

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. MP Manager je událostní informační systém pro řízení procesů obecních policíí vyvinutý poskytovatelem. Je určen k užívání obecním policiím.
- 1.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vymezují práva a povinnosti Poskytovatele a Klienta při dodávce a implementaci systému MP Manager, podmínky licence k užití systému MP Manager a poskytování souvisejících služeb.

2. Definice pojmů

- 2.1. Není-li dále uvedeno jinak, mají níže uvedené výrazy používané v těchto VOP uvozené velkými písmeny následující význam:

| | |
|----------------------|---|
| Poskytovatel | FT Technologies a.s. se sídlem Chválkovická 151/82, 779 00 Olomouc, Chválkovice IČO 26833620 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, spisová značka B 2786 |
| Klient | subjekt, který s Poskytovatelem uzavře Smlouvu |
| Uživatel | osoba, která je v souladu se Smlouvou a těmito VOP oprávněna užívat systém MP Manager |
| Administrátor | osoba zastupující Klienta ve věcech technických, oprávněná spravovat přístupová oprávnění a poskytovat součinnost Poskytovateli |
| VOP | tyto Všeobecné obchodní podmínky, které upravují základní pravidla smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem a jsou vydány v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů |
| Smlouva | smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem o poskytnutí systému MP Manager, jejíž součástí jsou i tyto VOP |
| MP Manager | softwarový systém MP Manager (Událostní informační systém pro řízení procesů obecních policíí) vyvinutý a vlastněný Poskytovatelem Systém MP Manager se skládá z Modulů, Integrovaných modulů a Rozšiřujících aplikací; Systém MP Manager je dodáván v těchto verzích: MP Manager Server Edition - verze systému MP Manager nainstalována na serveru Klienta, zálohování dat zajišťuje Klient vlastními technickými prostředky, součástí není dodávka HW vybavení, operačních systémů, databází, není-li výslovně uvedeno jinak MP Manager Cloud Edition - verze MP Manager nainstalována na serveru Poskytovatele, zálohování dat zajišťuje Poskytovatel, přístup k MP Manager je realizován výhradně |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <p>přes webové rozhraní, Klient využívá verzi MP Manager standardizovanou pro všechny Klienty</p> <p>MP Manager SaaS Edition - verze MP Manager nainstalována na virtuálním serveru Poskytovatele vyhrazeném pro Klienta, zálohování dat zajišťuje Poskytovatel</p> <p>Specifikace Verzí, Modulů a Funkcionalit systému MP Manager je dostupná v systému FTT Support</p> |
| Modul | funkčně samostatná část systému MP Manager zajišťující konkrétní soubor Funkcionalit nebo služeb vůči uživateli nebo jiným částem systému |
| Integrační modul (Integrace) | funkčně samostatná část systému MP Manager zajišťující technické propojení systému MP Manager s externími systémy, aplikacemi nebo databázemi třetích stran; slouží ke vzájemné výměně dat, synchronizaci údajů nebo integraci funkcionalit mezi jednotlivými softwarovými prostředími. |
| Rozšiřující aplikace | softwarové vybavení rozšiřující systém MP Manager instalované na dedikovaný hardware |
| Funkcionalita | konkrétní činnost nebo schopnost Modulu, jejímž prostřednictvím je dosahováno zamýšleného účelu systému |
| Implementace | proces instalace a zprovoznění systému MP Manager, včetně zaškolení Uživatelů, Testovacího provozu a uvedení do Řádného provozu. |
| Cílový koncept | dokument vytvořený Poskytovatelem a akceptovaný Klientem, který popisuje systém MP Manager dodávaný na základě Smlouvy Klientovi, jeho funkcionality a nastavení, závazně určuje rozsah, etapy, časový harmonogram a další požadavky implementace systému MP Manager, a obsahuje další skutečnosti podstatné pro dodání a provoz systému MP Manager na serveru Klienta |
| Testovací provoz | přechodné období sloužící k ověření funkčnosti systému dle Cílového konceptu |
| Řádný provoz | standardní provozní režim systému MP Manager po úspěšném ukončení Testovacího provozu |
| Podpora | poskytování služeb podpory ze strany Poskytovatele v rozsahu stanoveném těmito VOP, spočívající zejména v příjmu hlášení závad, jejich klasifikaci podle priority a následném řešení těchto závad prostřednictvím systému FTT Support na adrese [support.fttech.org] a prostřednictvím Hotline za podmínek uvedených v těchto VOP na telefonních číslech [840 404 440] (ČR), [00421 513 700 014] (Slovensko), [0048 322 132 939] (Polsko) |
| Servisní požadavek | požadavek Klienta evidovaný prostřednictvím systému FTT Support, týkající se funkčnosti, správy, úprav nebo rozvoje systému MP Manager |
| Licence | oprávnění Klienta užívat systém MP Manager ve sjednaném rozsahu a způsobem specifikovaným ve Smlouvě a v těchto VOP |

| | |
|--|--|
| Autorské právo | práva Poskytovatele k systému MP Manager podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění a dalších právních předpisů |
| GDPR (General Data Protection Regulation) | Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. |

3. Předmět smlouvy

- 3.1. Předmět Smlouvy, jejíž nedílnou součástí jsou tyto VOP, je konkretizován ve Smlouvě a je jím:
 - 3.1.1. závazek Poskytovatele dodat Klientovi systém MP Manager včetně sjednaných Modulů, Integrovaných modulů, Funkcionalit a Rozšiřujících aplikací a poskytovat mu Podporu
 - 3.1.2. závazek Poskytovatele udělit Klientovi licenci k užívání systému MP Manager dle podmínek uvedených ve Smlouvě a těchto VOP,
 - 3.1.3. závazek Klienta zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu dle Smlouvy a platného Ceníku za dodaný systém MP Manager, licenci a poskytnutou Podporu.
- 3.2. Přesný rozsah dodávky systému MP Manager, včetně uvedení Verze, Modulů, Integrovaných modulů, Funkcionalit a Rozšiřujících aplikací, je specifikován ve Smlouvě, případně v přílohách, nebo v Cílovém konceptu.
- 3.3. Informativní přehled specifikace Verzí, Modulů, Integrovaných modulů, Funkcionalit a Rozšiřujících aplikací systému MP Manager je dostupný prostřednictvím systému FTT Support. Tento přehled nenahrazuje výslovně sjednaný rozsah podle Smlouvy.

4. Vznik smluvního vztahu

- 4.1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem vzniká uzavřením Smlouvy, a to podpisem oprávněných osob obou smluvních stran. U Modulů, Integrovaných modulů, Funkcionalit a Rozšiřujících aplikací, jejichž povaha to umožňuje, vzniká smluvní vztah akceptací objednávky ze strany Poskytovatele. Akceptace objednávky co do rozsahu a ceny upravuje předmět Smlouvy.
- 4.2. Smlouva může být uzavřena rovněž distančně, a to formou elektronického podpisu dokumentu ve formátu .pdf.
- 4.3. Nedílnou součástí každé uzavřené Smlouvy jsou tyto VOP, které upravují další práva a povinnosti smluvních stran, není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.
- 4.4. V případě rozporu má přednost výslovně sjednané ustanovení Smlouvy.
- 4.5. Uzavřené smlouvy jsou archivovány po celou dobu jejich platnosti a po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

5. Licenční podmínky

- 5.1. Poskyvatel prohlašuje, že je jediným vlastníkem a držitelem veškerých autorských práv k systému MP Manager.

- 5.2. Za podmínek stanovených ve Smlouvě a těchto VOP uděluje Poskytovatel Klientovi licenci k užití, tj. oprávnění k výkonu práva užívat systém MP Manager specifikovaný ve Smlouvě výlučně k účelu ze Smlouvy vyplývajícímu, a to všemi způsoby nezbytnými či vhodnými k naplnění tohoto účelu, za těchto podmínek:
- 5.2.1. licence se sjednává jako licence nevýhradní;
 - 5.2.2. licence je poskytována jako časově omezená, a to na dobu trvání Smlouvy;
 - 5.2.3. licence je poskytována jako teritoriálně neomezená, pokud Smlouva nestanoví jinak;
 - 5.2.4. množství rozsah licence není omezen počtem Uživatelů s výjimkou modulů a funkcionalit, u nichž je cena stanovena podle počtu poskytnutých licencí;
- 5.3. Klient není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele udělit podlicenci ani práva k systému MP Manager postoupit či jinak poskytnout, s výjimkou poskytnutí práva užití subjektům, které jsou s Klientem majetkově propojeny.
- 5.4. Klient není oprávněn systém MP Manager ani jeho části rozmnožovat za účelem jeho rozšiřování, rozšiřovat či jakýmkoli způsobem zpřístupňovat třetím osobám, obchodovat s ním, pronajímat ani půjčovat, zasahovat do softwaru, včetně reverzního inženýrství, nebo obcházet bezpečnostní mechanismy; dále jej nesmí použít pro vytvoření systému obdobného či jej jakýmkoli jiným způsobem užit v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele, bez jeho předchozího písemného souhlasu. Klient se rovněž zavazuje neužívat Produkt tak, aby z něj měla prospěch třetí osoba, zejména pro zpracování dat pro jakoukoli třetí osobu, vyjma orgánů veřejné moci (zejména orgánů činných v trestním řízení, soudů a správních orgánů), nevytvářet další instalace Produktu bez vědomí Poskytovatele, bez jeho svolení Produkt nijak neupravovat, měnit či uspořádávat, zejména tak, aby byly vytvořeny nové charakteristiky nebo odvozený či zcela nový počítačový program, neužívat Produkt v jakékoli formě za účelem vývoje či výroby vlastního počítačového programu nebo obchodování s podobným, rovnocenným či zaměnitelným autorským dílem, ani provádět aktualizace či jiné instalace na serveru, kde je Produkt instalován, bez předchozí konzultace s technickým oddělením Poskytovatele.
- 5.5. Klient není povinen licenci využít.
- 5.6. Systém MP Manager jako autorské dílo a databáze v něm zahrnuté požívají ochrany zejména autorského zákona a trestního zákoníku.
- 5.7. Poskytovatel má v případě zásahu Klienta do jeho autorských práv zejména nároky vyplývající z Autorského zákona, především nárok na
- 5.7.1. zdržení se dalších zásahů do autorských práv,
 - 5.7.2. sdělení údajů o způsobu a rozsahu neoprávněného užití systému MP Manager
 - 5.7.3. nárok na odstranění následků zásahu do autorských práv
 - 5.7.4. náhradu škody
 - 5.7.5. poskytnutí přiměřeného zadostiučinění

5.7.6. vydání případného bezdůvodného obohacení.

5.8. Poruší-li Klient podmínky licence, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit.

6. Dodání MP Manager Server Edition

6.1. Systém MP Manager ve verzi MP Manager Server Edition je dodáván Klientovi formou instalace na serverové vybavení Klienta v rámci Implementace.

6.2. Poskytovatel zahájí proces Implementace bez zbytečného odkladu po podpisu Smlouvy.

6.3. Klient je povinen na výzvu Poskytovatele poskytnout následující podklady a informace:

6.3.1. technické parametry serveru, databáze, síťového připojení a vzdáleného přístupu,

6.3.2. logo obecní policie,

6.3.3. seznam obcí, s nimiž má uzavřeny veřejnoprávní smlouvy o zajištění provozování obecní policie za účelem definování místní působnosti; v případě Klienta mimo území České republiky také seznam ulic v místní působnosti, po dobu užívání Produktu je klient povinen každou změnu v tomto seznamu oznámit Poskytovateli do 1 týdne od okamžiku, kdy nastane;

6.3.4. identifikaci třetích osob, jejichž systémy mají být integrovány,

6.3.5. kontaktní osoby těchto subjektů a potvrzení jejich součinnosti.

6.4. Po obdržení výše uvedených informací a zajištění přístupu na server Klienta vypracuje Poskytovatel Cílový koncept, který stanoví rozsah, technické požadavky a harmonogram Implementace.

6.5. Klient schvaluje Cílový koncept podpisem akceptačního protokolu.

6.6. Klient se zavazuje požádat třetí strany, jejichž informační systémy mají být propojeny se systémem MP Manager prostřednictvím Integrovaných modulů, o zřízení přístupových oprávnění pro Poskytovatele, jakož i o poskytnutí nezbytné součinnosti k zajištění funkčnosti těchto propojení.

6.7. Následně Poskytovatel nainstaluje systém MP Manager na server Klienta, zašle přístupové údaje Administrátorovi a zpřístupní Klientovi systém v Testovacím provozu.

6.8. Součástí Implementace je proškolení Administrátora a vybraných Uživatelů v rozsahu uvedeném v Cílovém konceptu.

7. Dodání MP Manager Cloud Edition a MP Manager SaaS Edition

7.1. Systém MP Manager ve verzi MP Manager Cloud Edition a MP Manager SaaS Edition je dodáván formou zřízení přístupu Klienta k systému MP Manager provozovanému na serverovém nebo virtuálním infrastrukturním prostředí Poskytovatele.

7.2. Klient je povinen na výzvu Poskytovatele poskytnout následující podklady a informace:

7.2.1. logo obecní policie,

- 7.2.2. seznam obcí, s nimiž má uzavřeny veřejnoprávní smlouvy o zajištění provozování obecní policie za účelem definování místní působnosti; v případě Klienta mimo území České republiky také seznam ulic v místní působnosti, po dobu užívání Produktu je klient povinen každou změnu v tomto seznamu oznámit Poskytovateli do 1 týdne od okamžiku, kdy nastane;
- 7.2.3. identifikaci třetích osob, jejichž systémy mají být integrovány,
- 7.2.4. kontaktní osoby těchto subjektů a potvrzení jejich součinnosti.
- 7.3. Po obdržení výše uvedených údajů provede Poskytovatel základní nastavení systému, včetně zavedení přístupových práv Administrátora.
- 7.4. Přístup ke službě je realizován prostřednictvím zabezpečeného webového rozhraní.
- 7.5. Následně Poskytovatel zašle přístupové údaje Administrátorovi a zpřístupní Klientovi systém v Testovacím provozu.
- 7.6. Poskytovatel a Klient sjednají termíny úvodního školení Uživatelů. Školení je poskytováno za úplaty dle aktuálního Ceníku Poskytovatele.
- 7.7. Poskytovatel se zavazuje udržovat provoz systému v režimu dostupném přes webové rozhraní, s výjimkou plánovaných technických odstávek. O plánované odstávce informuje Poskytovatel Klienta nejméně 2 pracovní dny předem.

8. Testovací a řádný provoz systému MP Manager

- 8.1. Během Testovacího provozu má Klient přístup k funkcionalitám systému. Systém však není napojen na externí databáze a neposkytuje lustrace.
- 8.2. Administrátor je oprávněn vytvářet uživatelské účty a odpovídá za určení osob oprávněných přistupovat k systému MP Manager.
- 8.3. Po provedení případných úprav podle požadavků Klienta stanoví smluvní strany datum ukončení Testovacího provozu.
- 8.4. Poslední den Testovacího provozu Poskytovatel odstraní testovací data vyjma těch, které Klient požaduje ponechat a Klient potvrdí zahájení Řádného provozu podpisem akceptačního protokolu.
- 8.5. Řádný provoz začíná dnem následujícím po schválení akceptace dle předchozího odstavce.
- 8.6. Klient uzavře s třetími stranami, jejichž informační systémy mají být propojeny se systémem MP Manager prostřednictvím integračních modulů, smluvní vztahy potřebné k propojení, zajistí z jejich strany zřízení přístupových oprávnění pro Poskytovatele a poskytnutí nezbytné součinnosti k zajištění funkčnosti těchto propojení. Klient za dodržování smluvních ujednání s těmito třetími stranami odpovídá.
- 8.7. Pokud Klient nebo třetí strana ve smluvním vztahu s Klientem neposkytne včas potřebnou součinnost, prodlužuje se termín plnění sjednaný v Cílovém konceptu o dvojnásobek dnů prodlení.

- 8.8. Poskytovatel nenese odpovědnost za výpadky způsobené okolnostmi mimo jeho kontrolu, zejména přerušáním připojení k síti Internet, výpadkem infrastruktury poskytovatele datového centra, výpadkem informačních systémů třetích stran nebo zásahy vyšší moci.

9. Přejechod z MP Manager Cloud Edition na MP Manager Server Edition

- 9.1. Poskytovatel umožní Klientovi kdykoliv během užívání produktu přechod z MP Manager Cloud Edition nebo MP Manager SaaS Edition na MP Manager Server Edition. V takovém případě bude Klientovi poskytnuta sleva z ceny za poskytnutí licence k MP Manager Server Edition ve výši částky, která byla uhrazena Klientem Poskytovateli za celou dobu užívání MP Manager Cloud Edition nebo MP Manager SaaS Edition. Sleva bude poskytnuta výlučně z ceny za poskytnutí licence MP Manager Server Edition, a to jednorázově při jejím prvním poskytnutí. Sleva nelze uplatnit na moduly a funkce spojené s parkováním.

10. Cena a platební podmínky

- 10.1. Cena za poskytnutí systému MP Manager je sjednána ve Smlouvě a je určena podle aktuálního Ceníku Poskytovatele. Tato cena se skládá zejména z:
- 10.1.1. ceny jednotlivých Modulů a Funkcionalit,
 - 10.1.2. ceny Integrovaných modulů,
 - 10.1.3. ceny za Implementaci, pokud není výslovně uvedena samostatně,
 - 10.1.4. ceny Rozšiřujících aplikací,
 - 10.1.5. ceny hardware, je-li součástí dodávky,
 - 10.1.6. ceny za školení Administrátorů a Uživatelů.
- 10.2. Cena za poskytování Podpory je určena Ceníkem Poskytovatele. Tato cena není zahrnuta v ceně za dodání systému MP Manager. Cenu za poskytování Podpory je Klient povinen platit od spuštění Testovacího provozu systému MP Manager.
- 10.3. Veškeré ceny jsou uváděny bez DPH. K cenám bude připočtena DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 10.4. Poskytovatel je oprávněn ceny uvedené v Ceníku jednostranně upravovat.
- 10.5. Není-li v Ceníku výslovně uvedeno jinak, je cena za Implementaci součástí ceny příslušného Modulu.
- 10.6. Je-li součástí sjednané ceny cena za Integrovaný modul, je Klient povinen tuto cenu uhradit i v případě, že není možno ověřit funkčnost Integrovaného modulu z důvodu neposkytnutí požadovaného rozhraní nebo jiné součinnosti ze strany Klienta nebo třetí strany v odsouhlaseném termínu. Součástí ceny za Integrovaný modul nejsou finanční plnění třetím stranám.
- 10.7. Termíny vystavování a splatnosti faktur jsou stanoveny ve Smlouvě. Za den úhrady se považuje den připsání částky na účet Poskytovatele.

- 10.8. Cena za užívání systému MP Manager, jakož i cena za poskytování Podpory sjednaná ve formě pravidelných plateb, se každoročně upravuje o míru inflace zjištěnou podle indexu spotřebitelských cen (CPI) zveřejněného Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok. K navýšení dochází automaticky s účinností od 1. května příslušného kalendářního roku. Výsledná upravená cena se zaokrouhluje na celé koruny nahoru. V případě záporné míry inflace se cena nemění. Takto upravená cena se považuje za cenu sjednanou.
- 10.9. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jednostranně započíst jakékoli své pohledávky vůči pohledávkám Poskytovatele, smluvní strany se však mohou vzájemného započtení dohodnout písemně.

11. Datové úložiště pro Cloud Edition (CE)

- 11.1. Klient má v rámci služby MP Manager Cloud Edition k dispozici datové úložiště bez omezení objemu, pokud je systém využíván běžným způsobem, tj. v rozsahu odpovídajícím běžné agendě městské policie, počtu uživatelů a standardnímu provozu.
- 11.2. Pokud Poskytovatel zjistí, že Klient využívá datové úložiště způsobem, který zjevně přesahuje běžné užívání (např. ukládání velkého množství dat, nadměrně velkých multimediálních souborů apod.), je oprávněn Klienta písemně vyzvat k nápravě a odstranění nadbytečných dat ve lhůtě 30 dnů.
- 11.3. Pokud Klient ve stanovené lhůtě neprovede nápravu, je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek za nadměrná data dle aktuálního ceníku, případně omezit dostupný prostor do doby nápravy.

12. Poskytování podpory

- 12.1. Poskytovatel poskytuje Klientovi podporu při provozu systému MP Manager, a to v rozsahu a za podmínek stanovených tímto článkem.
- 12.2. Podpora zahrnuje:
- 12.2.1. metodiku zpracování servisních požadavků a jejich administraci prostřednictvím systému Podpory FTT;
 - 12.2.2. průběžné aktualizace, vylepšení a optimalizace systému;
 - 12.2.3. službu Hotline s možností telefonického poradenství;
 - 12.2.4. monitoring systému za účelem prevence poruch a optimalizace výkonu (profylaxe);
 - 12.2.5. služby podpory provozu a dalšího rozvoje systému včetně instalací, reinstalací a rozšíření funkcionalit;
 - 12.2.6. školení a poradenství pro Administrátory a Uživatele systému.
- 12.3. Podpora nezahrnuje:
- 12.3.1. úpravy funkcionalit systému nad rámec jeho dodaného stavu;

12.3.2. poradenství v oblasti procesního nastavení Klienta nebo jeho softwarových integrací;

12.3.3. činnosti nesouvisející s funkčností systému MP Manager.

12.4. Služba zpracování Servisních požadavků

12.4.1. Klient zadává prostřednictvím Uživatelů se zřízeným přístupem veškeré Servisní požadavky prostřednictvím webového rozhraní systému FTT Support. Každý Servisní požadavek musí být co nejpřesněji popsán a zařazen do příslušné kategorie:

Chyba – oznámení chybného chování systému;

Nový požadavek – návrh na úpravu nebo rozšíření funkcionality;

Dotaz – žádost o technické informace vztahující se k systému;

Podnět – návrh na vylepšení systému v rámci aktualizací.

12.4.2. Každý Servisní požadavek zařazuje Klient při jeho nahlášení do jedné z následujících kategorií priorit. Poskytovatel je oprávněn po přezkoumání Servisního požadavku jeho prioritu upravit s ohledem na skutečný obsah a dopad na provoz systému.

| Priorita | Popis |
|--------------|--|
| 1 - Nejvyšší | System je zcela nefunkční jako celek, nelze pokračovat v provozu ani omezeným způsobem. Jedná se o fatální chybu, která znemožňuje využití systému, nebo o kritické bezpečnostní riziko. |
| 2 – Vysoká | Významná porucha ve zpracování, která zásadně narušuje provoz systému. Provoz je sice možný, ale pouze náhradním řešením a se značným úsilím na straně Klienta. |
| 3 – Střední | System je částečně funkční. Dochází k omezením, která však umožňují pokračovat v provozu. Případně jde o požadavek na významné rozšíření funkcionality. |
| 4 – Nízká | Požadavek se týká drobných nedostatků, úprav stávajících funkcionalit nebo doplnění menších možností systému bez zásadního vlivu na provoz. |
| 5 – Nejnižší | Drobné změny, požadavky bez vlivu na funkčnost systému, estetické úpravy nebo žádosti o informace, které nejsou urgentní povahy. |

Klient a při úpravě Poskytovatel zohledňuje při určení priority zejména:

- míru omezení funkčnosti systému a jeho dopad na činnost Klienta;
- možnosti náhradního postupu nebo obcházení závady;
- naléhavost požadavku z hlediska bezpečnosti nebo provozního rizika;
- charakter požadavku (chyba, nový požadavek, podnět, dotaz).

12.4.3. Proces služby zpracování servisních požadavků probíhá v těchto krocích:

Založení požadavku (Založeno) - pro potřeby dalšího zpracování vyžaduje založení požadavku zadání co nejpřesnějších údajů. Pokud je specifikace požadavku předem konzultována, je pro další postup nutné závěry uvést do podrobného popisu požadavku.

Dotázání (Dotázáno/Navrženo) - Poskytovatel žádá Klienta o schválení postupu a odsouhlasení rozsahu prací nebo o poskytnutí dodatečných informací, např. kopii obrazovky nebo systémový protokol.

Specialista analyzuje požadavek a navrhuje řešení vč. časové náročnosti a cenové kalkulace. Poskytovatel informuje Klienta o zařazení požadavku (druh), způsobu řešení, termínu řešení a ceně.

Řešení (Řešeno) - na požadavku se pracuje. Příznaky požadavku (typ, termín, priorita) jsou upraveny Poskytovatelem dle stavu věci.

Ukončení (Vyřešeno, Odloženo, Zamítnuto) - Klient je informován, že práce na požadavku byly ukončeny, v případě Zamítnuto se požadavek řešit nebude. V případě, že ze strany Klienta přijde souhlasné stanovisko s řešením, případně nepřijde v průběhu 10 kalendářních dní žádná reakce, je požadavek uzavřen.

Odmítnutí (Odmítnuto) - Klient nesouhlasí s řešením a specifikuje důvody svého nesouhlasu. Požadavek není uzavřen, ale je opět zařazen Poskytovatelem do procesu (možno i identického).

Požadavek na individuální úpravu (Připravit nabídku, Objednáno) - Tyto statusy přiřazuje poskytovatel v případě, že má Klient zájem o zaslání nabídky na individuální úpravu. Po zaslání nabídky je Klient vyzván k vyjádření statusem navrženo a po objednání je požadavku přiřazen status objednáno.

12.4.4. Poskytovatel garantuje zahájení řešení Servisních požadavků v následujících lhůtách ode dne jejich přijetí v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00:

| Priorita | Doba odezvy |
|--------------|-------------|
| 1 - Nejvyšší | 4 hodiny |
| 2 – Vysoká | 1 den |
| 3 – Střední | 3 dny |
| 4 – Nízká | 1 týden |

| | |
|--------------|---------|
| 5 – Nejvyšší | 2 týdny |
|--------------|---------|

- 12.4.5. V případě, že si řešení Servisního požadavku vyžádá poskytnutí služby fyzickým zásahem konzultanta v sídle Klienta, musí Klient potvrdit požadavek na požadovanou dobu nástupu na řešení Servisního požadavku.
- 12.4.6. Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech nahlášených Servisních požadavků. Požadavky jsou řešeny s ohledem na jejich prioritu.
- 12.4.7. V případě prodlení poskytnutí služby způsobeného na straně Klienta platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Klienta, a o přiměřeně nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.
- 12.5. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace
- 12.5.1. Poskytovatel provádí průběžné aktualizace a vylepšení ve vlastní režii v rámci podpory systému. Podkladem pro tyto práce jsou podněty Klientů, zkušenosti získávané v průběhu chodu produktu, poptávané nové funkcionality ze strany jiných Klientů, apod.
- 12.5.2. Uvedené práce provádí Poskytovatel dle vlastního uvážení s přihlédnutím k využitelnosti širokým spektrem Klientů a zvýšení přidané hodnoty produktu.
- 12.6. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím
- 12.6.1. Pro operativní řešení nestandardních situací je zavedena služba Hotline, která umožňuje zahájení rychlého řešení.
- 12.6.2. Služba Hotline zahrnuje:
- nahlášení havarijní situace Klientem,
 - zahájení potřebných kroků k řešení situace poskytovatelem s garantovanou dobou odezvy,
 - telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelné dotazy, které nevyžadují připojení do systému).
- Uvedenou službu mohou využívat pouze osoby oprávněné zastupovat Klienta ve věcech technických uvedené ve Smlouvě, nebo statutární zástupce Klienta. V případě odsouhlasení prací navržených Poskytovatelem k řešení situace ze strany Klienta, je tento souhlas považován za závaznou objednávku. I v případě nahlášení požadavku telefonicky či e-mailem je požadována bezodkladná autorizace prostřednictvím systému FTT Support. Za závazný a průkazný požadavek je považován pouze záznam učiněný přes systém FTT Support.
- 12.6.3. Služba Hotline je poskytována v režimu 24/7 na telefonních číslech uvedených v článku 2. Definice pojmů.
- 12.7. Služba profylaxe – monitoring systému

12.7.1. Z důvodu prevence poruch a optimalizace výkonu systému sleduje Poskytovatel po dobu platnosti této smlouvy chod systému a případně v součinnosti s Klientem provádí potřebné zásahy. Tato služba je prováděna průběžně či na základě Klientem zasláného požadavku.

12.7.2. Předmětem služby je zejména prověřování:

- zaplnění diskového prostoru,
- vytížení paměťových bufferů,
- zaplňování databázového prostoru,
- reorganizace databázových objektů.

12.7.3. Vyžádají-li si závěry monitoringu rozsáhlejší úpravy, které překročí rámeček 2 hodin měsíčně, bude následná služba poskytnuta na základě objednávky zasláním nového hlášení požadavku na provedení rozšířené služby profylaxe. Rozšířená služba profylaxe není zahrnuta v paušální platbě.

12.8. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj

12.8.1. Poskytovatel se zavazuje podporovat systém MP Manager ve smyslu:

- asistenční, poradenské, konzultační a metodické služby pro podporu a rozvoj IS a jednotlivých modulů,
- podpora při diagnostice a řešení závad,
- instalace/reinstalace produktů,
- úpravy systému,
- přidávání funkcionalit,
- řešení doplňujících a rozšiřujících projektů.

12.8.2. Poskytovatel poskytuje tyto služby na základě zasláného hlášení požadavku na provedení služby. Po obdržení požadavku připraví poskytovatel nabídku včetně cenové kalkulace a termínu provedení prací v souladu s ceníkem služeb poskytovatele. V případě akutních prací je následná cena služeb vypočtena jako násobek hodinové sazby a časové náročnosti. Pokud se bude jednat o rozsáhlejší služby (např. doplňující projekt), vyžádá si tyto služby Klient s dostatečným předstihem. Pokud to bude žádoucí, bude na takový projekt ošetřen samostatnou smluvní dokumentací.

12.9. Služba školení a poradenství

12.9.1. Poskytovatel poskytne Klientovi služby školení a poradenství na základě zasláného hlášení požadavku na provedení služby. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat školení v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí v souladu s ceníkem služeb.

13. Zabezpečení dat

13.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit odpovídající technická a organizační opatření k ochraně dat zpracovávaných prostřednictvím systému MP Manager.

- 13.2. Klient zůstává výhradním vlastníkem veškerých dat vložených do systému MP Manager a nese odpovědnost za jejich věcnou správnost a zákonnost jejich zpracování.
- 13.3. Přístupové údaje do systému MP Manager, které jsou Poskytovatelem sděleny Administrátorovi, jsou určeny výhradně pro účely správy systému ze strany Klienta. Klient je povinen zajistit jejich ochranu před zneužitím a nesdělovat je neoprávněným osobám.
- 13.4. V případě důvodného podezření na zneužití přístupových údajů nebo na narušení bezpečnosti systému je Klient povinen bezodkladně informovat Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn v takovém případě neprodleně zablokovat přístup do systému a učinit nezbytná bezpečnostní opatření.
- 13.5. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené ztrátou či zneužitím přístupových údajů, pokud taková ztráta nebo zneužití nastalo v důsledku jednání či opomenutí Klienta.

14. Odpovědnost za vady

- 14.1. Poskytovatel odpovídá za to, že systém MP Manager bude při předání Klientovi odpovídat sjednaným vlastnostem a bude způsobilý k použití k účelu uvedenému ve Smlouvě.
- 14.2. Klient je povinen vady systému uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil nebo mohl zjistit při obvyklé péči.
- 14.3. Poskytovatel je povinen zahájit odstraňování vady bez zbytečného odkladu.
- 14.4. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené:
 - 14.4.1. nesprávným užíváním systému Klientem,
 - 14.4.2. zásahem neoprávněné osoby do systému,
 - 14.4.3. nefunkčností systémů třetích stran nebo jejich nedostatečnou součinností,
 - 14.4.4. okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle občanského zákoníku.

15. Odpovědnost za škodu

- 15.1. Poskytovatel odpovídá Klientovi za škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo z těchto VOP, pokud takové porušení bylo prokazatelně příčinou vzniku škody.
- 15.2. Celková výše náhrady škody způsobené Poskytovatelem je omezena částkou odpovídající souhrnu cen uhrazených Klientem za poskytnutí systému MP Manager v měsíci, ve kterém škoda vznikla, podle příslušné Smlouvy, a to bez započtení DPH.
- 15.3. Omezení odpovědnosti podle odst. 15.2. se neuplatní v případě, že ke škodě došlo v důsledku úmyslného jednání Poskytovatele.
- 15.4. Poskytovatel nenesení odpovědnost za:
 - 15.4.1. nepřímé nebo následné škody (např. ztráty zisku nebo ztráty pověsti);
 - 15.4.2. škody vzniklé v důsledku výpadků služeb třetích stran nebo selhání infrastruktury mimo kontrolu Poskytovatele;

- 15.4.3. škody způsobené nesprávným používáním systému Klientem nebo jeho Uživatelem;
- 15.4.4. škody vzniklé v důsledku nesplnění povinností ze strany Klienta nebo třetích osob.
- 15.5. Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za nesplnění povinností, pokud k němu došlo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, zejména vlivem vyšší moci, živelních událostí, výpadků elektrické energie nebo připojení k internetu.
- 15.6. Klient je povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat Poskytovatele o jakékoli škodě, kterou mu vznikla v souvislosti s poskytováním systému MP Manager. Oznámení musí obsahovat popis škodní události a její předpokládaný rozsah. Opožděné oznámení může být důvodem ke snížení nebo vyloučení odpovědnosti Poskytovatele, pokud tím došlo ke ztížení prošetření nebo zamezení škodě.

16. Ochrana osobních údajů a bezpečnost informací, pravidla zpracování podle GDPR

16.1. Vymezení rolí

- 16.1.1. Klient je správcem osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), které jsou zpracovávány prostřednictvím systému MP Manager.
- 16.1.2. Poskytovatel vystupuje při plnění Smlouvy jako zpracovatel osobních údajů podle čl. 4 odst. 8 a čl. 28 GDPR.

16.2. Předmět, povaha, účel a doba zpracování

- 16.2.1. Předmět zpracování: poskytování cloudového databázového systému MP Manager pro evidenci agendy obecní policie.
- 16.2.2. Povaha zpracování: elektronické ukládání a organizace osobních údajů prostřednictvím databázového systému
- 16.2.3. Účel zpracování: umožnění Klientovi plnit povinnosti stanovené zákonem č. 553/1991 Sb., o obecní policii, a souvisejícími právními předpisy
- 16.2.4. Doba zpracování: po dobu trvání smlouvy a 30 dnů po jejím ukončení pro účely vrácení nebo výmazu dat.
- 16.2.5. Místo zpracování: Poskytovatel zpracovává a uchovává osobní údaje výhradně na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru.
- 16.2.6. Právní základ zpracování ze strany Klienta: čl. 6 odst. 1 písm. c) a e) GDPR – plnění právní povinnosti a výkon veřejné moci.

16.3. Kategorie subjektů údajů a osobních údajů

- 16.3.1.** Kategorie subjektů údajů: fyzické a právnické osoby evidované v agendách obecní policie (účastníci řízení, zaměstnanci Klienta a další osoby v rozsahu stanoveném zákonem o obecní policii).

- 16.3.2. Kategorie osobních údajů: identifikační a kontaktní údaje, údaje o správních řízeních, dopravní agendě, obrazové a zvukové záznamy, lokalizační údaje, údaje o zaměstnancích a případně citlivé údaje podle čl. 9 GDPR.
- 16.4. Pokyny správce a omezení zpracování
- 16.4.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje výhradně na základě dokumentovaných pokynů Klienta, a to pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování systému MP Manager a souvisejících služeb.
- 16.4.2. Poskytovatel je povinen bezodkladně informovat Klienta, pokud se domnívá, že jeho pokyn je v rozporu s GDPR nebo jinými právními předpisy Evropské unie nebo České republiky v oblasti ochrany osobních údajů.
- 16.5. Mlčenlivost
- 16.5.1. Poskytovatel zajistí, aby osoby oprávněné ke zpracování osobních údajů byly vázány povinností mlčenlivosti.
- 16.6. Technická a organizační opatření
- 16.6.1. Poskytovatel přijme technická a organizační opatření odpovídající míře rizika s cílem zajistit ochranu osobních údajů v souladu s čl. 32 GDPR.
- 16.6.2. Technicko-organizační opatření podle GDPR, která Poskytovatel uplatňuje, zahrnují minimálně:
- šifrování dat v klidu i při přenosu;
 - vícefaktorové ověřování pro přístupy Administrátorů;
 - pravidelné bezpečnostní audity systému a kontroly přístupových práv, případně penetrační test podle rozsahu a rizika zpracování
- 16.7. Subdodavatelé
- 16.7.1. Poskytovatel v současnosti nevyužívá žádné subdodavatele k zpracování osobních údajů.
- 16.7.2. Poskytovatel je oprávněn zapojit dalšího zpracovatele pouze s předchozím písemným souhlasem Klienta.
- 16.7.3. Klient má právo do 14 dnů od oznámení vznést odůvodněné námitky proti zapojení subdodavatele. Pokud Klient námitky vznese a strany se nedohodnou jinak, má Klient právo Smlouvu ukončit s výpovědní dobou 30 dnů.
- 16.7.4. Poskytovatel zajistí, že s případným subdodavatelem uzavře smlouvu o zpracování osobních údajů obsahující minimálně stejné povinnosti ochrany osobních údajů jako tato smlouva.
- 16.7.5. Poskytovatel odpovídá Klientovi za jednání subdodavatele jako za své vlastní.
- 16.8. Součinnost

16.8.1. Poskytovatel na žádost Klienta bez zbytečného odkladu poskytne součinnost při plnění povinností Klienta vůči subjektům údajů při výkonu jejich práv podle čl. 15-22 GDPR, zejména poskytne technické prostředky pro vyhledání, export, opravu nebo výmaz osobních údajů.

16.8.2. Poskytovatel poskytne Klientovi na jeho žádost veškerou součinnost a informace nutné k zajištění dodržování povinností podle čl. 32 až 36 GDPR, zejména:

- při posuzování a zavádění vhodných technických a organizačních opatření,
- při oznamování porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a subjektům údajů,
- při provádění posouzení vlivu na ochranu osobních údajů,
- při předchozích konzultacích s Úřadem pro ochranu osobních údajů.

16.9. **Audit a kontrola**

16.9.1. Poskytovatel umožní Klientovi nebo jím pověřenému auditorovi provádět audity zpracování osobních údajů. Klient oznámí audit minimálně 14 dnů předem.

16.9.2. Pravidelný audit lze provést nejvýše 1x ročně, mimořádný audit v případě bezpečnostního incidentu kdykoliv.

16.10. **Vrácení nebo výmaz osobních údajů po ukončení**

16.10.1. Po ukončení poskytování služeb Poskytovatel vrátí Klientovi všechny osobní údaje a následně je trvale vymaže.

16.10.2. Výjimku tvoří osobní údaje, které je Poskytovatel povinen uchovávat na základě právních předpisů.

16.11. **Nemožnost jednostranné změny**

16.11.1. Tento článek nelze jednostranně měnit. Jakákoliv změna vyžaduje písemnou dohodu obou stran.

17. **Trvání smlouvy a ukončení smluvního vztahu**

17.1. Smlouva uzavřená na dobu určitou trvá po sjednanou dobu a nelze ji vypovědět před jejím uplynutím, není-li dále uvedeno jinak.

17.2. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou je každá ze smluvních stran oprávněna vypovědět i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou v délce šesti (6) měsíců, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

17.3. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou třicet (30) dnů v případě, že Klient opakovaně a přes výzvu poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo těchto VOP, zejména nezaplatí cenu dle článku 11 těchto VOP ani do 15 dnů po písemné výzvě Poskytovatele k nápravě.

17.4. Klient je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou třicet (30) dnů v případě, že Poskytovatel podstatným způsobem poruší své povinnosti dle Smlouvy nebo těchto VOP a nenapraví takové porušení do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy Klienta.

- 17.5. Každá ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem nebo těmito VOP. Odstoupením od Smlouvy zaniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud v oznámení není uvedeno jinak.
- 17.6. Ukončením Smlouvy zaniká rovněž Licence k užívání systému MP Manager. Klient je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od ukončení Smlouvy ukončit užívání systému MP Manager, odstranit všechny jeho komponenty ze svého zařízení a potvrdit Poskytovateli písemně provedení těchto kroků.
- 17.7. Ukončením Smlouvy zaniká i závazek Poskytovatele poskytovat Podporu podle článku 13 těchto VOP. Poskytovatel je oprávněn po ukončení Smlouvy omezit či zcela zrušit přístup Klienta do systému FTT Support a ukončit jakékoli činnosti související s řešením Servisních požadavků, aktualizacemi, profylaxí či jinými formami podpory.
- 17.8. Po ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen na písemnou žádost Klienta předat Klientovi data zpracovávaná prostřednictvím systému MP Manager v jednorozměrné tabulce ve formátu XLS(X) nebo CSV a přílohy v podobě souborů běžného filesystému (např. DOC, JPG, MP4 apod), a to do 30 dnů od doručení žádosti, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 17.9. V případě, že Klient požaduje předání dat v jiném než výše uvedeném formátu, posoudí Poskytovatel realizovatelnost požadavku a vypracuje cenovou nabídku na převod těchto dat do požadovaného formátu. Poskytovatel přistoupí k převodu pouze po písemném schválení této nabídky ze strany Klienta.
- 17.10. Po předání dat dle předchozích odstavců provede Poskytovatel jejich neprodlený výmaz ze svých systémů, s výjimkou případů, kdy je jejich další uchování nezbytné dle právních předpisů nebo z důvodu ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele (např. k ochraně proti právním nárokům). O provedení výmazu vydá Poskytovatel Klientovi potvrzení.
- 17.11. Ukončením Smlouvy není dotčeno právo Poskytovatele na úhradu plnění poskytnutého do dne jejího ukončení.

18. Použití a změny VOP

- 18.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem, není-li ve smlouvě výslovně ujednáno jinak.
- 18.2. VOP jsou zveřejněny v systému FTT Support a jsou dostupné po celou dobu trvání smluvního vztahu. Na žádost Klienta je Poskytovatel povinen poskytnout znění VOP účinné k jakémukoliv datu trvání smlouvy.
- 18.3. Poskytovatel je oprávněn tyto VOP jednostranně měnit, vyjma článku 15. Ochrana osobních údajů a bezpečnost informací, pravidla zpracování podle GDPR, zejména v návaznosti na změny právních předpisů, technických požadavků systému MP Manager nebo obchodních podmínek poskytovaných služeb.
- 18.4. Nové znění VOP bude označeno datem účinnosti a bude Klientovi oznámeno nejméně 30 dní před nabytím účinnosti, a to formou e-mailové zprávy zaslané kontaktní osobě pro smluvní záležitosti uvedené ve smlouvě.

- 18.5. Klient je oprávněn změnu VOP písemně odmítnout do dne předcházejícího dni její účinnosti. V případě takového odmítnutí se změna na Klienta neuplatní a smlouva se považuje za vypovězenou ze strany Klienta podle článku 17.2, přičemž běží výpovědní lhůta stanovená v tomto článku.
- 18.6. Neodmítne-li Klient změnu VOP ve lhůtě dle předchozího odstavce, má se za to, že se změnou souhlasí.

19. Mlčenlivost

- 19.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech neveřejných skutečnostech a informacích, které si v souvislosti s touto smlouvou a VOP vzájemně poskytly (zejména technické, obchodní, cenové a provozní informace).
- 19.2. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu bez časového omezení, není-li právní předpis stanoví jinak.
- 19.3. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení této smlouvy, nebo které je nutno zpřístupnit na základě platných právních předpisů.
- 19.4. Účastníci nejsou oprávněni zpřístupnit třetí straně údaje uvedené v těchto VOP v hranatých závorkách. V případě, že mají zákonnou povinnost tyto VOP zveřejnit, jsou povinni takové údaje anonymizovat.

20. Závěrečná ustanovení

- 20.1. Právní vztahy výslovně neupravené těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) nebo smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- 20.2. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým ustanovením, které co nejvíce odpovídá účelu a smyslu původního ustanovení.
- 20.3. Veškeré spory vzniklé ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem budou rozhodovány obecnými soudy České republiky podle příslušných ustanovení občanského soudního řádu.
- 20.4. Tyto VOP vstupují v účinnost dne 1.10.2025.