

Všeobecné obchodní podmínky dodavatele pro poskytování uživatelských práv a podpory obsahu produktu HELIOS iNUVIO („VOP“)

Obsah

1. Právní subjektivita BIPowerIS a Asseco Solutions.....	1
2. Definice použitých pojmů	1
3. Práva a povinnosti Dodavatele a společnosti Asseco	2
4. Práva a povinnosti Odběratele	3
5. Součinnost Dodavatele a Odběratele	3
6. Cena a platební podmínky	3
7. Převzetí plnění	4
8. Reklamační řízení	4
9. Záruka	5
10. Dodání plnění elektronickým způsobem	5
11. Komunikace smluvních stran	5
12. Obchodní tajemství.....	6
13. Vznik a zánik Smlouvy	6
14. Změna smlouvy	7
15. Souhlas k zasílání obchodních sdělení	7
16. Rozhodné právo a řešení sporů	7
17. Ostatní a závěrečná ustanovení.....	7

1. Právní subjektivita BIPowerIS a Asseco Solutions

- 1.1 BIPowerIS, s.r.o. je právnická osoba v právní formě společnosti s ručením omezeným v souladu se zákony České republiky, podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „BIPowerIS, s.r.o.“, „**Dodavatel**“, „**Poskytovatel**“ nebo „**Pronajímatel**“), zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 128395, IČ: 17056241, DIČ: CZ17056241, sídlo: č.p. 82, 763 12 Lhotsko.
- 1.2 Asseco Solutions, a.s. je právnickou osobou se sídlem v právní formě akciové společnosti v souladu s právem České republiky podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen "Asseco" nebo "vykonavatel vlastnických práv k produktu HELIOS iNUVIO"), zapsaný v obchodním rejstříku České republiky, v držení Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3771, IČ:64949541, DIČ:CZ64949541, sídlo: Zelený pruh 1560/99, 140 02 Praha 4.
- 1.3 Ve smyslu Smlouvy o autorizovaném implementačním partnerství je Dodavatel oprávněn poskytovat uživatelská práva, tzv. podlicence, produktu HELIOS iNUVIO třetím stranám.

2. Definice použitých pojmů

- 2.1 **Akceptace** - převzetí předmětu plnění Odběratelem definováno metodikou řízení projektu Dodavatele ve Smlouvě.
- 2.2 **Kritéria přijatelnosti** - seznam požadavků (nebo testovacích úloh) písemně dohodnutých mezi Odběratelem a Dodavatelem pro účely Akceptace. Pokud předmět plnění smlouvy naplní tyto požadavky, považuje se za dokončený. Přejímací kritéria schvaluje Odběratel.
- 2.3 **APV** - aplikační programové vybavení Dodavatele

- 2.3.1 **APV HELIOS iNUVIO** - počítačový program – jednotlivý modul APV Helios iNUVIO nebo celý programový soubor modulů
- 2.4 **Autorský zákon** - zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském.
- 2.5 **Elektronické plnění** - poskytnutí služeb nebo jiného požadovaného plnění ze strany Dodavatele výlučně elektronickou formou (např. prostředky elektronické mailové komunikace, vzdáleného přístupu, FTP připojením, telefonicky a pod.)
- 2.6 **Helios Store** - webové prostředí Asseco, jehož prostřednictvím jsou zveřejňovány aktuální verze APV HELIOS iNUVIO.
- 2.7 **Chyba APV** - odchylka od specifikace APV definované popisem funkcí v existující programové dokumentaci. Chyba existuje, pokud APV neplní funkce uvedené v dokumentaci, dodává chybné výsledky nebo nekontrolovatelně přerušuje svůj provoz.
- 2.8 **Implementace** - proces, při kterém se nasazuje APV u Odběratele pomocí přizpůsobování standardního APV specifickým potřebám Odběratele, tvorba dokumentace a realizace školení Koncových uživatelů.
- 2.9 **Incident** - požadavek Odběratele na podporu resp. poradenství při používání APV, která nevyplývá z Chyby APV, realizovaná prostřednictvím služby Hot-Line a / nebo prostřednictvím e-mailu Dodavatele hotline@bipoweris.cz.
- 2.10 **Komunikační jazyk** - komunikačním jazykem, ve kterém probíhá veškerá ústní, písemná nebo elektronická komunikace, je český a / nebo slovenský jazyk, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.
- 2.11 **Koncový uživatel** – Odběratel
- 2.12 **Lokalizační jazyk** - lokalizačním jazykem, ve kterém komunikuje APV s jeho uživatelem je český a / nebo slovenský jazyk, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 2.13 **Maintenance** (také jako "**systémová podpora**") - služba, jejímž prostřednictvím Dodavatel zajišťuje Hot-Line a pravidelnou údržbu APV v rozsahu definovaném v bodě 2.30 VOP a Odběratel za ni platí Dodavateli Roční aktualizací poplatek, tzv. **RAP**
- 2.14 **Manažer Dodavatele** - pracovník Dodavatele oprávněn zastupováním Dodavatele v otázkách plnění Smlouvy, resp. osoba na to pověřená
- 2.15 **Manažer Odběratele** - pracovník Odběratele oprávněn zastupováním Odběratele v otázkách plnění smlouvy, resp. osoba na to pověřená
- 2.16 **Neoprávněná reklamace** - stav vyhodnocení Reklamačního řízení Odběratelem, při kterém předmětem reklamačního řízení nebyla Chyba APV
- 2.17 **Neoprávněné používání APV** - neoprávněné používání APV po zániku PLZ, bez PLZ, resp. v rozporu s ní, s výjimkou použití výhradně pro archivní účely
- 2.18 **Odběratel** (také jako "Nabyvatel" nebo "Nájemce") - uživatel APV, který je ve smluvním vztahu s Dodavatelem
- 2.19 **Oprávněné osoby** – smluvními stranami dohodnutí pracovníci Odběratele a/nebo Dodavatele oprávnění předat resp. převzít výsledky vzájemné spolupráce
- 2.20 **Počet uživatelů** - Dodavatelem evidován počet osob Odběratele přistupujících k APV dle platné PLZ nebo licenčního oprávnění
- 2.21 **Podlicence** - oprávnění Odběratele používat APV během trvání PLZ za definovaných podmínek dohodnutých smlouvou, případně databáze a další software potřebný pro použití APV Odběratelem nezahrnutý do APV
- 2.22 **Podlicenční smlouva** - dokument konkrétně definující rozsah podlicence poskytnuté Dodavatelem Odběrateli (dále jako "PLZ")
- 2.23 **Podporovaná platforma** - software třetí strany (lokální resp. síťový operační systém, databázový server, terminálový server,

webové služby apod.) konkrétní verze od konkrétního výrobce, v prostředí jehož dodané APV pracuje korektně

- 2.24 **Poskytnutí uživatelských práv** - právní akt, kterým jsou odběrateli poskytnuty práva používat APV podle zásad stanovených smlouvy a/nebo Autorským zákonem
- 2.25 **Používání APV Odběratelem** - APV se považuje za používané Odběratelem, pokud je nainstalováno na pevný disk Odběratele, případně zpřístupněno jinou formou (např. elektronicky).
- 2.26 **Pracovní doba** - během pracovních dní od 8:00 do 16:00 hod.
- 2.27 **Programová dokumentace** - uživatelská dokumentace k APV popisující jeho funkcionalitu, způsob použití a podmínky pro korektní provozování daného APV (aktuální znění je přístupné na internetových stránkách Asseco - <https://help.helios.eu>).
- 2.28 **Projekt** - skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy
- 2.29 **Reakční doba** - časový úsek od okamžiku, kdy se potvrdí Zákazníkovi přijetí nahlášené chyby APV do začátku jejího řešení Dodavatelem. Dodavatel si vyhrazuje právo přerušit řešení nahlášené chyby během pracovního volna a pracovního klidu. Podmínky reakční doby je možné upravit uzavřením samostatné Smlouvy o poskytování služeb.
- 2.30 **Roční aktualizací poplatek** (dále jen "RAP") - placená služba v rozsahu:
- 2.30.1 **Hot-line**
- Je určena k:
- řešení dotazů či požadavků proškoleného uživatele Odběratele týkajících se problémových situací (incidentů) vzniklých při používání APV v orientačním trvání 10 minut
 - přijetí nahlášených chyb APV
 - návrh následného možného řešení nebo dalšího postupu souvisejícího s odstraněním problému
- Není určena k/ke:
- školení uživatelů Odběratele a implementační práce
 - programátorské práce a zakázkové úpravy programu
 - účetnímu, daňovému a legislativnímu poradenství
 - pomoci při hledání podstaty problému
 - opravám dat, zásahům do dat
- Počet incidentů Odběratele je limitován v průběhu kalendářního roku na 3-násobek celkového počtu oprávněných uživatelů Odběratele. Pro licence s mandantním přístupem se zvyšuje násobek o hodnotu 1 pro každých, i započatých 10 mandantů (limit není aplikován během prvních 6 měsíců používání APV).
- 2.30.2 **Údržba APV**
- poskytnutí legislativních verzí se zapracovanými legislativními změnami do APV
 - poskytnutí verzí APV s jeho optimalizovanými funkcemi
 - poskytnutí verzí APV s rozšířenou funkcionalitou obecného charakteru
 - poskytnutí aktualizovaných verzí APV v důsledku změn v informačních technologiích
 - poskytnutí opravných (fix) balíčků odstraňujících konkrétní chybu systému
 - distribuce upravených verzí APV ve smyslu předchozích bodů prostřednictvím Helios Store
- 2.31 **Roční aktualizací poplatek ze zákaznických úprav** - placená služba v rozsahu údržby zákaznických programových úprav APV a poskytnutí verzí APV se zapracovanými zákaznickými úpravami, pokud je předem tato služba sjednána
- 2.32 **Servisní zásah** - výkon služby Dodavatele při řešení nahlášené požadavky Odběratele
- 2.33 **Software** - programové vybavení počítače
- 2.34 **Výstup** - výsledek plnění Dodavatele

2.35 **Vzdálený přístup** - služba, kde se pracovník Dodavatele připojí bezpečným připojením na pracovní stanici Odběratele na základě jeho požadavky a aktivace spojení. Služba je určena pro řešení nahlášených problémových situací.

2.35.1 **Začátek vzdáleného přístupu** - přesný čas navázání spojení (je zaznamenán v logovacích souborech systému využívaného pro realizaci spojení).

2.35.2 **Konec vzdáleného přístupu** - přesný čas ukončení spojení (je zaznamenán v logovacích souborech systému využívaného pro realizaci spojení)

2.35.3 **Chat** - písemná komunikace mezi Dodavatelem a Odběratelem během vzdáleného přístupu. Komunikace probíhá prostřednictvím výpočetní techniky a softwaru k tomu určenému

2.35.4 **VOIP** - hlasová komunikace mezi Dodavatelem a Odběratelem během vzdáleného přístupu.

2.36 **Smlouva** - písemná dohoda uzavřená mezi Odběratelem a Dodavatelem. Smlouva může obsahovat definice dalších pojmů, které nejsou v těchto VOP zahrnuty formou samostatné přílohy ke Smlouvě.

2.37 **Změnové řízení** - projednání a schválení změny smluvních podmínek

3. Práva a povinnosti Dodavatele a společnosti Asseco

3.1 Dodavatel dodá Odběrateli APV funkční pro provoz na technickém vybavení a na podporovaných platformách uvedených v Programové dokumentaci k APV. Asseco se zavazuje poskytnout aktualizované verze v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v APV v termínu, který je nezbytný pro zpracování dat aktualizovanou legislativní změnou a za podmínky, že informace o legislativní změně budou zveřejněny s dostatečným předstihem před účinností takové změny. S aktualizovanou verzí APV poskytuje Asseco i popis jeho změn.

3.2 Asseco garantuje, že APV má v době dodání funkční i technické vlastnosti, které jsou popsány v Programové dokumentaci k APV. APV se dodává ve stavu v jakém "stojí a leží", to znamená, že Odběrateli nevzniká žádný nárok na úpravu algoritmu APV podle jeho požadavků. V případě změny algoritmu z důvodu změn legislativních předpisů zapracovaných v APV rozhoduje o způsobu a formě jejich změn výlučně Dodavatel a / nebo Asseco.

3.3 Asseco případně Dodavatel odstraní bez zbytečného prodlení chyby APV, které brání Odběrateli v jeho dalším používání. Opravenou verzí APV Asseco zveřejní prostřednictvím Helios Store. Podmínky pro Reklamační řízení jsou uvedeny v článku č. 8 Reklamační řízení VOP.

3.4 Asseco si vyhrazuje právo ukončit podporu funkčnosti APV na těch platformách, které jejich výrobci přestali podporovat. Za provoz APV na takových platformách nenese Asseco ani Dodavatel odpovědnost.

3.5 Asseco může realizovat změny APV zvyšující jeho možnosti využití, zároveň může dělat změny APV v důsledku vývoje programovacích prostředků, operačních systémů a technických zařízení.

3.6 V případě, že Odběratel nezaplatí Dodavateli smluvně sjednanou cenu v dohodnutém termínu, má Dodavatel právo od příslušné Smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení odstoupení Odběrateli. Odstoupení od Smlouvy vylučuje možnost používat APV Odběratelem.

3.7 V případě, že Odběratel nesplní ve Smlouvě dohodnuté platební podmínky týkající se bodu 2.30 (RAP), má Dodavatel právo pozastavit poskytování podpory APV až do splnění smluvně dohodnutých platebních podmínek, aniž to bylo považováno za porušení ustanovení Smlouvy ze strany Dodavatele. V případě

pozastavení poskytování podpory APV budou nainstalovány aktualizované verze APV u Odběratele nefunkční.

- 3.8 Dodavatel má právo odmítnout poskytnutí služby související s provozem APV u Odběratele, pokud je tento v prodlení s úhradou závazků vůči Dodavateli. Uvedené se nevztahuje na závazky Odběratele, na které si u Dodavatele uplatňuje reklamaci.
- 3.9 Pokud nastane situace uvedená v ustanoveních 3.7, 3.8 a 3.9 tohoto článku nebo pokud Odběratel vypoví Smlouvu uzavřenou mezi ním a Dodavatelem, zaniká povinnost Dodavatele realizovat ve prospěch Odběratele konzultační služby, update a legislativní upgrade APV, následkem čehož se Dodavatel a Asseco zbavují jakékoliv odpovědnosti za bezchybnou funkčnost APV, jakož i za jeho správnou kompatibilitu s platnými obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 3.10 Dodavatel si může uplatnit právo uskutečnění kontroly v prostorách Odběratele, zaměřené na dodržování licenčních ustanovení zakoupené licence. Dodavatel je oprávněn takovou kontrolu provést jednou za období 6 (slovy: šesti) měsíců během pracovních hodin Odběratele a takovým způsobem, který nepřiměřeně nenaruší jeho pracovní činnost.
- 3.11 Dodavatel má právo odmítnout požadavky Odběratele, jejichž povaha vyžaduje vysokou míru pracnosti oproti odpovídajícímu finančnímu plnění ze strany Odběratele.
- 3.12 Dodavatel a Asseco si vyhrazují právo aktualizovat pro příslušný kalendářní rok ceník APV a služeb Dodavatele.
- 3.13 Dodavatel je oprávněn poskytovat podlicence k těm částem APV, které vyvinuli partnerské společnosti, a to na základě smluvních vztahů s těmito třetími stranami podle Autorského zákona.
- 3.14 Právo k používaným APV poskytuje Dodavatel Odběrateli prostřednictvím PLZ. V případě, že není v příslušné smlouvě dohodnuto jinak, má se za to, že Dodavatel poskytl Odběrateli takové časově neomezené nevýhradní právo k použití jakéhokoliv výsledku činností či služeb poskytnutých či provedených Dodavatelem na základě smluv, které splňují znaky autorského díla či jiných předmětů chráněných právem k duševnímu nebo jinému průmyslovému vlastnictví, které Dodavatel provedl či poskytl v rámci svých činností či služeb Odběrateli v jeho prospěch.

4. Práva a povinnosti Odběratele

- 4.1 Odběratel má právo používat dodané APV v rozsahu dohodnutém příslušnou Smlouvou, v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami Dodavatele, v souladu s licenčním oprávněním APV, pokyny pracovníků Dodavatele a dle podmínek uvedených v Programové dokumentaci. Poskytnutá podlicence je nevýhradní, nepřenosná a poskytuje se na dobu neurčitou bez územního a věcného omezení.
- 4.2 Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platforem tak, aby vyhovovaly Doporučeným technickým požadavkům definovaným na internetové stránce společnosti Asseco a podporovaným platformám, které jsou definována v aktuální Programové dokumentaci příslušného APV.
- 4.3 Odběratel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na bankovní účet Dodavatele.
- 4.4 Odběratel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Dodavateli případné změny údajů o Odběrateli a jeho zaměstnancích, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.5 Za účelem diagnostikování chyb a podpory Odběratel umožní pracovníkům Dodavatele Vzdálený přístup do svého systému. V

případě, že Odběratel neumožní Vzdálený přístup do svého systému, je povinen snášet všechny náklady související s diagnostikou chyb nebo podporou, ak se tyto vykonávají jiným dohodnutým způsobem, přičemž Dodavatel v daném případě nezodpovídá za škodu takovým konáním Odběratelovi vzniklou.

- 4.6 Odběratel není bez předcházejícího písemného souhlasu Dodavatele oprávněn:
 - 4.6.1 jakýmkoliv způsobem APV upravovat (s výjimkou úprav při použití nástrojů k tomu účelu poskytovaných), překládat do jiných programovacích či národních jazyků, zahrnout ho do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé, vykonat zpětnou analýzu, dekompilaci nebo převod do zdrojového kódu
 - 4.6.2 jiným právnickým či fyzickým osobám udělovat oprávnění k výkonu práva APV použít rovněž ani ho tímto osobám pronajmout
 - 4.6.3 umožnit třetím stranám vzdálený přístup do APV za účelem editace dat jiných právnických či fyzických osob jako je Odběratel
 - 4.6.4 ve prospěch jiných právnických či fyzických osob APV rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat jinak jako umožňují tyto VOP nebo Smlouva.
- 4.7 Předchozí odstavec 4.6 se analogicky vztahuje také na softwarové vybavení třetích stran, pokud jsou předmětem Smlouvy.
- 4.8 Odběratel bere na vědomí a souhlasí, že pokud jakýmkoli způsobem poruší ustanovení odst. 4.6 a 4.7 nebo ustanovení autorského zákona, je Dodavatel oprávněn požadovat a následně je Odběratel povinen zaplatit smluvní pokutu ve prospěch Dodavatele, a to ve výši dvojnásobku celkové hodnoty Podlicence (stanovené v Podlicenční smlouvě). Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Dodavatele na případnou náhradu škody.

5. Součinnost Dodavatele a Odběratele

- 5.1 Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, především si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinné o takové změně písemně informovat druhou smluvní stranu ve lhůtě nejpozději do tří (3) pracovních dnů po provedení takové změny.
- 5.2 V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit své závazky řádně a včas tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit druhé straně bez zbytečného odkladu důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 5.3 Pokud v projektu nastanou okolnosti, za kterých je z jakéhokoliv důvodu vhodné změnit termín, cenu nebo obsah plnění, požádá první strana bez prodlení druhou stranu o provedení změnového řízení.
- 5.4 Odběratel aktivně poskytne během plnění Smlouvy prostřednictvím oprávněných osob pracovníkem Dodavatele potřebnou součinnost v rozsahu plnění předmětu Smlouvy. Absence spolupůsobení Odběratele vylučuje vznik odpovědnosti Dodavatele za vzniklé škody.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1 Ceny za plnění uvedená ve Smlouvě nezahrnují daň z přidané hodnoty (DPH).
- 6.2 Strany se dohodly na splatnosti faktur na 14 dní ode dne jejich vystavení.

- 6.3 V případě plnění peněžitého závazku podle Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet Dodavatele.
- 6.4 Strany souhlasí, že pokud Odběratel nezaplatí jakékoliv finanční plnění vyplývající ze Smlouvy v termínu stanoveném danou fakturou, Dodavatel má právo požadovat po Odběrateli úhradu úroku z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.5 Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce po tomto termínu bude považována za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Dodavateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla reklamáce řešena.
- 6.6 Dodavatel je oprávněn pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodlení s úhradou dlužné částky ve smyslu bodu 3.8 VOP vůči Dodavateli po dobu delší než 30 dnů po lhůtě splatnosti předmětné faktury. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností znovu zahájit nejpozději ve lhůtě do 10 pracovních dnů ode dne úhrady dlužné částky (pro jejíž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, v případě, že se smluvní strany nedohodnou jinak. V případě, že Odběratel nesplní podmínky Smlouvy tak, jak je uvedeno v odst. 3.8 VOP, má Dodavatel právo fakturovat Odběrateli za nainstalování aktuálních verzí APV 2 násobek hodnoty RAP platné ke dni poskytnutí aktuálních verzí APV.
- 6.7 Dodavatel je oprávněn jednou během každého kalendářního roku upravit ceny uvedené ve smlouvě v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok zveřejněné Statistickým úřadem České republiky. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto článku budou platné s účinností od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla jejich úprava písemně oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto ustanovení lze uplatnit nejdříve v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém nabyla smlouva účinnost.
- 6.8 Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování, dopravu atd.), pokud nebylo Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě schválených protokolů.
- 6.9 Odběratel je v případě prodlení s plněním peněžní povinnosti podle Smlouvy více než 30 dní povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku peněžní povinnosti, se zaplacením které je Odběratel v prodlení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká Dodavateli právo na úrok z prodlení.
- 6.10 Povinnost zaplacení smluvní pokuty pro porušení téže povinnosti může vzniknout i opakovaně.

7. Převzetí plnění

- 7.1 Dodavatel prokazatelně vyzve Odběratele k převzetí plnění nejméně deset (10) pracovních dní před předáním plnění.
- 7.2 Při výstupu, při kterých nebylo dohodnuto převzetí plnění Akceptací, se převzetím plnění nebo jeho části rozumí čas předání předmětu plnění nebo jeho části Odběrateli, pokud Odběratel do deseti (10) pracovních dnů od předání neoznámí Dodavateli Chyby plnění.
- 7.3 Výstupy, pro které bylo dohodnuto převzetí Akceptací, se považují za předané, pokud byly předány Odběrateli a splňují Akceptační kritéria. Odběratel je povinen provést Akceptaci do deseti (10) pracovních dnů od předání Výstupu a oznámit prokazatelně Dodavateli případné nedostatky bránící převzetí. Pokud do stanovené lhůty od předání výstupu není Dodavateli

předán akceptační protokol s případnými uvedenými Chybami, považuje se Výstup za akceptovaný bez výhrad.

- 7.4 Odběratel je povinen převzít výsledky činností Dodavatele, pokud tyto splňují předem dohodnuté podmínky.

8. Reklamační řízení

- 8.1 Předmětem reklamačního řízení je Chyba APV a probíhá výlučně v komunikačním jazyku.
- 8.2 Kategorizace Chyb aplikačního programového vybavení od Dodavatele:
- 8.2.1 Kritická chyba - Chyba APV, která má vliv na podstatné části funkcionality APV a jsou u Odběratele nepoužitelné pro zajištění činností vyplývajících ze zákonných norem a Odběratel nemůže pokračovat v práci náhradním způsobem pomocí APV
- 8.2.2 Vážná chyba - Chyba APV, která neumožňuje používat klíčová funkce APV nebo APV nekontrolovatelně ukončuje svůj provoz
- 8.2.3 Drobná chyba - všechny Chyby APV kromě Chyb definovaných v bodech 8.2.1 a 8.2.2
- 8.3 Dodavatel si vyhrazuje právo klasifikovat výhrady k ergonomii APV jako náměty na zlepšení APV, které nemohou být klasifikovány jako Chyby APV.
- 8.4 Reklamáce bude Odběratelem uplatněna prostřednictvím hotline nebo mailem, přičemž:
- 8.4.1 Odběratel nahlašuje zjištěny Chyby APV v nejkratším možném termínu od jejich zjištění.
- 8.4.2 V případě, že Odběratel nedodal podrobnou specifikaci Chyby APV, a to zejména číslo verze APV, akce a postup činností vyvolávající chybový stav, popis konkrétního stavu a popis aktuální odchylky od požadovaného stavu, zdokumentované chybové hlášení a takovou specifikaci nedodá ani po výzvě dodavatele, má tento právo kategorizovat Chybu APV jako "drobnou".
- 8.5 Dodavatel zahájí činnost pro odstranění reklamované Chyby APV do 24 hod. (Reakční doba) od potvrzení reklamáce. Dodavatel se zavazuje reklamaci vyřešit takto:
- 8.5.1 Chybu APV ve smyslu bodu 8.2.1 vyřešit nejpozději do 4 pracovních dnů od uplynutí reakční doby
- 8.5.2 Chybu APV ve smyslu bodu 8.2.2 vyřešit do 15 pracovních dnů od uplynutí reakční doby
- 8.5.3 Chybu APV ve smyslu bodu 8.2.3 vyřešit do nejbližší plánované verze předmětného APV. Pokud byla drobná chyba nahlášena méně než 21 dní před vydáním nové verze, bude její řešení zahrnuté do dalšího plánovaného vydání po nejbližším vydání.
- 8.6 Úprava základních lhůt na vyřešení reklamáce:
- 8.6.1 V případě, že Odběratel nezajistí Dodavateli funkční Vzdálené připojení, lhůta na vyřešení reklamáce uvedená v odst. 8.5.1, 8.5.2 a 8.5.3 se prodlužuje o 4 pracovní dny.
- 8.6.2 V případě, že Odběratel nedisponuje aktualizovaným testovacím prostředím, lhůta na vyřešení reklamáce uvedená v bodě 8.5.1, 8.5.2 a 8.5.3 se prodlužuje o 4 pracovní dny.
- 8.6.3 Do doby řešení reklamáce ve smyslu bodů 8.5.1, 8.5.2 a 8.5.3 se nezapočítává doba, po kterou Dodavatel čeká na poskytnutí nutné součinnosti Odběratele. Za nutnou se považuje součinnost zejména, pokud je tato součinnost potřebná k identifikaci příčiny, důsledků a možnosti odstranění reklamované Chyby APV.
- 8.6.4 Do doby řešení reklamáce ve smyslu bodů 8.5.1, 8.5.2 a 8.5.3 se nezapočítává doba, po kterou nemohl Dodavatel řešit reklamaci v důsledku vyšší moci.
- 8.6.5 Doby řešení reklamáce ve smyslu bodů 8.5.1, 8.5.2 a 8.5.3 mohou být upraveny smluvně mezi Dodavatelem a Odběratelem.

- 8.7 Za odstranění Chyby APV se považuje zveřejnění opravné verze v Helios Store, pomocí vzdáleného přístupu nebo odstranění jiným elektronickým plněním. Za odstranění Chyby APV se považuje zveřejnění takového alternativního postupu Dodavatelem, jehož dodržení zabezpečí funkcionalitu Chybou APV postižené funkčnosti. Za odstranění Chyby APV se považuje i také forma odstranění závažné Chyby APV na méně závažnou Chybu APV podle uvedené kategorizace, přičemž celkový čas k jejímu odstranění nesmí překročit termíny uvedené v bodě 8.5 pro kategorii, ve které je Chyba APV zařazena po jejím překategorizování.
- 8.8 V případě neoprávněné reklamace Odběratele je Dodavatel oprávněn fakturovat veškeré náklady na skutečně reklamční řízení Odběrateli v plné výši dle platného ceníku služeb Dodavatele.
- 8.9 Za Chybu APV se nepovažuje chyba lokalizačního jazyka, jestliže tato Chyba APV nemá přímý vliv na výklad pojmů nebo jejich případnou zaměnitelnost výkladu s následkem možné škody. Za Chybu APV se nepovažuje stav, pokud APV nekontrolovatelně přerušuje svůj provoz v důsledku použití komponent třetích stran.

9. Záruka

- 9.1 Dodavatel se zaručuje, že APV je bez právních vad, žádným způsobem neporušuje ani nepoškozuje práva třetích stran, včetně práva vlastnického, smluvních závazků, zachování obchodního tajemství, chráněných informací, závazků mlčenlivosti, obchodních značek, autorských či patentových práv.
- 9.2 Dodavatel ručí za funkčnost APV. Na Chyby APV, ke kterému byly Odběrateli poskytnuty uživatelská práva, poskytuje Dodavatel záruční dobu v rozsahu trvání 6 (slovy: šest) měsíců. Záruční doba začíná běžet první den následující po datu dodání.
- 9.3 Záruční doba se po ukončení záruční doby uvedené v bodě 9.2 prodlužuje vždy o 6 (slovy: šest) měsíců od poskytnutí verze APV, kterou Odběratel získal v rámci poskytování placené podpory. Tato prodloužená záruka se poskytuje vždy jen pro poslední poskytnutou verzi APV.
- 9.4 Funkce APV mimo rámec popisu v dodané dokumentaci ani nevhodnost programů pro zajištění cíle Nabyvatele nejsou důvodem k uplatnění reklamace.
- 9.5 Za tvorbu, využívání a provozování dat v APV nese odpovědnost výhradně Odběratel. Odběratel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s běžnými pravidly pro nakládání s daty v APV. Dodavatel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Odběratele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného Dodavatelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.6 Smluvní strana, která poruší svůj smluvní závazek (dále také jako "smluvní závazky") vyplývající ze Smlouvy, odpovídá za škodu, která vznikne druhé straně v důsledku daného porušení závazku.
- 9.7 Dodavatel se zproští odpovědnosti zcela nebo částečně, pokud se prokáže, že škoda byla způsobena vlastním jednáním Odběratele, případně jednáním osoby jedající na pokyn Odběratele (např. Zpracování chybných vstupních údajů, pokračování v práci při zřejmých nedostatcích APV, ...). Dodavatel neodpovídá za škody včetně ztráty údajů, které Odběrateli vznikly obsluhou dodaného APV v rozporu s popisem v Programové dokumentaci, vlivem Chyby technického vybavení, použitím počítače s nevyhovujícími technickými podmínkami pro provoz, vlivem počítačových programů třetích stran nebo jiným vnějším vlivem (např. výkyvy napětí při dodávce elektrického proudu) nebo z důvodů vyšší moci.
- 9.8 Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé Odběrateli v období od

přijetí legislativních změn do doby aktualizace APV provedené podle čl. 3.1 VOP a v případech, kdy Odběratel pokračoval ve využívání APV po zániku Smlouvy nebo po odstoupení od Smlouvy.

- 9.9 Dodavatel nenes odpovědnost a neposkytuje záruku na odstranění Chyb APV, pokud Chyby APV vznikly důsledkem:
- 9.9.1 provozování APV v jiném než v Dodavatelem specifikovaném a doporučeném systémovém prostředí nebo podporované platformě
- 9.9.2 nesprávného používání APV, vzájemným působením APV a jiného softwaru, haváriemi, viry nebo pokud Odběratel poruší tyto VOP Dodavatele
- 9.9.3 toho, že Odběratel nerespektoval doporučení Dodavatele v návaznosti na dříve oznámené Chyby APV a nerealizované řešení těchto Chyb APV
- 9.9.4 úpravou nebo jakýmkoli jiným zásahem do dodaného APV bez souhlasu Dodavatele (s výjimkou úprav za použití nástrojů k tomu účelu poskytovaných)
- 9.9.5 zásahem do datových struktur mimo příslušný APV
- 9.9.6 zásahem do dat mimo příslušný APV
- 9.9.7 komponentami APV Odběratele, na které se nevztahuje tato záruka
- 9.10 Záruka se nevztahuje na vady programového vybavení nebo technického vybavení třetích stran.
- 9.11 Jakákoliv odpovědnost Dodavatele za technickou nebo systémovou infrastrukturu provozovanou Odběratelem v souvislosti s APV je vyloučena, pokud není zvláštní smlouvou stanoveno jinak.
- 9.12 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním svých závazků způsobených okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 9.13 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.14 Smluvní strany prohlašují, že Dodavatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za Chyby APV, které prokazatelně nevzniknou jeho zásahem, nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Odběratele potřebných pro řádné předání a uvedení APV do provozu.

10. Dodání plnění elektronickým způsobem

- 10.1 Dodavatel má právo rozhodnout o tom, že poskytne jakékoliv plnění svého závazku pro Odběratele formou Elektronického plnění, pokud to jeho povaha umožňuje.
- 10.2 Dodavatel dodává Elektronické plnění Odběrateli formou uvedenou v bodě 2.5.
- 10.3 Odběratel má právo ve lhůtě 10-ti pracovních dní uplatnit připomínku, resp. nedostatky k dodanému předmětu plnění. Po uplynutí této lhůty se považuje Elektronické plnění za dodané a Dodavateli nastává právo fakturace plnění.
- 10.4 Odběratel zároveň akceptuje data a časy dodání uvedené Dodavatelem, které jsou podloženy prostředky elektronické komunikace, případně data a časy, které jsou zaznamenány v logovacích souborech systému využívaného pro realizaci spojení (vzdálený přístup) a ve výpisech telefonních hovorů (poskytovatel hlasových služeb nebo telefonní ústředna).

11. Komunikace smluvních stran

- 11.1 Komunikace Dodavatele a Odběratele probíhá na úrovni Oprávněných osob a jejich zástupců. Zástupci Oprávněných osob přítomnou Oprávněnou osobu zastupují při plnění pouze v rámci její působnosti. Tím není dotčena možnost smluvních

stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.

- 11.2 Do působnosti Oprávněných osob patří především kontrolovat postup plnění Smlouvy, připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat návrhy dalších smluv a předkládat takové návrhy stranám k uzavření.
- 11.3 Do působnosti Manažera Odběratele a Manažera Dodavatele patří především organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy, koordinovat součinnost smluvních stran, informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smluv.
- 11.4 Všechny dokumenty, které mají vztah k plnění Smluv představující vícestranné či jednostranné úkony smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadáním, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná sdělení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat podle smlouvy nebo na základě písemného pověření.
- 11.5 Dokumenty uvedené v článku 11.4 se vždy doručují druhé straně a to některým z následujících způsobů: osobně proti potvrzení, doporučeným dopisem nebo jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že ji adresát nepřevzal, nebo v případě, že nebyl zastižen a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl, - faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání a / nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.
- 11.6 V případě doručování dokumentů v elektronické formě budou smluvní strany používat formát MS Office. Dokumenty v elektronické formě je možné doručovat prostřednictvím elektronické pošty a / nebo na dohodnutém datovém médiu (USB disk, CD / DVD-ROM apod.).
- 11.7 Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně do sídla smluvní strany uvedené v obchodním rejstříku ČR, v případě, že není stanoveno nebo dohodnuto jinak.

12. Obchodní tajemství

- 12.1 Smluvní strany jakož i jimi pověřené třetí osoby a zaměstnanci souhlasí a berou na vědomí, že všechny informace, které jim byly poskytnuty, nebo které zjistily při uzavírání a realizaci plnění podle Smluv uzavřených mezi smluvními stranami, zda v souvislosti s tímto plněním jsou v souladu s § 17 a násl. z. č. 513/1991 Sb. Obchodního zákoníku předmětem obchodního tajemství. Výměna informací mezi stranami se omezí pouze na ty zaměstnance smluvních stran, resp. osob jimi oprávněnými, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity výhradně k plnění závazků stran podle podmínek Smlouvy.
- 12.2 Smluvní strany se zavazují, že jejich zaměstnanci, subdodavatelé nebo spolupracující třetí osoby budou zachovávat povinnost mlčenlivosti ve smyslu čl. 12 VOP.
- 12.3 Žádná smluvní strana nesmí poskytnout nebo jinak zpřístupnit jakékoli třetí osobě žádné informace o podmínkách a předmětu plnění Smlouvy (mimo Asseco), ani žádné jiné informace o jednáních spojených s danou Smlouvou nebo souvisejících s druhou stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl poskytnut předchozí písemný souhlas dotčené strany s výjimkou těch informací, které strany zveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují strany za důvěrné a smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost v souladu s předchozí větou tohoto článku dále vztahuje na informace sdělené:

a) zaměstnancům, poradcem a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům stran vázanými obdobnými povinnostmi důvěrnosti,

b) zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadované,

c) v případě, kdy dotyčná strana informaci zveřejnila nebo informace již byla všeobecně známa, aniž by tím některá ze stran porušila svou povinnost,

d) bankám financujícím Odběratele a / nebo klíčového obchodního partnera,

e) osobám, které jsou osobami spřízněnými s protistranou ve smyslu § 66a obchodního zákoníku, pokud je takové sdělení nezbytné pro povinnosti příslušné smluvní strany vyplývající ze Smlouvy,

f) Dodavatelem svému vlastníkovi / akcionáři, které má za povinnost oznamovat formou reportingu o chodu společnosti.

- 12.4 V případě, že některá ze stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti a / nebo mlčenlivosti podle tohoto článku, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 125.000,- Kč (slovy: jednostodvadsetpět tisíc korun) s tím, že povinná strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody prokazatelně vzniklé předmětným porušením.

- 12.5 Jakékoliv veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s těmito VOP nebo smlouvami je možné jedině na základě předchozí písemné dohody obou stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, s výjimkou případného tiskového prohlášení poskytujícího obecné informace o zahájení, průběhu či ukončení procesu Implementace APV u Odběratele, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách dohodnuté ceny.

- 12.6 Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní společnost Odběratele jako referenci.

- 12.7 Odběratel uděluje Dodavateli souhlas používat logo a obchodní název Odběratele v aktivitách souvisejících s propagací spolupráce smluvních stran v souvislosti s APV Dodavatele. Logo a obchodní název Odběratele mohou být uvedeny na webu a v seznamu referencí Dodavatele. Použití obchodního jména nebo ochranné známky Odběratele bude omezeno pouze na vymezený účel a musí být prováděné způsobem, který neznevažuje obchodní jméno nebo ochrannou známku Odběratele a je v plném souladu s vnitřními postupy a design manuály.

- 12.8 Strany se zavazují navzájem šířit dobré jméno druhé smluvní strany a nezveřejňovat případné nedostatky ve vzájemné spolupráci.

- 12.9 Povinnosti uvedené v tomto článku trvají bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti Smlouvy.

13. Vznik a zánik Smlouvy

- 13.1 Smlouva mezi Dodavatelem a Odběratelem může kromě písemné formy vzniknout i ve formě přijetí emailové objednávky Dodavatelem, ve které Odběratel vyjádří souhlas s těmito VOP.

13.2 Potvrzením Dodavatele, že s uvedeným návrhem smlouvy od Odběratele souhlasí, je poskytnutí plnění ve formě dodávky služby nebo APV.

13.3 Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:

13.3.1 **Dohodou smluvních stran.** Za uzavření dohody se považuje i oznámení o přijetí návrhu druhé strany.

13.3.2 **Odstoupením** strany od Smlouvy za podmínky, že druhá strana podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP. Podstatným porušením Smlouvy je porušení bodů 3.1, 4.1 a 4.3 VOP. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení druhé straně.

13.3.3 **Výpovědí** strany bez udání důvodu s výpovědní lhůtou stanovenou ve smlouvě. V případě, že ve smlouvě stanovena není, je výpovědní lhůta 3 měsíce a začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce od doručení výpovědi druhé smluvní straně.

14. Změna smlouvy

14.1 Smlouva může být měněna a doplňována písemnou dohodou označenou jako číslované dodatky nebo formou objednávky přijaté ze strany Dodavatele.

14.2 Při změně Odběratele (např. Převod práv k APV na třetí osobu) je původní Odběratel povinen kromě návrhu na změnu doručit Dodavateli: souhlas nového Odběratele s touto změnou, souhlas nového Odběratele s přistoupením k těmto VOP a jejich doplňkem.

15. Souhlas k zasílání obchodních sdělení

15.1 Odběratel přijetím těchto VOP dává Dodavateli souhlas k zasílání obchodních sdělení na adresu sídla Odběratele, jakož i na všechny jeho elektronické adresy až do okamžiku, kdy Odběratel svůj souhlas prokazatelně odmítne.

15.2 Odběratel uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele za účelem zjištění programového vybavení Odběratele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.

16. Rozhodné právo a řešení sporů

16.1 Tyto VOP jakož i Smlouva se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na použití cizího práva.

16.2 Pro vyloučení pochybností se smluvní strany v souladu s § 1 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dohodli, že všechny závazkové vztahy na nich založené a / nebo vzniklé z titulu jejich porušení, se řídí občanským zákoníkem s výjimkou případů, kdy je nezbytné použít jinou právní úpravu, zejména autorský zákon.

16.3 V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami, vzniklého v souvislosti s těmito VOP a Smlouvou, se smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze od nich spravedlivě požadovat, za účelem dosažení smíru na základě dohody smluvních stran. V případě, že nedojde k uzavření smíru, budou všechny spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.

17. Ostatní a závěrečná ustanovení

17.1 Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného odsouhlasení druhé strany, přitom však odpovídají, jak by plnily samy.

17.2 S vědomím existence vývoje právního prostředí, rozvoje technologií, zkvalitňování služeb poskytovaných Odběratelem a změn obchodní politiky Dodavatele, je Dodavatel oprávněn měnit tyto VOP bez souhlasu Odběratele s tím, že aktuální verze VOP se nachází ve veřejně přístupné části webových stránek Dodavatele.

17.3 O změnách VOP bude Dodavatel s přiměřeným předstihem informovat Odběratele předem vhodným způsobem (např. písemně nebo zveřejněním na webové stránce Dodavatele (www.bipoweris.cz)). VOP Dodavatele a jejich změny nabývají účinnosti dnem v nich uvedeném.

17.4 Pokud bylo mezi Dodavatelem a Odběratelem dohodnuto, že se jejich vzájemné vztahy řídí VOP, řídí se jejich vzájemné vztahy vždy VOP v aktuálním znění.

17.5 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.07.2022.