uživatel Apps“** je Uživatel, který nemá uděleno přístupové oprávnění do ERP systému, ale pouze do konkrétního Add-onu. Změnit Uživatele Apps v evidenci je možné pouze jednou za měsíc. Pokud není sjednáno jinak, je Zákazník oprávněn umožnit užívat Add-on pouze předem určenému počtu Uživatelů Apps, přičemž každé jiné užití je neoprávněné a představuje podstatné porušení těchto OP ze strany Zákazníka.
- 2.30. **„Uživatel read-only“** je Uživatel bez práva vytvářet doklady a číselníky, provádět změny v existujících dokladech a číselnících, bez oprávnění měnit a vytvářet tiskové sestavy, importy, exporty ani zakázkové úpravy a bez oprávnění měnit jakýkoliv nastavení systému.
- 2.31. **„Uživatelský API přístup“** je zpoplatněné právo Uživatele k přihlašování z externí aplikace do ERP systému přes API pomocí přihlašovacích údajů Uživatele.
- 2.32. **„Údržba ABRA cloudu“** je nutná pravidelná údržba ABRA cloudu, přičemž její provádění a případná přerušení poskytování služeb s tím spojená nejsou porušením povinností Abry; skutečnost, že bude provedena Údržba ABRA Cloudu, oznámí Abra Zákazníkovi nejméně 5 dnů před plánovaným termínem jejího zahájení, pokud v rámci jejího provádění budou prováděny činnosti, kdy po dobu jejich trvání se určité služby či funkce stanou nedostupnými či budou omezeny, nebo jakýmkoliv jiným způsobem ovlivní běžné užívání ABRA cloudu; Abra se zavazuje, že Údržba ABRA cloudu bude prováděna tak, aby tím nebyl narušen provoz žádné služby v Pracovní době, pokud nebude sjednáno pro daný případ jinak.
- 2.33. **„Vzdálená správa“** je poskytování služeb Zákazníkovi prostřednictvím sítě internet, pokud dle posouzení Abry Vzdálenou správou umožňuje povaha konkrétní služby, poskytnutí služby prostřednictvím Vzdálené správy je smysluplné a je k dispozici dostatečně kvalitní datové spojení. Podmínkou využití Vzdálené správy je, že Zákazník

zpřístupní Abře ERP systém a příslušné servery prostřednictvím vhodného softwarového nástroje a poskytné jí potřebné přístupové kódy a hesla.

- 2.34. **„Webové stránky“** jsou internetové stránky www.abra.eu. Webové stránky je nutné průběžně sledovat, neboť jsou na nich důležité informace z hlediska využívání Služby.
- 2.35. **„Zakázková úprava“** je aplikace k ERP Systému vytvořená Abrou pro Zákazníka za úhradu na základě objednávky Zákazníka (např. tisková sestava, skript, report, úprava realizovaná definičními nástroji ERP systému, jiné softwarové řešení napojené na ERP systém nebo původní Add-on po ukončení vývoje a podpory ze strany Abry). Abra poskytuje podporu k Zakázkové úpravě pouze na základě dohody se Zákazníkem a za úhradu.
- 2.36. **„Zákaznický portál“** je webový portál určený pro komunikaci Abry a Zákazníků. Zákazníkovi je přístup na Zákaznický portál poskytnut do 3 pracovních dnů od úhrady první platby Odměny a dále umožněn po celou dobu trvání smluvního vztahu, na základě kterého mu byl poskytnut, a poté ještě 90 dnů.
- 2.37. **„Zákazník“** je uživatel Služby a popř. i příjemce dalších plnění od Abry na základě OP.
- 2.38. **„Závazek“** je minimální doba, po kterou se Zákazník zavazuje užívat ERP systém, Add-on, Zakázkovou úpravu či službu poskytovanou Abrou.

3. ERP SYSTÉM, LICENCE

- 3.1. **Povaha ERP systémů.** Zákazník bere na vědomí, že: (i) ERP systémy byly vytvořeny s velkou péčí a důrazem na to, aby plně odpovídaly předpokládaným potřebám uživatelů; přesto nemůže Abra zaručit s ohledem na povahu informačních systémů obecně, že ERP systémy budou zcela bez nedostatků, ani že budou fungovat bez přerušení, ani to, že všechny vady bude možné odstranit; (ii) ERP systémy nejsou určeny pro nepřerušovaný provoz (vyžadují technologická přerušení provozu např. v souvislosti s instalací nových verzí); (iii) ERP systémy nejsou určeny k řízení kritických systémů, kde existuje nebezpečí vzniku škody na zdraví či ztrátě na životě.
- 3.2. **Další plnění v rámci poskytnutí Licence.** V rámci Licence Abra poskytuje také následující:
 - (i) **Nové verze ERP systému.** Abra garantuje, že ERP systém bude po dobu trvání Smluvního vztahu odpovídat platným obecně závazným právním předpisům České republiky. V případě legislativních změn těchto právních předpisů vyžadujících zásah do ERP systému jsou tyto změny automaticky zapracovány do nových verzí ERP systému. Nové verze mohou dále obsahovat též různá funkční vylepšení. Abra všechny verze zpřístupní Zákazníkovi ke stažení pro jeho vlastní potřebu na Zákaznickém portálu. Zákazník bere tímto na vědomí, že informace o tom, jaký Licenční klíč je nutný k té které verzi ERP systému, je umístěna na Zákaznickém portálu v místě, kde je ke stažení příslušná verze ERP systému. Zákazník má právo na poskytování nových verzí ERP systému jen v Období, za které má uhrazenou Odměnu.
 - (ii) **Kompatibilita.** Abra garantuje, že ERP systémy a Add-ony jsou kompatibilní s operačními systémy MS Windows ve verzích uvedených Abrou v tabulce kompatibility na internetových stránkách help.abra.eu. Abra garantuje, že aktuálně podporované Add-ony jsou kompatibilní s aktuálně podporovanými verzemi ERP systémů. Abra garantuje, že všechny aktuálně podporované Moduly a jejich agendy jsou vzájemně kompatibilní.
 - (iii) **Hotline.** Hotline je služba spočívající v zodpovídání dotazů a řešení problémů spojených s užíváním ERP systému a Add-onů. Telefonická Hotline je poskytována v Pracovní době na telefonním čísle uvedeném na Webových stránkách. Abra si vyhrazuje právo tuto dobu změnit. Pokud k takové změně dojde, je povinna o této skutečnosti informovat Zákazníka alespoň 7 dní předem. Zákazník je dále oprávněn využívat službu Hotline prostřednictvím Zákaznického portálu.
 - (iv) **Školení.** Zákazník má právo účastnit se prostřednictvím svých pracovníků libovolných Abrou hromadně vypisovaných školení zaměřených uživatelsky na jednotlivé Moduly. Celkový objem takto čerpaných

služeb v případě online školení není omezen, prezenčního školení v jednom termínu se mohou účastnit maximálně 2 pracovníci Zákazníka. Podmínkou účasti na školení je předchozí telefonická nebo e-mailová registrace Zákazníka. U prezenčních školení poté Abra potvrdí, zda je účast možná, s ohledem na volnou kapacitu ve školící místnosti. Školeními ve smyslu tohoto odstavce nejsou individuální školení, workshopy a technicky zaměřená školení určená pro správce a administrátory systému, která jsou hrazena samostatně nad rámec Odměny.

(v) **Garance servisu do 24 hodin.** Abra garantuje, že v případě vzniku Krizové situace při užívání ERP systému u Zákazníka zahájí v Reakční době 8x5x24 od nahlášení její řešení. Pro odstranění veškerých pochybností Smluvní strany sjednaly, že samotné servisní zásahy provedené Abrou v rámci Garance servisu do 24 hodin je Zákazník povinen uhradit podle Ceníku. Úhrada se netýká servisních zásahů, které řeší vady, na které se vztahuje záruka.

- 3.3. **Náklady na aktualizace a přizpůsobení v souvislosti s novou verzí ERP systému.** Zákazník nese náklady na provedení aktualizace ERP systému, pokud provedení aktualizace ERP systému neprovádí Abra v rámci poskytování Dílčí služby. Zákazník také nese náklady na přizpůsobení Zakázkových úprav a jiných SW produktů v souvislosti s novou verzí ERP systému.

- 3.4. **Požizování kopií ERP systému, zásahy do ERP systému, jeho použití nad rámec Licence.** Zákazník je oprávněn pořizovat kopie ERP systému pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh, přičemž je třeba zabezpečit tyto kopie proti ztrátě a odcizení. Zákazník není oprávněn jakkoli měnit, dekompileovat, nebo zpětně vyvíjet ERP systém, ani podnikat obdobné či jiné kroky za účelem získání jeho zdrojového kódu, který je součástí obchodního tajemství Abry, s výjimkou a v rozsahu činnosti kogentně výslovně povolených autorským zákonem. Zákazník vykonává oprávnění podle kogentních ustanovení § 66 autorského zákona prostřednictvím Abry coby osoby odborně zdatné. V případě, že Abra neposkytne Zákazníkovi informace nezbytné k dosažení vzájemného funkčního propojení (kompatibility) ERP systému s jiným softwarovým produktem, je Zákazník povinen písemně požádat Abrou o poskytnutí těchto informací, pokud Abra tyto informace již předtím nezpřístupnila na Webových stránkách nebo Zákaznickém portálu. Pokud by Zákazník vykonával tato oprávnění sám, činil by tak na vlastní nebezpečí a Abra v takovém případě neodpovídá za vady ani případné škody způsobené takovou činností. Zákazník se zavazuje neprodleně Abrou písemně, úplně a na své náklady informovat o jakémkoli výsledku dekompile, pokud by k ní i přes uvedené došlo; tato informace je důvěrnou informací. Zákazník není oprávněn provádět úpravy, doplňky či změny počítačového programu coby součástí ERP systému podle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona, v případě dokumentace, znalostní databáze a ostatních součástí ERP systému pak jakékoli úpravy, doplňky či změny, a to ani za účelem odstranění případných vad.

- 3.5. **Rozsah Licence.** Územní rozsah Licence je omezen na území EU a Švýcarska, z hlediska časového je Licence poskytnuta na dobu trvání Smluvního vztahu a aktuální množstevní rozsah je zaznamenán na Zákaznickém portálu a uveden na příslušném dokladu, kterým je vyúčtována Odměna za Licenci.

- 3.6. **Rozšíření Licence.** Zákazník má právo na Rozšíření Licence. K Rozšíření Licence dojde v rozsahu, který bude vyplývat z příslušného daňového dokladu, kterým bude vyúčtována Odměna za toto Rozšíření Licence a pro vztahy mezi Abrou a Zákazníkem tím založené bude rovněž platit úprava vyplývající z těchto OP, přičemž mezi nimi nebude uzavírána žádná zvláštní dohoda v písemné formě. Účinky Rozšíření Licence nastanou dnem, kdy Zákazník uhradí příslušnou částku vyplývající z daňového dokladu vystaveného na základě Objednávky Zákazníka učiněné přes Zákaznický portál specifikujícího rozsah Rozšíření Licence (tj. o jaké Moduly, uživatelské přístupy, Add-ony či Zakázkové úpravy jde).

- 3.7. **Redukce Licence.** Zákazník má právo na Redukci Licence. Požadavek na Redukci Licence bude Zákazník realizovat prostřednictvím Zákaznického portálu, kde uvede rozsah Redukce Licence (o které Moduly, o jaký počet

uživatelských přístupů, Add-only či Zakázkové úpravy jde). V případě platby Odměny za Licenci za měsíční Období účinky Redukce Licence nastanou od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž Zákazník zadal do Zákaznického portálu požadavek na Redukci Licence. V případě platby Odměny za Licenci za 12měsíční Období účinky Redukce Licence nastanou až od prvního dne následujícího 12měsíčního Období poskytování Služby Zákazníkovi. Abra Zákazníkovi sníží Licenční klíč a Redukci Licence dochází ke změně Smluvního vztahu, přičemž však Zákazníkovi nebude ani zčásti vrácena Odměna, ani poskytnuta jakákoli finanční či jiná náhrada.

- 3.8. **Doporučení ohledně instalace a implementace ERP systému či jeho části.** Součástí plnění dle Smluvního vztahu není instalace a implementace ERP systému ani jeho části. Pokud si Zákazník zajistí instalaci a implementaci vlastními silami, negarantuje mu Abra výši nákladů s tím spojených ani termín uvedení do ostrého provozu. Zákazník provádí v takovém případě zavedení ERP systému či jeho části na vlastní nebezpečí a Abra neodpovídá za vady ani případné škody způsobené neodborným nastavením. Zákazník bere na vědomí, že Abra doporučuje před provedením instalace a implementace ERP systému nechat vypracovat implementační studii za účelem posouzení vhodnosti jeho zavedení u Zákazníka a stanovení požadavků na technické vybavení v souvislosti s jeho užíváním, jakož i provedení implementace na tomto základě.

- 3.9. **Zakázkové úpravy.** Pro případ, že si Zákazník objedná u Abry vytvoření Zakázkové úpravy, která bude podléhat ochraně autorského zákona, platí následující:

(i) Majetková autorská práva k této Zakázkové úpravě vykonává svým jménem a na svůj účet Abra, Zákazník je oprávněn k užití Zakázkové úpravy v rámci Smluvního vztahu.

(ii) Abra je oprávněna právo výkonu majetkových autorských práv k Zakázkové úpravě postoupit třetí osobě. Zánikem Abry přechází právo vykonávat majetková autorská práva k Zakázkové úpravě na jejího právního nástupce. Abra je oprávněna poskytovat třetím osobám licence ke všem způsobům užití Zakázkové úpravy.

(iii) Abra je oprávněna Zakázkovou úpravu užit v neomezeném rozsahu všemi známými způsoby užití, zveřejnit i, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného, a uvádět na veřejnost v původní či změněné podobě ve smyslu výše uvedeném pod svým jménem.

(iv) V případě, že Abra Zakázkovou úpravu z jakéhokoliv důvodu nedokončí, není ji Zákazník oprávněn dokončit bez předchozího písemného souhlasu Abry.

(v) Abra má právo dokončit nehotovou Zakázkovou úpravu bez ohledu na existenci Smluvního vztahu se Zákazníkem. I v tomto případě je Abra oprávněna vykonávat k Zakázkové úpravě majetková práva dle autorského zákona.

V případě, že Zákazník objedná u Abry vytvoření Zakázkové úpravy, která nebude podléhat ochraně podle autorského zákona, je Abra tuto Zakázkovou úpravu oprávněna poskytnout k užívání i jiným osobám než Zákazníkovi.

- 3.10. **Propojení ERP systému s jinými softwarovými produkty.** Zákazník nese všechny náklady spojené s vytvořením komunikačních vazeb mezi těmito softwarovými produkty a ERP systémem, jakož i náklady na vytvoření zákaznických uživatelských výstupů a Zakázkových úprav; v případě poskytnutí nové verze (upgrade) ERP systému nese Zákazník také náklady spojené s jejich přizpůsobením, případně i s nezbytnou změnou formátů dat v ERP systému.
- 3.11. **Informování o ERP systémech.** Zákazník bere na vědomí, že Abra zveřejňuje informace o nových verzích ERP systémů na Zákaznickém portálu a že pravidelné sledování Zákaznického portálu je tedy z hlediska jejich využívání zásadní, a výslovně se zavazuje k jejich průběžnému sledování.
- 3.12. **Některé důsledky ukončení Smluvního vztahu.** V případě, že dojde k ukončení Smluvního vztahu, zaniká i

Licence s výjimkou oprávnění Zákazníka užívat ERP systém výlučně jen pro nahlížení do dat a pořizování výstupů z těchto dat do ERP systému zadaných do okamžiku ukončení Smluvního vztahu. V případě, že dojde k částečnému ukončení Smluvního vztahu, co se týká pouze některých Modulů, zaniknou licenční oprávnění k těmto Modulům. V případě, že dojde k ukončení Smluvního vztahu Abrou z důvodů na straně Zákazníka, zaniká Licence v plném rozsahu, a tak i veškerá oprávnění Zákazníka k užití ERP systému (včetně souvisejících dalších Modulů, počítačových programů, databází či jiných výsledků činnosti Abry, které jsou autorskými díly, dodanými Abrou Zákazníkovi v době trvání Smluvního vztahu) a Zákazník je povinen se zdržet jakéhokoli užívání ERP systému.

- 3.13. **Telemetrie.** Abra má právo shromažďovat technické informace z monitoringu ERP systému a provádět měření základních parametrů a podmínek týkajících se provozu ERP systému u Zákazníka, nikoliv však data Zákazníka. Abra je oprávněna tyto informace vyhodnocovat a využívat pro zkvalitňování svých ERP systémů a služeb, za účelem kontroly dodržování OP, k automatické aktivaci Licenčního klíče a za účelem kontroly správného fungování ERP systému. Zákazník se zavazuje telemetrii umožnit, a to včetně automatického odesílání telemetrických údajů na server Abry.

- 3.14. **Licenční klíč.** Abra je oprávněna chránit ERP systém proti neoprávněnému užití pomocí časově omezených Licenčních klíčů, které umožňují užívat ERP systém ve sjednaném rozsahu a pouze po dobu, na kterou Zákazník uhradil Licenci. Licenční klíč je aktualizován automaticky. Licenční klíč je Zákazník oprávněn použít pouze pro jeden aplikační server (což je technologická vrstva instalovaná na serverech spojující databázi a uživatelskou část ERP systému), přičemž ERP systém každý den kontroluje platnost a oprávněnost užití Licenčního klíče.

- 3.15. **Ochrana ERP systému.** Zákazník bere na vědomí, že ERP systém může obsahovat technické prostředky DRM (Digital Rights Management), které zabraňují jeho nezákonnému užití nebo jeho užití v rozporu s OP.

- 3.16. **Čtení dat z ERP systému, zadávání dat do ERP systému.** Za obvyklé užívání ERP systému Zákazníkem, k němuž není potřeba souhlasu Abry, se považuje i čtení dat z ERP systému jinými softwarovými produkty (tj. legálně užívaným softwarem třetích stran) a zadávání dat do ERP systému prostřednictvím API. Obvyklým užíváním ERP systému není zadávání dat přímo do databáze ERP systému prostřednictvím jiných softwarových produktů (softwaru třetích stran). Takové užití je možné jen na základě předchozího písemného souhlasu Abry, když bližší podmínky tohoto užití budou mezi Abrou a Zákazníkem zvlášť sjednány.

- 3.17. **Archivace, zálohování.** Abra je oprávněna ve svém archivu archivovat aktuální zálohy dat a ostatní podklady poskytnuté jí Zákazníkem. Zákazník je povinen umožnit Abře pořízení zálohy dat a kopie podkladů, které Abře poskytl.

4. DÍLČÍ SLUŽBY

Specifikace dílčích služeb, které Abra může za stanovených podmínek poskytnout v rámci Služby:

- 4.1. **Péče all-inclusive**

(i) Služba zahrnuje služby Virtuální správce a Garantovaná reakční doba a platí pro ni podmínky poskytování těchto služeb.

(ii) Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

- 4.2. **Virtuální správce**

(i) V rámci této služby jsou řešeny požadavky na správu a údržbu ERP systému související s jeho běžným užíváním. Služba zahrnuje služby Aktualizace, Preventivní údržba, Záložní provoz, Vzdálený monitoring.

(ii) Dále je součástí služby řešení všech ostatních požadavků Zákazníka, a to zejména v těchto oblastech:

- správa Uživatelských rolí, skupin rolí, jejich přístupových práv a hesel,

- vytváření řad dokladů, středisek, skladů atd.,
- vytváření definovatelných položek a jejich umísťování do panelů a formulářů,
- tvorba a úprava naplánovaných úloh,
- tvorba a úprava účetních předkontací,
- tvorba a úprava definic sloupců, definovatelných panelů, tiskových sestav,
- asistence ve formě konzultací při uzávěrkách,
- činnosti spojené s obnovením funkčnosti ERP systému a řešením následků případné havárie.

(iii) Součástí služby není:

- tvorba a úprava skriptů,
- tvorba a úprava DynSQL v ERP systému a dotazů a reportů v ABRA BI,
- správa operačních systémů na serverech, na kterých běží ERP systém.

(iv) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,
- umožněný vzdálený přístup ke všem serverům, na kterých je provozován ERP systém,
- existence testovací samostatné instalace ERP systému v případě Instalace on-premise,
- službu není možné využít k provedení prací souvisejících s implementací nebo reimplementací ERP systému, k němuž je poskytována, nebo jen jeho části,
- Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

4.3. **Garantovaná reakční doba**

(i) V rámci této služby je zajištěn servisní zásah a případně i výjezd konzultanta Abry k Zákazníkovi v případě vzniku Problému u Zákazníka, který nebude možné obratem vyřešit po jeho nahlášení Vzdálenou správou nebo telefonickou konzultací, a to v Reakční době 8x5x4. Samotné servisní zásahy provedené Abrou v rámci této služby je však Zákazník povinen uhradit dle Ceníku.

(ii) V rámci této služby Abra rovněž zajišťuje, že v případě nahlášení jiných požadavků než Problémů zajistí Abra prvotní reakci na ně s návrhem jejich řešení do 5 pracovních dnů. Řešení těchto jiných požadavků zahájí Abra do 30 dnů od schválení návrhu jejich řešení a ceny Zákazníkem, pokud není se Zákazníkem domluven jiný termín. Abra není povinna dodržet tento termín u všech požadavků Zákazníka v případě, že jejich počet a náročnost objektivně překročí kapacitní možnosti konzultantů, které mohou být na řešení požadavků Zákazníka alokovány. V takovém případě budou požadavky řešeny v pořadí a termínech dle dohody se Zákazníkem.

(iii) V případě nedodržení Reakční doby dle bodu (i) má Zákazník právo na slevu z ceny služby ve výši 20 % měsíční platby za každý započatý násobek Reakční doby, maximálně do výše měsíční platby kumulativně za všechna prodloužení u všech požadavků.

(iv) Podmínky poskytování služby:

- Problém bude Abře nahlášen bez zbytečného odkladu po jeho vzniku, přičemž bude v hlášení co nejpřesněji a srozumitelnou formou specifikován, bude popsána situace a činnost, při které se objevil, a postup při případném pokusu o jeho odstranění.
- Zákazník poskytne Abře veškerou součinnost potřebnou pro identifikaci příčiny Problému a jeho vyřešení.
- Problémy, za které neodpovídá Abra, budou podle možností odstraněny, pokud si jejich odstranění Zákazník objedná, přičemž činnost týkající se jejich odstraňování je Zákazník povinen uhradit podle Ceníku.
- Problémy a jiné požadavky je třeba hlásit prostřednictvím Zákaznického portálu, pokud v konkrétním případě není domluveno jinak.

- Službu není možné využít k provedení prací souvisejících s implementací nebo reimplementací ERP systému, k němuž je poskytována, nebo jen jeho části,
- Závazek činí 3 měsíce od zahájení poskytování služby.

4.4. **ABRA online**

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz ERP systému a popřípadě i dalšího softwarového vybavení Zákazníka v ABRA cloudu s možností práce s nimi kdykoliv a odkudkoliv prostřednictvím internetu s využitím terminálových služeb.

(ii) Služba zahrnuje:

- poskytnutí ABRA cloudu včetně prostoru pro data Zákazníka v rozsahu do 10 GB a zálohování dat Zákazníka umístěných v ABRA Cloudu 1x denně s tím, že skutečně využívaný prostor nad 10 GB je účtován dle Ceníku,
- údržbu a monitoring řádného fungování ABRA Cloudu,
- možnost ohlašovat Problémy, Reakční doba Abry na zahájení jejich řešení je 10x5x1,
- MAPI mailer s nakonfigurovaným přístupem k odesílání e-mailů přes SMTP pro každého Uživatele,
- v každém uživatelském profilu konkrétního Uživatele předinstalovaný internetový prohlížeč, e-mailový klient, kancelářský balík LibreOffice / MS Office / Office 365, prohlížeč dokumentů ISDOC, prohlížeč PDF dokumentů a prohlížeč obrázků,
- volitelně poskytnutí databáze MS SQL, licence Microsoft, provoz API k ERP systému, provoz ABRA e-shopu, provoz ABRA BI, provoz serveru webových služeb k ERP systému, provoz automatizačního serveru k ERP systému, další systémové služby ABRA cloudu,
- automatická aktualizace ERP systému (s výjimkou Zakázkových úprav a Add-onů ABRA BI a Mobilní skladník) v ABRA cloudu s četností dle rozhodnutí Abry.

(iii) Podmínky poskytování služby:

- Službu lze poskytnout jen v případě, že má Zákazník licenci k poslední verzi ERP systému umístěného v ABRA cloudu.
- Internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více.
- Zákazník smí užívat veškeré programové vybavení umístěné v ABRA cloudu výhradně v souladu OP a v souladu s podmínkami poskytnutí licence týkajícími se daného programového vybavení.
- Zákazník smí vytvářet kopie veškerého programového vybavení umístěného v ABRA cloudu pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh a musí zabezpečit tyto kopie proti ztrátě a odcizení.
- Zákazník poskytne Abře po dobu poskytování služby přístup k ERP systému i veškerému dalšímu programovému vybavení umístěnému v ABRA cloudu v rozsahu nutném k plnění povinností Abry ze Smluvního vztahu. Zákazník uzavřením Smluvního vztahu zároveň souhlasí s tím, aby Abra poskytla přístupová oprávnění v případě potřeby svému subdodavateli. Zákazník se v souvislosti s tím zavazuje zajistit, aby vše, co ve smyslu tohoto odstavce Abře zpřístupní, bylo prosté právních vad.
- Zákazník umožní Abře aktualizaci ERP systému umístěného v ABRA cloudu na novější verzi. Abra je povinna oznámit termín a trvání případného přerušení provozu služby Zákazníkovi alespoň tři dny předem. Součástí aktualizace není otestování a úprava skriptů a Zakázkových úprav nad rámec standardní instalace.
- Službu lze vypovědět ze strany Abry bez uvedení důvodů s 6měsíční výpovědní dobou.
- Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

4.5. **Aktualizace**

(i) V rámci této služby Abra zajišťuje Zákazníkovi upgrade ERP systému na takovou verzi, která je pro něho dle posouzení Abry vhodná a je v souladu s platnou legislativou. Součástí služby není aktualizace a správa operačních systémů na serverech Zákazníka.

(ii) Součástí služby je:

- upgrade ERP systému (testovací i produkční instance),
- instalace servicepacků a aktualizací,
- upgrade Add-onů s výjimkou Mobilního skladníka, ABRA BI a Zakázkových úprav,
- kontrola a případná oprava definovatelných aktivně používaných formulářů a panelů po upgradu,
- kontrola a případná oprava existujících aktivně používaných tiskových sestav po upgradu,
- výše uvedené body se vztahují na ERP systém a jeho úpravy provedené Abrou, k aktualizaci ostatního softwaru a úprav poskytne Abra součinnost Zákazníkovi.

(iii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,
- umožněný vzdálený přístup pro Abrou ke všem serverům, na kterých je provozován ERP systém a další softwarové vybavení Zákazníka,
- existence testovací instalace ERP systému v případě Instalace on-premise,
- archivování jednotlivých verzí Add-onů a Zakázkových úprav včetně zdrojových kódů Abrou i Zákazníkem a vedení jejich aktuálního seznamu,
- poskytnutí součinnosti při plánování termínu aktualizací,
- Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

4.6. Preventivní údržba

(i) Služba zahrnuje profylaxi:

- databázového serveru vždy pro všechny podporované databázové platformy (Firebird, MS SQL, ORACLE), přičemž její součástí je kontrola logů (plus v případě ORACLE také incidentů a alertů), optimalizace přidělení paměti RAM, vyčištění dočasných souborů, kontrola volného místa, údržba indexů (v případě Firebird využitím nástroje GSTAT),
- všech serverů, na kterých je ERP systém provozován (např. aplikační server, automatizační server, server webových služeb, API server), přičemž její součástí je minimálně kontrola stavu systému, kontrola volného místa, kontrola využití paměti, vyčištění dočasných souborů,
- zálohování dat ERP systému u Zákazníka, jehož součástí je minimálně kontrola volného místa v úložišti záloh, kontrola obnovitelnosti záloh obnovou do testovací instalace, smazání starých záloh,
- mazání historie dat z funkce sledování změn v ERP systému dle dohody Abry se Zákazníkem.

Profylaxe v uvedeném rozsahu je prováděna 1x měsíčně na základě dohody Abry se Zákazníkem a může být prováděna mimo Pracovní dobu.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,
- umožněný vzdálený přístup pro Abrou ke všem serverům, na kterých je provozován ERP systému,
- existence testovací instalace ERP systému v případě Instalace on-premise,
- Závazek činí 6 měsíců od zahájení poskytování služby.

4.7. Záložní provoz

(i) V rámci služby je zajištěno zabezpečené zálohování dat ERP systému v ABRA cloudu včetně pravidelného měsíčního testování obnovitelnosti vytvořené zálohy. Provádění záloh a test obnovy je monitorován dohledovým centrem Abry a v případě, že služba přestane správně fungovat, Abra nejpozději následující pracovní den stav napraví. Zálohování probíhá automaticky 1x denně zpravidla přes noc, test obnovy probíhá automaticky 1x měsíčně. Abra archivuje tři denní zálohy, jednu týdně za předchozí týden a jednu měsíční zálohu za předchozí měsíc. Součástí služby je prostor pro zálohy dat o velikosti 100 GB s tím, že skutečně využívaný prostor nad 100 GB je účtován dle

Ceníku. Navýšení tohoto limitu lze sjednat za úhradu individuálně. V případě výpadku serveru Zákazníka Abra do 24 hodin zajistí na maximálně 10 dní záložní provoz ERP systému v ABRA cloudu s obnovenou poslední zálohou dat až pro deset Uživatelů. Po uplynutí uvedené doby je možné vrátit data zpět na server Zákazníka nebo přejít na placenou službu ABRA online.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí alespoň 2,5 Mbit/s na každý 1 GB dat zálohy s výhradním využitím pro noční přenos zálohy,
- umožněný vzdálený přístup pro Abrou ke všem serverům, na kterých jsou uložena data ERP systému,
- služba bude aktivována až na základě předchozí žádosti Zákazníka, zahájení poskytování služby Abra Zákazníkovi potvrdí oznámením na Zákaznickém portálu,
- Zákazník nebude provádět žádné změny v nastavení zálohování,
- provozování ERP systému s databází Firebird nebo MS SQL,
- Závazek činí 3 měsíce od zahájení poskytování služby.

4.8. Vzdálený monitoring

(i) V rámci této služby je zajišťován vzdálený dohled nad správným fungováním infrastruktury související s ERP systémem nebo Infrastruktury, pokud je tak zvlášť sjednáno. Jsou monitorovány klíčové provozní parametry fyzických serverů, jejich operačních systémů, sítě, provozní parametry databázového serveru a parametry ERP systému. Součástí služby je také nastavení vhodných hraničních hodnot sledovaných parametrů, kdy monitorovací systém automaticky zasílá Zákazníkovi e-mailovou notifikaci v případě jejich dosažení. V případě, že dohledové centrum Abry vyhodnotí z monitorovaných veličin stav, který by mohl přejít do stavu nedostupnosti ERP systému, informuje o této skutečnosti Zákazníka a případně navrhne vhodné opatření. Pokud monitoring detekoval selhání dané služby, může monitorovací systém provést vzdálený restart. Zákazník v rámci služby získává přístup na portál centrálního monitoringu na <https://dohled.abra.eu>, kde má možnost sledovat aktuální stav své monitorované Infrastruktury. K dispozici je i historie naměřených dat. Součástí služby není provedení servisního zásahu v případě dosažení hraničních hodnot.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,
- umístění monitorovacího zařízení do sítě Zákazníka a zajištění příslušných přístupů potřebných pro zajištění monitoringu,
- zpřístupnění ILO SNMP u fyzických serverů pro Abrou,
- poskytnutí seznamu IP adres monitorovaných zařízení a služeb,
- poskytnutí e-mailové adresy pro e-mailovou notifikaci,
- poskytnutí telefonického kontaktu na osobu odpovědnou za příjem hlášení kritických stavů,
- poskytnutí alespoň dočasněho administrátorského přístupu k operačním systémům serverů pro nastavení služby,
- služba bude aktivována až na základě předchozí žádosti Zákazníka, zahájení poskytování služby Abra Zákazníkovi potvrdí oznámením na Zákaznickém portálu,
- poskytnutí přístupu pro účel restartu služby,
- Závazek činí 3 měsíce od zahájení poskytování služby.

4.9. Pravidelný rozvoj

(i) Služba zahrnuje konzultace k ERP systému prováděné ve sjednaných místech a v rozsahu vždy maximálně do výše aktuálně nevyčerpaných předplacených dní za zvolenou časovou periodu, přičemž předplacený den je v rozsahu 8 konzultačních hodin. Termíny konzultací se

sjednávají ad hoc. Abra je povinná umožnit Zákazníkovi vyčerpat předplacené dny do konce dané periody. Zákazník je povinen vyčerpat předplacené dny do konce dané periody, neboť je nelze převést do další periody, přičemž zaplacená cena se v případě nevyčerpání nevrací.

4.10. Správa IT Infrastruktury

(i) Služba zahrnuje údržbu Infrastruktury a garantovanou Reakční dobu zvolenou Zákazníkem pro zahájení servisního zásahu při nedostupnosti Infrastruktury. Dále služba zahrnuje telefonickou službu pro příjem požadavků týkajících se Infrastruktury v Pracovní době na tel. čísle +420 296 397 330 a mimo Pracovní dobu na tel. čísle +420 222 508 444 a službu Vzdálený monitoring. Konzultace k provozu Infrastruktury a servisní zásahy jsou prováděné ve sjednaných místech a v rozsahu vždy maximálně do výše aktuálně nevyčerpaných předplacených dní za zvolenou časovou periodu, přičemž předplacený den je v rozsahu max. 8 pracovních hodin. Termíny konzultací se sjednávají ad hoc. Po dohodě lze službu poskytnout pomocí Vzdálené správy. Abra je povinná umožnit Zákazníkovi vyčerpat předplacené dny do konce dané periody. Zákazník je povinen vyčerpat předplacené dny do konce dané periody, neboť je nelze převést do další periody, přičemž zaplacená cena se v případě nevyčerpání nevrací.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Zákazník poskytne fyzický přístup k Infrastruktuře,
- Zákazník poskytne přístupové údaje s oprávněním na úrovni administrátora k Infrastruktuře,
- Zákazník poskytne Vzdálený přístup, pokud je to třeba,
- Zákazník poskytne kontakt na odpovědnou osobu, se kterou může Abra při poskytování služby komunikovat.

4.11. ABRA Webhosting

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz webových Zakázkových aplikací a webových aplikací v ABRA cloudu.

(ii) Služba zahrnuje:

- poskytování služeb zajišťujících uchování a přenos dat v rámci sítě internet včetně umožnění umístění webových stránek Zákazníka v ABRA cloudu,
- údržbu ABRA cloudu a monitoring řádného fungování služby,
- možnost ohlašovat Problémy, Reakční doba na zahájení jejich řešení je 8x5xNBD.

(iii) Podmínky poskytování služby:

- Abra není s dále uvedenou výjimkou oprávněna odstraňovat nebo pozměňovat data Zákazníka uložená v ABRA cloudu bez předchozího pokynu Zákazníka; to neplatí pro zásahy nařízené osobami, institucemi či státními orgány k tomu oprávněnými.
- Pokud Zákazník umístí do ABRA cloudu data, která jsou v rozporu s platnými právními předpisy nebo jejichž umístění v ABRA cloudu je v rozporu s platnými právními předpisy, dobrými mravy nebo veřejným pořádkem nebo která jsou způsobilá ohrozit mravní či duševní vývoj mladistvých (typicky stránky s erotickým a pornografickým obsahem), je Abra oprávněna tato data z ABRA cloudu odstranit, pokud tak Zákazník neučiní sám do 48 hodin od výzvy Abry k jejich odstranění, nebo jejich umístění do ABRA cloudu neumožnit.
- Službu není možné užívat k rozesílání nevyžádané elektronické pošty (tzv. SPAM).
- Abra je oprávněna na nezbytnou dobu poskytování služby plánovaně přerušit z důvodu provedení Údržby ABRA cloudu nebo z důvodu potřeby provést Mimořádný servisní zásah.
- Abra je oprávněna přerušit poskytování služby v případě podstatného porušení Smluvního vztahu ze strany Zákazníka, za které se považuje mimo jiné jednání Zákazníka ohrožující práva či zájmy ostatních uživatelů Webhostingu či třetích osob, a to na dobu trvání takového porušení Smluvního vztahu. O tom, že přerušila

poskytování služby, se Abra zavazuje Zákazníka bez zbytečného odkladu písemně informovat. V takovém případě nemá Zákazník nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s tímto přerušením poskytování služby případně vznikne.

- Abra je kdykoliv oprávněna kontrolovat skripty umístěné Zákazníkem nebo pro něj v ABRA cloudu a jím v ABRA cloudu spouštěné. Pokud Abra umístěné skripty posoudí jako nebezpečné pro provoz služby nebo nevhodné pro jejich umístění v ABRA cloudu, nebo pokud Abra zjistí, že Zákazník hodlá takovéto nevhodné či nebezpečné skripty do ABRA cloudu umístit, je oprávněna tyto skripty z ABRA cloudu odstranit nebo jejich umístění do ABRA cloudu neumožnit. O tom je však Abra povinná Zákazníka neprodleně písemně informovat.

- V případě využívání vlastního SSL certifikátu pro HTTPS komunikaci musí Zákazník dodat nový certifikát minimálně 14 dní před expirací předchozího, jinak není Abra schopna zaručit včasné nasazení. Expiraci certifikátu si hlídá Zákazník.

- Abra je oprávněna službu vypovědět s 6měsíční výpovědní dobou. Zákazník je oprávněn službu vypovědět; pokud výpověď doručí Abře nejpozději do 30. září daného kalendářního roku, výpovědní doba poté začne běžet od 1. října a uplyne 31. prosince.

4.12. Správa domény

(i) V rámci této služby je zajišťována včasná pravidelná roční obnova sjednaných webových domén, jakož i správa DNS záznamů spravovaných domén (vedení DNS a změny DNS na požádání).

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Službu lze poskytnout jen v případě, že Zákazník využívá službu ABRA Webhosting.
- Pokud příslušný správce domén změní poplatky za obnovu domén, dojde úměrně k tomu i ke změně ceny za službu. O této skutečnosti se Abra zavazuje Zákazníka informovat bez zbytečného odkladu.

- Abra je oprávněna službu vypovědět s 6měsíční výpovědní dobou. Zákazník je oprávněn službu vypovědět; pokud výpověď doručí Abře nejpozději do 30. září daného kalendářního roku, výpovědní doba poté začne běžet od 1. října a uplyne 31. prosince.

4.13. Správa domény 3. řádu

(i) V rámci této služby jsou Zákazníkovi poskytnuty domény 3. řádu na doméně abra-solutions.eu dle seznamu ve Smlouvě o službách, přičemž je zajišťována zabezpečená komunikace pomocí protokolu HTTPS na přidělené doméně.

4.14. Garance krizového servisu

(i) Abra garantuje, že v případě vzniku Krizové situace při užívání ERP systému Zákazníkem bude v době sjednané v příloze Smlouvy o službách bezodkladně po nahlášení zahájeno její řešení. Lhůta pro vyřešení Krizové situace bude sjednána na Zákaznickém portálu a běží od jejího nahlášení, avšak pouze v případě, že je funkční Vzdálená správa. Za vyřešení Krizové situace se považuje také poskytnutí náhradního řešení spočívajícího v dodání poslední funkční verze ERP systému Zákazníka s obnovenými daty z poslední zálohy. Krizová situace může být také po přechodnou dobu vyřešena stanovením takových pravidel používání ERP systému, při nichž bude působení vzniklého problému minimalizováno. Pro tento případ je lhůta pro úplné vyřešení Krizové situace sjednána na Zákaznickém portálu. Úhrada se netýká servisních zásahů, které řeší vady ERP systémů, na které se vztahuje záruka.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Samotné servisní zásahy provedené Abrou v rámci Garance krizového servisu je Zákazník povinen uhradit podle Ceníku.

4.15. Přednostní péče

(i) Služba zahrnuje služby Vzdálený monitoring a Pravidelný rozvoj v dohodnutém rozsahu.

(ii) Dále služba zahrnuje:

- řešení Krizových situací, které bude zahájeno v Reakční době 8x5x4 (za odstranění Krizových situací, za které neodpovídá Abra, bude Abra účtovat Zákazníkovi cenu dle Ceníku),

- komunikaci se Zákazníkem prostřednictvím přiděleného account managera,

- přednostní odbavení na Hotline – hovory Zákazníka na Hotline z telefonních čísel, která sdělí Abře, se řadí ve frontě před požadavky ostatních zákazníků nevyužívajících službu Přednostní péče (hovory zákazníků využívajících službu Přednostní péče jsou odbavovány podle jejich pořadí),

- přednostní zaplňování řešení požadavků Zákazníka na rozvoj jím užívaného ERP systému.

(iii) Podmínky poskytování služby:

- Závazek činí 6 měsíců od zahájení poskytování služby.

4.16. Správa databáze MS SQL

(i) Služba zahrnuje:

- vzdálený monitoring databázového serveru Zákazníka,
- čtvrtletní rozbor a vyhodnocení výkonnostních statistik k databázi MS SQL Zákazníka (včetně analýzy rychlosti databáze a vytížení serverů, identifikace nejpomalejších dotazů) a vypracování doporučení ohledně možných úprav databáze, optimalizace jejího chodu a změny konfigurace,

- nárok na online konzultaci Zákazníka s databázovým specialistou v rozsahu jednou za čtvrtletí 1 hodina (termín schůzky Abra a Zákazník sjednají ad hoc), Abra je povinna umožnit konání schůzky do konce daného čtvrtletí, neboť její konání nelze přesunout do dalšího čtvrtletí, přičemž neuskutečnění schůzky nemá vliv na výši ceny za službu,

- řešení požadavků Zákazníka týkajících se pomoci při správě databáze MS SQL bude zahájeno v Reakční době 8x5x4,

- změny konfigurace databáze dle dohody se Zákazníkem.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- za práce vykonané při řešení požadavků týkajících se pomoci při správě databáze MS SQL bude Abra účtovat Zákazníkovi cenu dle Ceníku,

- Závazek činí 6 měsíců od zahájení poskytování služby.

4.17. ABN/BNS online

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz ERP systému nebo Modulů a/nebo dalšího softwarového vybavení Zákazníka v ABRA cloudu s možností práce s nimi kdykoliv a odkudkoliv prostřednictvím internetu s využitím terminálových služeb.

(ii) Služba zahrnuje:

- poskytnutí ABRA cloudu včetně prostoru pro data Zákazníka v rozsahu do 10 GB a zálohování dat Zákazníka umístěných v ABRA cloudu 1x denně,

- údržbu a monitoring řádného fungování ABRA cloudu,

- možnost ohlašovat Problémy, Reakční doba na zahájení jejich řešení je 8x5x4,

- poskytnutí databáze MS SQL, licence Microsoft,

- automatická aktualizace ERP systému nebo Modulů v ABRA cloudu s četností dle rozhodnutí Abry.

(iii) Podmínky poskytování služby:

- Internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více.

- Zákazník poskytne Abře po dobu poskytování služby přístup k ERP systému, Modulům i veškerému dalšímu programovému vybavení umístěnému v ABRA cloudu v rozsahu nutném k plnění povinností Abry ze Smluvního vztahu. Zákazník uzavřením Smluvního vztahu zároveň souhlasí s tím, aby Abra poskytla přístupová oprávnění v případě potřeby svému subdodavateli. Zákazník se

v souvislosti s tím zavazuje zajistit, aby vše, co ve smyslu tohoto odstavce Abře zpřístupní, bylo prosté právních vad.

- Zákazník umožní Abře aktualizaci ERP systému nebo Modulů umístěných v ABRA cloudu na novější verzi. Abra je povinna oznámit termín a trvání případného přerušení provozu služby Zákazníkovi alespoň tři dny předem. Součástí aktualizace není otestování a úprava skriptů a Základových úprav nad rámec standardní instalace.

5. OP, CENÍK A JEJICH ZMĚNY

5.1. **Závaznost OP a Ceníku.** OP i Ceník platí do doby úplného vypořádání všech pohledávek vzniklých mezi Abrou a Zákazníkem v souvislosti se Smluvním vztahem, a to ve znění platném k okamžiku vzniku Smluvního vztahu, pokud poté nedojde ke změně OP či Ceníku.

5.2. **Částečná neplatnost či neúčinnost OP či Ceníku.** Pokud se kterékoli ustanovení OP či Ceníku ukáže být nebo se stane neplatným nebo neúčinným nebo se k němu ze zákona nebude přihlížet, nebude tím dotčena platnost, účinnost ani právní bezvadnost zbývajících ustanovení.

5.3. **Změna OP Abrou.** Abra je oprávněna OP změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných OP Abra zašle Zákazníkovi nejpozději 14 dnů před datem navrhované účinnosti takové novelizace jejich zveřejněním na Webových stránkách.

5.4. **Změna OP v důsledku změny právního předpisu.** V případě, že se práva či povinnosti Abry a Zákazníka upravené OP změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se stejně jako v případě, že OP změni Abra, nýbrž tak, že Abra bude Zákazníka o těchto změnách pouze informovat.

5.5. **Dostupnost OP.** OP v aktuálním znění jsou trvale přístupné na Webových stránkách a v tištěné podobě jsou k dispozici v sídle Abry.

5.6. **Změna Ceníku.** Abra je oprávněna jednostranně změnit ceny služeb a plnění využívaných Zákazníkem, a to vydáním nového Ceníku. V takovém případě je Abra povinna oznámení o změně Ceníku s výslovným uvedením data, kdy jeho změna nabývá účinnosti, doručit Zákazníkovi v písemné formě. Vůči Zákazníkovi však nabývá změna Ceníku účinnosti uplynutím 2 měsíců od oznámení změny, nebo od nabytí účinnosti změny, podle toho, co nastane později.

5.7. **Dostupnost Ceníku.** Ceník v aktuálním znění je trvale přístupný na Zákaznickém portálu.

6. ZMĚNA A ZÁNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU ČI JEHO ČÁSTI, POSTOUPENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU, SOUVISEJÍCÍ POPLATKY

6.1. **Písemná forma.** Smluvní vztah nebo závazek mezi Abrou a Zákazníkem může být změněn nebo zrušen jen písemně. To platí i v případech, kdy písemná forma není vyžadována právními předpisy. Pokud Abra nestanoví jinak nebo pokud nebylo ujednáno jinak, právní jednání v jiné než písemné formě, Abra nezavazuje. Abra rovněž vylučuje přijetí návrhu na uzavření smlouvy nebo dohody s jakýmkoliv dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou není přijetím nabídky, ale novým návrhem.

6.2. **Postoupení Smluvního vztahu.** Zákazník není oprávněn Smluvní vztah ani zčásti bez předchozího písemného souhlasu Abry postoupit třetí osobě. Práva a povinnosti ze Smluvního vztahu přechází smrtí Zákazníka, pokud je fyzickou osobou, nebo zánikem Zákazníka, pokud je právnickou osobou, na právního nástupce Zákazníka. Abra je oprávněna v případě postoupení Smluvního vztahu účtovat administrativní poplatek dle Ceníku.

6.3. **Výpověď ze strany Abry při porušení povinností podstatným způsobem.** Abra je oprávněna Smluvní vztah vypovědět, pokud Zákazník poruší své povinnosti vyplývající pro něj ze Smluvního vztahu podstatným způsobem, a dále v případě likvidace Zákazníka či jeho úpadku. Porušením povinností ze Smluvního vztahu Zákazníkem podstatným způsobem je především, ale nejen, prodlení s jakoukoliv úhradou související se

Smluvním vztahem delší než 30 dnů, užívání ERP systému v rozporu s těmito OP nebo zákonem a opakovaně neumožnění získání informací z telemetrie. Výpověď musí mít písemnou formu, přičemž Smluvní vztah zaniká uplynutím 5denní výpovědní doby.

- 6.4. **Výpověď ze strany Abry bez uvedení důvodů.** Abra je oprávněna Smluvní vztah vypovědět bez uvedení důvodů. Výpovědní doba činí 6 měsíců. Výpověď musí být písemná a výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Zákazníkovi.
- 6.5. **Výpověď ze strany Zákazníka bez uvedení důvodů.** Zákazník je oprávněn Smluvní vztah vypovědět bez uvedení důvodů písemnou výpovědí. Pokud v souvislosti s poskytnutím Licence bylo sjednáno měsíční Období, výpovědní doba činí 2 měsíce a výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Abře. Pokud v souvislosti s poskytnutím Licence bylo sjednáno 12měsíční Období, je nutné výpověď doručit Abře nejpozději 3 měsíce před jeho skončením. Doručení výpovědi začne plynout výpovědní doba, která skončí posledním dnem 12měsíčního Období, v němž byla Abře výpověď doručena.
- 6.6. **Výpověď ze strany Zákazníka při změně OP.** Pokud Zákazník nebude souhlasit se změnou OP ze strany Abry, je oprávněn z tohoto důvodu Smluvní vztah vypovědět s účinností ke dni bezprostředně předcházejícímu dni, v němž nabude účinnosti novelizace OP, nebo pokud takové právo Zákazníkovi zakládá zákon, s účinností vyplývající ze zákona. Pokud Zákazník takto Smluvní vztah nevypoví, stává se nové znění OP závazným pro uzavřený Smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek Smluvního vztahu, a to s účinností od dne uvedeného v příslušné novelizaci OP jako den nabytí účinnosti nového znění OP.
- 6.7. **Výpověď ze strany Zákazníka při změně Ceníku.** Pokud Zákazník nebude souhlasit se změnou Ceníku ze strany Abry, má právo Smluvní vztah vypovědět s účinností ke dni bezprostředně předcházejícímu dni, v němž nabude účinnosti novelizace Ceníku, nebo pokud takové právo Zákazníkovi zakládá zákon, s účinností vyplývající ze zákona. Pokud Zákazník takto Smluvní vztah nevypoví, stává se nové znění Ceníku závazným pro uzavřený Smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek Smluvního vztahu, a to s účinností od dne uvedeného v příslušné novelizaci Ceníku jako den nabytí účinnosti nového znění Ceníku.
- 6.8. **Výpověď poskytování Dílčí služby.** Abra i Zákazník jsou oprávněni Dílčí službu vypovědět písemnou výpovědí na Zákaznickém portálu. Pokud není stanovena pro výpověď Dílčí služby jiná výpovědní doba, činí výpovědní doba 2 měsíce, přičemž počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé Smluvní straně doručena.
- 6.9. **Aktivační poplatek.** Je-li u některé Dílčí služby sjednán aktivací poplatek, je vyúčtován v rámci první faktury za tuto službu.
- 6.10. **Poplatek za předčasné ukončení Smluvního vztahu či Dílčí služby.** Pokud dojde k ukončení či zániku Smluvního vztahu nebo k ukončení poskytování Dílčí služby Zákazníkovi z důvodu nikoliv na straně Abry, je Zákazník povinen spolu s úhradou ceny každé Dílčí služby se Závkem za poslední měsíc jejího poskytování zaplatit Abře poplatek za předčasné ukončení poskytování této služby, který se rovná výši průměrné měsíční platby za poslední rok poskytování každé ukončované Dílčí služby se Závkem (nebo průměrné měsíční platby v případě, že Dílčí služba se Závkem byla poskytována po dobu kratší než jeden rok), vynásobené počtem měsíců zbývajících do konce Závků týkajícího se každé ukončované Dílčí služby, pokud jej k tomu Abra vyzve.
- 6.11. **Důsledky ukončení Smluvního vztahu nebo jeho části.** Ukončením Smluvního vztahu nebo jeho části nejsou dotčena práva, a tak ani ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany důvěrných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po (částečném) ukončení Smluvního vztahu, zejména jde o povinnost

poskytnout peněžita plnění za plnění poskytnutá před (částečným) ukončením Smluvního vztahu. Abra není po zániku či ukončení Smluvního vztahu či ho části kterýmkoliv způsobem povinna vracet jakékoli částky úplat přijatých v souvislosti se Smluvním vztahem od Zákazníka.

- 6.12. **Ukončení přístupu do ABRA cloudu.** Dojde-li k ukončení Smluvního vztahu mezi Abrou a Zákazníkem, je Abra oprávněna Zákazníkovi ukončit přístup do ABRA cloudu, byl-li mu poskytnut, a tím i přístup k ERP systému a softwarovému vybavení Zákazníka zde umístěnému, a dále je Abra oprávněna zlikvidovat zálohy dat Zákazníka, které měla k dispozici. Po ukončení Smluvního vztahu tak Abra do 3 pracovních dnů od žádosti Zákazníka učiněné přes Zákaznický portál zpřístupní Zákazníkovi zálohu dat přes Zákaznický portál, čímž bude Zákazník vyzván k převzetí této zálohy a k potvrzení jejího stažení. Po potvrzení o stažení zálohy dat Zákazníkem, nejdéle však po uplynutí 90 dnů od umístění zálohy dat na Zákaznický portál, je Abra oprávněna data smazat bez ohledu na to, zda Zákazník potvrdil stažení zálohy dat. Podle tohoto odstavce se obdobně postupuje i v případě, že byl Smluvní vztah ukončen jen v části týkající se zpřístupnění ABRA cloudu Zákazníkovi.

7. ÚHRADY, PROMĚNĚNÍ, ÚROKY Z PRODLENÍ, SMLUVNÍ POKUTY, DALŠÍ PLNĚNÍ

- 7.1. **Úhrady dle Ceníku.** Není-li se Zákazníkem dohodnuto jinak, řídí se odměny, poplatky, resp. jiné ceny za plnění poskytnutá Abrou Zákazníkovi Ceníkem ve znění aktuálním v době poskytnutí příslušného plnění Abrou Zákazníkovi.
- 7.2. **Vyúčtování Služby.** Dnem dodání Služby nebo její části je první den v příslušném Období, popř. den zahájení poskytování Služby nebo její části. Na začátku každého Období (zpravidla k prvnímu dni) vystaví Abra daňový doklad (fakturu), kterým vyúčtuje odměnu za Službu nebo její části za dané Období. Splatnost této faktury činí 14 dnů od vystavení s tím však, že je nutné ji doručit Zákazníkovi do 7 dnů od vystavení. Pokud dojde k prodlení s doručením, prodlužuje se splatnost faktury o počet dnů takového prodlení. Jako datum uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy uveden první den Období, za které bylo vyúčtování provedeno. Nebude-li sjednáno jinak, první platbu za Službu nebo její část uhradí Zákazník Abře na základě zálohového listu, k němuž bude následně vystaven daňový doklad – faktura.
- 7.3. **Vyúčtování dalších plnění.** Dnem dodání dalšího plnění je den, kdy Zákazník odsouhlasí poskytnutí tohoto plnění nebo kdy dojde k odsouhlasení poskytnutí tohoto plnění. Poté je Abra oprávněna vystavit daňový doklad (fakturu), kterým vyúčtuje odměnu za toto plnění. Splatnost faktury činí 14 dnů od vystavení s tím však, že je nutné ji doručit Zákazníkovi do 7 dnů od vystavení. Pokud dojde k prodlení s doručením, prodlužuje se splatnost faktury o počet dnů takového prodlení. Jako datum uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy uveden den odsouhlasení poskytnutí plnění. Abra je oprávněna rozhodnout, že v daném případě poskytne plnění až po úhradě zálohy na základě zálohového listu.
- 7.4. **Výjezdy.** Vedle cen za Službu a jiná plnění poskytovaná Abrou Zákazníkovi je Abra oprávněna vyúčtovat Zákazníkovi i každý výjezd ze svého sídla či provozovny do sídla či provozovny Zákazníka, s výjimkou výjezdů za účelem obchodního jednání se Zákazníkem, a to dle Ceníku.
- 7.5. **Bezhotovostní platby.** Jakákoliv platba ze strany Zákazníka ve prospěch Abry prováděná bezhotovostním platebním stykem je uhrzena až okamžikem jejího připsání na příslušný bankovní účet Abry.
- 7.6. **Zasílání faktur v elektronické podobě.** Abra je oprávněna zasílat Zákazníkovi faktury v elektronické podobě cestou elektronické komunikace (např. e-mailem či umístěním na Zákaznický portál).
- 7.7. **Smluvní pokuty a náhrada škody.** Uplatněním nároku ze strany Abry na uhrzení jakékoliv smluvní pokuty z jakéhokoliv vztahu se Zákazníkem není dotčeno právo Abry na náhradu škody v plné výši vzniklé Abře porušením povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje.

- 7.8. **Prodlení a úroky z prodlení.** V případě, že se Zákazník dostane do prodlení s kteroukoliv úhradou vůči Abře, vzniká mu povinnost uhradit Abře úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Má-li Zákazník vůči Abře více peněžitých dluhů, je Abra oprávněna určit ohledně jakékoliv úhrady poukázané jí Zákazníkem v době trvání prodlení, že se tato úhrada započte na nejstarší dluh Zákazníka vůči Abře a jeho příslušenství, a to bez ohledu na to, zda Zákazník určil, na jaký dluh plní.
- 7.9. **Přerušení poskytování plnění pro neplacení.** Abra je oprávněna počínaje prvním dnem prodlení Zákazníka s kteroukoliv úhradou přerušit poskytování sjednaného plnění do doby uhrazení veškerých dlužných částek Zákazníkem. Abra je v takovém případě oprávněna přepnout ERP systém do režimu read-only (pouze pro čtení), pokud je ERP systém provozován v ABRA cloudu, Abra do něj znemožní Zákazníkovi přístup. O tom, že přerušila poskytování plnění, se Abra zavazuje Zákazníka bez zbytečného odkladu písemně informovat. Pokud Abra upozorní písemnou formou Zákazníka na prodlení s úhradou, je oprávněna za to účtovat administrativní poplatek ve výši dle Ceníku.
- 7.10. **Zákaz zaměstnávání a spolupráce s bývalými zaměstnanci Abry.** Zákazník se zavazuje, že po dobu trvání Smluvního vztahu s Abrou a dále po dobu jednoho roku od jeho skončení nepřijme do pracovního poměru bez předchozího písemného souhlasu Abry žádného takového zaměstnance Abry, jehož prostřednictvím Abra poskytovala Zákazníkovi svá plnění, ani s takovým zaměstnancem Abry neuzavře jakoukoliv jinou smlouvu, na základě které by tento zaměstnanec vykonával pro Zákazníka jakoukoliv činnost náležející do předmětu podnikání Abry nebo která by měla soutěžní povahu vůči předmětu podnikání Abry. V případě porušení závazků uvedených v tomto odstavci ze strany Zákazníka je tento povinen zaplatit Abře na vyžádání smluvní pokutu ve výši 500.000,00 Kč za každý jednotlivý případ.
- 7.11. **Poskytování dalšího plnění.** Pokud Zákazník objedná prostřednictvím elektronické pošty či Zákaznického portálu nebo písemně u Abry poskytnutí plnění nad rámec Smluvního vztahu (např. servisní služby), bude účtovat Abra Zákazníkovi za jejich poskytnutí cenu dle Ceníku, pokud nebude výslovně sjednána jiná cena. Dokud Abra Objednávku Zákazníkovi nepotvrdí, platí, že není z její strany akceptována. Plnění Abra poskytuje prostřednictvím svých zaměstnanců nebo subdodavatelů a je oprávněna využít Vzdálenou správu, pokud jsou pro to splněny předpoklady. Po poskytnutí plnění vystaví Abra přehled vykonaných prací a zašle jej prostřednictvím Zákaznického portálu Zákazníkovi ke kontrole a odsouhlasení. Zákazník je povinen do 7 pracovních dnů sdělit Abře prostřednictvím Zákaznického portálu, zda s přehledem prací souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu Abře námitky. Zákazník odsouhlasením vykonaných prací potvrzuje poskytnutí objednaného Plnění a je mu tím založena povinnost Abře za toto plnění zaplatit. Pokud Zákazník nesdělí Abře námitky proti vykázaným pracím ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl jejich přehled prokazatelně doručen, stávají se vykázaná plnění včetně jejich ceny Zákazníkem odsouhlasenými. Pokud dle posouzení Abry bude nutné, aby Zákazník před poskytnutím plnění služby pořídil zálohu dat, Abra provede v takovém případě zásah až poté, co jí bude Zákazníkem písemně či alespoň prostřednictvím e-mailu potvrzeno, že záloha byla provedena, nebo že Zákazník požaduje poskytnutí plnění bez zálohy dat.
- 7.12. **Subdodavatelé.** Abra je oprávněna využívat pro svou činnost a poskytování plnění Zákazníkovi subdodavatele.
- 7.13. **Smluvní pokuta při zneužití Licenčního klíče.** Za dobu neoprávněného užití Licenčního klíče je Abra oprávněna Zákazníkovi vyúčtovat smluvní pokutu ve výši dvojnásobku Odměny, kterou Zákazník hradil v Období, kdy mu Abra neoprávněně užití Licenčního klíče vytkla.
- 7.14. **Doba poskytování služeb.** Pokud v souvislosti s konkrétní službou není sjednáno jinak, Abra poskytuje služby v Pracovní době. Po vzájemné dohodě je možno poskytovat služby, které mají být účtovány v hodinové sazbě, i mimo Pracovní dobu, a to s příplatkem, který

stanovuje Ceník. U ostatních služeb bude pro tyto případy dohodnuta odměna zvlášť.

8. ZÁRUKY, ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

- 8.1. **Záruky.** Na ERP systém poskytuje Abra záruku po celou dobu trvání Smluvního vztahu, jehož součástí je poskytnutí Licence k ERP systému. Abra je oprávněna přerušit řešení reklamaci po dobu, po kterou je Zákazník v prodlení s jakoukoliv úhradou vůči Abře.
- 8.2. **Znamé nedostatky ERP systémů.** Abra na Webových stránkách průběžně zveřejňuje známé nedostatky ERP systémů a způsob jejich odstranění. Tyto nedostatky je Zákazník povinen pokusit se nejprve řešit náhradním postupem doporučeným Abrou pro daný případ.
- 8.3. **Řešení Problémů.** Pokud Zákazník zjistí Problém, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Abře tak, že Problém co nejpřesněji a srozumitelnou formou specifikuje, uvede text případného chybového hlášení, označí příslušnou verzi ERP systému, popíše situaci a činnost, která vedla k jeho vzniku, a popíše postup při případném pokusu o jeho odstranění. Přijímání oznámení o vzniku Problému je zajištěno v sídle Abry (telefonické a e-mailové kontakty jsou uvedeny ve Webových stránkách) a je možné je učinit telefonicky nebo přes Zákaznický portál, přičemž všechny potřebné kontaktní údaje jsou na Webových stránkách. Abra potvrdí Zákazníkovi písemně nebo přes Zákaznický portál, kdy Problém nahlásil. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou pro identifikaci Problému a jeho příčiny, v případě potřeby opětovného nasimulování vadného stavu, při zajištění zálohy aktuálních dat, vytvoření simulacních dat, při testování provedených úprav, při odstraňování důsledků Problému, při obnově dat apod. Abra se zavazuje každý řádně ohlášený Problém řešit v době přiměřené jeho povaze, pokud není zvlášť sjednáno jinak. Problémy, za které neodpovídá Abra, budou odstraněny, pokud si jejich odstranění objedná Zákazník, přičemž Abra je za jejich odstranění oprávněna vyúčtovat Zákazníkovi cenu dle Ceníku. Abra neodpovídá zejména za:
- vady ERP systému či ztráty dat či jiné škody přímo či nepřímo způsobené nesprávným výběrem ERP systému, nesprávným využitím výstupů získaných pomocí ERP systému, porušením povinností Zákazníka, vadou či selháním Infrastruktury;
 - vady tiskových sestav a softwarových celků vytvořených, resp. upravených Zákazníkem, ani za případné vady dat způsobené použitím těchto tiskových sestav a softwarových celků; dále Abra neodpovídá ani za nesprávný výběr datových souborů Zákazníkem;
 - funkčnost napojení jiných softwarových produktů k ERP systému;
 - Problémy, které byly způsobeny nesprávným užitím hardwaru nebo jakéhokoliv softwaru Zákazníkem;
 - Problémy způsobené použitím věcí nebo jiných plnění poskytnutých Zákazníkem v rámci povinnosti k součinnosti, pokud Abra ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nebo jiných plnění nemohla zjistit, nebo na ně byl Zákazník Abrou upozorněn, ale přesto na jejich použití trval;
 - Problémy způsobené dodržením nevhodných pokynů daných Abře Zákazníkem, jestliže Zákazník byl na nevhodnost těchto pokynů upozorněn, ale přesto na jejich dodržení trval, nebo jestliže Abra tuto nevhodnost nemohla zjistit;
 - Problémy vzniklé nedodržením pokynů Abry;
 - Problémy vzniklé nedodržením jakékoliv smlouvy mezi Abrou a Zákazníkem ze strany Zákazníka;
 - Problémy způsobené instalací ERP systému, jiných informačních systémů či jiného programového vybavení do ABRA cloudu bez souhlasu Abry;
 - Problémy vzniklé v důsledku výpadku internetu nebo vyhrazeného datového připojení;
 - Problémy vzniklé v důsledku použití Zakázkových úprav, ledaže se jedná o Zakázkové úpravy, které Abra sama Zákazníkovi poskytla, přičemž následně nebyly

bez souhlasu Abry nijak modifikovány, a že tyto vady vznikly i přesto, že tyto Zakázkové úpravy byly použity v souladu se svým určením a s verzí ERP systému, ke které byly určeny;

- l) Problémy vzniklé nesprávným provozováním ERP systému v rozporu s technickou dokumentací, ani za jiné vady vzniklé na straně Zákazníka nebo jinými příčinami, které nevyplývají z ERP systému ani z výsledků činnosti Abry, ani jí nejsou zaviněny.

- 8.4. **Odpovědnost.** V případě škody vzniklé z vad ERP systému při jeho provozování odpovídá Abra pouze v případě zavinění takové škody; v takovém případě nahradí škodu uvedením do předešlého stavu zcela či zčásti (opravou ERP systému), je-li to možné a hospodárné. Pokud tak již učinil v rámci odpovědnosti za vady, Zákazník již nemá právo domáhat se téhož z titulu náhrady škody. V případě, že má Zákazník v Plánu určeno měsíční Období, je Odpovědnost Abry za škodu omezena do výše Zákazníkem hrazené měsíční Odměny bez DPH v měsíci, v němž byla nahlášena škoda, nebo do výše 100.000,00 Kč (podle toho, co je vyšší). V případě, že má Zákazník v Plánu určeno 12měsíční Období, je Odpovědnost Abry za škodu omezena do výše jedné dvanáctiny hrazené Odměny, nebo do výše 100.000,00 Kč (podle toho, co je vyšší).

9. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ, OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DAT, UŽITÍ LOGA

- 9.1. Abra i Zákazník jsou povinni zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé strany a neposkytnout je třetí osobě. Důvěrnými informacemi jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace Zákazníkem či Abrou písemně označené jako neveřejné, které se týkají Smluvního vztahu a jeho plnění (zejména informace o vzájemných právech a povinnostech, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají Zákazníka a Abry (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how), anebo informace, pro něž je stanoven právními předpisy zvláštní režim nakládání (zejména utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Důvěrnými informacemi nejsou informace, které se v průběhu trvání Smluvního vztahu staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace prokazatelně získané Abrou či Zákazníkem na základě postupu nezávislém na Smluvním vztahu, a konečně informace poskytnuté Zákazníkovi či Abře třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 9.2. V případě, že v souvislosti se Smluvním vztahem mezi Abrou a Zákazníkem bude docházet ke zpracovávání osobních údajů, bude k provedení povinností vyplývajících pro ně z 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 souvisejících právních předpisů, mezi nimi uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů, pokud to dle uvedených předpisů bude nezbytné.
- 9.3. Zákazník souhlasí s tím, aby jej Abra na svých propagačních materiálech uváděla jako uživatele ERP systému, a aby pro tyto účely tedy použila jeho název (obchodní firmu) a logo, a to i černoobíle.

10. ZPŮSOB KOMUNIKACE, DORUČOVÁNÍ

- 10.1. Zákazník a Abra vzájemně komunikují osobně, písemně v listinné podobě nebo v elektronické podobě (prostřednictvím Zákaznického portálu, webových formulářů na Webových stránkách, datové schránky nebo e-mailu) nebo telefonicky, přičemž platí následující:
 - a) Pro běžnou provozní komunikaci je jako primární stanovena komunikace prostřednictvím Zákaznického portálu, jako náhradní prostřednictvím e-mailu. Jakékoliv sdělení prostřednictvím Zákaznického portálu je doručeno jeho umístěním na Zákaznický portál.
 - b) Pokud není zvlášť sjednáno jinak, pro vzájemnou právně významnou jednostrannou komunikaci mezi Zákazníkem a Abrou platí povinnost písemné formy, přičemž Zákazník tak činí zasláním v listinné podobě na adresu sídla Abry nebo zasláním v elektronické podobě

se zaručeným elektronickým podpisem nebo zasláním v elektronické podobě prostřednictvím datové schránky nebo prostřednictvím Zákaznického portálu; Abra tak činí v listinné podobě zasláním na adresu sídla Zákazníka nebo na adresu, kterou jí Zákazník sdělí jako kontaktní, nebo zasláním v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem nebo zasláním v elektronické podobě prostřednictvím datové schránky nebo Zákaznického portálu.

- c) Jakékoliv změny, dodatky či dohody o ukončení Smluvního vztahu musí být učiněny v písemné formě.
- d) Zásilký Abry odeslané Zákazníkovi prostřednictvím provozovatele poštovních služeb jsou došlé (i) jejich převzetím ze strany Zákazníka (ii), jejich vhozením do poštovní schránky Zákazníka, (iii) vhozením oznámení o uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb do poštovní schránky Zákazníka nebo (iv) jejich dodáním Zákazníkovi jiným obdobným způsobem, při kterém měl objektivní možnost se s obsahem zásilky seznámit. Zásilký Abry odeslané Zákazníkovi prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jejichž dojití bylo Zákazníkem vědomě zmařeno, se stávají došlými Zákazníkovi dnem vrácení takových zásilek Abře, přičemž vědomě zmaření výslovně též představuje skutečnost, že Zákazník neoznámil Abře změnu příslušné adresy pro doručování.

- 10.2. Zákazník je povinen oznamovat Abře bez zbytečného odkladu změny údajů o Zákazníkovi a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné plnění smluvních vztahů mezi Abrou a Zákazníkem.
- 10.3. Abra je oprávněna pořizovat zvukové záznamy telefonních hovorů se Zákazníkem a tyto dále zpracovávat a archivovat v zájmu zachování možnosti objektivního posouzení plnění povinností Smluvních stran ze Smluvního vztahu. Uzavřením Smluvního vztahu Zákazník potvrzuje, že s pořizováním zvukových záznamů telefonních hovorů, jakož i jejich dalším zpracováním, užitím a archivací pro uvedený účel souhlasí. Abra není povinna poskytnout Zákazníkovi zvukové záznamy telefonních hovorů s ním pořízené.

11. ROZHODNÉ PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

- 11.1. Smluvní vztahy mezi Abrou a Zákazníkem a jakékoliv vztahy s těmito Smluvními vztahy související nebo z nich vyplývající se řídí českým právním řádem.
- 11.2. Na Smluvní vztah mezi Abrou a Zákazníkem se nepoužijí § 557, § 558 odst. 2, § 1740 odst. 3, § 1765 - § 1766, § 1793 - § 1797, § 1799 - § 1800, § 1805 odst. 2, § 1971, § 1987 odst. 2 a § 2389a - §2389u zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.
- 11.3. Pro řešení sporů vzniklých ze Smluvních vztahů mezi Abrou a Zákazníkem je místně příslušný soud, v jehož obvodu je sídlo Abry.

12. ÚČINNOST

- 12.1. Tyto OP jsou účinné od 14.8.2025 a účinnosti pozbydou dnem nabytí účinnosti pozdějších OP.