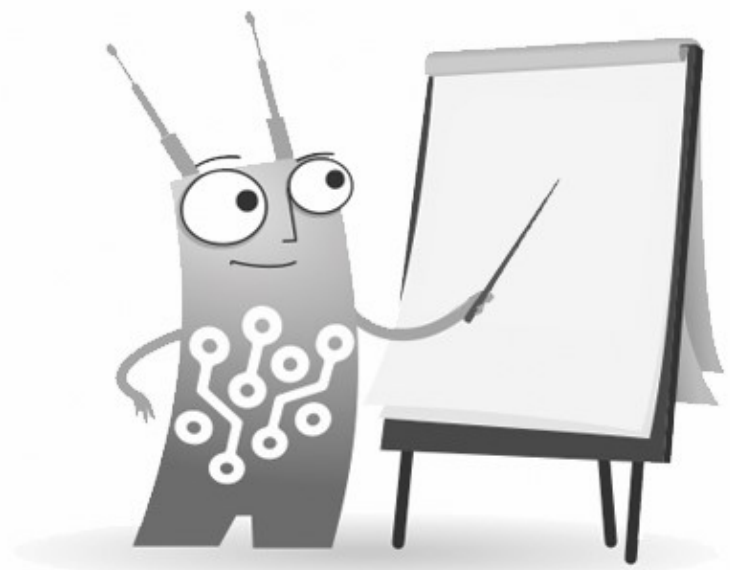


Podmínky poskytování podpory



Obsah

| | | |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1. | DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ | 1 |
| 2. | PŘEDMĚT SMLOUVY | 1 |
| 3. | UZAVŘENÍ SMLOUVY | 1 |
| 4. | DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY | 1 |
| 5. | VZNÁŠENÍ POŽADAVKŮ NA PODPORU | 2 |
| 6. | KONZULTACE | 2 |
| 7. | ODSTRAŇOVÁNÍ VAD | 2 |
| 8. | OPRAVA DAT | 3 |
| 9. | AKTUALIZACE APLIKACE..... | 4 |
| 10. | SOUČINNOST | 4 |
| 11. | CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY | 4 |
| 12. | ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI..... | 5 |
| 13. | OCHRANA SOUKROMÍ | 5 |
| 14. | SANKCE A NÁHRADA ŠKODY | 5 |
| 15. | LIMITACE ODPOVĚDNOSTI..... | 6 |
| 16. | SKONČENÍ SMLOUVY | 7 |
| 17. | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ | 7 |

Tyto podmínky poskytování podpory („Podmínky“) jsou součástí smlouvy o roční Podpoře mezi Nabyvatelem licence („Nabyvatel“) a společností MiCoS SOFTWARE s.r.o., se sídlem Daliborova 426/25, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava, IČO: 25900749, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod spisovou značkou C 25000 („Poskytovatel“). Nabyvatel a Poskytovatel mohou být společně označováni jako „Strany“, nebo jednotlivě jako „Strana“.

Nabyvatel prohlašuje a uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem Podmínek a že s ním souhlasí.

1. Definice a výklad pojmů

- 1.1 Slova, uvedená s velkým počátečním písmenem, mají význam uvedený v záhlaví nebo v **Příloze A Podmínek**, pokud není v těle Podmínek uvedeno jinak.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Nabyvateli Podporu Aplikace a Nabyvatel se zavazuje hradit za to Poskytovateli odměnu.
- 2.2 Po dobu trvání Smlouvy Poskytovatel odpovídá Nabyvateli za řádný chod Aplikace. Řádným chodem Aplikace se rozumí její chod v souladu s Technickou dokumentací a licenční smlouvou, uzavřenou mezi Stranami.
- 2.3 Podpora se poskytuje pouze pro Aplikaci, sjednanou ve Smlouvě, kterou Nabyvatel užívá na základě platné licence. Podpora nezahrnuje podporu koncových uživatelů Aplikace, ani customizaci Aplikace, opravy či údržbu provozního prostředí Nabyvatele (hardwarové a softwarové infrastruktury) ani zálohování dat Nabyvatele v aplikačních databázích.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1 Smlouvu Poskytovatel uzavírá s Nabyvatelem:
 - a) **písemně, prostřednictvím dohody, podepsané oběma Stranami**, a to s účinností ode dne podepsání dohody poslední Stranou;
 - b) e-mailovým nebo písemným potvrzením Poskytovatele o uzavření Smlouvy, kterým **Poskytovatel potvrdí přijetí objednávky Podpory Nabyvatele**, a to s účinností ke dni odeslání potvrzení Nabyvateli;
 - c) e-mailovým nebo písemným potvrzením Nabyvatele o uzavření Smlouvy, kterým **Nabyvatel potvrdí přijetí nabídky Podpory Poskytovatele**, a to s účinností ke dni doručení potvrzení Poskytovateli.
- 3.2 Přijetí jakékoliv nabídky s dodatkem nebo odchylkou Strany předem vylučují.
- 3.3 **KAŽDÁ SMLOUVA MUSÍ OBSAHOVAT CENU ZA ROČNÍ PODPORU. NEOBSAHUJE-LI SMLOUVA VÝSLOVNĚ SJEDNANOU CENU ZA ROČNÍ PODPORU, STRANY SE DOHODLY, ŽE TAKOVÁ SMLOUVA JE NEPLATNÁ A NABYVATEL NEMÁ PRÁVO NA ROČNÍ PODPORU.**

4. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od prvního dne následujícího měsíce po uzavření Smlouvy na dobu 12 (dvanácti) měsíců.

- 4.2 V případě, že Nabyvatel písemně neoznámí Poskytovateli nejpozději 30 (třicet) dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na prodloužení Smlouvy, prodlužuje se sjednaná doba trvání Smlouvy o období dalších 12 (dvanácti) měsíců, a to i opakovaně.

5. Vznášení požadavků na Podporu

- 5.1 Nabyvatel vznáší veškeré požadavky na Podporu skrze své Oprávněné Osoby prostřednictvím webové aplikace HelpDesk Support. Za okamžik vznesení požadavku, který je rozhodný pro běh Reakční Doby, je považován okamžik, kdy Nabyvatel obdrží automatické potvrzení přijetí požadavku; neobdrží-li Nabyvatel toto potvrzení, nezačne běžet Reakční Doba a Nabyvatel je povinen požadavek vznést opětovně e-mailem nebo telefonicky.
- 5.2 Požadavek může znít na poskytnutí Konzultace, Odstranění Vady nebo Opravu Dat.
- 5.3 Poskytovatel reaguje na požadavky na Podporu v Reakčních Dobách. Za reakci na požadavek se považuje informování Odpovědné Osoby, která požadavek vznesla, o přijetí požadavku a potvrzení, že jej bude Poskytovatel řešit.
- 5.4 Na jakýkoliv požadavek na Podporu, vznesený jinak než prostřednictvím HelpDesk Support, nemusí brát Poskytovatel zřetel a Reakční Doba pro reakci na takový požadavek začne běžet pouze, pokud Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku, a to od okamžiku doručení potvrzení o přijetí Nabyvateli. Poskytovatel není oprávněn odmítnout přijetí požadavku na Podporu, který byl vznesen e-mailem nebo telefonicky v případě, že HelpDesk Support není v provozu z důvodu na straně Poskytovatele nebo Nabyvatel neobdržel automatické potvrzení přijetí požadavku vzneseného prostřednictvím HelpDesk Support.

6. Konzultace

- 6.1 Na základě požadavku na Konzultaci poskytuje Poskytovatel Nabyvateli Konzultace. Konzultace probíhají prostřednictvím HelpDesk Support anebo na telefonní lince podpory v Pracovní dny od 8:00 do 15:30 hod.
- 6.2 Reakční Doba na požadavek Konzultace činí **40 (čtyřicet) hodin** od řádného vznesení požadavku.

7. Odstraňování Vad

- 7.1 Vady Aplikace se dělí podle dopadů na funkčnost Aplikace do kategorií Vad, specifikovaných v **Příloze B Podmínek**.
- 7.2 Reakční Doba na požadavek na Odstranění Vady činí:
- a) na **Kritickou Vadu 16 (šestnáct) Pracovních hodin** od řádného vznesení požadavku;
 - b) na **Nekritickou Vadu 40 (čtyřicet) Pracovních hodin** od řádného vznesení požadavku.
- 7.3 Za Vadu se nepovažují chybová hlášení, nepodstatné odchylky zobrazení prvků v GUI nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Aplikace a nezpůsobují žádné odchylky od vlastností, uvedených ve specifikaci Aplikace v Technické dokumentaci.
- 7.4 Požadavek na Odstranění Vady nebyl vznesen řádně, pokud neobsahuje veškeré informace o problému, nezbytné k tomu, aby mohl Poskytovatel posoudit, zda se jedná o Vadu, jak se případná Vada projevuje a jaké má dopady na funkčnost Aplikace. Nabyvatel v Požadavku na Odstranění Vady uvede klasifikaci případné Vady, všechny potřebné informace o problému, jméno toho, kdo problém oznámil, jak byl problém zjištěn a připojí též opisy všech případných chybových hlášení.

- 7.5 Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil řádně vznesené požadavky na Odstranění Vady:
- do 5 (pěti) Pracovních dnů** v případě **Kritické Vady**;
 - do 10 (deseti) Pracovních dnů** v případě **Nekritické Vady**.
- 7.6 Požadavek na Odstranění Vady je vyřešen:
- byla-li odstraněna předmětná Vada obnovou funkcionalit Aplikace, např. opravou nebo úpravou Aplikace;
 - dotčením nové Aplikace bez Vady nebo dotčením jiného software s obdobnými funkcemi, který neobsahuje Vadu;
 - poskytne-li Poskytovatel Nabyvateli pokyny k takovému použití Aplikace, aby se Vada neprojevila ve formě podstatného omezení činnosti Nabyvatele nebo rizika ztráty dat, a to až do konečného odstranění Vady Aplikace („workaround“) nebo;
 - úpravou Aplikace z hlediska její konfigurace do naposledy funkčního stavu z existující zálohy.
- 7.7 Poskytovatel je oprávněn změnit klasifikaci Vady po obdržení požadavku na Odstranění Vady od Nabyvatele, a to jak směrem nahoru, tak směrem dolů. V takovém případě změnu klasifikace oznámí v reakční době Nabyvateli včetně uvedení důvodu změny klasifikace. Změna klasifikace nemá vliv na počátek běhu Reakční Doby.
- 7.8 Poskytovatel odstraňuje Vady prostřednictvím:
- opravy Aplikace vydáním Aktualizace Aplikace;
 - zasláním skriptu, přičemž opravu Vady si dle skriptu provádí Nabyvatel sám;
 - opravy databáze, zaslání Nabyvatelem k opravě Poskytovateli na FTP server Poskytovatele; nebo
 - vzdáleného přístupu do uživatelského prostředí Nabyvatele, umožní-li jej Nabyvatel Poskytovateli.
- 7.9 Nebude-li objektivně možné odstranit Vady v dobách podle odstavce 7.5 Podmínek, Poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje Nabyvatele o předpokládaném termínu odstranění Vad a odstraní Vady v tomto termínu.

8. Oprava dat

- 8.1 Na základě požadavku na Opravu Dat poskytuje Poskytovatel Nabyvateli Opravu Dat.
- 8.2 Poskytovatel provádí Opravu Dat:
- prostřednictvím vzdáleného přístupu do uživatelského prostředí Nabyvatele, umožní-li jej Nabyvatel Poskytovateli; nebo
 - opravou databáze, kterou předá Nabyvatel Poskytovateli způsobem, který si Strany pro tyto účely předem dojednájí (například sdílením databáze přes zabezpečené úložiště Nabyvatele apod.).
- 8.3 Reakční Doba na požadavek Opravy Dat činí **40 (čtyřicet) Pracovních hodin** od řádného vznesení požadavku.

9. Aktualizace Aplikace

- 9.1 Po dobu trvání Podpory poskytuje Poskytovatel Nabyvateli bezplatně všechny Aktualizace Aplikace, které jsou vydány v této době.
- 9.2 Aktualizace Aplikace znamená, že Poskytovatel předá Nabyvateli instalační soubory k Update nebo Upgrade nebo umožní jejich stažení z webových stránek Poskytovatele, včetně případných potřebných aktivačních klíčů. Aktualizace Aplikace naopak nezahrnuje instalaci aktualizace a/nebo případné nastavení provozního prostředí Nabyvatele. Vyžádá-li si Nabyvatel pomoc Poskytovatele při instalaci aktualizace nebo nastavení provozního prostředí, Strany se předem dohodnou na podmínkách a ceně takové služby.
- 9.3 Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Podporu pouze pro poslední dvě velké verze Aplikace.

10. Součinnost

- 10.1 Nabyvatel se po čas trvání Smlouvy zavazuje poskytovat Poskytovateli maximální součinnost k tomu, aby mohl Poskytovatel řádně a včas poskytovat Podporu, zejména:
- vznášet požadavky na Odstranění Vad bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o Vadě;
 - umožnit přístup k provoznímu a případnému testovacímu prostředí Nabyvatele, veškeré hardwarové a/nebo softwarové infrastrukturu Nabyvatele;
 - dávat Poskytovateli včasné, úplné a pravdivé informace, potřebné pro poskytování Podpory a
 - zajistit při Odstraňování Vad účast a součinnost pracovníků Nabyvatele, kteří mají dostatečné znalosti o provozním prostředí Nabyvatele a odborné znalosti tak, aby mohl Poskytovatel odstranit Vady.
- 10.2 V případě, že Nabyvatel nezajistí dostatečnou součinnost dle Smlouvy, Poskytovatel jej na tuto skutečnost písemně upozorní. Pokud neposkytování součinnosti brání Poskytovateli v poskytnutí některé ze služeb Podpory, pak se o dobu prodlení s poskytnutím požadované součinnosti Poskytovateli prodlužují veškeré doby k plnění povinností Poskytovatele podle Smlouvy, které souvisí s předmětnou službou Podpory.

11. Cena a Platební podmínky

- 11.1 Cena za Podporu je závislá na velikosti licence Nabyvatele k Aplikaci (počtu zařízení/uživatelů).
- 11.2 Poskytovatel je oprávněn jednou za kalendářní rok upravit Cenu za Podporu. Změnu Ceny za Podporu oznámí Poskytovatel Nabyvateli písemně nejméně 2 (dva) měsíce před účinností nové Ceny za Podporu. Pokud do účinnosti Ceny za Podporu Nabyvatel nevyjádří nesouhlas s novou Cenou za Podporu, má se za to, že s novou Cenou za Podporu souhlasí. V opačném případě zakládá nesouhlas výpověď Smlouvy s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, která běží ode dne, kdy Nabyvatel obdržel oznámení o změně Ceny za Podporu, a po kterou platí poslední Cena za Podporu odsouhlasená oběma Stranami, nedohodnou-li se Poskytovatel s Nabyvatelem jinak.
- 11.3 Nabyvatel uhradí Cenu za Podporu na základě faktury, vystavené Poskytovatelem. Faktura obsahuje všechny náležitosti daňového dokladu. Faktura je splatná 14 (čtrnáctý) den ode dne vystavení, nestanoví-li konkrétní faktura splatnost delší. Neobsahuje-li faktura všechny náležitosti daňového dokladu, smí ji Nabyvatel do její splatnosti vrátit Poskytovateli k opravě; v takovém případě vystaví Poskytovatel Nabyvateli opravenou fakturu s novou splatností.

- 11.4 První fakturu vystaví Poskytovatel Nabyvateli ihned po uzavření Smlouvy. V případě prodloužení Podpory budou další faktury vystaveny vždy na začátku nového období 12 (dvanácti) měsíců, ve kterém bude poskytována Podpora

12. Závazek mlčenlivosti

- 12.1 Chráněné informace jsou obchodní tajemství Stran, tj. konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závody Stran a které Strany zajišťují ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, a ostatní důvěrné informace Stran, zejména (i) veškeré informace a dokumenty, vztahující se ke spolupráci Stran, včetně jakýchkoliv speciálních dohod mezi Stranami o licencování Aplikace; (ii) ceníky, cenové politiky, faktury, obchodní plány a strategie, marketingové a reklamní záměry, vynálezy, zlepšovací návrhy, informace o zákaznících, partnerech či dodavatelích, know-how, vývojové či výrobní postupy; (iii) veškerá dokumentace, vztahující se k Aplikacím, včetně zdrojových a strojových kódů, veškeré výstupy z Aplikací, včetně analýz, grafů, statistik a doporučení, bezpečnostní kódy a hesla; (iv) osobní údaje, zpracovávané v souvislosti s Podmínkami; (v) výše uvedené informace od zákazníků, partnerů či dodavatelů Stran; a (vi) informace, které Strana označí za důvěrné slovy „tajné“, „důvěrné“, nebo jinými slovy s obdobným významem.
- 12.2 Chráněnou informací není informace, která je v době zpřístupnění nebo použití běžně dostupná veřejnosti.
- 12.3 Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech chráněných informacích a všech bezpečnostních opatřeních, jejichž zpřístupnění neoprávněně osobě by mohlo ohrozit zabezpečení chráněných informací. Dodržení povinnosti mlčenlivosti se rozumí nesdělení a nezpřístupnění chráněných informací jakýmkoliv třetím osobám a jejich nepoužití k jiným účelům než účelům nezbytným pro spolupráci Stran v souvislosti s užíváním Aplikací.
- 12.4 Porušením závazku mlčenlivosti není zpřístupnění nebo použití chráněné informace (i) s předchozím písemným souhlasem druhé Strany; (ii) z důvodu povinnosti, stanovené právním předpisem nebo uložené orgánem veřejné moci; (iii) pokud chráněná informace byla Straně známa z jiných zdrojů než od druhé Strany a nezískala ji porušením závazku mlčenlivosti; (iv) pokud chráněná informace byla v dispozici Strany před uzavřením této smlouvy; (v) konzultantovi, auditorovi, právnímu zástupci nebo jinému partnerovi Strany za předpokladu, že bude zavázán ke smluvní nebo zákonné mlčenlivosti o chráněných informacích v rozsahu alespoň jako podle tohoto článku; nebo (vi) pokud je to nezbytné v rámci spolupráce Stran. I pro zpřístupnění či použití chráněných informací podle tohoto odstavce však platí, že je tak Strana oprávněna udělat pouze v nezbytném rozsahu, a v případě výjimky podle bodu (ii) je povinna bez zbytečného odkladu o zpřístupnění či použití informovat druhou Stranu, není-li to v rozporu se zákonem.

13. Ochrana soukromí

- 13.1 Během poskytování Podpory může mezi Stranami docházet ke zpracování osobních údajů subjektů údajů, užívajících Aplikace a dalších pracovníků Stran. Zpracování osobních údajů mezi Stranami se řídí **Podmínkami zpracování osobních údajů**, které jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele.

14. Sankce a náhrada škody

- 14.1 V případě, že Poskytovatel nedodrží Reakční Dobu, zavazuje se za každý den prodlení uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 0,02 % z Ceny za Podporu sjednané pro období, ve kterém došlo k porušení.
- 14.2 V případě, že Poskytovatel neodstraní Kritickou Vadu ve sjednané době, zavazuje se za každý den prodlení uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z Ceny za Podporu sjednané pro období, ve kterém došlo k porušení.

Podmínky poskytování podpory

- 14.3 V případě, že Nabyvatel nezaplatí včas oprávněně vyúčtovanou Cenu za Podporu, zavazuje se za každý den prodlení uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 14.4 V případě, že Strana poruší povinnost mlčenlivosti, zavazuje se uhradit druhé Straně smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý případ porušení.
- 14.5 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok na náhradu škody v plné výši.
- 14.6 Každá Strana odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením své povinnosti dle Smlouvy. Strany se dohodly na omezení práva na náhradu škody způsobené v důsledku porušení povinností ze Smlouvy, a to na částku ve výši odpovídající trojnásobku Ceny za Podporu sjednané pro období, v němž ke škodě došlo. Nad takto omezený rozsah náhrady škody není žádná ze Stran povinna škodu uhradit, ledaže šlo o škodu způsobenou úmyslně.

15. Limitace odpovědnosti

- 15.1 Aplikace je navržena a nabízena jako produkt obecného určení, a nikoliv pro konkrétní účely jakéhokoliv nabyvatele licence k Aplikaci. Aplikace má pouze obsahové a funkční vlastnosti výslovně uvedené v Technické dokumentaci; nemá-li Aplikace jiné vlastnosti, nepovažuje se to za Vadu.
- 15.2 Nabyvatel bere na vědomí, že Aplikace je vyvinuta pro provozní prostředí, specifikované v Technické dokumentaci. Poskytovatel neodpovídá za Vady způsobené zásahy Nabyvatele do Aplikace nebo změnou provozního prostředí, zejména instalací nových aplikací, opravných patchů, změnou nastavení konfigurace hardware apod. Poskytovatel rovněž neodpovídá za Vady zapříčiněné napadením provozního prostředí Nabyvatele počítačovými viry. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, způsobenou nedostupností Aplikace nebo Vadami Aplikace, zapříčiněnými Nabyvatelem či třetími osobami.
- 15.3 Nabyvatel bere na vědomí, že Aplikace nemůže být dlouhodobě bezvadná bez aktualizací od Poskytovatele, který takto reaguje na vývoj v oblasti informačních technologií. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost nebo omezení funkcionalit Aplikace, zapříčiněné v důsledku změn v oblasti informačních technologií (např. změn operačních systémů, opravné patche, update a upgrade operačních systémů apod.).
- 15.4 Poskytovatel nezaručuje a neodpovídá za Opravu Dat, jelikož ne vždy je možné opravit 100 % poškozených dat v databázi, kterou k Opravě Dat předal Nabyvatel.
- 15.5 Poskytovatel není odpovědný za jakoukoliv nepřímou škodu, způsobenou Nabyvatelem, a to ani v případě, že Nabyvatel Poskytovatele na možnost vzniku nepřímé škody dopředu upozornil, zejména za ušlý zisk, speciální nebo nahodilou škodu, nebo škodu vzniklou jako nepřímý důsledek užití Aplikace. Poskytovatel neodpovídá za nemateriální újmu Nabyvatele.
- 15.6 Nabyvatel je povinen instalovat všechny doporučené bezpečnostní aktualizace Aplikací po jejich zveřejnění. V opačném případě Poskytovatel nenes odpovědnost za škodu, způsobenou případnou chybou Aplikace, která nastala po zveřejnění bezpečnostní aktualizace, zaměřené na odstranění této chyby.
- 15.7 Poskytovatel může v rámci své činnosti vydat stanovisko s doporučeními best practices na zabezpečení Aplikací. V takovém případě je Nabyvatel povinen dodržovat Poskytovatelem doporučené best practices na zabezpečení Aplikací. Best practices Poskytovatel zasílá elektronicky Nabyvatelem. Nabyvatel odpovídá za veškerou škodu, kterou způsobil sobě, Poskytovateli nebo třetím osobám, ke které by nedošlo v případě dodržení best practices.

16. Skončení Smlouvy

- 16.1 Smlouva zaniká pouze dohodou Stran, uplynutím doby trvání Smlouvy, nebo odstoupením od Smlouvy dle odstavce 16.2. Podmínek.
- 16.2 Strany mají možnost odstoupit od Smlouvy pro její podstatné porušení druhou Stranou. Má se za to, že Nabyvatel podstatně porušil Smlouvu, pokud je v prodlení se zaplacením jakékoliv Poskytovatelem oprávněně vyúčtované částky delším než 14 (čtrnáct) dnů, pokud je v prodlení s poskytnutím součinnosti a toto prodlení neodstraní ani v dodatečné 14 (čtrnácti) denní lhůtě ode dne, kdy jej na to Poskytovatel písemně upozornil, anebo když více než jednou porušil závazek mlčenlivosti. Má se za to, že Poskytovatel podstatně porušil Smlouvu, pokud je v prodlení s reakcí na Kritickou Vadu delším než 40 Pracovních hodin anebo když více než jednou porušil závazek mlčenlivosti. Odstoupení od Smlouvy vyžaduje písemnou formu a je účinné ode dne jeho doručení druhé Straně.
- 16.3 Skončení Smlouvy a Podpory nemá vliv na trvání licenční smlouvy k Aplikaci. Způsoby skončení licenční smlouvy k Aplikaci a důvody pro odstoupení od licenční smlouvy k Aplikaci upravují licenční podmínky příslušné Aplikace.

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1 Poskytovatel je oprávněn Nabyvateli dálkově deaktivovat Aplikaci a zablokovat její užívání v případě, že bude Nabyvatel v prodlení s úhradou jakýchkoliv finančních závazků vůči Poskytovateli. V případě, že dojde k úhradě všech dlužných částek, provede Poskytovatel aktivaci Aplikace a umožní její užívání do 5 (pěti) Pracovních dnů. Toto ustanovení se použije i v případě, že plátcem je jiná osoba než Nabyvatel.
- 17.2 Nabyvatel prohlašuje, že je ve vztahu ke Smlouvě podnikatelem ve smyslu § 420 nebo § 421 OZ a že se nepovažuje za slabší smluvní stranu.
- 17.3 Při zániku Nabyvatele přechází práva a povinnosti Nabyvatele ze Smlouvy na jeho právního nástupce.
- 17.4 Veškeré žádosti, oznámení či jiné zprávy, určené druhé Straně, se doručují na fyzickou nebo elektronickou adresu druhé Strany, uvedenou v poslední zprávě, kterou Strana obdržela od druhé Strany, na webových stránkách druhé Strany nebo kterou má druhá Strana zapsanou ve veřejném rejstříku, pokud Podmínky pro konkrétní případ nestanoví jinak.
- 17.5 Písemná forma je dodržena i zasláním elektronické zprávy se zaručeným elektronickým podpisem nebo kvalifikovanou elektronickou pečetí. Nevyžaduje-li žádost, oznámení nebo jiná zpráva podle Smlouvy výslovně písemnou formu, postačí ji učinit e-mailem s prostým elektronickým podpisem.
- 17.6 Poskytovatel je oprávněn umístit obchodní název, logo, ochrannou známku či jakékoliv jiné obchodní označení Nabyvatele na své webové stránky do sekce referencí a použít je ve svých referenčních marketingových dokumentech.
- 17.7 Strany považují za případ vyšší moci veškeré okolnosti nezávislé na vůli povinné Strany, které jsou neodstranitelné a nepředvídatelné, zejména přírodní katastrofy, embarga, stávky (včetně plánovaných) a války. Nastane-li u Strany případ vyšší moci, který jí brání ve splnění svých povinností podle Podmínek, bez zbytečného odkladu oznámí písemně tuto skutečnost druhé Straně s uvedením doby, po jakou nebude moci plnit smlouvu. Případy vyšší moci nemají vliv na platební povinnosti kterékoliv Strany.
- 17.8 Žádné nároky, práva či pohledávky vyplývající ze Smlouvy nemohou být započteny, nebude-li Stranami písemně dohodnuto jinak.

Podmínky poskytování podpory

- 17.9 Neplatnost, neúčinnost, zdánlivost či nevymahatelnost jakékoliv části Smlouvy nemá vliv na zbývající části Smlouvy. Strany se zavazují nahradit jakoukoliv neplatnou, neúčinnou, zdánlivou či nevymahatelnou část Smlouvy částí platnou, účinnou, nikoliv zdánlivou a vymahatelnou se stejným obchodním a právním významem do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy obdrží žádost od druhé Strany.
- 17.10 Třetí osobou je každá osoba, odlišná od společnosti Poskytovatele a Nabyvatele. Strany prohlašují, že uzavřením smlouvy nezamýšlejí, aby ze Smlouvy vznikala práva či povinnosti jakékoliv třetí osobě.
- 17.11 Selhání nebo opomenutí kterékoliv Strany vymáhat jakákoliv svá práva ze Smlouvy nebude považováno za vzdání se těchto práv do budoucna.
- 17.12 Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu změnit Podmínky, zejména v rozsahu poskytované Podpory, Reakčních Dob, klasifikace Vad, platebních podmínek, systémových požadavků Aplikace nebo odpovědnosti za vady, to vše v případě, kdy se změny poznání v oblasti informačních technologiích, best practices, právní předpisy dopadající na Podporu nebo Poskytovatele, ceny dodavatelů Poskytovatele nebo když Poskytovatel vyvine novou velkou verzi Aplikace. Změnu Podmínek oznámí Poskytovatel na svých webových stránkách a elektronicky na poslední známou e-mailovou adresu Nabyvatele, prostřednictvím které komunikoval s Poskytovatelem. Neodmítne-li Nabyvatel změnu Podmínek do 1 (jednoho) měsíce ode dne odeslání oznámení Nabyvateli, přijímá změněné Podmínky. V případě, že Nabyvatel změněné Podmínky ve výše uvedené lhůtě odmítne, zakládá odmítnutí výpověď Smlouvy s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, po kterou se uplatní poslední Podmínky, odsouhlasené oběma Stranami.
- 17.13 Jazykem komunikace mezi Stranami je český jazyk.

Příloha A

DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

| | |
|------------------------------|---|
| Aktualizace Aplikace | Je bezplatné poskytnutí Update nebo Upgrade Aplikace v souladu se Smlouvou. |
| Aplikace | Je software Poskytovatele s názvem Správce IT, Aktivita nebo HelpDesk, jehož Podporu si Nabyvatel výslovně sjednal s Poskytovatelem ve Smlouvě. V případě, že si Nabyvatel sjednal Podporu pro více těchto software, označení Aplikace v jednotném čísle znamená souhrnně označení pro všechny tyto software. |
| Cena za Podporu | Je odměna Poskytovatele za služby Podpory. Cena za Podporu je sjednána ve Smlouvě. |
| HelpDesk Support | Je on-line aplikace Poskytovatele pro vznášení požadavků na Podporu, dostupná z https://helpdesk.micos-sw.cz/support/ . |
| Konzultace | Konzultace je odpověď Poskytovatele na otázku Nabyvatele, týkající se běžné obsluhy Aplikace, která není požadavkem na Odstranění Vady. Konzultace zahrnuje poskytování běžných uživatelských informací o funkcionalitách Aplikace, možnostech nastavení Aplikace a správné obsluze Aplikace. |
| Nabyvatel | Je obchodní společnost, se kterou Poskytovatel uzavřel smlouvu o roční Podpoře v souladu s článkem 3 Podmínek. |
| Odstraňování Vad | Znamená odstraňování Vad Aplikace v souladu s článkem 7 Podmínek. |
| Oprava Dat | Znamená opravu dat Nabyvatele v souladu s článkem 8 Podmínek. |
| Oprávněná Osoba | Je pracovník Nabyvatele, oprávněný vznášet požadavky na Podporu. Určení Oprávněných Osob upravují licenční podmínky Aplikace. |
| Podpora | Znamená služby podpory, které se zavazuje Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy poskytovat Nabyvateli v souladu se Smlouvou. Podporu tvoří služby Konzultace, Odstraňování Vad, Oprava Dat a Aktualizace Aplikace. |
| Pracovní hodina | Je každá hodina v čase od 8:00 do 16:00 v pracovní dny. |
| Pracovní den | Je každý den s výjimkou soboty, neděle, státem uznaných svátků a státem vyhlášených dnů pracovního klidu. |
| Reakční Doba | Znamená dobu, ve které je Poskytovatel povinen reagovat na řádně vznesený požadavek na Podporu. Reakční Doby jsou upřesněny v člancích 6, 7 a 8 Podmínek. Reakční Doba běží pouze v Pracovních hodinách. |
| Smlouva | Je smlouva o roční Podpoře, uzavřená mezi Stranami v souladu s článkem 3 Podmínek. Pokud byla Smlouva uzavřena jako součást licenční smlouvy k Aplikaci, posuzují se Smlouva a licenční smlouva jako samostatné smlouvy. |
| Technická dokumentace | Znamená dokumentaci k Aplikaci, která obsahuje seznam všech funkcionalit Aplikace a systémové požadavky (požadavky na provozní prostředí) Aplikace. Technická dokumentace je dostupná z on-line na webových stránkách Poskytovatele na adrese https://micos-sw.cz/technicke-informace . |
| Update | Je nová verze Aplikace se změněným číslem za první nebo druhou tečkou označující minoritní verzi nebo revizi Aplikace (x.1, x.1.1 apod.). Update většinou odstraňuje obecně známé Vady, zlepšuje zabezpečení nebo výkon Aplikace. |
| Upgrade | Je nová verze Aplikace se změněným číslem před první tečkou označující hlavní verzi Aplikace (2018.x, 2019.x.x apod.). Upgrade většinou přidává nové funkcionality Aplikace, přidává interoperabilitu s novými verzemi software třetích stran, nebo zlepšuje uživatelské rozhraní Aplikace. |
| Vada | Je vada Aplikace, která má dopady na její funkčnost. Co jsou Vady a jejich kategorizaci popisuje Příloha B Podmínek. |

Příloha B

KATEGORIZACE VAD

| Kategorie | Popis dopadů na funkčnost Aplikace |
|------------------|--|
| Kritická Vada | Naprostý výpadek Aplikace nebo základních funkcí Aplikace, popř. nedostupnost Aplikace. |
| Nekritická Vada | Základní funkce Aplikace a možnost práce s daty Nabyvatele jsou zajištěny, avšak rychlost zpracování je omezena, některé vedlejší funkce vykazují chyby nebo jsou nezbytná provozní omezení uživatelů. |