



Licenční smlouva o užívání informačního systému a smlouva o dílo o poskytování podpory informačního systému č. CZ2507003

uzavřená dle ust. zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném a účinném znění, a dále ust. § 2358 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,

Čl. 1 Smluvní strany

1.1 Objednatel:

Správa zbytkového majetku MČ Praha 3 a.s.
Olšanská 7/2666
Praha 3 – Žižkov
130 00
Česká republika

zastoupený:
Zdeňka Štěpánková, předsedkyně správní rady

za objednatele jsou dále oprávněni jednat ve věcech technických:

email pro zasílání elektronických faktur:

Bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED]
IČO : 28533062
DIČ: CZ28533062
právnícká osoba je zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 15071

dále jen objednatel

1.2 Poskytovatel:

DOMUS IT s.r.o.
Hrnčářská 2985
Česká Lípa
470 01
Česká republika

zastoupený:
Ing. Jozef Turóci, jednatel

za poskytovatele jsou dále oprávněni jednat:

[REDACTED]
Bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]
IČ: 49904949
DIČ: CZ49904949
právnícká osoba je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 25247

dále jen poskytovatel



Čl. 2 Předmět smlouvy

2.1 Poskytovatel uděluje na dobu neurčitou nevýhradní licenci k instalaci a užívání informačního systému DOMUS v počtu a typu licence podle aktuálního licenčního listu a za podmínek uvedených v této smlouvě a Všeobecných obchodních podmínek pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT platné od 1.1.2018 (dále jen obchodních podmínek). Licenční list je vystaven v souladu s obchodními podmínkami a je přílohou smlouvy.

2.2 Kritická a nekritická chyba dle obchodních podmínek je totožná s definicí incidentu podle Smlouvy o dílo na analýzu, dodávku, implementaci a údržbu informačního systému.

Čl. 3 Čas plnění a způsob předání díla

1.1 Poskytovatel poskytuje údržbu systému od 1.8.2026.

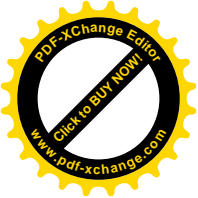
Čl. 4 Dohoda o ceně, způsob a termíny úhrad

1.2 Dohoda o ceně, způsob a termíny úhrad se řídí podle článku 4 přiložených obchodních podmínek a přiložených ceníků.

1.3 Poskytovatel je oprávněn fakturovat aktualizací poplatek podle licenčního listu od 1.8.2030.

4.1 Objednatel si objednává podporu SAP SQL Anywhere a poskytovatel je oprávněn je fakturovat jednou ročně, vždy po roce od předchozí fakturace od 1.8.2030.

4.2 Poskytovatel objednateli poskytne libovolné PLUS funkčnosti, pokud o ně objednatel prokazatelně požádá do 31.7.2026, za cenu 1 Kč bez DPH.



Čl. 5 Závěrečná ustanovení

5.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran.

5.2 Obě strany souhlasí s celým obsahem této smlouvy, konstatují, že jednotlivým bodům smlouvy porozuměly a zavazují se je plnit.

5.3 Na základě dohody smluvních stran se vzájemné vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou řídí příloženými Všeobecnými obchodními podmínkami pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT platné od 1.9.2025 a aktuálním znění Ceníků. Vzájemné vztahy smluvních stran neupravené dle předchozí věty se řídí zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, příslušnými ustanoveními § 2586 a násl. dle zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění a sekundárně ostatními všeobecně závaznými právními předpisy České republiky, které se vztahují na obsah této smlouvy. Vztahy smluvních stran vyplývající z této smlouvy jsou obchodně závazkové vztahy.

5.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, z nichž každá strana po jejím podepsání obdrží po jednom exempláři.

5.5 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, porozuměly jejímu obsahu, představuje jejich svobodnou, dobrovolnou, vážnou, určitou a srozumitelnou vůli, neuzavírají ji za nápadně nevýhodných podmínek, ani pod nátlakem a ani v tísní, na důkaz čehož ji vlastnoručně podepisují.

5.6 Ceníky a Všeobecné obchodní podmínky pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT platné od 1.9.2025 jsou nedílnou součástí této smlouvy a objednatel svým podpisem na této smlouvě potvrzuje převzetí všeobecných obchodních podmínek a ceníků.

5.7 Případné změny této smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek a Ceníků nad rámec bodu 4.6 obchodních podmínek je možné provést pouze po vzájemné dohodě mezi objednatelem a poskytovatelem, potvrzenými v dodatku ke smlouvě.

5.8 Neplatnost kteréhokoliv ujednání této smlouvy nemá vliv na platnost ostatních částí smlouvy nebo na platnost smlouvy jako celku.

V Praze

V Praze

Zdeňka Štěpánková,
předsedkyně správní rady

Ing. Jozef Turóci
jednatel

**DOMUS**

DOMUS IT s.r.o.
Hrnčířská 2985
470 01 Česká Lípa



LICENČNÍ LIST Č. 1 K SMLOUVĚ Č. CZ250
PLATNÝ OD 1.8.2026

Firma je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 25247

Společnost DOMUS IT s.r.o.
tímto dokumentem potvrzuje, že společnost

Správa zbytkového majetku MČ Praha 3 a.s.
Olšanská 2666/7
130 00 Praha
IČO: 28533062

Správa zbytkového majetku MČ Praha 3
a.s.
Olšanská 2666/7
130 00 Praha

je oprávněna ve smyslu smlouvy používat následující nevýhradní licence modulů:

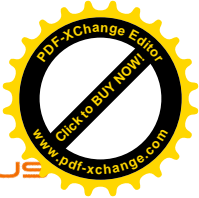
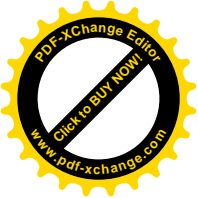
POPIS	JEDN. CENA BEZ DPH [Kč]	POČET	SPOLU BEZ DPH [Kč]
Licence systému			
FINUS	86	3 478	299 108
DOMUS	172	3 478	598 216
Centrální server	122	3 478	424 316
Celkem cena pro výpočet aktualizacího poplatku			1 321 640
Aktualizační poplatek měsíčně (15% z ceny pro výpočet aktualizacího poplatku ročně)			16 521

DOMUS

DOMUS IT s.r.o.
Hrnčířská 2985, 470 01 Česká Lípa
IČO: 49904949 DIČ: CZ49904949

Licenční list vystavil: Jozef Turóci
tel.: +420 481 130 100 e-mail: financeCZ@domusit.com
Zpracováno v systému Finus od společnosti DOMUS IT s.r.o.

1/1
strana



Ceník pro používání a podporu informačních systémů
společnosti DOMUS IT s.r.o. platný od 1.4.2026 (CZDOMC13)

DOMUS

Položka	Sazba*	Sazba pro zrychlenou dodací dobu*
Aktualizační poplatek	15% z ceny licencí podle licenčního listu	
Telefonická podpora	0 Kč	-
Konzultace, školení, instalace, podpora	1 568 Kč/hod	2 352 Kč/hod
Dodatkové malé programové úpravy <i>Náročnost jednoho požadavku maximálně 10 hodin</i>	1 568 Kč/hod	2 352 Kč/hod
Dodatkové velké programové úpravy <i>Náročnost jednoho požadavku nad 10 hodin</i>	1 568 Kč/hod	2 352 Kč/hod
Instalace VPN	11 533 Kč/ks	
<i>Doplňkové služby</i>		
Dopravní náklady - paušál Praha		747,00 Kč
Dopravní náklady do jiných měst - sazba na km		19,20 Kč
Plus funkčnost:	jednorázový poplatek a pro výpočet aktualizací	
Export. a Import. proces pro výměnu FA z/do systému DOMUS		18 607 Kč
Import faktur tepla od Veolia Ostrava		18 607 Kč
Import faktur od Ostravských vodáren a kanalizací (OVAK)		18 607 Kč
Prodej - Evidence cenových nabídek		9 305 Kč
Hromadné objednávky - hromadné vkládání objednávek do faktur.		9 305 Kč
Disponibilita		31 010 Kč
Podpisování PDF		31 010 Kč
Zpracování dokumentů přes kód		37 214 Kč
Generování účetního plánu po střediscích		37 214 Kč
Univerzální import odpočtů z CSV		18 607 Kč
Import odpočtů z formátu DOMUS		18 607 Kč
Měřiče - komunikace s PDA Metry Šumperk		37 214 Kč
Měřiče - komunikace se systémem Enbra		37 214 Kč
Měřiče - komunikace se systémem Quindis		37 214 Kč

Modul	Cena licence pro výpočet aktualizací na počet jednotek*	
FINUS - ekonomické agendy	88	Kč / variabilní symbol
DOMUS - speciální agendy	176	Kč / variabilní symbol
DOMUS - rozúčtování	15	Kč / rozúčtovací bod
Centrální server - centrální server aktualizací	125	Kč / variabilní symbol
Výroba tepla	576	Kč / variabilní symbol
Mzdy a personalistika	801	Kč / zaměstnanec
Signatus	5 650	Kč / zařízení

*všechny uvedené ceny jsou bez DPH

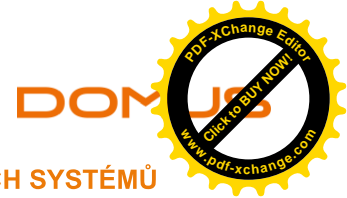
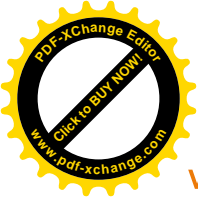


Ceník nadstandardních služeb centrálního serveru platný od 1.4.2026 (CZCS2604)

(ve smyslu bodu 11.7 Všeobecných podmínek pro používání a podporu informačních systémů společnosti DOMUS IT)

Položka	Sazba bez DPH
Zasílání SMS	
Cena SMS	1,50 Kč / SMS
Provoz internetového portálu	
<i>Přístup na portál www.poschodech.cz</i>	
Přístup funkcionářů k údajům jen o domě	bezplatně
Přístup na portál paušálně na dům	4 Kč krát počet bytů a nebytů v domě / měsíc
Přístup na portál z aplikací třetích stran pokud jej neplatí třetí strana (sousedce.cz)	4 Kč krát počet bytů a nebytů v domě / měsíc
Přístup na portál pro registrovaného uživatele	8 Kč / jednotka / měsíc
<i>Služby portálu www.poschodech.cz bez přihlášení pro uživatele bez placeného přístupu</i>	
Zobrazování cenových nabídek pro dům	bezplatně
Samodečet měřičů nebo osob	bezplatně
Schvalování faktur přes e-mail	bezplatně
Elektronické hlasování	10,00 Kč / možnost hlasování
Doručení přes portál	3,00 Kč / zásilka
Odečet měřičů mobilní aplikací	1,50 Kč / odečet
Kontrola spotřeby	
Kontrola spotřeby s přístupem na portál www.poschodech.cz	9 Kč / jednotka / měsíc s alespoň 1 přenosem odečtu
Snížená cena Kontroly spotřeby s přístupem na portál www.poschodech.cz pro měřiče instalované před 31.12.2021	6 Kč / jednotka / měsíc s alespoň 1 přenosem odečtu
Otevřené bankovníctví	
Přístup přes API rozhraní banky k účtům v České spořitelně, ČSOB, Fiobanka	bezplatně
Přístup přes Premium API účty - k účtům v následujících bankách: Česká spořitelna, Komerční banka, Raiffeisen banka, Air bank	25 Kč / účet / měsíc
Pronájem serverů a rozšířené zálohování	
<i>Rozšířené zálohování</i>	
Rozšířené zálohování - odkládání záloh z posledních 5 pracovních dnů a jednu zálohu z každého z posledních 3 měsíců	286 Kč / databáze / měsíc
Zálohování souborů mimo soubory databází do 0,5 GB	bezplatně
Zálohování souborů mimo soubory databází nad 0,5 GB	60 Kč / GB / měsíc
<i>Pronájem e-mailového serveru</i>	
Pronájem e-mailového serveru pro odesílání e-mailů z DOMUSu	195 Kč / 1000 jednotek / měsíc
<i>Pronájem SQL serveru</i>	
Pronájem SQL serveru	195 Kč / uživatel / měsíc
Datové schránky	
Stahování zpráv a jejich archivace, odesílání do datových schránek	25 Kč / datová schránka / měsíc
Hybridní pošta	
<i>Tisk</i>	
A4 jednostranně černobíle (včetně papíru)	1,76 Kč / strana
A4 oboustranně černobíle (včetně papíru)	2,41 Kč / strana
A4 jednostranně barebně (včetně papíru)	2,93 Kč / strana
A4 oboustranně barevně (včetně papíru)	4,23 Kč / strana
<i>Balení</i>	
Obálka včetně obáلكování – DL obálka (dvojokno)	1,95 Kč / obálka
Obálka C4 včetně obáلكování	3,90 Kč / obálka
Obálka C5 s dodejkou včetně obáلكování	13,00 Kč / obálka
Krycí list s adresou v případě oboustranného černobílého tisku	2,41 Kč / zásilka
Krycí list s adresou v případě oboustranného barevného tisku	4,23 Kč / zásilka
<i>Manipulace</i>	
Zrušení zásilky před začátkem zpracování	4,00 Kč / zásilka
<i>Poštovné</i>	
Obyčejné psaní do 50gr (ČR)	25,50 Kč / zásilka
Doporučené psaní do 50gr (ČR) s „NEVRACET, VLOŽIT DO SCHRÁNKY“	67,50 Kč / zásilka
Doporučené psaní s dodejkou do 50gr (ČR)	92,00 Kč / zásilka
Bez doručení - zaslané balíkem do 2kg	100,00 Kč / zásilka
Jiné druhy zásilek a poštovné do zahraničí	ve smyslu platného Ceníku České pošty, s. p.

*všechny uvedené ceny jsou bez DPH



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POUŽÍVÁNÍ A PODPORU INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ SPOLEČNOSTI ANASOFT PLATNÉ OD 1.9.2025

Tyto obchodní podmínky jsou neoddělitelnou součástí smlouvy o poskytování údržby nebo smlouvy o dílo o dodávce informačního systému DOMUS, FINUS (dále jen informační systém) uzavřené mezi společností DOMUS IT s.r.o. (poskytovatel) a klientem (objednatel) uvedeným ve smlouvě.

1 Vymezení pojmů

1.1 Nevýhradní licence modulu informačního systému představuje oprávnění používat informační systém na neomezeném počtu počítačů na časově neomezenou dobu. Nevýhradní licence může být jednou z následujících typů:

- Aktivní
- Pasivní,
- Multilicence
- Licence na počet jednotek (například počet variabilních symbolů, počet odběrných míst, počet zaměstnanců).

1.2 **Aktivní licence** umožňuje jednomu uživateli plně využít všech funkcí a možností modulu. Zpoplatňována je jednotlivá licence.

1.3 **Pasivní licence** umožňuje uživateli pouze čtení, tisk a export údajů do excelu z databázi příslušejících danému programovému modulu. Uživatel nemůže přidávat, editovat a mazat záznamy. Pasivní licence jsou poskytovány zdarma.

1.4 **Multilicence** umožňuje neomezenému počtu uživatelů plně využít všech funkcí a možností modulu.

1.5 **Licence na počet jednotek** umožňuje neomezenému počtu uživatelů plně využít všech funkcí a možností modulu. Její cena se odvíjí od počtu jednotek evidovaných v systému, jako jsou prostory, fakturační odběrná místa nebo počet zaměstnanců, kterým jsou počítány mzdy. Minimální počet jednotek pro výpočet ceny licencí je 200 pro prostory, 20 pro fakturační odběrná místa a 20 pro zaměstnance.

1.6 **PLUS funkčnost** představuje funkčnost informačního systému, která je dostupná pouze po jejím dokoupení jako rozšíření licence modulu. PLUS funkčnost není součástí licence modulu a je potřeba ji dokoupit samostatně.

1.7 **Licenční list** představuje seznam typů licencí, jejich počet, PLUS funkčností, pro které je poskytována údržba a případně další zakoupené služby podle platného ceníku.

1.8 **Standardní forma informačního systému** představuje moduly informačního systému, včetně výstupních sestav a uložených procedur, které jsou funkční podle popisu uvedeného v příručkách, a které běží na softwaru třetích stran, které jsou podporovány.

1.9 **Nestandardní forma informačního systému** představuje uživatelské rozšíření výstupů, procedur a procesů, které provedl poskytovatel, objednatel nebo třetí strana.

1.10 **Verze** představuje změnu ve standardní formě informačního systému, která přináší další změny, vylepšení modulu a případně odstraňuje známé chyby v modulu.

1.11 **Dokumentace k informačnímu systému** je soubor dokumentů v elektronické nebo tištěné podobě, jako jsou příručky, novinky k modulům a metodické pokyny vydané poskytovatelem. Formu a způsob zpřístupnění dokumentace určuje poskytovatel (elektronická zpráva, zpřístupnění na internetu, dodání na médiu apod.).

1.12 **Záloha databáze na serverech poskytovatele** představuje otestovanou kopii databáze uloženou na jednom místě u poskytovatele. Poskytovatel vytváří zálohy přes internet.

1.13 **IsAdmin** je jeden z modulů informačního systému, prostřednictvím kterého je možné administrovat informační systém..

1.14 **Centrální server** představuje soubor služeb, které provádí pravidelně poskytovatel pro objednatel a zahrnuje především zálohu databáze, instalace nových verzí, zaslání údajů z databáze objednatel třetím stranám a zápis údajů získaných od třetích stran do databáze objednatel. Přístup k těmto službám má objednatel přes klienta Centrálního serveru.

1.15 **Vydání verze** představuje umístění verze poskytovatelem na Centrální server. Následně klient Centrálního serveru u objednatel zpravidla v noci provede instalaci verze.

1.16 Za **pracovní den** se považuje běžný pracovní den v době od 8.00 do 16.00 hodiny.

1.17 Za **pracovní hodinu** se považují pracovní hodiny během pracovního dne v době od 8.00 do 16.00 hodiny.

1.18 **Dodací doba** je časový úsek, který uplyne od akceptace požadavku objednatel poskytovatelem až po termín zahájení poskytování objednané služby nebo dodání objednaných programových úprav.

1.19 **Akceptace požadavku** představuje přijetí a zaevidování žádosti objednatel o vybrané služby poskytovatelem, pokud není u jednotlivých služeb těchto obchodních podmínek uvedeno jinak.

1.20 **Zrychlená dodací doba** je dodací doba kratší než podle bodu 1.18 určená dohodou obou smluvních stran.

1.21 **Implementační režim** poskytování služeb souvisejících se zavedením informačního systému, je ohraničen jeho instalací v prostředí objednatel a odevzdáním informačního systému do servisního režimu. Odevzdání funkčně prověřeného informačního systému do servisního režimu se provádí samostatně po jednotlivých modulech podepsáním předávacího protokolu pověřenými osobami.

1.22 **Servisní režim** je režim poskytování služeb souvisejících s informačním systémem od jeho protokolárního převzetí z implementačního režimu až do ukončení platnosti smlouvy. Servisní režim je realizován samostatně po jednotlivých modulech tak, jak jsou odevzdávány z implementačního režimu.

1.23 **Realizační projekt** je dokument, který na základě analýzy stavu zákazníka navrhne detailní způsob a rozsah implementace s přihlédnutím na specifika zákazníka a jeho náročnost. Výstupem je i předpokládaná náročnost na pracnost nejen na straně poskytovatele, ale i objednatel. Blíže definuje předmět smlouvy v oblasti termínů, dílčích úloh souvisejících s instalací, implementací a nasazením informačního systému ve smyslu smlouvy o dílo ze strany poskytovatele i ze strany objednatel. Realizační projekt za poskytovatele ověřuje a podepisuje pověřená osoba poskytovatele, za objednatel ověřuje a podepisuje osoba uvedená ve smlouvě o dílo. Termíny dohodnuté a schválené v realizačním projektu oběma stranami jsou závazné a jsou nadřazené dodacím lhůtám definovaným v těchto OP.

1.24 **Zákaznická zóna** představuje soubor zveřejněných informací o provozu a používání informačního systému. Je dostupná na adrese <https://zona.domusit.com/> a je přístupná zaměstnancům objednatel prostřednictvím jména a hesla, které obdrží od poskytovatele na základě vyžádání pověřenou osobou objednatel. Zákaznická zóna obsahuje také centrální evidenci všech požadavků objednatel.

1.25 **Asistenční služba** představuje službu poskytovatele objednatel, prostřednictvím které poskytovatel:

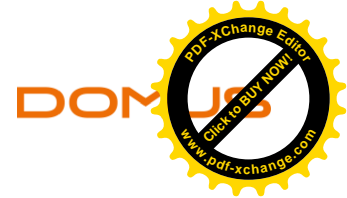
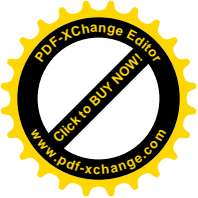
- poskytuje teoretické informace k používání informačního systému a hlášené problematice
- zabezpečuje centrální evidenci všech požadavků objednatel, případných chyb hlášených objednatel telefonicky, emailem nebo poštou do zákaznické zóny

1.26 **Konzultační a vzdálená podpora** je poskytování služeb poskytovatelem v oblasti školení, konzultací, instalace a podpory k modulům informačního systému. Vzdálenou podporu poskytuje poskytovatel prostřednictvím vzdáleného připojení – internetu

1.27 **Vzdálená pomoc** je poskytování konzultací k problematice informačního systému, instalace a podpory k modulům informačního systému poskytovatelem objednatel prostřednictvím vzdáleného připojení - internetu. Za vzdálenou pomoc se nepovažují školení k modulům informačního systému, jakékoliv úpravy údajů v údajové základně (databáze) nebo dodatečné programové úpravy.

1.28 **Analýza změn informačního systému** zahrnuje všechny činnosti poskytovatele, výsledkem kterých je dokument popisující nezbytné úpravy informačního systému za účelem doplnění, nebo změny jeho funkčnosti.

1.29 **Dodatková malá programová úprava** představuje analýzu změn informačního systému, nebo zásah do informačního systému, jehož výsledkem je úprava existující funkčnosti, nebo doplnění nové funkčnosti nad rámec standardní formy informačního systému, jehož odhadovaná pracnost je do 10 hodin. Odhad pracnosti provádí poskytovatel.



1.30 Dodatková velká programová úprava představuje analýzu změn informačního systému, nebo zásah do informačního systému, jehož výsledkem je úprava existující funkčnosti, nebo doplnění nové funkčnosti nad rámec standardní formy informačního systému, jehož odhadovaná pracnost je nad 10 hodin. Odhad pracnosti provádí poskytovatel.

1.31 Pověřené osoby jsou osoby uvedené ve smlouvě. Tyto osoby jsou oprávněny dodatečně pověřit další osoby. Toto pověření je uvedeno v realizačním projektu nebo v jiném dokumentu, který je podepsaný již pověřenými osobami poskytovatele i objednatele. Pověřené osoby objednavatele jsou oprávněny zasílat objednávky na rozšíření licencí, konzultační činnost a dodatkové programové úpravy.

1.32 Nefunkčnost informačního systému je takové chování se informačního systému, které je v rozporu s aktuální dokumentací informačního systému.

1.33 Kritická chyba je reprodukovatelná nefunkčnost existující části informačního systému, znemožňující objednateli provádět neodkladné klíčové aktivity. Za kritickou chybou se považuje pouze chyba, kterou objednatel nahlásil jako kritickou a poskytovatel potvrdil přijetí hlášení o kritické chybě.

1.34 Nekritická chyba je každá jiná reprodukovatelná nefunkčnost již existující části informačního systému, která nemá na aktivity objednatele neodkladný dopad.

1.35 Požadavek představuje žádost na instalaci, konzultaci, školení, podporu, úpravu údajové základny, velkou nebo malou programovou úpravu, kterou objednatel řeší ve smyslu dodacích dob vyplývajících z obchodních podmínek.

1.36 Požadavek se zrychleným řešením je požadavek, který poskytovatel řeší ve zrychlené dodací době.

1.37 Předávací protokol je dokument obsahující rozsah a množství poskytovaných služeb a prací poskytovatele objednateli ve smyslu těchto OP a musí obsahovat:

- jednoznačný popis dodaného zboží nebo služeb,
- informaci o placené nebo neplacené službě nebo poskytnutých pracích,
- datum a místo jeho potvrzení,
- způsob potvrzení.

1.38 Způsob potvrzení předávacího protokolu představuje ověření dokumentu dvěma rovnocennými způsoby:

- prostřednictvím podpisu pověřeného zaměstnance objednatele a současně prostřednictvím podpisu zaměstnance poskytovatele
- bez podpisu za podmínky splnění příslušných článků těchto obchodních podmínek

1.39 Při ověření podpisem v případě, že objednatel nesouhlasí se skutečností uvedenými na předávacím protokolu, uvede to v poznámce příslušného předávacího protokolu. Uvedený nesouhlas bude následně řešen vzájemnou dohodou pověřených osob.

1.40 Uživatel informačního systému je osoba určená objednatelem – pověřené osoby nebo kvalifikovaní zaměstnanci objednatele, kteří mají přístup do programového vybavení prostřednictvím jména a hesla.

1.41 Služba Pronájem SQL serveru představuje pronájem poskytovatelem podporovaného SQL serveru pro objednatele na prostředcích poskytovatele

1.42 Jeden přístup ke službě Pronájem SQL serveru umožňuje připojení jednoho počítače na podporovaný SQL server. Počet poskytovaných přístupů ke službě Pronájem SQL serveru je uveden v licenčním listu.

2 Uzavření smlouvy

2.1 Poskytovatel uděluje objednateli právo používat informační systém a poskytuje objednateli podporu podle obchodních podmínek na základě platné uzavřené smlouvy. Smlouva musí být uzavřena v písemné podobě mezi poskytovatelem a objednatelem. Jakékoliv dodatky nebo změny ke Smlouvě je možno provést pouze očíslovanými písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Práva a povinnosti smluvních stran upravuje Zákon, platné právní předpisy a podrobnosti o nich upravuje Smlouva, Všeobecné obchodní podmínky a Ceník.

2.2 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně rozšířit rozsah poskytovaných služeb. Toto rozšíření je povinen oznámit objednateli zasláním nového Ceníku, ve kterém bude uvedena cena nových služeb. Objednateli nevzniká povinnost zakoupení nových služeb. Poskytovatel je oprávněn upravit ceny maximálně o meziroční index spotřebitelských cen České republiky (CPI), zveřejněný Českým statistickým úřadem maximálně 3 předchozí kalendářní roky, za které nezvyšoval ceny. Tuto změnu může provést vždy s účinností od 1. dubna příslušného kalendářního roku. O změně Ceníku je poskytovatel povinen písemně informovat objednatele nejpozději 30 dní před datem platnosti a účinnosti nového Ceníku.

2.3 Poskytovatel je oprávněn zúžit rozsah poskytovaných služeb, nebo upravit ceny více než o meziroční index spotřebitelských cen České republiky (CPI) po dohodě s objednatelem.

2.4 Licenční list vystavuje a podepisuje pověřená osoba poskytovatele vždy po zakoupení licencí, PLUS funkčnosti nebo jiné služby podle platného ceníku. Pokud licenční list obsahuje licence na počet jednotek, tak licenční list vystavuje vždy k 1. lednu kalendářního roku pověřená osoba poskytovatele se zohledněním stavu jednotek objednatele k 1. lednu kalendářního roku pokud se celková cena zakoupených licencí liší o více než 10 000 Kč.

2.5 Zakoupení, aktivaci nebo odvolání a zrušení vybrané služby nebo změnu počtu licencí podle platného ceníku musí provést objednatel písemně poštou, nebo emailem. Změna je platná ode dne vystavení upraveného licenčního listu zaslání poskytovatelem objednateli písemně poštou, nebo emailem.

3 Předmět smlouvy

3.1 Poskytovatel poskytne objednateli na základě zakoupených modulů a služeb uvedených v licenčním listu a za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách a cenách podle platného Ceníku následující služby:

3.1.1 Sleduje a zapracovává LEGISLATIVNÍ ZMĚNY do standardní formy informačního systému podle článku 5 obchodních podmínek.

3.1.2 Případně poskytuje službu PRONÁJEM SQL SERVERU v počtu přístupů uvedených v licenčním listu podle článku 6 obchodních podmínek.

3.1.3 Poskytne ASISTENČNÍ SLUŽBU a VZDÁLENOU POMOC podle článku 7 obchodních podmínek.

3.1.4 Zabezpečí a řeší REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ podle článku 8 obchodních podmínek.

3.1.5 Poskytne KONZULTAČNÍ a VZDÁLENOU PODPORU k zakoupeným modulům informačního systému podle článku 9 obchodních podmínek.

3.1.6 Provede odsouhlasené dodatkové PROGRAMOVÉ ÚPRAVY v informačním systému, úpravy údajů a výstupních sestav na základě požadavků objednatele podle článku 10 obchodních podmínek.

3.1.7 Poskytuje SLUŽBY CENTRÁLNÍHO SERVERU podle článku 11. obchodních podmínek.

3.2 Poskytovatel je povinen poskytnout všechny práce podle článku 3.1 v rámci pracovních dnů.

3.3 Na základě požadavku poskytovatele objednatel umožní provedení prezentace informačního systému jiným subjektům ve svých prostorách. Objednatel může odmítnout provedení prezentace bez uvedení důvodu.

4 Dohoda o ceně, způsob a termíny úhrad

4.1 Cena za poskytované služby je určena licenčním listem podle platného ceníku. Cena sestává z aktualizací poplatku za služby uvedené v článcích 5, 7, 8 a 11 a ze skutečně odebraných služeb podle článku 6, 9 a článku 10 podle platného ceníku.

4.2 Poskytovatel má právo fakturovat licence informačního systému po podpisu předávacího protokolu o jejich instalaci pověřeným zaměstnancem objednatele. Licence informačního systému se považují za dodané, pokud byly příslušné moduly nainstalovány, což prokazuje předávací protokol potvrzený pověřeným zaměstnancem objednatele.

4.3 Poskytovatel má právo fakturovat za dodané služby nebo práce provedené přímo u objednatele na základě předávacího protokolu, nebo na základě objednatelem potvrzené objednávky na hromadná školení přes zákaznickou zónu.

4.4 Poskytovatel má právo fakturovat dopravní náklady ve smyslu platného ceníku za každý výjezd u objednatele kromě výjezdů za účelem odstranění chyb, které byly způsobeny poskytovatelem. Za práce provedené prostřednictvím vzdáleného připojení poskytovatel nemá právo fakturovat žádné dopravní náklady a náklady na spojení.



4.5 Poskytovatel je oprávněn fakturovat za služby, licence a práce podle článku 4.1, 4.2, 4.3 a 4.4 v posledním pracovní den příslušného období v měsíčních intervalech pokud není v licenčním listu uvedeno jinak.

4.6 K cenám podle Ceníku přísluší ve smyslu příslušných právních předpisů příslušná sazba DPH.

4.7 Vystavené faktury jsou splatné 14 dní od jejich doručení.

4.8 Pro případ zpoždění objednatele s úhradou faktury je poskytovatel oprávněn fakturovat smluvní pokutu ve výši 0,01% z fakturované částky za každý den prodlení.

4.9 V případě nedodržení termínů uvedených v obchodních podmínkách a v platném ceníku je objednatel oprávněn fakturovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01% z ročního aktualizacího poplatku podle platného licenčního listu za každý den prodlení. Smluvní pokutu je oprávněn objednatel fakturovat na základě potvrzeného zápisu oběma smluvními stranami.

4.10 Práce nad rámec předmětu smlouvy může na základě objednávky poskytovatel provést a následně fakturovat ve smyslu platného ceníku ve zrychlené sazbě konzultační podpory.

4.11 Poskytovatel je oprávněn účtovat si přírázky k dohodnutým sazbám v případě prací mimo pracovní den na základě jejich objednání odběratelem a potvrzení jejich provedení s přírážkou následovně:

- 50% za práci od 18:00 do 6:00 ráno během pracovních dní
- 100% za práci během dní pracovního volna (Sobota), a pracovního pokoje (Neděle) a ve svátky

4.12 Uvedením emailu pro zaslání elektronických faktur ve smouvě, objednatel vysloveně souhlasí, aby všechny daňové doklady (faktury) byly vystaveny v elektronické formě ve formátu.pdf souboru, které budou zaslány na uvedenou e-mailovou adresu objednatele. Elektronická faktura vystavená podle tohoto bodu se považuje za fakturu pro účely zákona č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Pokud elektronická faktura nebude doručena na určenou e-mailovou adresu objednatele, tak poskytovatel je povinen opětovně fakturu odeslat. Pokud dojde i navzdory tomu k neúspěšnému odeslání, tak ji poskytovatel zašle v papírovém vyhotovení poštou.

5 Sledování a zapracovávání legislativních změn

5.1 Poskytovatel je povinen sledovat legislativní změny a zapracovat je do existujícího rozsahu standardní formy informačního systému a následně je vydat formou verze. Poskytovatel je povinen prostřednictvím zákaznické zóny oznámit objednateli termíny zapracování legislativních změn s přihlédnutím k jejich účinnosti. Pokud pro některou legislativní změnu poskytovatel nezveřejní datum jejího zapracování, znamená to, že poskytovatel neplánuje zapracovat tuto legislativní změnu do systému, protože tato legislativní změna je řešitelná v existující verzi standardní formy informačního systému. Objednatel může jednání poskytovatele rozporovat a poskytovatel je povinen zdůvodnit svůj postup nebo dodatečně zveřejnit termín jejího zapracování a následně ji zapracovat do systému.

5.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednavateli informace o změnách v informačním systému (včetně dokumentace) v elektronické formě (emailem nebo prostřednictvím modulu IsAdmin). O formě informování rozhoduje poskytovatel.

5.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit podporu informačního systému na softwaru třetích stran, které výrobce přestal podporovat. Jde především o podporovaný SQL server poskytovatelem a software společnosti Microsoft.

5.4 Správné aplikování nových verzí nesmí narušit standardní formu informačního systému ani konfiguraci nestandardní formy informačního systému. Nefunkčnost nestandardní formy informačního systému, která vznikla důsledkem změny struktury databáze aplikací nové verze, se za chybu nepovažuje.

6 PRONÁJEM SQL SERVERU

6.1 Poskytovatel poskytuje diskový prostor pro uložení databáze na svých prostředcích a provozuje ji na svém podporovaném SQL serveru tak, aby byla přístupná pro příslušný počet přístupů objednatele.

6.2 Při poskytování služby Pronájem SQL serveru je poskytovatel povinen:

- zajišťovat funkčnost serveru
- pravidelně aktualizovat programové vybavení serveru, a to z hlediska funkčnosti i bezpečnosti serveru
- provádět opatření ke snížení nebo úplné odstranění možných výpadků
- předem informovat o plánované odstávce delší než 1 hodina oznámením na zákaznické zóně

6.3 Poskytovatel je oprávněn a bez předchozího upozornění přerušit poskytování služby pokud objednatel porušil povinnosti podle smlouvy, zejména nezaplatil li sjednanou cenu ve lhůtě splatnosti

6.4 Poskytovatel může kdykoliv přestat poskytovat službu Pronájem SQL serveru o čemž musí informovat objednatele minimálně 1 měsíc před plánovaným ukončením služby. Následně musí protokolárně předat objednateli všechny soubory uložené u poskytovatele.

6.5 Při využívání služby Pronájem SQL serveru je objednatel oprávněn:

- Využívat nerušeně službu Pronájem SQL serveru
- Žádat vrácení poměrné části ceny za dobu nesposkytování služby Pronájem SQL serveru zapříčiněné poskytovatelem při vypadcích služby delších než 1 den

7 TELEFONICKÁ PODPORA A VZDÁLENÁ POMOC

7.1 Asistenční služba je poskytována prostřednictvím zákaznické zóny <https://zona.domusit.com/> nebo na emailové adrese domusit@domusit.com nebo telefonicky na čísle **481 130 100**. Poskytovatel je povinen vynaložit maximální možné úsilí, aby alespoň jedna z uvedených možností byla funkční.

7.2 Vzdálená pomoc je poskytována prostřednictvím programu umožňujícího vzdálené ovládání počítače, který je součástí informačního systému během pracovních dnů.

7.3 Asistenční službu a vzdálenou pomoc mohou kontaktovat pouze uživatelé informačního systému. Objednatel je povinen se při kontaktu s poskytovatelem identifikovat oznámením názvu objednatele, přijmením a přiděleným kontem do IS.

7.4 Délka telefonického hovoru a vzdálené pomoci je obvykle 10 minut. Po uplynutí cca 10 minut, a pokud předmětnou problematiku není možné dořešit telefonicky (nejasná komunikace apod.), má právo operátor poskytovatele ukončit telefonický hovor nebo vzdálenou podporu a navrhnout dále pokračovat v řádné konzultaci ve smyslu článku 8 nebo 9.

7.5 Dodací doba služby Asistenční služba je obvykle v okamžiku telefonického nebo emailového kontaktu nebo žádosti o vzdálenou pomoc prostřednictvím programu umožňujícího vzdálené ovládání počítače. Může se prodloužit v případě zahlcení telefonické linky poskytovatele nebo počtu kanálů programu TeamViewer poskytovatele. Zahlcení telefonické linky se projeví nezvedáním hovoru doprovázeném vyzváněním tónem a dle technických možností i informací o aktuálním pořadí volajícího. Takové prodloužení dodací doby služby se nepovažuje za nedodržení termínů.

8 Reklamační řízení

8.1 Objednatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 7 dní po zjištění kritické nebo nekritické chyby, oznámit poskytovateli zjištěnou chybu prioritně prostřednictvím zákaznické zóny, asistenční služby, emailem nebo poštou.

8.2 Objednatel je při oznamování kritické i nekritické chyby povinen poskytovateli poskytnout všechny dostupné informace o chybě, ale zejména: přesný popis chybového hlášení, obrázek obrazovky dokumentující chybové chování, modul, položku menu, sestavu nebo proces, konkrétní údaje, uživatele, označení pracovních stanic, na kterých k chybě dochází. Na základě požádání poskytovatele je objednatel taktéž povinen zjistit, zda k chybě dochází opakovaně (ne jen náhodně) a zda u všech nebo jen u některých uživatelů.

8.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo dodatečně zkoumat informace podle článku 8, pokud tyto nebyly objednatelem zadány při oznamování chyby. Poskytovatel má taktéž právo před přijetím chyby ověřit přes vzdálené připojení resp. přímo u objednatele, že k chybě skutečně dochází. Smluvně dohodnutý čas na odstranění chyby začíná plynout až po akceptaci chyby poskytovatelem.

8.4 Poskytovatel je povinen nejpozději následující pracovní den od nahlášení chyby kontaktovat objednatele a oznámit mu:

- přijetí hlášení o chybě
- případně požádat o upřesnění podle článku 8
- případně oznámit a zdůvodnit překlasifikování chyby na požadavek
- případně určit zda se jedná o kritickou chybu

8.5 Poskytovatel je povinen odstranit kritické chyby do 2 pracovních dní (pokud je funkční vzdálené připojení do prostředí objednatele) jinak do 5 pracovních dní od nahlášení chyby, pokud se pověřené osoby nedohodnou jinak.

8.6 Poskytovatel je povinen odstranit nekritické chyby do 40 pracovních dní. Poskytovatel si vyhrazuje právo určení priority řešení nekritických chyb. Uvedená lhůta platí, pokud se pověřené osoby nedohodnou jinak.

8.7 Poskytovatel je povinen informovat objednatele o odstranění chyby notifikací emailem, a následně prostřednictvím zákaznické zóny, dále případně, telefonicky nebo poštou.

8.8 Objednatel je při odstraňování chyby povinen poskytnout maximální možnou součinnost a to s ohledem na kritičnost chyby a její dopad na objednatele. Pod součinností se kromě jiného rozumí zejména účast objednatele na přesném specifikování chyby, testování jejího odstranění a potvrzení jejího odstranění poskytovateli.

8.9 Odstraněním chyby se přitom rozumí jakákoliv aktivita poskytovatele, jejímž výsledkem je dosažení toho cíle objednatele, kterému bránila nahlášená chyba. V tomto smyslu se za odstranění chyby považuje i poskytnutí náhradního řešení v rámci informačního systému bez následku vzniku nepřiměřené pracovní na straně objednatele, konzultační či jiný zásah do prostředí objednatele nebo vydání verze informačního systému.

8.10 Za chybu se nepovažuje nefunkčnost uživatelských výstupů, která vznikne jako následek změny standardní formy informačního systému. Taková nefunkčnost se klasifikuje jako požadavek na dodatkovou programovou úpravu a řídí s ustanoveními článku 10.

8.11 Za chybu se nepovažuje nefunkčnost informačního systému, pokud není provozován na podporovaném softwaru třetích stran. Taková nefunkčnost se klasifikuje jako požadavek na dodatkovou programovou úpravu a řídí se ustanoveními článku 10.

8.12 Poskytovatel může změnit kritickou chybu po dohodě s objednatelem na nekritickou (nebo naopak) pokud v důsledku plynutí času nebo aktivit souvisejících s řešením chyby její nová klasifikace lépe odpovídá definici podle článků 1.33 a 1.34.

9 Konzultační a vzdálená podpora

9.1 Poskytovatel poskytne objednateli konzultační podporu na základě objednávky a ve smyslu termínů podle těchto všeobecných obchodních podmínek.

9.2 Konzultační podpora se může uskutečnit v prostorech objednatele nebo v prostorech poskytovatele. O místě a způsobu rozhoduje poskytovatel po dohodě s objednatelem a to s ohledem na charakter požadavku a kapacitní možnosti.

9.3 Po provedení konzultační podpory pověřená osoba poskytovatele bezodkladně osobně vystaví za každou započatou půlhodinu předávací protokol. Pověřená osoba objednatele je povinna tento předávací protokol bezodkladně, obvykle v den uskutečnění konzultační podpory, potvrdit podpisem pověřené osoby a doručit poskytovateli.

9.4 V případě, že objednatel nesouhlasí s údaji uvedenými na předávacím protokolu, svoje připomínky uvede na tento předávací protokol a tento podepíše. Sporné části předávacího protokolu budou následně řešeny pověřenými osobami na obou stranách.

9.5 Dodací doba konzultační podpory je do 40 pracovních dní.

9.6 Dodací dobu konzultační podpory může poskytovatel prodloužit po dohodě pověřených osob poskytovatele s objednatelem. Prodloužení dodací doby po vzájemné dohodě se nepovažuje za nedodržení termínů.

9.7 Vzdálenou podporu mohou využívat pouze uživatelé informačního systému. Uživatel je povinen se při kontaktu s poskytovatelem identifikovat oznámením názvu objednatele, příjmením a přiděleným kontem do informačního systému.

9.8 Po provedení vzdálené podpory pověřená osoba poskytovatele neprodleně osobně vystaví za každou započatou půlhodinu předávací protokol. Pověřená osoba objednatele je povinna tento předávací protokol neprodleně, obvykle v den uskutečnění vzdálené podpory, potvrdit podpisem pověřené osoby a doručit poskytovateli nebo potvrdit poskytnutí vzdálené podpory emailem nebo telefonicky. Způsob potvrzení předávacího protokolu emailem nebo telefonicky musí být na protokolu vyznačen včetně jmen osob poskytovatele a objednatele, které práce provedly a objednávaly.

9.9 Pokud objednatel do 14 kalendářních dnů od vyzvání k podpisu předávacího protokolu objednané služby podle tohoto článku tento protokol nepodepíše a současně nepodá vůči ní písemně nebo emailem žádné námítky, považuje se tato služba za akceptovanou objednatelem. V takovém případě vystaví poskytovatel předávací protokol, který se považuje za potvrzený bez jeho podepsání pověřenou osobou objednatele. Tento bod se netýká hromadných školení objednaných přes zákaznickou zónu.

9.10 Dodací doba služby VZDÁLENÁ PODPORA je 40 pracovních dní. O skutečné dodací době je objednatel informován v klientské zóně.

9.11 Poskytovatel je oprávněn po dohodě s uživatelem ukončit službu VZDÁLENÁ PODPORA v dané problematice, pokud vyřešení hlášené problematiky vyžaduje osobní návštěvu objednatele nebo v případech, pokud se nejedná o vzdálenou podporu ve smyslu obchodních podmínek.

10 Dodatkové programové úpravy a úpravy údajů

10.1 Objednatel může požádat o malou nebo velkou dodatkovou programovou úpravu v informačním systému a úpravu údajů ve své údajové základně (databáze).

10.2 Poskytovatel na základě požadavku podle bodu 10.1 předloží objednateli cenovou nabídku a předběžný termín dodávky nebo zašle informaci o zapracování přijatého požadavku do standardní verze informačního systému.

10.3 Objednatel je v případě akceptace nabídky povinen zaslat objednávku jako projev akceptace nabídky, ve standardní nebo zrychlené dodací době, emailem nebo prostřednictvím pošty, pokud se pověřené osoby nedohodnou jinak.

10.4 Po převzetí akceptace nabídky poskytovatele od objednatele na dodatkovou programovou úpravu poskytovatel akceptuje požadavek.

10.5 Dodací doba akceptovaného požadavku podle bodu 10.1 je individuální v závislosti od možností poskytovatele.

10.6 Dodací doba požadavku podle bodu 10.1 se může prodloužit po dohodě poskytovatele s objednatelem. Prodloužení dodací doby po vzájemné dohodě se nepovažuje za nedodržení termínů.

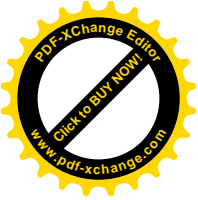
10.7 Na základě akceptace cenové nabídky zajistí poskytovatel realizaci požadavků podle bodu 10.1.

10.8 Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost při definování, analýze a realizaci požadavků podle bodu 10.1. Informace potřebné k analýze a zapracování požadavků podle bodu 10.1 objednatel poskytuje v písemné formě, emailem nebo prostřednictvím zákaznické zóny na takové úrovni detailu, aby bylo nepochybné, co a jak požaduje upravit.

10.9 V případě neposkytnutí součinnosti podle bodu 10.8 obchodních podmínek, má poskytovatel právo posunout termín dodání programových úprav stanovený podle bodu 10.5.

10.10 Poskytovatel si vyhrazuje právo zapracovat jakoukoliv dodatkovou programovou úpravu (malou i velkou) do standardní verze informačního systému nebo formou PLUS funkčnosti.

10.11 Pokud si objednatel objedná a ve spolupráci s poskytovatelem doladí dodatkovou programovou úpravu, kterou zhotovitel zapracuje formou PLUS funkčnosti, tak poskytovatel navrhne dohodu na vrácení zaplacené ceny za předmětnou PLUS funkčnost po prodeji předmětné PLUS funkčnosti dalším 5 objednatelům.



10.12 Dodáním požadavku podle bodu 10.1 se rozumí její realizace nebo instalace v prostředí objednatele. O dodání požadavku podle bodu 10.1 poskytovatel informuje objednatele telefonicky, emailem nebo poštou.

10.13 Pověřená osoba objednatele je povinna bezodkladně, obvykle v den dodání požadavku podle bodu 10.1 potvrdit převzetí předmětných požadavků na předávacím protokolu.

10.14 Pokud není možné předávací protokol potvrdit zaměstnancem objednatele jeho podepsáním (hlavně při dodání úprav přes vzdálený přístup), může zaměstnanec objednatele potvrdit převzetí dodatkových programových úprav telefonicky nebo emailem. Způsob potvrzení předávacího protokolu emailem nebo telefonicky musí být na protokolu vyznačen včetně jmen osob poskytovatele a objednatele, kteří práce prováděli a objednávali.

10.15 Pokud objednatel do 14 kalendářních dní od dodání objednané dodatkové programové úpravy nepodá vůči ní písemně nebo emailem žádné námitky, považuje se tato za akceptovanou objednatelem. V takovém případě vystaví poskytovatel předávací protokol, který se považuje za potvrzení bez jeho podepsání pověřenou osobou objednatele.

10.16 Chyby malých i velkých dodatkových programových úprav se po jejich dodání dále řeší podle článku 8.

10.17 Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit cenovou nabídku po dohodě s objednatelem podle bodu 10.2 pokud během realizace dodatkových programových úprav nebo jejich testování objednatel oznámí nové skutečnosti, které mění charakter požadovaných úprav nebo je nebylo možné správně odhadnout. Taková změna podléhá procesu akceptace cenové nabídky a stanovování termínů podle bodů 10.3 a 10.4 jakoby se jednalo o nový požadavek na dodatkovou programovou úpravu.

11 Centrální server

11.1 Poskytovatel poskytuje následující služby centrálního serveru pro objednatele:

- Zálohování databáze objednatele na jednom místě u poskytovatele
- Instalace nových verzí
- Nadstandardní služby zajišťující zaslání údajů z databáze objednatele třetím stranám a zápis údajů získaných od třetích stran do databáze objednatele.

11.2 Zálohování databáze a instalaci nových verzí provádí poskytovatel přes internet v dohodnutém počtu, čase a periodicitě s objednatelem.

11.3 Poskytovatel je povinen provádět zálohování databází a instalaci nových verzí v době od 20:00 do 6:00 pokud v licenčním listu není uvedeno jinak.

11.4 Poskytovatel poskytuje služby centrálního serveru přes internetové připojení zabezpečené kryptováním příslušné služby. Poskytovatel doporučí objednateli zvýšit si zabezpečení prostřednictvím VPN mezi poskytovatelem a objednatelem. Vytvoření VPN mezi poskytovatelem a objednatelem je placená služba ve smyslu platného Ceníku.

11.5 Objednatel může požádat o provedení instalace nové verze mimo dohodnutý čas a periodicitu. Poskytovatel je v takovém případě povinen připravit pro objednatele instalační prostředí, za což mu náleží odměna ve smyslu platného Ceníku.

11.6 Poskytovatel nezodpovídá za neposkytnutí služeb centrálního serveru v případech, že dojde k výpadku internetového připojení bez zavinění poskytovatele nebo z důvodů vyšší moci. Poskytovatel nezodpovídá za škody vzniklé z důvodu neposkytnutí služeb centrálního serveru v případech výpadku bez zavinění poskytovatele internetového připojení nebo z důvodů vyšší moci.

11.7 Pro nadstandardní služby centrálního serveru vydává poskytovatel ceník a podmínky poskytování nadstandardních služeb centrálního serveru. Ceník a podmínky poskytování nadstandardních služeb centrálního serveru může poskytovatel kdykoliv změnit. O změně ceníku a podmínek poskytování nadstandardních služeb centrálního serveru je poskytovatel povinen písemně nebo emailem informovat objednatele nejpozději 30 dní před datem platnosti a účinnosti nového ceníku nebo podmínek poskytování nadstandardních služeb centrálního serveru.

11.8 Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím centrálního serveru provádět zápis do databáze objednatele, číst údaje z databáze objednatele a následně je zapisovat do databáze centrálního serveru výhradně za účelem poskytnutí služeb centrálního serveru nebo získání informací o používání systému objednatelem.

11.9 Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím centrálního serveru zpracovat a zveřejňovat obecné statistiky z údajů o spravovaných prostorách objednatelem. Objednatel může tento souhlas v plném rozsahu nebo částečně kdykoli odvolat písemně poštou nebo emailem. Poskytovatel je následně povinen vystavit nový licenční list s uvedením rozsahu zpracovávaných údajů pro účely statistik podle sdělení objednatele.

12 Záruční podmínky a rozsah odpovědnosti za škodu

12.1 Informační systém má vady, pokud nepracuje podle popisu uvedeného v aktuální dokumentaci k informačnímu systému nebo pokud popis v dokumentaci chybí.

12.2 Poskytovatel nezodpovídá za vady informačního systému, které byly způsobeny neoprávněným zásahem do informačního systému objednatelem, nebo třetí osobou, případně jiným vlivem, který nebude možné klasifikovat jako chybu IS, nebo za vady, které byly objednatelem nahlášený po uplynutí 2 (dvou) let ode dne dodání informačního systému.

12.3 Poskytovatel je povinen v případě prokázaného vzniku škody objednateli, z důvodů porušení povinností vyplývajících mu ze smlouvy, z těchto všeobecných obchodních podmínek nebo z povinnosti určené všeobecně závazným předpisem, zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši vzniklé škody, nejvýše však ve výši zaplaceného ročního aktualizacího poplatku souhrnně za všechny případy ročně ve smyslu Ceníku. Tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy ke škodě došlo nesprávným zadáním vstupních údajů, nebo nesprávným používáním systému, a informační systém umožňoval dopracovat se ke správným výsledkům. Tato povinnost se nevztahuje na všechny chyby, které vznikly na základě provedených změn, které neprovedl poskytovatel. Objednatel je povinen uplatnit vznik škody u Poskytovatele nejpozději do 60 dní ode dne vzniku škody. V případě, že objednatel nedodrží lhůtu uvedenou v předchozí větě, není poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu podle tohoto bodu.

12.4 Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu rovnající se zaplaceným pokutám nebo sankcím, které mu byly uloženy orgány státní správy z důvodů porušení jeho povinností v případě, že toto porušení bylo způsobeno používáním informačního systému dodaným podle smlouvy s vadami, avšak nejvýše do výše zaplaceného ročního aktualizacího poplatku souhrnně za všechny případy ročně ve smyslu Ceníku. Tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy ke škodě došlo nesprávným zadáním vstupních údajů, nebo nesprávným používáním systému, a informační systém umožňoval dopracovat se ke správným výsledkům způsobem popsáním v dokumentaci. Tato povinnost se nevztahuje na všechny chyby, které vznikly na základě provedených změn, které neprovedl poskytovatel. Objednatel je povinen uplatnit vznik smluvní pokuty u Poskytovatele nejpozději do 60 dní ode dne jejího vzniku. V případě, že objednatel nedodrží lhůtu uvedenou v předchozí větě, není poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu podle tohoto bodu.

12.5 V případě vzniklé škody je možné její kompenzaci uplatnit formou uzavření dohody, kterou se poškozená strana vzdává možnosti náhrady vzniklé škody soudní cestou.

13 Použití licencí informačního systému

13.1 Zaměstnanci objednatele jsou oprávněni používat současně informační systém podle počtu a typu licencí uvedených v licenčním listu.

13.2 Objednatel nesmí informační systém pronajmout, nesmí jím ručit za úvěr nebo povolit třetí osobě jeho používání. Tento bod se netýká případu používání informačního systému třetími osobami, ve kterých má objednatel majetkový podíl.

13.3 Objednatel může povolit používání informačního systému třetí osobě v rámci portálu www.poschodech.cz a mobilních aplikací.

13.4 V případě, že objednatel umožní používání informačního systému třetí osobě ve smyslu článku 13.2, tak objednatel ručí společně a nerozdílně za zaplacení licenčních poplatků od doby vystavení prvního licenčního listu. Tímto však nejsou dotčena práva poskytovatele na úplné odškodnění za všechny škody vzniklé uvedeným postupem objednatele.

13.5 Objednatel nesmí žádným způsobem reprodukovat, dekompileovat, imitovat informační systém nebo jeho část.

13.6 Objednatel je povinen zajistit, aby informační systém byl chráněn proti zneužití, krádeži, kopírování, použití nepovolanou osobou nebo zničením jakoukoliv osobou.

13.7 V případě porušení práv poskytovatele podle bodu 13.6 je objednatel povinen poskytnout všechny informace ohledně tohoto porušení.

14 Trvání a zánik smlouvy

14.1 Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není ve Smlouvě uvedena určitá doba platí, že Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

14.2 Objednatel i poskytovatel mohou vypovědět smlouvu z jakéhokoliv důvodu nebo bez udání důvodu.

14.3 Výpovědní lhůta v případě vypovězení smlouvy objednatelem je jeden kalendářní měsíc a uplyne v poslední den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

14.4 Výpovědní lhůta v případě vypovězení smlouvy poskytovatelem je šest kalendářních měsíců a uplyne v poslední den šestého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

15 Ostatní ustanovení

15.1 Autorská práva, patenty, obchodní jméno, obchodní značky a všechna práva duševního vlastnictví informačního systému jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele. Žádný z bodů této smlouvy nesmí být vykládán tak, že by částečně nebo zcela převáděl tato práva na objednatele nebo třetí stranu.

15.2 Žádná ze stran nemusí plnit svoje závazky, pokud jejich plnění není možné z vyšší moci. Pod vyšší mocí se rozumí všechny události, které se vymykají kontrole obou stran, jako jsou vojenské aktivity, přírodní živly, opatření státu, stávkový.

15.3 V případě prodlení objednatele s úhradou faktur vystavených poskytovatelem o více než 21 dní po termínu splatnosti má poskytovatel právo pozastavit všechny práce souvisejících s plněním předmětu této smlouvy do doby úplného uhrazení všech faktur, které z uvedeného prodlení úhrad vyplynou.

15.4 Objednatel a poskytovatel se zavazují nevyužívat a nezveřejňovat žádné důvěrné informace druhé strany pokud, tyto informace nejsou všeobecně známé, nebo byly zjištěny z třetí strany. Tento bod se netýká případů, kdy zveřejnění těchto informací je na základě zákona, předpisu nebo příkazu soudu.

15.5 Pokud je nutné, aby zaměstnanci poskytovatele pracovali v prostorech objednatele, tak objednatel je povinen zajistit vhodné podmínky pro jejich práci, přístup k nezbytným informacím, softwarovému a hardwarovému vybavení.

15.6 Objednatel je povinen poskytnout součinnost při poskytování podpory ze strany poskytovatele.

15.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo pověřit pracemi podle této smlouvy třetí stranu, se kterou má písemnou dohodu, kterou ukládá stejné závazky jaké má poskytovatel.

16 Ochrana osobních údajů

16.1 Objednatel podpisem smlouvy pověřuje poskytovatele zpracováním osobních údajů klientů objednatele, které jsou součástí modulů dodávaného informačního systému ve smyslu licenčního listu,

Poskytovatel bude na základě této smlouvy provádět s osobními údaji pouze operace nutné ke splnění účelu a smluvních povinností v maximálně následujícím rozsahu činností:

- Zálohování databáze objednatele
- Zápis do databáze objednatele
- Čtení údajů z databáze objednatele
- Zpřístupňování údajů informačního systému subjektům údajů
- Zpracování a zveřejňování všeobecných statistik z údajů o spravovaných prostorách objednatelem pouze v případě souhlasu objednatele s tímto zpracováním.
- Při využití nadstandardních služeb Centrálního serveru - zaslání údajů z databáze objednatele třetím stranám a zápis údajů získaných od třetích stran do databáze objednatele.

16.2 Pověření poskytovatele zpracováním osobních údajů začíná podpisem obou stran a končí dnem skončení účelu zpracování osobních údajů nebo písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran.

Poskytovatel je povinen po ukončení smluvního vztahu s objednatelem postupovat podle pokynů objednatele a osobní údaje vymazat, anonymizovány resp. vrátit.

16.3 Subjekty údajů se rozumí:

- vlastníci a nájemníci bytových, nebytových, společných prostor a garáží, dále

manželé, manželky a další osoby užívající uvedené prostory, které jsou evidovány v modulu DOMUS

- členové družstva
- dodavatelé a odběratelé, kteří jsou fyzické osoby, zaměstnanci dodavatelů a odběratelů
- zaměstnanci objednatele, manželé nebo manželky zaměstnanců, vyživované děti zaměstnanců, rodiče vyživovaných dětí zaměstnanců, blízké osoby, bývalí zaměstnanci, externí pracovníci pouze v případě, že objednatel využívá modul Mzdy poskytovatele

16.4 Na základě této smlouvy se budou zpracovávat osobní údaje evidované v jednotlivých modulech informačního systému.

16.5 Poskytovatel se zavazuje přijmout odpovídající technické, organizační a personální opatření k zajištění bezpečnosti osobních údajů a zabezpečit jejich ochranu před poškozením, zničením, ztrátou, změnou, neoprávněným přístupem, zpřístupněním, poskytnutím nebo zveřejněním, jakož i před jinými nepřípustnými způsoby zpracovávání.

16.6 Poskytovatel je povinen zajistit, aby osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje byly zavázány zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a informacích týkajících se dotčených osob.

16.7 Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje poskytnuté objednatelem v souladu s aktuálními právními předpisy vztahujícími se na zpracovávání a bezpečnost osobních údajů.

16.8 Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli porušení ochrany osobních údajů a neprodleně provést nápravu.

16.9 Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli potřebnou součinnost při uplatňování práv dotčených osob i v rámci auditu ochrany osobních údajů a kontroly ze strany objednatele nebo Kontrolního orgánu.

16.10 Objednatel souhlasí, aby osobní údaje dotčených osob v rozsahu dohodnutých touto smlouvou zpracovával poskytovatel osobně, jakož i prostřednictvím třetích stran. Pokud třetí strana neplní své povinnosti týkající se ochrany osobních údajů, je Poskytovatel nadále plně odpovědný vůči objednateli za plnění povinností třetí strany podle této smlouvy.

17 Závěrečná ustanovení

17.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.9.2025.

17.2 Případné změny obchodních podmínek je možné provést pouze po vzájemné dohodě mezi objednatelem a poskytovatelem, potvrzenými v dodatku ke smlouvě.