[redacted]

software for your business

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:
603-05-D400-05.12.2023

SMLOUVA O DÍLO NA PROVEDENÍ IMPLEMENTACE

Zákazník:	Armádní Servisní, příspěvková organizace (interní číslo smlouvy zákazníka: R-391-00/25)
Číslo smlouvy:	SMD- 22/2026
Produkt:	ABRA Gen

1. SMLUVNÍ STRANY:

ABRA Software a.s.	
zastupuje:	[redacted] Head of ABRA Gen
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

Armádní Servisní, příspěvková organizace	
zastupuje:	Ing. Martin Lehký, ředitel organizace
se sídlem:	Podbabská 1589/1, Dejvice, 160 00 Praha 6
zapsán(a):	v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, odd. Pr, vložka 1342
IČ:	60460580
e-mail pro zasílání faktur:	[redacted]
(dále jen „**Zákazník**" na straně druhé)	

níže uvedeného dne, měsíce a roku sjednaly tuto Smlouvu o dílo na provedení implementace (dále jen „**Smlouva**"):

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Abra se zavazuje, že na základě implementační studie tvořící přílohu č. 1 a nedílnou součást této Smlouvy (dále jen „**Studie**") provede pro Zákazníka implementaci softwaru - Produktu specifikovaného ve Studii, a to v termínech dle harmonogramu obsaženého v příloze č. 2 Harmonogram a termíny poskytnutí součinnosti Zákazníkem tvořící nedílnou součást této Smlouvy (dále jen „**Harmonogram**").

2.2. Zákazník se zavazuje zaplatit Abře za implementaci dle Studie ve smyslu odst. 2.1. této Smlouvy (dále jen „**Implementace**") dohodnutou cenu a poskytnout Abře sjednanou součinnost.

2.3. Zákazník je povinen Implementaci převzít.

2.4. Smluvní strany podpisem této Smlouvy potvrzují, že popis cílového stavu Implementace u Zákazníka je uveden ve Studii a že tomu odpovídá i cena za poskytnutí licence k Produktu, přičemž Implementace bude provedena jen na základě popisu cílového stavu ve Studii, a to i v případě, kdy byly v poptávkové nebo jiné dokumentaci či předchozích verzích Studie uvedeny jiné údaje či parametry.

2.5. Pokud má Abra dle Studie dodat Zákazníkovi hardware nebo software třetí strany, budou o tom uzavřeny samostatné smlouvy; stejně tak bude mezi Smluvními stranami uzavřena samostatná licenční smlouva na Produkt.

2.6. Součástí této Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky ABRA Software a.s. (dále jen „**VOP**") v příloze č. 4 a ceník služeb ABRA Software a.s. (dále jen „**Ceník**") přístupný na Zákaznickém portálu. Vztahy vzniklé z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které nejsou touto Smlouvou výslovně upraveny, se řídí VOP, přičemž výše odměn, poplatků a cena služeb, které je Zákazník povinen hradit v souvislosti s touto Smlouvou, je stanovena touto Smlouvou nebo v Ceníku, není-li dohodnuto jinak.

2.7. Výslovně se sjednává, že VOP platí pro smluvní vztah založený touto Smlouvou ve znění účinném v době jejího uzavření.

2.8. V případě rozporu některého ustanovení VOP či Ceníku s ujednáním ve Smlouvě má přednost ujednání ve Smlouvě.

2.9. Oproti VOP se sjednává, že ceny dle této Smlouvy nelze navyšovat o inflaci.

3. PODMÍNKY PROVEDENÍ IMPLEMENTACE A SOUČINNOST

3.1. Při Implementaci Abra postupuje samostatně a není při určení způsobu jejího provedení vázána pokyny Zákazníka. Abra je oprávněna pověřit provedením Implementace nebo jen její části třetí osobu.

3.2. Pokud to bude potřeba, Zákazník umožní Abře vzdálený přístup k Produktu prostřednictvím protokolu RDP, přičemž je zároveň povinen zprovoznit na své náklady hardware a software umožňující Vzdálenou správu. Zákazník poskytne Abře potřebné přístupové kódy a hesla (trvalé nebo dočasné, dle svého uvážení) a zajistí dostatečně kvalitní datové spojení.

3.3. V případě, že bude nutné implementační práce provádět v prostorách Zákazníka na jeho technickém vybavení, je Zákazník povinen umožnit Abře přístup do svých prostor ke svému vybavení kdykoliv v průběhu své provozní doby a dále v termínech, jak jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy, popř. jak budou sjednány dodatečně. Pokud bude nutné implementační práce provádět v prostorách a / nebo na vybavení třetích osob, je Zákazník povinen zajistit Abře přístup do těchto prostor a / nebo k tomuto vybavení v termínech, jak jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy, popř. jak budou sjednány dodatečně.

3.4. Smluvní strany jsou povinny poskytovat si vzájemná sdělení primárně prostřednictvím Zákaznického portálu. Abra je povinna zpřístupnit Zákazníkovi Zákaznický portál do 5 dnů od uzavření této Smlouvy a neprodleně poté vyškolit Vedoucího projektu Zákazníka v práci s ním. Na sdělení předaná jednou Smluvní stranou druhé Smluvní straně e-mailem, telefonicky či ústně bez jejich současného zaznamenání na Zákaznický portál není tato Smluvní strana povinna reagovat a nejsou účinná. Zákaznický Portál plní funkci „projektového deníku". Abra je povinna veškeré zápisy na Zákaznickém portálu archivovat po celou dobu trvání této Smlouvy a poté ještě dva roky.

3.5. Smluvní strany sjednaly, že v zájmu zajištění plynulé a efektivní komunikace při realizaci předmětu této Smlouvy každá z nich jmenuje projektový tým, který se bude podílet na realizaci předmětu této Smlouvy (dále jen „**Projektový tým**"). Obsazení Projektových týmů s označením osob odpovědných za konkrétní oblasti včetně kontaktních údajů na ně je uvedeno v příloze č. 3 této Smlouvy tvořící její nedílnou součást. Každá Smluvní strana má právo obsazení svého Projektového týmu změnit, tato změna je však vůči druhé Smluvní straně účinná až doručením oznámení o změně s uvedením nového člena Projektového týmu včetně jeho kontaktních údajů, a to oznámením doručeným v listinné podobě nebo prostřednictvím Zákaznického portálu. Doba, po níž nebudou obsazeny všechny pozice Projektového týmu Zákazníka, jak jsou uvedeny v příloze č. 3 této Smlouvy, je dobou prodlení v poskytování součinnosti na straně Zákazníka.

3.6. Zákazník bude v zájmu řádného plnění této Smlouvy průběžně sledovat a posuzovat plnění Abry podle této Smlouvy a včas upozorňovat Abru na případný rozpor se sjednanými podmínkami, a to ve formě záznamů na Zákaznický portál.

3.7. Kterákoliv Smluvní strana je oprávněna svolat koordinační schůzku za účelem provedení kontroly plnění předmětu Smlouvy a projednání organizačních a jiných záležitostí souvisejících s touto Smlouvou (dále jen „**Koordinační schůzka**"), a to vždy za povinné účasti Vedoucích projektu obou Smluvních stran a osob z Projektových týmů odpovědných za oblast, jejíž kontrola má být předmětem Koordinační schůzky. Nebude-li svolavatelem v odůvodněných případech určeno jinak, budou se Koordinační schůzky konat v sídle Zákazníka. Z každé Koordinační schůzky vyhotoví Vedoucí projektu Abry zápis (dále jen „**Zápis**"). Pokud Zápis nebude sepsán a podepsán Smluvními stranami ihned po skončení Koordinační schůzky, zašle Vedoucí projektu Abry bez zbytečného odkladu po ukončení Koordinační schůzky e-mailem nebo prostřednictvím Zákaznického portálu Zápis k odsouhlasení Vedoucímu projektu Zákazníka. Případné výhrady k Zápisu je Zákazník povinen doručit Abře v písemné formě prostřednictvím Zákaznického portálu. Odsouhlasené změny do Zápisu zapracuje Abra bez zbytečného odkladu. Nesdělí-li za Zákazníka buď jeho statutární orgán, nebo Vedoucí projektu Zákazníka výhrady k Zápisu Abře do 2 pracovních dnů od dne, kdy byl Zápis Zákazníkovi předložen, stává se uplynutím této lhůty Zápis odsouhlaseným ze strany Zákazníka. Neprodleně po odsouhlasení je Abra povinna umístit Zápis na Zákaznický portál a úkoly z něho plynoucí zadat do Zákaznického portálu. Abra je povinna Zápisy archivovat po celou dobu trvání této Smlouvy a poté ještě dva roky.

3.8. Zákazník bere na vědomí, že splnění Smlouvy, úroveň kvality plnění Abry i dodržení termínů plnění jsou přímo závislé na úrovni součinnosti poskytnuté Zákazníkem. Zákazník se zavazuje poskytnout Abře

všechny informace důležité pro zdárné provedení Implementace a poskytovat Abře součinnost v přiměřených lhůtách určených ze strany Abry, jinak bez zbytečného odkladu. Pokud nebude v konkrétním případě sjednáno jinak, je Zákazník povinen na tyto požadavky Abry reagovat nejpozději následující pracovní den.

3.9. Pokud dojde k prodlení s poskytováním součinnosti a informací ze strany Zákazníka ve smyslu této Smlouvy, sjednané termíny plnění se posouvají. Abra v každém jednotlivém případě oznámí Zákazníkovi v závislosti na svých provozních možnostech dobu, o kterou se sjednané termíny plnění posouvají, přičemž tyto termíny mohou být posunuty až o trojnásobek doby prodlení Zákazníka.

3.10. Pokud celková doba prodlení s poskytováním součinnosti a informací ze strany Zákazníka ve smyslu této Smlouvy přesáhne 30 dnů, zvýší se Cena (viz odst. 5.1. této Smlouvy) o 18 000,- Kč. Částka, o kterou bude Cena ve smyslu tohoto odstavce navýšena, je splatná spolu s Cenou, resp. s poslední částí Ceny (viz odst. 5.2. této Smlouvy).

4. POSTUP IMPLEMENTACE, TERMÍNY PLNĚNÍ A PŘEDÁNÍ IMPLEMENTACE

4.1. Abra provede Implementaci a předá ji Zákazníkovi a Zákazník Implementaci převezme v produkčním prostředí Zákazníka.

4.2. Plnění podle Smlouvy bude uskutečněno takto:

4.2.1. Počínaje datem uvedeným v Harmonogramu bude Abra postupně předávat jednotlivé naimplementované části Produktu určené ve Studii Zákazníkovi k uživatelskému testování a zkušebním testům za účelem ověření jejich funkčnosti (dále jen „**Testovací provoz**"). Testovací provoz bude probíhat tak, že Zákazník bude v Abrou stanovených termínech poskytovat součinnost prováděním ověřování funkčnosti příslušné části Produktu a souladu provedených implementačních prací se Studií, přičemž informace o provedení testů, včetně případných připomínek bude zaznamenávat na Zákaznický portál. Tyto připomínky následně Abra rozdělí na rozvojové požadavky (které nemají charakter vad či nedodělků, nejsou tedy určeny k okamžitému odstranění a budou případně řešeny dle zvláštní dohody mezi Abrou a Zákazníkem) a na připomínky určené k okamžitému odstranění, které Abra odstraní ve sjednaných lhůtách, jinak bez zbytečného odkladu v závislosti na jejich povaze. O rozdělení a způsobu řešení připomínek Zákazníka povede Abra evidenci na Zákaznickém portálu. Před zahájením Testovacího provozu doručí Abra Zákazníkovi výzvu k převzetí příslušné části Produktu do Testovacího provozu, a to v listinné podobě, nebo prostřednictvím Zákaznického portálu, s označením dne, místa a času převzetí do Testovacího provozu a k sepsání příslušného předávacího protokolu, přičemž v tomto předávacím protokolu bude uveden údaj o délce trvání Testovacího provozu. Zákazník je povinen na základě této výzvy převzít příslušnou část Produktu do Testovacího provozu na základě předávacího protokolu.

4.2.2. Po ukončení implementačních prací a Testovacího provozu předá Abra Zákazníkovi Produkt k užívání v ostrém provozu v termínu podle Harmonogramu, a to v režimu dohled, kdy po provedeném uživatelském zaškolení začne Zákazník Produkt reálně užívat ve svém běžném provozu za zvýšené podpory Abry v rozsahu vyplývajícím ze Studie (dále jen „**Dohledový provoz**"). Před zahájením užívání Produktu v Dohledovém provozu doručí Abra Zákazníkovi výzvu k převzetí do Dohledového provozu, a to v listinné podobě, nebo prostřednictvím Zákaznického portálu, s označením dne, místa a času převzetí do Dohledového provozu a sepsání příslušného předávacího protokolu, přičemž v tomto předávacím protokolu bude uveden údaj o délce trvání Dohledového provozu. Zákazník je povinen na základě této výzvy převzít Produkt do Dohledového provozu na základě předávacího protokolu.

4.2.3. Po uplynutí doby stanovené pro Dohledový provoz doručí Abra Zákazníkovi výzvu k převzetí Produktu do trvalého ostrého provozu (dále jen „**Běžný provoz**"), a to v listinné podobě, nebo prostřednictvím Zákaznického portálu, s označením dne, místa a času převzetí (dále jen „**Termín převzetí**") a určením dne, místa a času podpisu předávacího protokolu o převzetí do Běžného provozu (dále jen „**Termín podpisu**"), přičemž časový rozestup mezi Termínem převzetí a Termínem podpisu musí být minimálně 10 dnů. Zákazník má právo sdělit Abře případné výhrady nejpozději v den předcházející Termínu podpisu, a to v listinné podobě, nebo prostřednictvím Zákaznického portálu. Pokud Zákazník nepřevezme Produkt do Běžného provozu nejpozději v Termínu podpisu a / nebo pokud nepodepíše předávací protokol o převzetí do Běžného provozu v Termínu podpisu, stane se Implementace marným uplynutím Termínu podpisu řádně dokončenou a předanou, aniž došlo k sepsání a podepsání předávacího protokolu. Zákazník není povinen podepsat předávací protokol o převzetí do Běžného provozu pouze tehdy, pokud výhrady

k Implementaci obsahují vytčení podstatných vad. V takovém případě nenastane ani dokončení a předání Implementace bez sepsání a podepsání předávacího protokolu ve smyslu třetí věty tohoto odstavce. Abra je pak povinna odstranit vytčené podstatné vady Implementace ve sjednaném termínu, jinak bez zbytečného odkladu, a poté Produkt předá Zákazníkovi opětovně k převzetí do Běžného provozu postupem dle tohoto odstavce. Pokud Zákazník vytkne Abře jen nepodstatné vady Implementace, odstraní je Abra ve sjednaném termínu, jinak bez zbytečného odkladu. Vytčení nepodstatných vad není pro Zákazníka důvodem k odmítnutí převzetí Produktu do Běžného provozu, ani důvodem k odmítnutí podpisu příslušného předávacího protokolu.

4.3. Zákazník tímto výslovně zmocňuje Vedoucího projektu Zákazníka, aby samostatně:

- připomínkoval, schvaloval a podepisoval zápisy z Koordinačních schůzek
- podepisoval předávací protokoly podle této Smlouvy
- sjednával s Abrou změny přílohy č. 2 této Smlouvy (Harmonogram a termíny poskytnutí součinnosti) a změny Smlouvy z toho vyplývající a podepisoval o tom příslušné dokumenty
- sjednával s Abrou tzv. vícepráce (viz odst. 5.3. této Smlouvy), podepisoval o tom příslušné dokumenty a podepisoval protokoly o jejich předání a převzetí.

5. CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, ÚROKY Z PRODLENÍ, SANKCE

5.1. Smluvní strany sjednaly, že celková cena za Implementaci činí 945 000,- Kč (dále jen „**Cena**").

5.2. Cenu uhradí Zákazník po částech takto:

5.2.1. část ve výši [redacted] do 30. 11. 2025

5.2.2. část ve výši [redacted] do 31. 12. 2025

5.2.3. část ve výši [redacted] do 31. 1. 2026

5.2.4. část ve výši [redacted] do 28. 2. 2026.

Každá část Implementace je dílčím zdanitelným plněním a bude ze strany Abry Zákazníkovi fakturována daňovým dokladem, přičemž datum vystavení daňového dokladu je i dnem uskutečnění zdanitelného plnění.

5.3. Pokud Smluvní strany sjednají provedení dalších prací v souvislosti s Implementací (tzv. vícepráce), je Abra oprávněna vyúčtovat za každou hodinu provádění těchto prací jedním člověkem částku ve výši vyplývající z Ceníku, pokud nebude sjednáno jinak. Cenu za tyto další práce uhradí Zákazník po jejich provedení.

5.4. Všechny ceny v této Smlouvě jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty, proto se k cenám připočítává v příslušném daňovém dokladu DPH ve výši dle platných právních předpisů. Splatnost je 14 dní od data vystavení příslušného daňového dokladu za předpokladu, že tento daňový doklad bude Zákazníkovi doručen nejpozději do 7 dnů od data vystavení. V případě pozdějšího doručení se splatnost přiměřeně prodlužuje.

5.5. V případě, že se Abra dostane do prodlení s předáním Implementace do Dohledového provozu, je Zákazník oprávněn požadovat od Abry smluvní pokutu ve výši 0,05 % z Ceny za každý den prodlení, maximálně však do výše Ceny bez DPH.

5.6. V případě, že se Zákazník dostane do prodlení s kteroukoliv úhradou dle této Smlouvy, vzniká mu povinnost uhradit ve prospěch Abry úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Abra je současně oprávněna počínaje prvním dnem prodlení Zákazníka s úhradou přerušit Implementaci do doby uhrazení veškerých dlužných částek Zákazníkem. O tom, že přerušila Implementaci, se Abra zavazuje Zákazníka bez zbytečného odkladu písemně informovat, a to v listinné podobě nebo prostřednictvím Zákaznického portálu. O dobu přerušení Implementace ve smyslu předchozí věty tohoto odstavce se také posouvají termíny dokončení jednotlivých částí Implementace jako takové, a to o dobu odpovídající trojnásobku doby prodlení Zákazníka s úhradou.

6. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

6.1. Abra poskytuje Zákazníkovi záruku na Implementaci v délce 6 měsíců od dokončení a předání Implementace Zákazníkovi. Po dobu provádění Implementace a po dobu trvání Záruky není Zákazník oprávněn bez předchozího souhlasu Abry provádět žádné úpravy Implementace. Pokud Zákazník provede v průběhu Implementace Abrou předem neschválené úpravy, může Abra Zákazníkovi odmítnout poskytnutí záruky dle této Smlouvy, a to s přihlédnutím k závažnosti takového zásahu. Pokud Zákazník provede Abrou předem neschválené úpravy Implementace v průběhu záruční doby, může Abra s přihlédnutím k závažnosti takového zásahu záruku dle této Smlouvy ukončit, a to písemným sdělením Zákazníkovi. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že jakékoliv úpravy Produktu (byť Abrou schválené) provádí na vlastní nebezpečí a Abra neodpovídá za vady ani případné škody tím způsobené, ani za jakékoliv další následky. Odstranění nežádoucích následků úprav provedených Zákazníkem probíhá vždy na náklady Zákazníka. Pokud budou úpravy Zákazníkem provedeny v průběhu Implementace a bude nutné odstranit jejich nežádoucí následky, bude doba k tomu potřebná posouzena pro účely této Smlouvy jako doba prodlení s poskytováním součinnosti Zákazníka ve smyslu odst. 3.9. této Smlouvy.

6.2. V případě zjištění vad Implementace je tyto třeba neprodleně hlásit Abře na Zákaznický portál nebo telefonicky na Hotline s detailním popisem vady, označením příslušné verze Produktu a podrobným popisem hardwarového vybavení, na němž byl Produkt instalován. Ohlášené vady budou prověřeny a o výsledku, způsobu a době řešení bude Zákazník vyrozuměn.

6.3. Abra neodpovídá za nesprávný výběr datových souborů Zákazníkem poskytnutých Abře za účelem provedení Implementace, ani za vady a škody vzniklé nesprávným použitím Produktu, ani za jiné vady vzniklé na straně Zákazníka nebo jinými příčinami, které nevyplývají z výsledků činnosti Abry podle této Smlouvy, ani jí nejsou zaviněny.

6.4. V případě škody vzniklé z vad Implementace odpovídá Abra pouze v případě zavinění takové škody; v takovém případě nahradí škodu uvedením do předešlého stavu zcela či zčásti, je-li to možné a hospodárné. Odpovědnost Abry za škodu vzniklou z porušení povinností Abry z této Smlouvy stanoví Smluvní strany s ohledem na charakter plnění poskytovaného podle této Smlouvy a veškeré Smluvním stranám dostupné informace v době uzavření této Smlouvy do výše Zákazníkem zaplacené Ceny bez DPH.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Smlouva jako jediná úplná platná a účinná, a tak i rozhodná dohoda Smluvních stran nahrazuje veškeré dosavadní případně existující smlouvy, ujednání a dohody vztahující se k předmětu Smlouvy, které byly v minulosti do doby uzavření Smlouvy Smluvními stranami učiněny v písemné či ústní podobě. Plnění případně poskytnutá Smluvními stranami před účinností Smlouvy jsou plněním (zálohou na plnění) podle Smlouvy a jsou obsažena v ceně podle Smlouvy. Stejně tak jednání Zákazníka, jako je poskytnutí součinnosti, včetně zaplacení části Ceny (zálohy) Zákazníkem ve prospěch Abry je plněním (zálohou na plnění) podle Smlouvy.

7.2. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom podepsaném vyhotovení.

7.3. Smluvní strany pro vyloučení veškerých pochybností potvrzují, že uzavírají tuto Smlouvu jako podnikatelé, že základní podmínky této Smlouvy vyplývají ze vzájemných jednání Smluvních stran a že měly možnost tyto podmínky ovlivnit. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu včetně jejích příloh řádně přečetly, a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.

7.4. Seznam příloh této Smlouvy:
Příloha č. 1: Studie
Příloha č. 2: Harmonogram a termíny poskytnutí součinnosti Zákazníkem
Příloha č. 3: Projektové týmy Abry a Zákazníka
Příloha č. 4: Všeobecné obchodní podmínky ABRA Software a.s.

V PRAZE dne 20.11.2025

[redacted]

ABRA Software a.s.
[redacted] Head of ABRA Gen

V PRAZE dne 13. 11. 2025

[redacted]

Armádní Servisní, příspěvková organizace
Ing. Martin Lehký, ředitel organizace

PŘÍLOHA Č. 1 – STUDIE

PŘÍLOHA Č. 2 – HARMONOGRAM A TERMÍNY POSKYTNUTÍ SOUČINNOSTI ZÁKAZNÍKEM

2.1. Harmonogram Implementace – termíny plnění:

2.1.1. Testovací provoz: 2. 1. 2026

2.1.2. Dohledový provoz: 9. 2. 2026

2.1.3. Termín podpisu: 31. 3. 2026

2.2. Termíny poskytnutí součinnosti Zákazníkem:

2.2.4. Zákazník je povinen zajistit účast členů Projektového týmu na schůzkách a školeních, jejichž termín, obsah a požadovaná účast budou dohodnuty v rámci Koordinačních schůzek v průběhu projektu.

2.2.5. Zákazník je povinen:

- Zajistit přípravu potřebného HW a SW dle kapitoly 2 ve Studii. Nejpozději však do 1. 12. 2025.

PŘÍLOHA Č. 3 – PROJEKTOVÉ TÝMY ABRY A ZÁKAZNÍKA

1. **Projektový tým Abry:**

Jméno a příjmení	Pozice v Projektovém týmu	e-mail, telefon	Oblast odpovědnosti
[redacted]			

2. **Projektový tým Zákazníka:**

Jméno a příjmení	Pozice v Projektovém týmu	e-mail, telefon	Oblast odpovědnosti
[redacted]			

PŘÍLOHA Č. 4 – VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ABRA SOFTWARE A.S.

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

621-07-D200-11.7.2024

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ABRA SOFTWARE A.S.

DATUM ÚČINNOSTI OD: 11.7.2024

1. PŮSOBNOST VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK ABRA SOFTWARE A.S.

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky ABRA Software a.s. (dále jen „**VOP**") platí pro všechny smluvní vztahy mezi společností ABRA Software a.s., IČ: 25097563, se sídlem Praha 13, Jeremiášova 1422/7b, PSČ 155 00, zaps. v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze odd. B, vložka 4475 (dále je „**Abra**"), na straně jedné a jejími zákazníky na straně druhé (dále jen „**Zákazníci**"), jakož i pro všechna jednání o takových smluvních vztazích, a to od okamžiku, kdy se tyto VOP staly poprvé součástí jakékoliv smlouvy mezi Abrou a Zákazníkem, nebylo-li výslovně dohodnuto jinak.

1.2. VOP platí do doby úplného vypořádání všech pohledávek vzniklých mezi Abrou a Zákazníkem, a to ve znění platném k okamžiku vzniku smluvního vztahu, pokud nedojde k jejich změně (viz článek 3 těchto VOP).

1.3. V rámci smluvního vztahu mezi Abrou a Zákazníkem týkajícího se konkrétního obchodu nebo služby se v případě rozporu mezi příslušnou smlouvou a VOP použije přednostně úprava použitá v příslušné smlouvě.

1.4. Pokud se kterékoliv ustanovení příslušné smlouvy nebo VOP 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. Zákazník je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu po obdržení výzvy Abry uzavřít s Abrou dohodu, jejímž obsahem bude nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení nebo ustanovení, k němuž se nepřihlíží, a to ustanovením co možná nejvíce odpovídajícím smyslu a účelu původního ustanovení.

1.5. Termíny definované jednotlivými smlouvami platí i pro VOP a naopak, pokud v konkrétním případě není výslovně stanoveno jinak.

2. DEFINICE NĚKTERÝCH TERMÍNŮ

2.1. „**ABRA cloud**" (původně Platforma) je soubor hardwarového a softwarového vybavení Abry a souvisejících služeb umožňující provoz Produktů, popř. jiných informačních systémů či jiného programového vybavení formou jejich hostingu na tomto vybavení Abry.

2.2. „**Doplněk**" je softwarové řešení rozšiřující vlastnosti či funkce Produktu, které již existuje a k němuž může Zákazník získat licenci nad rámec licence k Produktu za cenu uvedenou v Ceníku (dále jen „**Katalogový Doplněk**"), nebo které Abra vytvoří pro Zákazníka na základě objednávky Zákazníka jako aplikaci k Produktu, např. tisková sestava, skript, report, úprava realizovaná definičními nástroji Produktu, jiné softwarové řešení napojené na Produkt (dále jen „**Uživatelský Doplněk**").

2.3. „**Krizová situace**" Krizová situace nastává tehdy, když nelze v režimu bez spuštění Uživatelských doplňků vystavovat prvotní doklady, tisknout doklady a dokumenty, které jsou standardní součástí Softwaru, nebo počítat mzdy, Software 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 technickém vybavení Zákazníka.

2.4. „**Licenční smlouva**" je smlouva o poskytnutí licence k Produktu Abrou Zákazníkovi, která rovněž obsahuje ujednání o poskytování služeb Abrou Zákazníkovi k Produktu souhrnně v této smlouvě označovaných jako Licenční služba (Smlouva o poskytnutí licence a licenční služby).

2.5. „**Licence na Konkurenčního uživatele**" je licence k Produktu, pro kterou je pouze stanoven nejvyšší možný počet současných spuštění Modulů, a to bez ohledu na to, který konkrétní uživatel a v jakém počtu daný Modul používá.

2.6. „**Licence na Pojmenovaného uživatele**" je taková licence k Produktu, kdy jsou pro užívání Produktu Zákazníkem určeni zcela konkrétní uživatelé (např. jménem a příjmením, e-mailem). Změnit uživatele je možné pouze jednou za měsíc.

2.7. „**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 Abra, pokud to bude možné, o tom 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.

2.8. „**Modul**" je pro účely těchto VOP softwarové řešení, které je jako modul označeno v konfiguraci Produktu v příslušné Licenční smlouvě (popř. je do konfigurace Produktu zahrnuto v důsledku Rozšíření Licence). Moduly jsou uvedeny rovněž v Ceníku. Modulem může být i softwarový produkt třetí strany.

2.9. „**Multiverze**" je Licence, jejíž součástí je poskytnutí práva Zákazníkovi ze strany Abry: (i) užívat Produkt ve prospěch třetí osoby, a to pro zpracování dat pro takovou třetí osobu, a/nebo (ii) umožnit užití Produktu v rámci Licence Zákazníka třetím osobám předem odsouhlaseným ze strany Abry.

2.10. „**Infrastruktura**" je soubor hardwaru a softwaru Zákazníka, jak je specifikován v příloze Smlouvy o službách.

2.11. „**Instalace on-premise**" znamená, že Produkty jsou instalovány a běží na počítačích Zákazníka.

2.12. „**Pracovní doba**" je doba mezi 8:00 hod. a 17:00 hod. v každý pracovní den.

2.13. „**Problém**" je vada Produktu či výpadek služby zajišťované Abrou. Problém nepředstavuje skutečnost, že Produkt neposkytuje určité funkce, pokud nejsou popsány v technické dokumentaci, ani závada na technickém vybavení.

2.14. „**Prodejce**" je smluvní partner Abry oprávněný Abrou k distribuci Produktů a služeb k Produktům.

2.15. „**Produkty**" jsou informační systémy Abry (např. ABRA Gen, IS FLORES) obsahující počítačové programy ve strojovém kódu, technickou / uživatelskou dokumentaci v elektronické podobě (která je přímo součástí jejich instalace) a know-how, k nimž je Abra oprávněna vykonávat majetková autorská práva, jejichž 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 Produktů, může být Zákazníkovi poskytnuto i na základě samostatných licenčních podmínek, které jsou uvedeny v dokumentaci k Produktům (na Webových stránkách, v souborech „read me", souborech s oznámeními nebo 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 podléhajícím 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 Produktu a licenci k němu uděluje Abra v rámci poskytnutí licence k tomu kterému Produktu. Pokud je v konkrétní Licenční smlouvě ve specifikaci konfigurace Produktu jako Modul uveden softwarový produkt třetí strany, je Zákazník oprávněn jej užívat za obdobných podmínek jako Produkt, tj. za podmínek vyplývajících z Licenční smlouvy a těchto VOP. 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 Produkt, tj. za podmínek vyplývajících z Licenční smlouvy a těchto VOP.

2.16. „**Reakční doba**" je služba, 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 této služby 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 (je-li Problém nahlášený v pátek, začne být řešen 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;

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 nahlášení.

2.17. **„Rozšíření Licence"** označuje případy, kdy Abra poskytne Zákazníkovi na základě objednávky Zákazníka učiněné telefonicky, prostřednictvím elektronické pošty či Zákaznického portálu nebo písemně v průběhu trvání příslušné Licenční smlouvy další uživatelské přístupy k Produktu nebo užívací oprávnění k dalším Modulům (dále jen **„Rozšíření konfigurace"**) nebo pokud Abra poskytne Zákazníkovi užívací oprávnění ke Katalogovému doplňku nebo pokud Abra vytvoří pro Zákazníka na základě objednávky Zákazníka Uživatelský doplněk.

2.18. **„Redukce Licence"** označuje snížení rozsahu licenčních oprávnění k Produktu (o jednotlivé Moduly či uživatelské přístupy) v průběhu trvání Licenční smlouvy na základě dohody Abry a Zákazníka.

2.19. **„Smlouva na účetnictví"** je smlouva, na základě které Abra poskytuje Zákazníkovi služby z oblasti účetnictví, daňového poradenství a ekonomického poradenství (Smlouva o poskytování účetních služeb a ekonomického poradenství).

2.20. **„Smlouva o službách"** je smlouva, na základě které Abra poskytuje Zákazníkovi jiné služby k Produktům, než je Licenční služba (Smlouva ABRA Premium Support).

2.21. **„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.

2.22. **„Vzdálená správa"** je poskytování služeb Zákazníkovi prostřednictvím sítě internet, pokud dle posouzení Abry Vzdálenou správu 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 Produkt a příslušné servery prostřednictvím vhodného softwarového nástroje a poskytne jí potřebné přístupové kódy a hesla.

2.23. **„Webové stránky"** jsou internetové stránky www.abra.eu.

2.24. **„Zákaznický portál"** je webový portál určený pro komunikaci Abry a Zákazníků, na který je přístup umožněn pouze registrovaným uživatelům Produktů či služeb Abry. Zákazníkovi je přístup na Zákaznický portál umožněn po celou dobu trvání smluvního vztahu, na základě kterého mu byl poskytnut, a poté ještě 90 dnů.

2.25. **„Závazek"** je minimální doba, po kterou se Zákazník zavazuje užívat Produkt, Doplněk či službu poskytovanou Abrou.

3. ZMĚNY VOP

3.1. Abra je oprávněna VOP změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných VOP Abra zašle Zákazníkovi nejpozději 14 dnů před datem navrhované účinnosti takové novelizace jejich zveřejněním na Webových stránkách. Pokud Zákazník s navrženou novelizací VOP nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu příslušný smluvní vztah vypovědět s účinností ke dni bezprostředně předcházejícímu dni, v němž nabude účinnosti navrhovaná novelizace, nebo pokud takové právo Zákazníkovi zakládá zákon, s účinností vyplývající ze zákona. Pokud Zákazník takto smluvní vztah nevypoví, stává se nové znění VOP závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností od dne uvedeného v příslušné novelizaci VOP jako den nabytí účinnosti nového znění VOP.

3.2. V případě, že se práva či povinnosti Abry a Zákazníka upravené VOP změní přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle odst. 3.1. VOP. O takových změnách bude Abra Zákazníka informovat.

3.3. VOP v aktuálním znění jsou trvale zveřejněny na Webových stránkách a v tištěné podobě jsou k dispozici v sídle Abry.

4. VZNIK, ZMĚNA A ZÁNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

4.1. Pokud konkrétní smlouva nebo VOP nestanoví jinak, může smlouva nebo závazek mezi Abrou a Zákazníkem vzniknout, 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, Abru 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.

4.2. Abra je oprávněna od konkrétní smlouvy odstoupit, pokud Zákazník poruší své povinnosti vyplývající pro něj z dané smlouvy podstatným způsobem, a dále v případě likvidace Zákazníka či jeho úpadku. Porušením smluvních povinností Zákazníkem podstatným způsobem je především, ale nejen, prodlení s jakoukoliv úhradou dle smlouvy delší než 30 dnů, jakož i užívání Produktů v rozporu s příslušnou smlouvou a/nebo zákonem. Sdělení o odstoupení musí mít písemnou formu, přičemž smlouva zaniká s účinky do budoucna (ex nunc) doručením tohoto sdělení Zákazníkovi, pokud Abra nestanoví v tomto sdělení o odstoupení jinak.

4.3. Ukončením konkrétní smlouvy nebo její 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 smlouvy, zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před (částečným) ukončením smlouvy. Abra není po zániku či ukončení žádné smlouvy či její části kterýmkoliv způsobem povinna vracet jakékoli částky úplat přijatých na základě takové smlouvy od Zákazníka.

4.4. Dojde-li k ukončení smluvního vztahu mezi Abrou a Zákazníkem, je Abra podle povahy příslušné smlouvy oprávněna Zákazníkovi ukončit přístup do ABRA cloudu, a tím i přístup k Produktu a softwarovému vybavení Zákazníka zde umístěnému, a dále je Abra oprávněna zlikvidovat zálohy dat Zákazníka, které měla k dispozici. Po ukončení příslušného 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.

5. ODMĚNA ZA SLUŽBY A PLNĚNÍ, PROMLČENÍ, ÚROKY Z PRODLENÍ, INFLACE, SMLUVNÍ POKUTA

5.1. Není-li se Zákazníkem dohodnuto jinak, řídí se odměny, poplatky, resp. jiné ceny za služby a plnění poskytnutá Abrou Zákazníkovi ceníkem Abry (dále jen „**Ceník**") ve znění aktuálním v době poskytnutí příslušného plnění Abrou Zákazníkovi. Ceník je dostupný na Zákaznickém portálu.

5.2. Abra je oprávněna Ceník v průběhu trvání smluvního vztahu se Zákazníkem měnit.

5.3. Vedle cen za služby 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.

5.4. Jakákoliv platba ze strany Zákazníka ve prospěch Abry prováděná bezhotovostním platebním stykem je uhrazena až okamžikem jejího připsání na příslušný bankovní účet Abry.

5.5. Abra je oprávněna zasílat Zákazníkovi faktury v elektronické podobě.

5.6. Uplatněním nároku Abrou na uhrazení 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.

5.7. V případě, že se Zákazník dostane do prodlení s kteroukoliv úhradou dle konkrétní smlouvy s Abrou, vzniká mu povinnost uhradit Abře úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud není sjednáno jinak, Abra je současně oprávněna počínaje prvním dnem prodlení Zákazníka s úhradou přerušit poskytování služeb či plnění dle konkrétní smlouvy do doby uhrazení veškerých dlužných částek Zákazníkem. O tom, že přerušila poskytování plnění či služeb, se Abra zavazuje Zákazníka bez zbytečného odkladu písemně informovat.

5.8. Abra je kdykoliv oprávněna jednostranně provést navýšení cen zohledňující inflaci publikovanou Českým statistickým úřadem. Toto navýšení bude určené vynásobením jednotlivých publikovaných indexů míry inflace vyjádřených průměrným přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci, a to za období ode dne uzavření příslušné smlouvy nebo posledního navýšení těchto cen (podle toho, co nastalo později) s tím, že základem pro navýšení bude výše ceny ke dni uzavření příslušné smlouvy nebo ke dni posledního navýšení ceny (podle toho, co nastalo později). Pokud jde o ceny služeb, které se odvíjejí od odměny za poskytnutí licence k Produktům, platí, že pokud došlo v průběhu období k Rozšíření licence, je pro tuto rozšířenou část licence uplatněno inflační navýšení od prvního dne následujícího měsíce po Rozšíření licence. Pokud Abra o navýšení ceny ve smyslu tohoto odstavce rozhodne, je povinna o tom Zákazníka informovat. Oznámení o navýšení ceny může být zveřejněno na Zákaznickém portálu nebo být zasláno až spolu s podkladem pro platbu obsahujícím navýšenou cenu nebo může být obsaženo přímo v tomto podkladu obsahujícím navýšenou cenu. Navýšení nabude účinnosti k datu uvedenému v oznámení.

5.9. Zákazník se zavazuje, že po dobu trvání jakékoliv smlouvy s Abrou a dále po dobu jednoho roku od jejího skončení nepřijme do pracovního poměru bez předchozího písemného souhlasu Abry žádného takového zaměstnance Abry nebo Prodejce, jehož prostřednictvím Abra poskytovala Zákazníkovi svoje služby, ani s takovým zaměstnancem Abry nebo Prodejce 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. Smluvní pokuta je splatná na vyžádání.

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

6.1. 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 smluvních vztahů mezi nimi a jejich plnění (zejména informace poskytnuté při jednání o konkrétní smlouvě, 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 nezávislého na smluvním vztahu s druhou stranou, a konečně informace poskytnuté Zákazníkovi či Abře třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

6.2. V případě, že v souvislosti s konkrétní smlouvou 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.

6.3. Zákazník souhlasí s tím, aby jej Abra na svých propagačních materiálech uváděla jako uživatele Produktu, a aby pro tyto účely tedy použila jeho název (obchodní firmu) a logo, a to i černobíle.

7. ZPŮSOB KOMUNIKACE, DORUČOVÁNÍ

7.1. 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.

b) Pokud příslušná smlouva nebo VOP nestanoví 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; 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.

c) Jakékoli změny, dodatky či dohody o ukončení kterékoliv smlouvy musí být učiněny v písemné formě a být opatřené datem a podpisy Abry i Zákazníka, popř. pořadovým číslem, pokud příslušná smlouva nebo VOP nestanoví jinak.

d) Zásilky 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. Zásilky Abry odeslané Zákazníkovi prostřednictvím

provozovatele poštovních služeb, jejichž dojití bylo Zákazníkem vědomě zmařeno, se stávají došlými Zákazníkovi dnem vrácení takových zásilek Abře, přičemž vědomé zmaření výslovně též představuje skutečnost, že Zákazník neoznámil Abře změnu příslušné adresy pro doručování.

7.2. 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.

7.3. 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 z konkrétní smlouvy. Podpisem smlouvy 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.

8. ROZHODNÉ PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

8.1. Smluvní vztahy mezi Abrou a Zákazníkem a jakékoliv vztahy s těmito smluvními vztahy související nebo z nich vyplývající se řídí českým právním řádem

8.2. Na smluvní vztahy 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.

8.3. Pro řešení sporů vzniklých ze smluvních vztahů mezi Abrou a Zákazníkem je místně příslušný soud, v jehož obvodu je sídlo Abry.

9. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ K LICENČNÍ SMLOUVĚ

9.1. **Povaha Produktů.** Zákazník podpisem Licenční smlouvy bere na vědomí, že: (i) Produkty 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 Produkty budou zcela bez nedostatků, ani že budou fungovat bez přerušení, ani to, že všechny vady bude možné odstranit; (ii) Produkty nejsou určeny pro nepřerušený provoz (vyžadují technologická přerušení provozu např. v souvislosti s instalací nových verzí); (iii) Produkty nejsou určeny k řízení kritických systémů, kde existuje nebezpečí vzniku škody na zdraví či ztrátě na životě.

9.2. **Pořizování kopií Produktů.** Zákazník je oprávněn pořizovat kopie Produktu pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh, přičemž je třeba zabezpečit tyto kopie proti ztrátě a odcizení. Zákazník není oprávněn jakkoli měnit, dekompilovat, nebo zpětně vyvíjet Produkt, ani podnikat obdobné či jiné kroky za účelem získání zdrojového kódu Produktu, který je součástí obchodního tajemství Abry, s výjimkou a v rozsahu činností kogentně výslovně povolených autorským zákonem. Zákazník vykonává oprávnění podle kogentních ustanovení § 66 autorského zákona prostřednictvím Abry coby osoby odborně zdatné v rámci Licenční služby. V případě, že Abra neposkytne Zákazníkovi informace nezbytné k dosažení vzájemného funkčního propojení (kompatibility) Produktu s jiným softwarovým produktem, je Zákazník povinen písemně požádat Abru 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 takovouto činností. Zákazník se zavazuje neprodleně Abru písemně, úplně a na své náklady informovat o jakémkoli výsledku dekompilace, pokud by k ní i přes uvedené a ujednání příslušné Licenční smlouvy došlo; tato informace je důvěrnou informací. Zákazník není oprávněn provádět úpravy, doplňky či změny počítačového programu coby součásti Produktu podle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona, v případě dokumentace, znalostní databáze a ostatních součástí Produktu pak jakékoli úpravy, doplňky či změny, a to ani za účelem odstranění případných vad.

9.3. **Změna uživatele Produktu.** Zákazník není oprávněn Licenci nebo oprávnění tvořící součást Licence ani zčásti poskytnout nebo bez předchozího písemného souhlasu Abry postoupit třetí osobě. Práva a povinnosti z Licenční smlouvy přechází smrtí Zákazníka, pokud je fyzickou osobou, nebo zánikem Zákazníka, pokud je právnickou osobou, na právního nástupce Zákazníka.

9.4. **Místo předání.** Místem předání Produktu Zákazníkovi je sídlo Abry.

9.5. **Rozšíření Licence.** K Rozšíření Licence dojde v rozsahu, který bude vyplývat z příslušného daňového dokladu, kterým bude vyúčtována cena za toto Rozšíření Licence a pro vztahy mezi Abrou a Zákazníkem tím založené bude rovněž platit úprava vyplývající z příslušné Licenční smlouvy a těchto VOP, přičemž mezi nimi nebude uzavírán zvláštní dodatek k příslušné Licenční smlouvě v písemné formě. Účinky Rozšíření Licence nastanou dnem, kdy Zákazník uhradí příslušnou částku vyplývající z daňového dokladu vystaveného na základě objednávky Zákazníka specifikujícího rozsah Rozšíření Licence (tj. o jaké Moduly, uživatelské přístupy, Katalogové doplňky či Uživatelské doplňky jde).

9.6. **Vliv Rozšíření Licence na Cenu.** Pokud v průběhu trvání příslušné Licenční smlouvy dojde k Rozšíření Licence, bude stanovena nová Cena, a to tak, že původní Cena bude navýšena o stejné procento z ceny takového rozšíření. Částka, o kterou se v případě Rozšíření Licence zvýší Cena, bude uvedena v příslušném daňovém dokladu. V případě Rozšíření Licence o Uživatelské doplňky se uplatní tento odstavec jen u Uživatelských doplňků označených jako „Podstatné speciální úpravy", což jsou Zákazníkem objednané Uživatelské doplňky, které díky své náročnosti či složitosti vyžadují od Abry zvláštní přístup a zdokumentování funkcionality pro zajištění poskytování Licenční služby.

9.7. **Redukce Licence.** Zákazník je oprávněn požádat Abru o Redukci Licence, v žádosti o Redukci Licence uvede rozsah redukce (o které Moduly, o jaký počet uživatelských přístupů, Katalogové doplňky či Uživatelské doplňky). V případě zájmu Zákazníka o Redukci Licence nebude uzavírán zvláštní dodatek k Licenční smlouvě v písemné formě, k Redukci Licence dojde v rozsahu vyplývajícím z žádosti o Redukci Licence odsouhlasené Abrou, přičemž účinky Redukce Licence nastanou po úhradě příslušného administrativního poplatku Zákazníkem dle Ceníku, v případě měsíčních plateb odměny za poskytnutí Licence odsouhlasením redukce Abrou na Zákaznickém portálu. Abra Zákazníkovi po úhradě administrativního poplatku, resp. po odsouhlasení redukce v případě měsíčních plateb odměny za poskytnutí Licence sníží aktivační klíč, a pokud pro to budou splněny podmínky, tak i základ pro výpočet Ceny. Redukcí Licence dochází ke změně Licenční smlouvy, přičemž však Zákazníkovi nebude ani zčásti vrácena Odměna, Cena, ani poskytnuta jakákoli finanční či jiná náhrada.

9.8. **Pozastavení poskytování Licenční služby.** V případě nezaplacení Ceny do konce kalendářního měsíce, v němž nastala její splatnost, je Abra oprávněna poskytování Licenční služby počínaje prvním dnem nového kalendářního měsíce pozastavit, a to až do doby zaplacení Ceny. Pozastavením poskytování Licenční služby však nezaniká právo Abry na úhradu Ceny i za dobu, během které nebyla tato služba poskytována.

9.9. **Vyúčtování, přijímání úhrad.** Licenční službu poskytuje Abra, vyúčtování Ceny a příjem příslušných plateb provádí Abra, pokud v konkrétním případě nebylo sjednáno, že tuto činnost bude provádět Prodejce. V takovém případě pak Abra a Prodejce mají právo kdykoliv nově dohodnout, kdo z nich bude vyúčtování a příjem příslušných plateb od Zákazníka nadále přijímat. V případě takovéto změny se zavazují oznámit ji Zákazníkovi, přičemž oznámením může být i zaslání vyúčtování Ceny Zákazníkovi tím, kdo je má dle dohody Abry a Prodejce ve smyslu předchozí věty nově provádět.

9.10. **Produktivní užívání Produktu jen s Licenční službou.** S výjimkou zvlášť upravených případů (viz odst. 9.11. VOP) je produktivní užívání Produktu (ve smyslu zadávání

nových dat do Produktu) možné s ohledem na zájmy Zákazníka a předcházení vzniku škod jen za současného využívání tzv. Licenční služby a jen v období, na které je uhrazena Licenční služba. Proto je Abra oprávněna vystavovat časově omezené aktivační klíče k jednotlivým novým verzím Produktu.

9.11. **Ukončení poskytování Licenční služby.** Pokud v průběhu trvání Licenční smlouvy dojde nikoliv z důvodů na straně Zákazníka k ukončení či zániku povinnosti Abry poskytovat Zákazníkovi Licenční službu, Zákazník je poté oprávněn k užití Produktu v daném stavu s ohledem na to, že již není Abrou udržován a může tak vykazovat vady, zejména nemusí odpovídat právním předpisům. Pokud se Zákazník i přesto rozhodne Produkt užívat, Abra neodpovídá za jakékoli vady Produktu ani za jakékoli škody vzniklé užíváním Produktu nebo v souvislosti či v důsledku užívání Produktu Zákazníkovi či jiné osobě a nebude tak v žádném případě hradit jakékoli škody (včetně ušlého zisku) v souvislosti s takovým užíváním vzniklé; Zákazník tak nemá právo na Abře uplatňovat jakákoli práva z odpovědnosti za vady ani náhradu škody.

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

9.13. **Uživatelské doplňky.** Pro případ, že si Zákazník objedná u Abry vytvoření Uživatelského doplňku, který bude podléhat ochraně autorského zákona, platí následující:

a) Majetková autorská práva k tomuto Uživatelskému doplňku vykonává svým jménem a na svůj účet Abra, Zákazník je oprávněn k užití Uživatelského doplňku na základě Licenční smlouvy.

b) Abra je oprávněna právo výkonu majetkových práv k Uživatelskému doplňku postoupit třetí osobě. Zánikem Abry přechází právo vykonávat majetková autorská práva k Uživatelskému doplňku na jejího právního nástupce. Abra je oprávněna poskytovat třetím osobám licence ke všem způsobům užití Uživatelského doplňku.

c) Abra je oprávněna Uživatelský doplněk užít v neomezeném rozsahu všemi známými způsoby užití, zveřejnit jej, 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.

d) V případě, že Abra Uživatelský doplněk z jakéhokoliv důvodu nedokončí, není jej Zákazník oprávněn dokončit bez předchozího písemného souhlasu Abry.

e) Abra má právo dokončit nehotový Uživatelský doplněk i pro případ, že vztah mezi ním a Zákazníkem založený Licenční smlouvou skončí dříve, než ho Abra dokončí. I v tomto případě je Abra oprávněna vykonávat k Uživatelskému doplňku majetková práva dle autorského zákona.

V případě, že Zákazník objedná u Abry vytvoření Uživatelského doplňku, který nebude podléhat ochraně podle autorského zákona, je Abra tento Uživatelský doplněk oprávněna poskytnout k užívání i jiným osobám než Zákazníkovi.

9.14. **Poskytování dalších služeb.** Pokud Zákazník objedná prostřednictvím elektronické pošty či Zákaznického portálu nebo písemně u Abry poskytnutí i jiných služeb k Produktům, než které jsou výslovně sjednány v některé smlouvě mezi Zákazníkem a Abrou (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. Služby Abra poskytuje prostřednictvím svých zaměstnanců nebo subdodavatelů a je oprávněna využít Vzdálenou správu, pokud jsou pro to splněny předpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisem poskytnutých služeb 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 výkazem práce souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu Abře námitky proti údajům uvedeným ve výkazu práce. Souhlas s výkazem práce může Zákazník vyjádřit též podpisem na výkaz práce v listinné podobě. Zákazníkem odsouhlasený výkaz práce je vzájemně uznaným dokladem o dodání služby a zakládá Zákazníkovi povinnost uhradit Abře ceny za všechny služby v něm uvedené. Pokud Zákazník včas nesdělí Abře námitky nebo pokud nedoručí Abře podepsaný výkaz práce v listinné podobě ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl prokazatelně doručen, stávají se služby v něm uvedené včetně jejich ceny Zákazníkem odsouhlasenými. Pokud dle posouzení Abry bude nutné, aby Zákazník před poskytnutím 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 požaduje provést servisní zásah bez zálohy dat.

9.15. **Propojení Produktu s jinými softwarovými produkty.** Zákazník nese všechny náklady spojené s vytvořením komunikačních vazeb mezi těmito softwarovými produkty a Produktem, jakož i náklady na vytvoření zákaznických uživatelských výstupů a softwarových doplňků k Produktu; v případě poskytnutí nové verze (upgrade) Produktu nese Zákazník také náklady spojené s jejich přizpůsobením, případně i s nezbytnou změnou formátů dat v Produktu.

9.16. **Informace o Produktech.** Zákazník bere na vědomí, že Abra zveřejňuje informace o nových verzích Produktů na Webových stránkách a že pravidelné sledování Webových stránek je tedy z hlediska využívání Licenční služby i z hlediska užívání Produktů zásadní, a výslovně se zavazuje k jejich průběžnému sledování.

9.17. **Záruky.** Na Produkt poskytuje Abra záruku v délce 12 měsíců od dne nabytí Licence Zákazníkem. Na nové verze Produktu v souladu s technickou dokumentací poskytuje Abra záruku v délce 3 měsíce ode dne poskytnutí aktivačního klíče k takové nové verzi Zákazníkovi (čímž se myslí i zpřístupnění aktivačního klíče na Zákaznickém portálu) anebo ode dne zpřístupnění instalačních souborů nové verze na Zákaznickém portálu (podle toho, co nastane dříve).

9.18. **Prodloužení záruky.** Pokud bude Zákazník po skončení záruky na Produkt řádně a včas hradit Cenu, prodlouží se mu záruka vždy o každé Období, na něž Cenu takto uhradil. Dnem, kdy se Zákazník dostane do prodlení s úhradou Ceny, se záruka přestává prodlužovat.

9.19. **Známé nedostatky Produktů.** Abra na Webových stránkách průběžně zveřejňuje známé nedostatky Produktu a způsob jejich odstranění. Tyto nedostatky je Zákazník povinen pokusit se nejprve řešit náhradním postupem doporučeným Abrou pro daný případ.

9.20. **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 Produktu, 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 osobně, písemně, telefonicky, e-mailem nebo přes Zákaznický portál, přičemž všechny potřebné kontaktní údaje jsou na Webových stránkách. Abra potvrdí Zákazníkovi písemně nebo přes Zákaznický portál, kdy vadu 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 simulačních 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:

a) vady Produktu či ztráty dat či jiné škody přímo či nepřímo způsobené nesprávným výběrem Produktu, nesprávným využitím výstupů získaných pomocí Produktu, porušením povinností Zákazníka, vadou či selháním technického vybavení Zákazníka;

b) 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;

c) funkčnost napojení jiných softwarových produktů k Produktu;

d) Problémy, které byly způsobeny nesprávným užitím hardwaru a/nebo jakéhokoliv softwaru Zákazníkem;

e) 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;

f) 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;

g) Problémy vzniklé nedodržením pokynů Abry;

h) Problémy vzniklé nedodržením jakékoliv smlouvy mezi Abrou a Zákazníkem ze strany Zákazníka;

i) Problémy způsobené instalací Produktu, jiných informačních systémů či jiného programového vybavení do ABRA cloudu bez souhlasu Abry;

j) Problémy vzniklé v důsledku výpadku internetu nebo vyhrazeného datového připojení;

k) Problémy vzniklé v důsledku použití Uživatelských doplňků, ledaže se jedná o Uživatelské doplňky, které Abra sama Zákazníkovi poskytla, přičemž následně nebyly bez souhlasu Abry nijak modifikovány, a že tyto vady vznikly i přesto, že tyto Uživatelské doplňky byly použity v souladu se svým určením a s verzí Produktů, ke které byly určeny;

l) Problémy vzniklé nesprávným provozováním Produktu v rozporu s technickou dokumentací, ani za jiné vady vzniklé na straně Zákazníka nebo jinými příčinami, které nevyplývají z Produktu ani z výsledků činnosti Abry podle této Smlouvy, ani jím nejsou zaviněny.

9.21. **Odpovědnost.** V případě škody vzniklé z vad Produktu při jeho provozování odpovídá Abra pouze v případě zavinění takové škody; v takovém případě nahradí škodu uvedením do předešlého stavu zcela či zčásti (opravou Produktu), 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. Odpovědnost Abry za škodu je omezena do výše Zákazníkem zaplacené Odměny bez DPH nebo do výše 100.000,00 Kč (podle toho, co je vyšší).

9.22. **Některé důsledky ukončení Licenční smlouvy.** V případě, že dojde k ukončení Licenční smlouvy Zákazníkem, zaniká i Licence s výjimkou oprávnění Zákazníka užívat Produkt výlučně jen pro nahlížení do dat a pořizování výstupů z těchto dat do Produktu zadaných do okamžiku ukončení Licenční smlouvy. V případě, že dojde k částečnému ukončení Licenční smlouvy Zákazníkem, co se týká pouze některých Modulů, zaniknou licenční oprávnění k těmto Modulům a Zákazník bude oprávněn užívat tyto Moduly výlučně jen pro nahlížení do dat a pořizování výstupů z těchto Modulů zadaných do okamžiku částečného ukončení Licenční smlouvy. V případě, že dojde k ukončení Licenční smlouvy Abrou z důvodů na straně Zákazníka, zaniká Licence v plném rozsahu, a tak i veškerá oprávnění Zákazníka k užití Produktu (včetně souvisejících dalších Modulů, počítačových programů, databází či jiných výsledků činnosti Abry, které jsou autorskými díly, dodanými Abrou Zákazníkovi v době trvání Licenční smlouvy) a Zákazník je povinen se zdržet jakéhokoli užívání Produktu. V případě, že dojde k částečnému ukončení Licenční smlouvy Abrou, co se týká pouze některých Modulů, zaniknou licenční oprávnění k těmto Modulům a Zákazník je povinen zdržet se jakéhokoliv jejich užívání. Zákazník se pro tento případ zavazuje nejpozději do 5 dnů od ukončení Licenční smlouvy (resp. od částečného ukončení Licenční smlouvy) odstranit aktivační klíče k Produktu (resp. k Modulům, jichž se týká částečné ukončení Licenční smlouvy) a všechny jejich případné kopie ze svého technického vybavení (včetně souvisejících dalších Modulů počítačových programů, databází či jiných výsledků činnosti Abry, které jsou autorskými díly, dodaných Abrou Zákazníkovi v době trvání Licenční smlouvy, které měl k dispozici, včetně dokumentace). V případě porušení povinností podle tohoto ustanovení je Zákazník povinen uhradit Abře smluvní pokutu ve výši dvojnásobku částky, kterou by mu jinak byla Abra oprávněna vyúčtovat jako Cenu za dobu, po kterou Zákazník Produkt (resp. příslušné Moduly) neoprávněně užíval, pokud by se jednalo o oprávněné užívání a smlouva by nebyla ukončena.

9.23. **Telemetrie.** Abra má právo shromažďovat technické informace z monitoringu Produktu, provádět měření základních parametrů a podmínek týkajících se provozu Produktu u Zákazníka. Abra je oprávněna tyto informace vyhodnocovat a využívat pro zkvalitňování Produktů a služeb.

9.24. **Ochrana Produktu.** Zákazník bere na vědomí, že Produkt může obsahovat technické prostředky DRM (Digital Rights Management), které zabraňují jeho nezákonnému užití nebo jeho užití v rozporu se smlouvou.

9.25. **Obvyklé užívání Produktu.** Za obvyklé užívání Produktu Zákazníkem, k němuž není potřeba souhlas Abry, se považuje i čtení dat z Produktu jinými softwarovými produkty (tj. legálně užívaným softwarem třetích stran) a zadávání dat do Produktu prostřednictvím API. Obvyklým užíváním Produktu není zadávání dat přímo do databáze Produktu 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 sjednány dodatkem k Licenční smlouvě.

10. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ KE SMLOUVĚ O SLUŽBÁCH

Specifikace služeb dle Smlouvy o službách:

10.1. **Péče all-inclusive**

Služba zahrnuje služby Virtuální správce a Garantovaná reakční doba a platí pro ni podmínky poskytování těchto služeb. Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

10.2. **Virtuální správce**

(i) V rámci této služby jsou řešeny požadavky na správu a údržbu Produktu, které souvisí s běžným užíváním Produktu. 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 uživatelů, 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 Produktu a řešením následků případné havárie.

(iii) Součástí služby není:

• tvorba a úprava skriptů,

• tvorba a úprava DynSQL v Produktu a dotazů a reportů v ABRA BI,

• správa operačních systémů na serverech, na kterých běží Produkt.

(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 Produkt,

• existence testovací samostatné instalace Produktu v případě Instalace on-premise,

• službu není možné využít k provedení prací souvisejících s implementací nebo reimplementací Produktu, k němuž je poskytována, nebo jen jeho části,

• Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

10.3. **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 dní. Řešení těchto jiných požadavků zahájí Abra do 30 dní 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 prodlení 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 Produktu, k němuž je poskytována, nebo jen jeho části,

• Závazek činí 3 měsíce od zahájení poskytování služby.

10.4. **ABRA online**

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz Produktu 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 vedle Produktu také předinstalovaný Internet Explorer, Mozilla Firefox, e-mailový program Mozilla Thunderbird, kancelářský balík LibreOffice, prohlížeč ISDOC dokumentů ISDOCReader, prohlížeč PDF Adobe Acrobat Reader a prohlížeč obrázků,

• volitelně poskytnutí databáze MS SQL, licence Microsoft, provoz API k Produktu, provoz ABRA e-shopu, provoz ABRA BI, provoz serveru webových služeb k Produktu, provoz automatizačního serveru k Produktu, další systémové služby ABRA cloudu,

• automatická aktualizace Produktu (nikoliv však také Doplňků) 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 Produktu 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 se Smlouvou o službách 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 Produktu i veškerému dalšímu programovému vybavení umístěnému v ABRA cloudu v rozsahu nutném k plnění povinností Abry ze Smlouvy o službách. Zákazník uzavřením Smlouvy o službách 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 Produktu 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 Uživatelských doplňků nad rámec standardní instalace.

• Službu lze vypovědět ze strany Abry bez uvedení důvodů s 6měsíční výpovědní dobou.

• Délka Závazku je sjednána v příloze Smlouvy na služby.

10.5. **Aktualizace**

(i) V rámci této služby Abra zajišťuje Zákazníkovi upgrade Produktu 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 Produktu (testovací i produkční instance),

• instalace servicepacků a aktualizací,

• upgrade všech ostatních produktů a Doplňků, které Zákazník aktivně používá,

• kontrola a případná oprava definovatelných aktivně používaných formulářů a panelů po upgradu,

• kontrola a případná oprava existujících aktivně používaných tiskových sestav po upgradu,

• celkové otestování základní funkčnosti Produktu a Doplňků po upgradu; u částí, které nelze otestovat jinak

než v běžném provozu, se jejich testování a úprava provádí do 2 pracovních dní od nasazení nové verze Produktu,

• výše uvedené body se vztahují na Produkt 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 Abru ke všem serverům, na kterých je provozován Produkt a další softwarové vybavení Zákazníka,

• existence testovací instance Produktu v případě Instalace on-premise,

• archivování jednotlivých verzí Uživatelských doplňků 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.

10.6. **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 Produkt 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 Produktu u Zákazníka, jehož součástí je minimálně kontrola volného místa v úložišti záloh, kontrola obnovitelnost zálohy obnovou do testovací instalace, smazání starých záloh,

• mazání historie dat z funkce sledování změn v Produktu 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 Abru ke všem serverům, na kterých je provozován Produkt,

• existence testovací instance Produktu v případě Instalace on-premise,

• Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

10.7. **Záložní provoz**

(i) V rámci služby je zajištěno zabezpečené zálohování dat Produktu 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 týdenní 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 Produktu 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 35 Mbit/s na každý 1 GB dat zálohy s výhradním využitím pro noční přenos zálohy,

• umožněný vzdálený přístup pro Abru ke všem serverům, na kterých jsou uložena data Produktu,

• Zákazník nebude provádět žádné změny v nastavení zálohování,

• provozování Produktu s databází Firebird nebo MS SQL,

• Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

10.8. **Vzdálený monitoring**

(i) V rámci této služby je zajišťován vzdálený dohled nad správným fungováním infrastruktury související s Produktem nebo Infrastruktury, pokud je tak zvlášť sjednáno. Jsou monitorovány klíčové provozní parametry fyzických serverů, jejich operačních systémů, sítě, provozní parametry databázového serveru a parametry Produktu. 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 Produktu, 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 Abru,

• 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 dočasného administrátorského přístupu k operačním systémům serverů pro nastavení služby,

• poskytnutí přístupu pro účel restartu služby,

• Závazek činí 6 měsíců od zahájení poskytování služby.

10.9. **Pravidelný rozvoj**

(i) Služba zahrnuje konzultace k Produktu 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 povinna 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 nevrací.

10.10. **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. Pro zadávání požadavků na servisní zásah nebo údržbu Infrastruktury zřídí Abra Zákazníkovi přístup k Zákaznickému portálu. 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 povinna 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 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.

10.11. **ABRA Webhosting**

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz webových Uživatelských Doplňků 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 Smlouvy o službách 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 smlouvy. 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 a/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 povinna 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.

10.12. **Správa domény**

(i) V rámci této služby je zajišťována včasná pravidelná roční obnova webových domén uvedených ve Smlouvě o službách, 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.

10.13. **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 komunikaci pomocí protokolu HTTPS na přidělené doméně.

10.14. **Garance krizového servisu**

(i) Abra garantuje, že v případě vzniku Krizové situace při užívání Produktů Zákazníkem bude v době sjednané v příloze Smlouvy o službách bezodkladně po nahlášení zahájeno její řešení. Lhůta pro vyřešení Krizové situace bude sjednána v příloze Smlouvy o službách 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 Produktu Zákazníka s obnovenými daty z poslední zálohy. Krizová situace může být také po přechodnou dobu vyřešena stanovením takových pravidel používání Produktu, při nichž bude působení vzniklého problému minimalizováno. Pro tento případ je lhůta pro úplné vyřešení Krizové situace sjednána v příloze Smlouvy o službách. Úhrada se netýká servisních zásahů, které řeší vady Produktů, 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.

10.15. **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 zaplánování řešení požadavků Zákazníka na rozvoj jím užívaného Produktu.

(ii) Podmínky poskytování služby:

• Závazek činí 6 měsíců od zahájení poskytování služby.

10.16. **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.

10.17. **ABN/BNS online**

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz Produktu 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 Produktu nebo Modulů 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 Produktu nebo Modulů umístěných v ABRA cloudu.

• 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 Produktu, Modulům i veškerému dalšímu programovému vybavení umístěnému v ABRA cloudu v rozsahu nutném k plnění povinností Abry ze Smlouvy o službách. Zákazník uzavřením Smlouvy o službách 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 Produktu 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 Uživatelských doplňků nad rámec standardní instalace.

10.18. **Odpovědnost.** Výše náhrady škody způsobené Abrou Zákazníkovi je omezena, a to na částku odpovídající šestinásobku součtu měsíčních cen těch služeb, při jejichž poskytování nebo v souvislosti s nimiž ke vzniku škody došlo.

10.19. **Smluvní pokuta pro Abru.** Pokud Abra nezačne řešit řádně oznámený požadavek Zákazníka, k jehož řešení je povinna, ve sjednané Reakční době (je-li v rámci služeb k danému typu požadavku sjednána), je Zákazník oprávněn požadovat od Abry, aby mu uhradila smluvní pokutu ve výši 20 % z měsíční ceny služby (řádně) nefunkční v důsledku nevyřešení požadavku, a to za každý další započatý časový úsek odpovídající délce Reakční doby, v němž řešení požadavku nezahájila, maximálně však do výše 100 % měsíční ceny za tuto službu sjednané bez DPH. Do Reakční doby se však nezapočítává doba případné technologické údržby (např. Údržba ABRA cloudu, Mimořádný servisní zásah).

10.20. **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.

10.21. **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 z této hodinové sazby činí 25 % v pracovní dny, 50 % v sobotu a 100 % v neděli a o svátcích (které jsou dny pracovního klidu). U ostatních služeb bude pro tyto případy dohodnuta odměna zvlášť.

10.22. **Subdodavatelé.** Abra je oprávněna využívat pro svou činnost dle Smlouvy o službách subdodavatele.

10.23. **Využití Vzdálené správy, výkazy práce.** K poskytování služeb je Abra oprávněna využít i Vzdálenou správu, pokud jsou pro to splněny předpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisem poskytnutých služeb 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 výkazem práce souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu Abře námitky proti údajům uvedeným ve výkazu práce. Souhlas s výkazem práce může Zákazník vyjádřit též podpisem na výkaz práce v listinné podobě. Zákazníkem odsouhlasený výkaz práce je vzájemně uznaným dokladem o dodání služby a zakládá Zákazníkovi povinnost uhradit Abře ceny za všechny služby v něm uvedené. Pokud Zákazník včas nesdělí Abře námitky, nebo pokud nedoručí Abře podepsaný výkaz práce v listinné podobě ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl prokazatelně doručen, stávají se služby v něm uvedené včetně jejich ceny Zákazníkem odsouhlasenými. Pokud dle posouzení Abry bude nutné, aby Zákazník před poskytnutím 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 požaduje poskytnutí služby bez zálohy dat.

10.24. **Poplatek za předčasné ukončení poskytování služeb.** Pokud v důsledku výpovědi Smlouvy o službách Zákazníkem nebo výpovědi Smlouvy o službách z důvodů uvedených ve Smlouvě o službách nebo z důvodu výpovědi jednotlivé služby Zákazníkem bude Smlouva o službách nebo jednotlivá služba ukončena před uplynutím Závazku (byl-li sjednán), je Zákazník povinen spolu s úhradou ceny každé vypovězené služby za poslední měsíc jejího poskytování zaplatit Abře poplatek za předčasné ukončení poskytování služby, který se rovná výši průměrné měsíční platby za poslední rok poskytování každé vypovězené služby dle Smlouvy o službách (nebo průměrné měsíční platby v případě, že tato smlouva trvala dobu kratší než jeden rok), vynásobené počtem měsíců zbývajících do konce Závazku týkajícího se každé vypovězené služby, pokud jej k tomu Abra vyzve.

10.25. **Výpověď poskytování jednotlivé služby.** Abra i Zákazník jsou oprávněni jednotlivou službu vypovědět písemnou výpovědí. Pokud není stanovena pro výpověď jednotlivé 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.

11. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ K SMLOUVĚ NA ÚČETNICTVÍ

Specifikace služeb dle Smlouvy na účetnictví:

11.1. **Vedení účetnictví**

(i) Služba zahrnuje:

• Dohled nad zpracováním prvotních dokladů Zákazníka a kontrola jejich náležitostí (prvotními doklady se rozumí faktury, daňové doklady, dobropisy, pokladní doklady, bankovní výpisy, skladové doklady, jednotné správní doklady a další doklady obdobného charakteru). Zákazník zajišťuje kompletní zpracování operativní skladové evidence, vystavování kompletních a řádných prvotních dokladů a jejich zpracování dle pokynů Abry na úrovni knih prvotních dokladů. Prvotní doklady musí obsahovat všechny náležitosti nutné pro jejich správné zpracování.

• Vedení účetnictví Zákazníka na úrovni zpracování účetních operací v účetním deníku v souladu s platnými českými právními předpisy a Českými účetními standardy.

• Zpracování řádné účetní závěrky a uzávěrky za příslušné účetní období včetně sestavení závěrkových výkazů v rozsahu stanoveném zákonem.

• Předložení hospodářského výsledku, struktury nákladů a výnosů, předvahy a přehledu pohledávek a závazků dle stavu ke stanovenému dni pověřenému zaměstnanci Zákazníka, a to na žádost Zákazníka.

11.2. **Vedení daňové evidence**

(i) Služba zahrnuje:

• Dohled nad zpracováním prvotních dokladů Zákazníka a kontrola jejich náležitostí (prvotními doklady se rozumí faktury, daňové doklady, dobropisy, pokladní doklady, bankovní výpisy, skladové doklady, jednotné správní doklady a další doklady obdobného charakteru).

• Vedení daňové evidence Zákazníka v podobě evidování majetku a závazků ve formě použitelné pro stanovení správného daňového základu, zpracování závěrky.

• Výpočet dílčího daňového základu dle § 7 zákona č. 586/92 Sb., o daních z příjmů, v platném znění.

• Vypracování přehledů o příjmech a výdajích pro účely sociálního a zdravotního pojištění a dohled nad placením záloh sociálního a zdravotního pojištění.

• Předložení hospodářského výsledku, struktury nákladů a výnosů a přehledu pohledávek a závazků dle stavu ke stanovenému dni pověřenému zaměstnanci Zákazníka, a to na žádost Zákazníka.

11.3. **Dozor nad vedením účetnictví, resp. daňové evidence**

(i) Služba zahrnuje:

• Pomoc při vedení účetnictví, resp. daňové evidence ve formě konzultací a dohledu nad správností postupu Zákazníka.

• Účtování nerutinních operací.

• Pomoc při zpracování výstupů z účetnictví, resp. daňové evidence (např. DPH přiznání).

• Řízení závěrkových prací za příslušné účetní období včetně sestavení závěrkových výkazů v rozsahu stanoveném zákonem.

11.4. **Daňové poradenství**

(i) Služba zahrnuje:

• Právní pomoc, finančně ekonomické a metodické rady v oblasti daní a účetnictví v souvislosti se stanovením daňových a registračních povinností Zákazníka vůči státu a ve věcech, které s daněmi přímo souvisejí.

• Konzultace k vedení potřebných účetních a daňových evidencí.

• Vyhotovování daňových přiznání k dani z příjmu právnických osob a k dani silniční případně jiných přiznání či hlášení, k nimž je či bude Zákazník povinen, a to na základě jeho žádosti. Abra v takovém případě provede na základě své profesní zkušenosti namátkovou kontrolu účetních dokladů a způsobu zaúčtování s ohledem na daňové dopady sestavení příslušných přiznání.

• Zastupování Zákazníka v případě potřeby a na základě jeho požadavku před správcem daně a v dalších jednáních v rozsahu udělené plné moci.

• Poskytnutí kopií Abrou zpracovaných a odevzdaných podání. V případě, kdy Zákazník činí podání vlastním jménem, předá Abra Zákazníkovi originální výtisk. V případě ukončení Smlouvy na účetnictví může Abra Zákazníkovi předat originály Abrou zpracovaných podání a Zákazník může předat Abře kopie všech Abrou zpracovaných podání, tedy Smluvní strany si mohou dokumenty vyměnit.

• Zpracování písemného stanoviska k problematice dle Smlouvy na účetnictví za předpokladu, že dotaz bude Zákazníkem formulován též písemně s přiložením potřebných příloh pro potřeby Abry (kopií ověřených Zákazníkem), a to nejméně pět pracovních dní před požadovaným termínem zpracování stanoviska.

11.5. **Zpracování mezd**

(i) Služba zahrnuje:

• Zpracování měsíčních mezd včetně zvolených doplňkových služeb (převzetí agendy, výpočet mezd, přihlášení u ČSSZ a zdravotní pojišťovny, odhlášení u ČSSZ a zdravotní pojišťovny, zúčtování daně, vystavení ELDP) a zpracování související personální agendy.

11.6. **Ekonomické poradenství**

(i) Služba zahrnuje:

• Finančně ekonomické a metodické rady v oblasti podnikových financí, controllingu a reportingu jako podpory manažerského rozhodování řízení podniku, a to v těchto agendách:

- reporting – obchodní, výrobní, finanční, manažerský
- cash flow a financování
- kalkulace a ziskovost produktů / zákazníků
- investice krátkodobé, dlouhodobé
- systém plánů a rozpočtů
- finanční analýza
- interní procesy – jejich zmapování, návrhy na změnu a automatizaci.

• Konzultace k vedení controllingu a finančního řízení podniku.

• Analýzy, posouzení, studie, doporučení pro tvorbu nebo změnu interních dokumentů, směrnic, procesů a podkladů agendy finančního řízení podniku.

• Zastupování zákazníka v případě potřeby a na základě jeho požadavku před zástupci bank a financujících institucí.

11.7. **Odpovědnost.** Výše náhrady škody způsobené Abrou Zákazníkovi je omezena na částku odpovídající šestinásobku součtu měsíčních cen těch služeb bez DPH, při jejichž poskytování nebo v souvislosti s nimiž ke vzniku škody došlo.

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

11.9. **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 z této hodinové sazby činí 25 % v pracovní dny, 50 % v sobotu a 100 % v neděli a o svátcích (které jsou dny pracovního klidu). U ostatních služeb bude pro tyto případy dohodnuta odměna zvlášť.

11.10. **Subdodavatelé.** Abra je oprávněna využívat pro svou činnost dle Smlouvy na účetnictví subdodavatele.

11.11. **Využití Vzdálené správy, výkazy práce.** K poskytování služeb je Abra oprávněna využít i Vzdálenou správu, pokud jsou pro to splněny předpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisem poskytnutých služeb a zašle jej prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailu Zákazníkovi ke kontrole a odsouhlasení. V případě služeb, které jsou hrazeny paušální částkou, není Abra povinna výkazy práce vystavovat a tyto nepodléhají odsouhlasení Zákazníkem. Zákazník je povinen do

7 pracovních dnů sdělit Abře prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailu, zda s výkazem práce souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailem Abře námitky proti údajům uvedeným ve výkazu práce. Souhlas s výkazem práce může Zákazník vyjádřit též podpisem na výkaz práce v listinné podobě. Zákazníkem odsouhlasený výkaz práce je vzájemně uznaným dokladem o dodání služby a zakládá Zákazníkovi povinnost uhradit Abře ceny za všechny služby v něm uvedené. Pokud Zákazník včas nesdělí Abře námitky nebo pokud nedoručí Abře podepsaný výkaz práce v listinné podobě ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl prokazatelně doručen, stávají se uplynutím této lhůty služby v něm uvedené včetně jejich ceny Zákazníkem odsouhlasenými. Pokud dle posouzení Abry bude nutné, aby Zákazník před poskytnutím 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 požaduje poskytnutí služby bez zálohy dat.

11.12. **Povinnosti Abry.** Abra se zavazuje poskytovat služby v rozsahu sjednaném Smlouvou na účetnictví a v souladu s příslušnými českými právními předpisy a pokyny Zákazníka. Pokud by pokyny Zákazníka byly zřejmě nesprávné (např. v rozporu s požadavky vyplývajícími z právních předpisů), je Abra povinna Zákazníka na tuto skutečnost upozornit. Takovýmito pokyny Zákazníka není Abra vázána a splní je pouze tehdy, pokud na nich Zákazník trvá. Od pokynů Zákazníka se Abra může odchýlit, pokud to je nezbytné v zájmu Zákazníka a pokud nemůže včas obdržet jeho souhlas.

11.13. **Povinnosti Zákazníka**:

a) Zákazník je povinen poskytovat Abře ve stanovených lhůtách (tj. 5 dnů před zákonem stanoveným nebo výplatním termínem a v případě daní z příjmů 1 měsíc před zákonným termínem pro podání daňového přiznání) či ve sjednaných lhůtách veškeré informace, doklady a podklady potřebné k její činnosti a tyto případně na žádost Abry a v jí stanovených lhůtách doplnit či upřesnit, dle potřeby umožnit Abře kontakt se svými zaměstnanci či jinými osobami a přístup k jiným podkladům, informacím či skutečnostem, to vše v rozsahu nutném či užitečném pro řádné plnění dle Smlouvy na účetnictví. Zákazník odpovídá za úplnost a správnost informací, dokladů a podkladů dodaných Abře, kterými se v případě služby Daňové poradenství rozumí zejména prvotní účetní doklady, uzavřené smlouvy, objednávky a další podklady k obchodním operacím, účetní knihy a evidence (zejména o majetku), provozní dokumentace ke strojům a zařízením (OTP u vozidel), evidence vyplývající ze zákona o DPH (záznamní povinnost; rozhodnutí orgánů společnosti). V případě služby Zpracování mezd je Zákazník povinen všechny skutečnosti a změny podstatné pro řádné zpracování mezd a vedení personální agendy hlásit Abře do 3 dnů poté, co nastanou.

b) Zákazník je povinen zajistit zpracování prvotních dokladů, vedení skladové evidence, vedení evidence ostatního majetku a v případě služby Dozor nad vedením účetnictví, resp. daňové evidence také účtování rutinních účetních operací (tj. takových účetních operací, které se opakují minimálně desetkrát za účetní období).

c) Zákazník je povinen zajistit, aby jím užívaný informační systém byl pravidelně zálohován (v termínu do 5 dnů po termínu sestavení přiznání k DPH) a aktualizován.

d) V případě služby Daňové poradenství je Zákazník dále povinen:

- podrobit se identifikaci podle zvláštních předpisů a předložit za tím účelem Abře příslušné doklady a předat kopie nebo umožnit jejich pořízení,
- vystavit včas Abře písemně potřebnou plnou moc,
- potvrdit údaje ve vypracovaném přiznání či hlášení svým podpisem nebo podpisem zmocněné osoby, přičemž tímto podpisem Zákazník potvrzuje, že se s celým obsahem přiznání seznámil a souhlasí s ním; Abra není povinna jako zmocněnec toto přiznání sama podat dříve, než dojde k jeho podpisu Zákazníkem, a to ani tehdy, kdyby v důsledku nedostatku podpisu Zákazníka hrozilo zmeškání lhůty pro podání přiznání, avšak pouze za předpokladu, že na možnost zmeškání lhůty Zákazníka upozornila.

11.14. **Odpovědnost Zákazníka.** Zákazník sám odpovídá za věcnost, správnost, pravdivost, včasnost a úplnost veškerých informací, dokladů a písemností, které Abře předá, či se kterými ji seznámí.

11.15. **Odpovědnost Abry.** Abra neodpovídá ani neručí za doklady a podklady, které jí poskytl Zákazník. Abra neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi případně vznikne v důsledku zatajení, nesprávnosti či neúplnosti informací, dokladů a písemností, které Abře předal. Abra neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi případně vznikne v případě opožděného předání informací, dokladů a písemností Abře. Abra neodpovídá ani neručí za zákonnost postupů a obchodních aktivit Zákazníka. Abra neodpovídá ani neručí za včasnost a správnost placení daní a pojistného Zákazníkem. Abra neodpovídá za škodu vzniklou Zákazníkovi v důsledku opožděného podání jakéhokoliv daňového přiznání, pokud jej Zákazník včas nepodepsal či nepodal.

11.16. **Daňové řízení.** Pokud Zákazník neumožní Abře vést daňové řízení (zejména spolupracovat při daňové kontrole a místním šetření), učiní v daňovém řízení úkony samostatně bez konzultace s Abrou, vzdá se možnosti použití opravných prostředků, odmítne a/nebo nečinností znemožní soudní přezkoumání rozhodnutí správce daně, vypověděl Abře plnou moc, či učinil jiný úkon, který Abře ztíží, omezí nebo vyloučí možnost dosažení dle názoru Abry příznivějšího závěru daňového řízení, Abra neodpovídá za škodu, neboť škodě nemohla z důvodů na straně Zákazníka zabránit. V případě prodlení Zákazníka se toto ustanovení použije přiměřeně.

11.17. **Vyúčtování.** Cena za služby dle Smlouvy na účetnictví je splatná na základě faktury vystavené poslední den v měsíci, kdy byla služba poskytnuta, se splatností 14 dní ode dne vystavení. Zákazník je povinen nahradit Abře i účelně vynaložené výdaje, které Abře vzniknou v souvislosti s její činností při poskytování služeb dle Smlouvy na účetnictví, a to v jejich skutečné výši, stejně jako škodu, která jí vznikla při poskytování služeb.

11.18. **Záloha.** Abra je oprávněna požadovat úhradu zálohy za své služby před započetím prací, a to na základě zálohového listu. V případě neuhrazení zálohy v termínu splatnosti dle zálohového listu je Abra oprávněna poskytnutí služeb odmítnout, o čemž je Zákazníka povinna bez zbytečného odkladu informovat.

11.19. **Výpověď poskytování jednotlivé služby.** Abra je oprávněna jednotlivou službu vypovědět písemnou výpovědí. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď Zákazníkovi doručena.

12. ÚČINNOST

12.1. Tyto VOP jsou účinné od 11.7.2024 a účinnosti pozbydou dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP.

ABRA
software for your business

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

PŘÍLOHA Č. 1 STUDIE

OBSAH

1. OBSAH A ÚČEL DOKUMENTU

Tento dokument vznikl na základě interakce Abry s klíčovými uživateli Zákazníka, jejímž obsahem bylo zmapování potřeb Zákazníka v definovaných oblastech. Tento dokument obsahuje i soupis tzv. předmětů dodání a popisuje samotný postup Migrace produkční databáze ABRA_AS-PO ze stávajícího databázového serveru Oracle 19c.

Řešení popsané v tomto dokumentu zahrnuje implementaci společností:

Název společnosti	**IČO**
Armádní Servisní, příspěvková organizace	60460580

2. HARDWARE / SOFTWARE URČENÝ PRO MIGRACI

[redacted]

[redacted]

ABR
your business

[redacted]

[redacted]