



# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

znění č. 1.0.0

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, kterou uzavřel Zákazník s Poskytovatelem, a stanovují práva a povinnosti Smluvních stran, přičemž zejména stanovují pravidla a podmínky poskytování služeb Poskytovatelem Zákazníkovi, a dále podmínky pro užívání Informačního systému ELS (včetně pravidel pro užívání Demoverze a Demo účtu).
- 1.2. Níže uvedené definice mají pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek následující význam:
  - 1.2.1. „**Ceníkem**“ se rozumí dokument, v rámci kterého je stanovena cena za užívání Informačního systému ELS (včetně poplatku za uživatelská práva k Informačnímu systému ELS), a dále cena za poskytování služeb Podpory a Údržby.
  - 1.2.2. „**Changelogem**“ se rozumí dokument obsahující detailní informace o provedených změnách v Informačním systému ELS, který je Zákazníkovi dostupný v rámci uživatelské dokumentace Informačního systému ELS.
  - 1.2.3. „**Cloudovými službami**“ a „**Cloudem**“ se rozumí outsourcingové poskytování serverových služeb Poskytovatelem, ke kterým bude umožněn vzdálený přístup Zákazníkovi a Uživatelům;
  - 1.2.4. „**Demoverzí**“ se rozumí zkušební verze Informačního systému ELS, která je Zákazníkovi zpřístupněna zdarma a v omezeném rozsahu stanoveném Poskytovatelem.
  - 1.2.5. „**Demo účtem**“ se rozumí uživatelský účet k Informačnímu systému ELS zřízený v rámci Demoverze pro potenciálního zákazníka.
  - 1.2.6. „**E-shopem**“ se rozumí webové stránky Poskytovatele na adrese [doplnit], v rámci kterých je Poskytovatelem činěna informativní (tj. nikoliv závazná) nabídka na poskytnutí uživatelských práv k Informačnímu systému ELS, Implementaci Informačního systému ELS jakož i dalších souvisejících služeb, a jejichž prostřednictvím může Zákazník odeslat Poskytovateli poptávku k poskytnutí uživatelských práv k Informačnímu systému ELS, a k poskytnutí dalších souvisejících služeb.
  - 1.2.7. „**Helpdeskem**“ se rozumí webová aplikace Mantis pro hlášení chyb a závad dostupná na adrese <https://podpora.skolkarina.cz>;
  - 1.2.8. „**Implementací**“ se rozumí spuštění a instalace Informačního systému ELS pro Zákazníka na Cloudu Poskytovatele, zřízení účtů pro Uživatele a umožnění přístupu Zákazníkovi a jeho Uživatelům;



- 1.2.9. „**Informačním systémem ELS**“ se rozumí software vytvořený Poskytovatelem, který je popsán v Produktovém listu;
- 1.2.10. „**Nařízením**“ se rozumí Nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, ze dne 27. dubna 2016.
- 1.2.11. „**Občanským zákoníkem**“ se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.2.12. „**Poskytovatelem**“ se rozumí obchodní korporace HA-SOFT, s.r.o., IČ: 463 45 680, se sídlem Rokycanova 566/17, Židenice, 615 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddíle C, pod vložkou č. 5612;
- 1.2.13. „**Podporou**“ se rozumí pokrytí nefunkčních požadavků Informačního systému ELS zahrnující kapacitu a výkon, dostupnost, spolehlivost, bezpečnost, administraci, Helpdesk, rozhraní systému, auditní a regulační požadavky, řešení chybových stavů v rámci garancí a reakčních dob v rozsahu stanoveném těmito VOP;
- 1.2.14. „**Produktovým listem**“ se rozumí dokument, který je zpřístupněn Zákazníkovi na webových stránkách Poskytovatele <https://skolkarina.cz>, který detailně definuje Informační systému ELS.
- 1.2.15. „**Smlouvou**“ se rozumí Smlouva o užívání, implementaci, podpoře a údržbě informačního systému ELS uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dle těchto VOP, a to postupem dle článku 3 těchto VOP;
- 1.2.16. „**Smluvními stranami**“ se rozumí Poskytovatel a Zákazník;
- 1.2.17. „**Specialisty Poskytovatele**“ se rozumí systémoví pracovníci, programátoři a technici, které určí jednostranně Poskytovatel;
- 1.2.18. „**Subjektem údajů**“ se rozumí subjekt údajů ve smyslu Nařízení;
- 1.2.19. „**Údržbou**“ se rozumí údržba Informačního systému ELS dle obecně závazných právních předpisů, modifikace uživatelského prostředí formou dodání a instalace vylepšených verzí Informačního systému ELS, a to v rozsahu stanoveném těmito VOP;
- 1.2.20. „**Uživatelem**“ se rozumí fyzická osoba, která je pracovníkem Zákazníka (jeho zaměstnancem, společníkem, statutárním orgánem, osobou dlouhodobě spolupracující se zákazníkem na základě smlouvy) a které Zákazník zřizuje Uživatelský účet;
- 1.2.21. „**Uživatelským účtem**“ se rozumí uživatelský účet v rámci Informačního systému ELS, který je zřízen Poskytovatelem pro jednotlivé Uživatele, k němuž jsou přiřazeny unikátní přístupové údaje a heslo;
- 1.2.22. Zkratkou „**VOP**“ se rozumí tyto všeobecné obchodní podmínky;



- 1.2.23. „**Zákazníkem**“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu;
- 1.2.24. „**Závadou 1. kategorie**“ se rozumí závada, která působí nefunkčnost celého Informačního systému ELS u Zákazníka, přičemž se nejedná o izolovanou nefunkčnost Informačního systému ELS, která nepůsobí nefunkčnost Informačního systému ELS jakožto celku;
- 1.2.25. „**Závadou 2. kategorie**“ se rozumí závada, která neohrožuje činnost Informačního systému ELS jako celku, pouze v menší či větší míře komplikuje Zákazníkovi, resp. Uživatelům, práci s Informačním systémem ELS;

## **2. Demoverze, uzavírání Smlouvy, způsob akceptace VOP, trvání Smlouvy**

### **2.1. Demoverze**

- 2.1.1. Potenciálnímu zákazníkovi je umožněno před uzavřením Smlouvy vyzkoušet Demoverzi Informačního systému ELS, a to po odeslání poptávkového formuláře dostupného na webových stránkách [doplnit].
- 2.1.2. Po odeslání poptávkového formuláře dle odst. 2.1.1. těchto VOP je potenciálnímu zákazníkovi Poskytovatelem zřízen Demo účet k Informačnímu systému ELS, a to v rámci Cloudu Poskytovatele. Demo účet je Poskytovatelem zřízen do dvou pracovních dnů od odeslání formuláře Poskytovateli. Ve stejné lhůtě jsou potenciálnímu zákazníkovi taktéž odeslány potřebné přihlašovací údaje.
- 2.1.3. Odesláním poptávkového formuláře na webových stránkách [doplnit] potenciální zákazník akceptuje podmínky poskytování Demoverze Informačního systému ELS, které se řídí tímto odstavcem (tj. odst. 2.1.) VOP. Potenciálnímu zákazníkovi je k Demoverzi poskytována omezená licence na dobu vymezenou bodem 2.1.4. těchto VOP. Při užívání této licence se uplatní odst. 4.5., 4.6., 4.7. těchto VOP. V rámci užívání Demoverze se dále uplatní odst. 9. 4. a 11. 3. těchto VOP.
- 2.1.4. Demo účet bude Potenciálnímu zákazníkovi zpřístupněn po dobu 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů.
- 2.1.5. Potenciální zákazník je oprávněn ukládat data v rámci Demoverze pouze za účelem ověření funkčnosti Informačního systému ELS.
- 2.1.6. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost a zachování dat nahraných potenciálním zákazníkem prostřednictvím Demo účtu na Cloud v rámci užívání Demoverze.
- 2.1.7. Potenciální zákazník bere na vědomí, že data nahraná na Cloud prostřednictvím Demo účtu nelze převést z Demo účtu na Uživatelský účet Zákazníka. Potenciální zákazník současně bere na vědomí, že data nahraná na Cloud prostřednictvím Demo účtu nelze z Demo účtu exportovat, přičemž veškerá data nahraná potenciálním zákazníkem na Cloud prostřednictvím Demo účtu budou po uplynutí lhůty odst. 2.1.4. tohoto článku VOP nenávratně smazána.

**2.2. Uzavření Smlouvy**

- 2.2.1. K uzavření Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dochází postupem popsaným níže v rámci tohoto článku VOP.
- 2.2.2. Prostřednictvím E-shopu Poskytovatele lze zakoupit Informační systém ELS maximálně pro jednoho Zákazníka s jedním nebo dvěma Uživatelskými účty. Při nákupu Informačního systému pro více uživatelů se tyto VOP neuplatní. Tyto VOP se taktéž neuplatní pro stávající zákazníky Poskytovatele, kteří již oprávněně užívají Informační systém SEIWIN, kterým se rozumí odlišný informační systém vytvořený Poskytovatelem pro správu lesního hospodářství. Při nákupu Informačního systému ELS pro více jak 3 (slovy: tři) uživatele, a dále při nákupu Informačního systému ELS stávajícími zákazníky Poskytovatele, kteří již oprávněně užívají Informační systém SEIWIN, je s těmito potenciálními zákazníky (popř. se stávajícími zákazníky Poskytovatele, kteří již oprávněně užívají Informační systém SEIWIN) uzavírána samostatná individuální smlouva.
- 2.2.3. Proces kontraktace mezi Zákazníkem a Poskytovatelem je zahájen vyplněním poptávkového formuláře na E-shopu Poskytovatele, a jeho následným odesláním Poskytovateli přes E-shop. Odesláním poptávkového formuláře Zákazník souhlasí s těmito VOP, Produktovým listem a Ceníkem. V rámci poptávkového formuláře na E-shopu Poskytovatele Zákazník zvolí způsob platby za užívání Informačního systému ELS na prvních dvanáct měsíců, a dále vyplní veškeré požadované údaje (včetně definování uživatelů Informačního systému ELS). Zákazník odpovídá za úplnost a správnost údajů poskytnutých Poskytovateli v rámci formuláře na E-shopu Poskytovatele.
- 2.2.4. Před odesláním poptávkového formuláře dle nodu 2.2.3. tohoto odstavce VOP je Zákazník povinen seznámit se s těmito VOP, Produktovým listem a Ceníkem.
- 2.2.5. Po odeslání objednávkového formuláře bude Zákazníkovi zasláno na e-mailovou adresu (uvedenou v rámci objednávkového formuláře na E-shopu Poskytovatele) potvrzení objednávky spolu s aktuálním zněním těchto VOP, Produktovým listem a Ceníkem.
- 2.2.6. V případě, že Zákazník zvolí platbu prostřednictvím platební karty, bude platba provedena prostřednictvím platební brány na E-shopu Poskytovatele, přičemž Zákazník obdrží fakturu-daňový doklad potvrzující zaplacení do 2 (slovy: dvou) pracovních dnů od zaplacení, a to na e-mailovou adresu uvedenou v rámci objednávkového formuláře na E-shopu Poskytovatele.
- 2.2.7. V případě, že Zákazník zvolí platbu prostřednictvím bankovního převodu, obdrží Zákazník platební údaje pro zaplacení na e-mailovou adresu (uvedenou v rámci objednávkového formuláře na E-shopu Poskytovatele), a to do 2 (slovy: dvou) pracovních dnů od odeslání objednávkového formuláře dle bodu 2.2.3. tohoto odstavce VOP Poskytovateli. Zákazník obdrží fakturu-daňový doklad do 2 (slovy: dvou) pracovních dnů od zaplacení, a to opět na e-mailovou adresu uvedenou v rámci objednávkového formuláře na E-shopu Poskytovatele.



- 2.2.8. Smlouva je uzavřena dnem uhrazení platby za užívání Informačního systému ELS na prvních 12 měsících (tj. první zúčtovací období). Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je uzavírána na dobu neurčitou.
- 2.2.9. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy, přičemž uzavřením Smlouvy Zákazník akceptuje taktéž tyto VOP, Produktový list a Ceník.

### **3. Cena**

- 3.1. Zákazník je povinen Poskytovateli platit za užívání Informačního systému ELS roční poplatek ve výši stanovené v Ceníku. V ceně za užívání Informačního systému ELS je zahrnuta i odměna Poskytovatele za poskytnutí uživatelských práv k Informačnímu systému ELS, a dále odměna za Implementaci Informačního systému ELS, poskytování služby Cloudu, Podpory a Údržby Informačního systému ELS.
- 3.2. Cena za užívání Informačního systému ELS dle odst. 3.1. tohoto článku VOP je hrazena vždy na jedno zúčtovací období, kterým se rozumí 12 (slovy: dvanáct) kalendářních měsíců. Nejpozději 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů před skončením posledního zúčtovacího období Zákazník obdrží od Poskytovatele fakturu-daňový doklad s vyúčtováním ceny za užívání Informačního systému ELS na další zúčtovací období.
- 3.3. V případě, že dojde z jakéhokoli důvodu k ukončení Smlouvy, nemá Zákazník právo na vrácení byť jen části již uhrazené ceny za užívání Informačního systému ELS, a to i za předpokladu, že k ukončení Smlouvy dojde kdykoli v průběhu zúčtovacího období. Totéž platí v případě, kdy dojde ke snížení počtu Uživatelů Účtů Zákazníka. Toto ustanovení se neuplatní v případě, že dojde k výpovědi Smlouvy Zákazníkem dle bodu 17.7.2 odst. 17.7. článku 17 VOP.

### **4. Oprávnění k užívání Informačního systému ELS**

- 4.1. Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi právo užívání Informačního systému ELS v rozsahu stanoveném Smlouvou, těmito VOP a Produktovým listem. Zákazník je povinen užívat Informační systém ELS pouze v rozsahu stanoveném ve Smlouvě, Produktovém listu a v těchto VOP a v souladu s nimi.
- 4.2. Uživací právo k Informačnímu systému ELS, které je Zákazníkovi poskytováno na základě Smlouvy, je omezeno pouze na území České republiky a na dobu platnosti Smlouvy.
- 4.3. Uživací právo k Informačnímu systému ELS, které je Zákazníkovi poskytováno na základě Smlouvy, se vztahuje na veškeré aktualizace Informačního systému ELS. Nevztahuje se však na další generace Informačního systému ELS, pokud bude taková generace vyvinuta. Pro upgrade na novou generaci Informačního systému ELS je nutné rozšíření stávajícího uživatelského práva.
- 4.4. Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Zákazníkovi nevýhradní právo k užívání Informačního systému ELS.
- 4.5. Zákazník není oprávněn poskytnout nebo postoupit uživatelské právo k Informačnímu systému ELS třetí osobě. Zákazník nesmí poskytnout, zpřístupnit nebo jakýmkoliv způsobem umožnit užití Informačního systému ELS třetím osobám vyjma Uživatelů.



- 4.6. Zákazník nesmí bez souhlasu Poskytovatele Informační systém ELS kopírovat nebo jinak rozmnožovat.
- 4.7. Zákazník není oprávněn obdržet zdrojový kód k Informačnímu systému ELS. Zákazník není oprávněn prohlížet zdrojový kód k Informačnímu systému ELS, používat jakoukoliv reverzní analýzu, tento zdrojový kód měnit nebo do něj jakýmkoli způsobem zasahovat.
- 4.8. Zákazník bere na vědomí, že ke každému Uživatelskému účtu smí přistupovat a tento užívat pouze a jen jeden Uživatel. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelský účet užíval pouze konkrétní Uživatel, pro kterého byl Uživatelský účet zřízen. Zákazník není oprávněn sdílet Uživatelské účty mezi více osobami. Porušení této povinnosti Zákazníkem je podstatným porušením Smlouvy.

## 5. Implementace

- 5.1. Na základě Smlouvy je Poskytovatel povinen provést pro Zákazníka Implementaci, a to do 2 (slovy: dvou) pracovních dnů od uzavření Smlouvy se Zákazníkem. Implementace dle Smlouvy je prováděna formou cloudového řešení nabízeného Poskytovatelem, tj. na Cloud. Implementace bude provedena v rozsahu stanoveném Produktovým listem, Smlouvou a těmito VOP. Přístupové údaje k Uživatelskému účtu/účtům budou Zákazníkovi zaslány ve lhůtě pro provedení Implementace, a to prostřednictvím SMS zasláné na telefonní číslo Zákazníka uvedené v rámci objednávkového formuláře vyplněného Zákazníkem dle článku 2. odst. 2.2. bodu 2.2.3. těchto VOP. Po zaslání přístupových údajů k Uživatelskému účtu/účtům Zákazníka je Implementace dle Smlouvy ukončena.
- 5.2. V rámci Implementace bude realizováno nastavení Uživatelských účtů Zákazníka, a to standardním způsobem, bez jakéhokoli zasahování do Informačního systému ELS.
- 5.3. Poskytovatel a Zákazník jsou v rámci Implementace povinni postupovat takovým způsobem, aby u žádné ze stran nedocházelo k navyšování nákladů nad rámec Smlouvy.
- 5.4. Provedením Implementace dle Smlouvy na Zákazníka nepřechází vlastnické právo k Informačnímu systému ELS.

## 6. Cloud

- 6.1. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Cloudu, a to v rozsahu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. V případě, kdy bude dostupnost Cloudu plánovaně znemožněna či omezena, bude Zákazník informován Poskytovatelem e-mailem, a to alespoň 1 den před začátkem nedostupnosti Cloudu. Informační povinnost Poskytovatele je splněna zasláním e-mailu Zákazníkovi, a to na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v rámci objednávkového formuláře zasláného Zákazníkem dle článku 2. odst. 2.2. bodu 2.2.3. těchto VOP.
- 6.2. V případě, že dojde k nedostupnosti Cloudu, Zákazník o tomto vyrozumí Poskytovatele, a to prostřednictvím Helpdesku. Poskytovatel je povinen takový stav neprodleně odstranit. Neprodlenou reakční dobou pro nedostupnost Cloudu se rozumí reakční doba 8 hodin (dále jen „standardní reakční doba“), v případě, že se jedná o sobotu, neděli nebo český státní svátek, případně pokud se jedná o denní dobu mezi 18. hodinou večerní a 8. hodinou ranní, je reakční doba 24 hodin (dále jen „víkendová reakční doba“), případně doba do 11:00 příštího pracovního dne, pokud je tato doba kratší. V případě, že dojde k překročení standardní reakční





doby o více než 3 hodiny, je Poskytovatel povinen Zákazníkovi poskytnout slevu ve výši 1 % z odměny za užívání Informačního systému ELS dle Smlouvy za dané zúčtovací období (jedná se tedy o 1% slevu z odměny za služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy za dané zúčtovací období, ve kterém nárok na slevu Zákazníkovi vzniknul) za každé 3 hodiny nedostupnosti Cloudu. V případě, že dojde k překročení víkendové reakční doby, poskytne Poskytovatel Uživateli slevu v uvedené výši za každých 12 hodin nedostupnosti Cloudu. Pokud mezi tím nastane běžný pracovní den, pak se slevy začnou počítat podle standardní reakční doby. Nárok na slevu je Zákazník povinen uplatnit písemně u Poskytovatele, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne měsíce, ve kterém došlo k nedostupnosti Cloudu, přičemž marným uplynutím této lhůty nárok Zákazníka na zaplacení této slevy zaniká. Tento článek o slevách za nedostupnost Cloudu se neuplatní na předem ohlášené nedostupnosti podle odst. 6.1. těchto VOP a dále na nedostupnost služby způsobenou vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavami, požárem, zemětřesením, plošnými výpadky rozvodu elektrické energie, válečným stavem apod.) nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele, nemůže je ovlivnit a brání mu ve splnění jeho povinností. Jiná náhrada než sleva (např. náhrada újmy, školy, ušlého zisku apod.) dle tohoto odstavce je vyloučena. Lhůty dle tohoto odstavce začínají běžet od řádného hlášení nedostupnosti Cloudu. Za řádné hlášení nedostupnosti Cloudu se považuje specifikované ohlášení nedostupnosti Cloudu Zákazníkem prostřednictvím Helpdesku.

6.3. V případě, že Zákazník nebo kterýkoli z Uživatelů vlastním jednáním, které je v rozporu s:

- 6.3.1. dostupnou dokumentací poskytnutou Zákazníkovi (zejména Produktovým listem),
- 6.3.2. platným smluvním ujednáním, nebo
- 6.3.3. těmito VOP

způsobí nedostupnost Cloudu, neuplatní se odpovědnost Poskytovatele podle předcházejícího odstavce. Zákazník je v takovémto případě povinen nahradit Poskytovateli veškeré náklady s uvedením systémů, aplikací a jiných prostředků tímto jednáním dotčených do odpovídajícího stavu, kterým se rozumí stav umožňující řádné užívání Informačního systému ELS. Poskytovatel není povinen nahradit ztracená data, zálohy a specifikace uživatelského nastavení. Ztracená data Poskytovatel nahradí uvedením do výchozího nastavení.

6.4. Cloudové služby jsou poskytovány po dobu platnosti Smlouvy.

## **7. Podpora**

7.1. Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby Podpory Informačního systému ELS. Rozsah služeb Podpory je stanoven v těchto VOP.

7.2. V případě vzniku jakékoliv závady je Zákazník povinen uvědomit skrze Helpdesk Poskytovatele. Obecná reakční doba pro započítání prací na odstranění závady je 7 (slovy „sedm“) pracovních dnů. Obecná reakční doba se uplatní pro Závady 2. kategorie. K odstranění závad dojde v nejkratším možném termínu v návaznosti na komplikovanost závady, rozsáhlost a složitost jejího řešení. Má se za to, že u Závad 2. kategorie je k odstranění závad dostatečná doba dvou týdnů počínaje od doby diagnostiky závady. V případě Závad 1. kategorie se uplatní kritická reakční doba, která činí 48 (slovy: „čtyřicet osm“) hodin, během kterých musí specialisté Poskytovatele započít s diagnostikou závady a započít práce na jejím odstraňování. U Závad 1. kategorie se má za to, že k jejich odstranění je postačující doba 3 (slovy: „tři“) pracovní dny od okamžiku diagnostiky závady.



- 7.3. V případě, že k nahlášení jakékoli závady dojde v sobotu, v neděli nebo v český státní svátek, případně v pátek po 18. hodině večerní, počínají reakční doby podle odst. 7.2. tohoto článku VOP plynout až od 8:00 následujícího pracovního dne.
- 7.4. V případě, kdy je k odstranění závady zapotřebí využití vzdáleného přístupu k hardwarovému vybavení Zákazníka, jsou lhůty podle odst. 7.2. a 7.3. tohoto článku VOP dodrženy v případě, že zaměstnanci Poskytovatele započnou s odstraňováním závady prostřednictvím programu vzdáleného přístupu. V takovémto případě je Zákazník povinen umožnit Poskytovateli odstraňování závady pomocí vzdáleného přístupu, přičemž je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost. V opačném případě se Poskytovatel nedostává do prodlení s odstraňováním dané závady.
- 7.5. Lhůty k odstranění závad začínají běžet od řádného hlášení závady. Za řádné hlášení závady se považuje specifikované ohlášení závady Zákazníkem prostřednictvím Helpdesku.

## **8. Údržba**

- 8.1. Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby Údržby Informačního systému ELS. Rozsah služeb Údržby je stanoven v těchto VOP.
- 8.2. Odměna za poskytování služeb Údržby je zahrnuta v roční odměně za užívání Informačního systému ELS.
- 8.3. Poskytovatel je povinen promítat změny legislativy do Informačního systému ELS v mezidobí platnosti změn do nabytí jejich účinnosti. Změny je povinen Poskytovatel promítnout do Informačního systému ELS nejpozději ke dni účinnosti předpisů.

## **9. Další práva a povinnosti zákazníka**

- 9.1. Zákazník odpovídá za aktivní přístup a podporu ze své strany, bez nichž není možné Informační systém ELS a Cloud úspěšně provozovat. Zákazník je zejména povinen neprodleně informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na funkčnost Informačního systému ELS a Cloudu. Zákazník je dále povinen nahlásit Poskytovateli všechny bezpečnostní incidenty, které souvisejí se zařízeními, z nichž dochází k napojení ke Cloudu.
- 9.2. Zákazník je povinen zajistit si stabilní připojení k internetu, což je základní předpoklad pro bezproblémovou funkčnost Cloudu a poskytování Podpory a Údržby Informačního systému ELS.
- 9.3. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli náležitou součinnost v rámci plnění Poskytovatele dle Smlouvy a těchto VOP, a to v potřebné míře. V případě, že Zákazník neposkytne Poskytovateli náležitou součinnost, není Poskytovatel v prodlení s plněním jednotlivých povinností dle Smlouvy a těchto VOP. V případě neposkytnutí součinnosti Zákazníkem se veškeré lhůty prodlužují o dobu, po kterou Poskytovatel nebyl schopen plnit své povinnosti z důvodu neposkytnutí součinnosti Zákazníkem. Zákazník nemá v případě neposkytnutí součinnosti nárok na plnění Poskytovatele dle Smlouvy ve lhůtách ujednaných ve Smlouvě či těchto VOP, ale ve lhůtách zohledňující možnosti Poskytovatele, a to zejména personální.





- 9.4. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelé nenahrávali, nezasílali nebo jinak neukládali ne Cloud a do Informačního systému ELS obsah, který by mohl obsahovat softwarový virus nebo jiné soubory a programy, které by mohly zničit, poškozovat nebo limitovat funkcionality Informačního systému ELS či poškodit a limitovat Cloud jako celek. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelé nenahrávali na Cloud a do Informačního systému ELS obsah, jehož držení nebo šíření je v rozporu se zákonem, a dále obsah, jímž je nepovoleně zasahováno do autorského práva třetí osoby nebo je součástí kriminální činnosti.

## **10. Další práva a povinnosti Poskytovatele**

- 10.1. Poskytovatel se zavazuje plnit předmět Smlouvy s odbornou péčí, řádně, včas a v souladu se Smlouvou a těmito VOP.
- 10.2. Poskytovatel je povinen provádět veškeré úkony při poskytování služeb dle Smlouvy standardními způsoby. Standardními způsoby se rozumí postupy, jež jsou obvyklé při plnění obdobných plnění Poskytovatelem. V případě, že vznikne potřeba poskytnout služby nestandardním způsobem, je Poskytovatel povinen vyžádat si k takovému postupu souhlas Zákazníka. Neudělí-li Zákazník k nestandardnímu postupu souhlas, neodpovídá Poskytovatel za škodu, která vznikne v důsledku toho, že se nepostupovalo nestandardním způsobem. Udělí-li Zákazník Poskytovateli souhlas k nestandardnímu postupu, je Poskytovatel oprávněn tento nestandardní postup vyúčtovat ve formě hodinové odměny stanovené v Ceníku.
- 10.3. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání Smlouvy bude jednat v souladu s platnou legislativou v oblasti kybernetické bezpečnosti a ochrany osobních údajů. Zavazuje se zejména k tomu, že nebude cíleně přistupovat k žádným osobním údajům, které jsou v jím spravovaných systémech umístěny, pokud k tomuto nedostane svolení od Zákazníka. Pokud už by nahodile Poskytovatel či některý z jeho specialistů na osobní údaje v systému umístěné narazil, pak se zavazuje neprodleně ukončit činnost, která k tomu vedla, a provést ji jiným způsobem, který nebude zahrnovat přístup k osobním údajům. Pokud zde jiná možnost není, pak je Poskytovatel povinen vyžádat si souhlas Zákazníka s tím, že bude nutné pracovat s osobními údaji fyzických osob. Pokud tento souhlas není udělen, pak Poskytovatel neodpovídá za to, že nebude možné Podporu a Údržbu v tomto rozsahu provádět. Pokud Poskytovatel či jeho specialisté nahodile získají přístup k osobním údajům fyzických osob, pak je jejich povinností zachovávat o těchto osobních údajích mlčenlivost a pokud byly tyto údaje uloženy kdekoli mimo systém Zákazníka, pak tyto osobní údaje neprodleně zničit.

## **11. Odpovědnost**

- 11.1. Poskytovatel a Zákazník neodpovídají za škody způsobené druhé smluvní straně zásahem vyšší moci. Za zásah vyšší moci se rozumí zejména válečný stav, přírodní katastrofy, pandemie apod.
- 11.2. Poskytovatel a Zákazník neodpovídají za prodlení, které bylo způsobeno v důsledku jednání druhé smluvní strany. Poskytovatel a Zákazník současně neodpovídají za prodlení vzniklé v důsledku okolností vyvstalých proti jejich vůli, kterým nemohli zabránit, a jejichž vznik nemohli při užití náležité péče předpokládat. Odpovědnost Poskytovatele a Zákazníka není vyloučena v případech, kdy daná smluvní strana již byla v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy.
- 11.3. Zákazník nese plnou odpovědnost za používání Informačního systému ELS Uživateli a za akce provedené těmito Uživateli. Zákazník je povinen zajistit, aby se Uživatelé řídili těmito VOP,



Smlouvou a dostupnou dokumentací poskytnutou Poskytovatelem (zejména Produktovým listem).

## **12. Sankce**

12.1. V případě porušení kteréhokoli ustanovení článku 4. těchto VOP Zákazníkem či Uživatelem je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 150.000 Kč (slovy: jedno sto padesát tisíc korun českých). Vznik povinnosti zaplatit tuto smluvní pokutu je oddělenou odpovědností od náhrady škody způsobené v souvislosti s porušením daných povinností, a také od bezdůvodného obohacení.

## **13. Platební podmínky**

13.1. Veškeré faktury-daňové doklady musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem. Splatnost každé jednotlivé faktury-daňového dokladu je 14 (slovy: „čtrnáct“) kalendářních dnů.

13.2. Faktury-daňové doklady, budou Zákazníkem Poskytovateli hrazeny bezhotovostním převodem, a to na bankovní účet uvedený na této faktuře-daňovém dokladu. Toto ustanovení se neuplatní v případě první platby za užívání Informačního systému ELS, a to za předpokladu, že Zákazník provádí platbu platební kartou prostřednictvím platební brány.

13.3. Veškeré faktury-daňové doklady vystavené Poskytovatelem na základě Smlouvy jsou uhrazeny okamžikem připsání částky uvedené na faktuře-daňovém dokladu na účet Poskytovatele.

## **14. Ochrana osobních údajů**

14.1. Ze strany Poskytovatele mohou být zpracovávány osobní údaje, které byly importovány či vloženy do Informačního systému ELS, a to však vždy pouze za účelem plnění Smlouvy.

14.2. V případě potřeby mohou být Poskytovatelem zpracovávány následující typy osobních údajů subjektů údajů:

14.2.1. Identifikační údaje: Jméno, Příjmení, Titul, Oslovení, datum narození, akademický titul apod.;

14.2.2. Adresní údaje a kontaktní údaje: Bydliště, Kontaktní adresa, Telefon, e-mail apod.;

14.2.3. Údaje o smluvním vztahu, výše plateb, údaje o výši záloh, výše případné smluvní pokuty, údaj o prodlení s úhradou případné smluvní pokuty, údaj o případné výši způsobené škody,

14.2.4. Bankovní údaje (číslo účtu)

14.3. Poskytovatelem mohou být v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy zpracovávány osobní údaje o následujících kategoriích subjektů údajů:

14.3.1. Zaměstnanci a jiní pracovníci Zákazníka;

14.3.2. Statutární a jiní zástupci Zákazníka;

14.3.3. Obchodní partneři Zákazníka;

14.3.4. Statutární a jiní zástupci partnerů Zákazníka;

14.4. Zpracování osobních údajů dle Smlouvy může probíhat pouze po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy. V případě ukončení Smlouvy mohou být osobní údaje zpracovávány po dobu 30 dní od ukončení Smlouvy.



- 14.5. Poskytovatel smí zpracovávat osobní údaje importované Zákazníkem do Informačního systému ELS pouze za účelem plnění Smlouvy a zpracovávat je jen dle doložených pokynů Zákazníka, a to včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci. V případě, že předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ukládá právo EU nebo České republiky, Poskytovatel musí Zákazníka informovat o tomto právním požadavku před daným zpracováním, a to vyjma případů, kdy by toto právní předpisy zakazovaly z důvodů veřejného zájmu.
- 14.6. Poskytovatel je povinen zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje importované Zákazníkem, resp. jednotlivými Uživateli, do Informačního systému ELS, zavázali k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 14.7. Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s článkem 32 Nařízení přijme veškerá potřebná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající riziku, a to s ohledem na stav techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu, a účelům, a dále k různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob.
- 14.8. Poskytovatel není oprávněn v rámci zpracování osobních údajů pro Zákazníka zapojit dalšího zpracovatele (ve smyslu Nařízení), a to bez předchozího konkrétního písemného povolení Zákazníka. V případě, že Poskytovatel zapojí do zpracování s předchozím konkrétním písemným souhlasem Zákazníka dalšího zpracovatele, musí být s tímto dalším zpracovatelem uzavřena písemná smlouva, jejímž obsahem bude závazek dalšího zpracovatele plnit stejné povinnosti ve vztahu ke zpracování osobních údajů a jejich ochraně, jaké jsou Poskytovateli stanoveny Nařízením. Takovýto další zpracovatel současně musí poskytnout náležité záruky, že přijal dostatečná technická a organizační opatření, aby jím prováděné zpracování splňovalo požadavky Nařízení.
- 14.9. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že bude Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu se všemi povinnostmi souvisejícími se zabezpečením a ochranou osobních údajů, zejména dle čl. 32-36 Nařízení.
- 14.10. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje Zákazníkovi poskytnout veškeré informace a dokumenty potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti týkající se osobních údajů stanovené Smlouvou, těmito VOP a Nařízením.
- 14.11. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že Zákazníkovi umožní provedení auditu za účelem zjištění, zda jsou osobní údaje zpracovávány v souladu se Smlouvou, těmito VOP, Nařízením a právním řádem. Zákazník je oprávněn pověřit provedením auditu jiného auditora. Náklady na provedení takového auditu nese pouze Zákazník. Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o provedení auditu nejméně 30 kalendářních dní předem. Hrozí-li nebezpečí z prodlení, činí tato lhůta 14 kalendářních dnů. Zákazník je oprávněn provést audit jen a pouze v takovém rozsahu, který je potřebný pro doložení souladu zpracování osobních údajů s Nařízením. Poskytovatel je na základě Smlouvy povinen Zákazníkovi umožnit provedení auditu jen v potřebné míře, přičemž není povinen umožnit Zákazníkovi provedení auditu v rozsahu, který by ohrozil bezpečnost a systém ochrany osobních údajů. Poskytovatel je povinen umožnit Zákazníkovi provedení auditu pouze v rozsahu týkajícím se výlučně Zákazníka. V rámci provedení auditu nesmí být porušeno Nařízení.
- 14.12. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že bez zbytečného odkladu (nejpozději do 24 hodin od zjištění) na své náklady ohlásí Zákazníkovi jakýkoli případ porušení zabezpečení osobních údajů a poskytne Zákazníkovi popis daného případu, a to včetně kategorií a přibližného



rozsahu/množství dotčených dat, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů, popisu možných důsledků případu porušení, popisu přijatých nebo navrhovaných opatření a nápravných opatření, případně jiných prostředků ke zmírnění nepříznivých následků a jakékoli další informace, které si může vyžádat Zákazník, subjekt údajů nebo ÚOOÚ.

14.13. Pokud je to možné, je Poskytovatel povinen být Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění Zákazníkovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů a dalších povinností Zákazníka vyplývajících z Nařízení, a to bez zbytečného odkladu po vyzvání Zákazníkem, nejpozději však do 7 pracovních dnů.

## **15. Doručování**

15.1. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem bude realizována prostřednictvím elektronické komunikace, a to e-mailů. Pro komunikaci s Poskytovatelem budou e-maily Zákazníkem zasílány na e-mailovou adresu: info@ha-soft.cz, přičemž pro komunikaci se Zákazníkem budou e-maily Poskytovatelem zasílány na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou Zákazníkem v rámci poptávkového formuláře na E-shopu Poskytovatele dle článku 2 odst. 2. bodu 2.2.3. těchto VOP. Každá e-mailová zpráva se má za doručenou druhé Smluvní straně 3. (slovy: „třetím“) dnem jejího odeslání, nebude-li adresátem zprávy prokázáno, že tato byla doručena později.

15.2. Vyžaduje-li jakákoli písemnost či zpráva po některé ze Smluvních stran schválení, potvrzení či souhlas nebo stanovisko, nebude poskytnutí vyžadovaného jednání bez objektivní příčiny zdržováno nebo zpoždováno.

## **16. Postoupení a započtení**

16.1. Postoupení práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu druhé Smluvní strany je vyloučeno.

## **17. Ukončení Smlouvy**

17.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

17.2. Smlouva může být ukončena jen z důvodu definovaných v těchto VOP.

17.3. Smlouva může být kdykoli ukončena na základě písemné dohody Smluvních stran.

17.4. Smlouva může být ukončena taktéž neuhrazením ceny za užívání Informačního systému ELS na následující zúčtovací období dle článku 3 VOP. V případě, že Zákazník neuhradí Poskytovateli cenu za užívání Informačního systému ELS na další zúčtovací období (ve smyslu článku 3. odst. 3.2. těchto VOP), ukončuje se Smlouva k poslednímu dni aktuálního zúčtovacího období.

17.5. Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě prodlení Poskytovatele s provedením Implementace delším než 15 (slovy: „patnáct“) kalendářních dnů, za které Poskytovatel odpovídá. V takovémto případě je Zákazník povinen Poskytovatele na prodlení písemně upozornit a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k nápravě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: „deset“) kalendářních dnů.

**17.6. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět:**

- 17.6.1. bez udání důvodu s tím, že v takovémto případě Smlouva ukončuje k poslednímu dni zúčtovacího období, za které již Zákazník uhradil Poskytovateli cenu za užívání Informačního systému ELS,
- 17.6.2. pokud Zákazník opakovaně jedná v rozporu s dostupnou dokumentací (např. produktovým listem) nebo se Smlouvou či těmito VOP, a to přesto, že na to byl Poskytovatelem alespoň jednou upozorněn. V takovémto případě má právo Poskytovatel Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby.

**17.7. Zákazník může Smlouvu vypovědět:**

- 17.7.1. bez udání důvodu s tím, že v takovémto případě Smlouva ukončuje k poslednímu dni zúčtovacího období, za které již Zákazník uhradil Poskytovateli cenu za užívání Informačního systému ELS,
- 17.7.2. v případě podstatného porušování Smlouvy Poskytovatelem, zejména v případě porušení lhůt pro odstraňování závad dle článku 7 těchto VOP o dobu delší než 30 kalendářních dnů, nebo v případě porušení lhůt dle odst. 6.2. článku 6 těchto VOP o dobu delší než 7 kalendářních dnů, a to přesto, že na možnost výpovědi Smlouvy byl Poskytovatelem alespoň jednou upozorněn a ve lhůtě 3 kalendářních dnů nebyla sjednána náprava, to bez výpovědní doby.

17.8. Po Ukončení Smlouvy Poskytovatel zajistí, že Zákazník bude mít přístup k veškerým datům, která byla Zákazníkem a jednotlivými Uživateli pořízena, zpracována, nebo uložena v průběhu používání Informačního systému ELS, a to tak, že po dobu 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů od ukončení Smlouvy bude Zákazníkovi, resp. jednotlivým Uživatelům, umožněno užívání Uživatelských účtů. V této lhůtě 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů je zákazník povinen provést export veškerých svých dat vnesených do Informačního systému ELS.

17.9. Zákazník bere na vědomí, že po uplynutí lhůty stanovené v odst. 17.8. tohoto článku VOP provede Poskytovatel deaktivaci Uživatelských účtů Zákazníka, přičemž budou nenávratně vymazána veškerá data, která byla Zákazníkem a jednotlivými Uživateli pořízena, zpracována, nebo uložena v průběhu používání Informačního systému ELS.

17.10. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy na základě výpovědi Poskytovatele, a to z důvodů uvedených v bodě 17.6.2 těchto VOP, neuplatní se odst. 17.8. těchto VOP, přičemž Uživatelské účty Zákazníka budou deaktivovány ke dni ukončení Smlouvy. V takovémto případě provede Poskytovatel ve lhůtě 30 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy export dat Zákazníka ve formátu [doplnit], přičemž Zákazníkovi takto exportovaná data poskytne prostřednictvím Cloudu Poskytovatele. O vytvoření exportu informuje Poskytovatel e-mailem Zákazníka. Po zaslání informace o exportu dat Zákazníkovi běží lhůta 10 (slovy: deset) kalendářních dnů, v rámci které může Zákazník vytknout vady a odchylky v datech. V případě oprávněných výtek Zákazníka Poskytovatel vady a odchylky odstraní a provede opravený export dat.

17.11. Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi službu datového depozitáře.

17.12. Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi převodníky, ani nástroje pro jiná softwarová řešení.

**18. Řešení sporů a volba práva**

- 18.1. V případě vzniku jakéhokoli sporu týkajícího se plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP, a to kteroukoli Smluvní stranou, vyvinou obě Smluvní strany náležitou snahu, aby byl předmětný spor vyřešen interně mezi oběma Smluvními stranami, a to prostřednictvím jednání statutárních zástupců Smluvních stran, nebo prostřednictvím jiných oprávněných zástupců.
- 18.2. Právní vztahy založené Smlouvou, resp. práva a povinnosti ze Smlouvy, stejně tak i právní vztahy ze souvisejícího zajištění, se řídí výhradně českým právem a českým právním řádem.
- 18.3. Spory vznikající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky. Místně příslušným soudem pro rozhodování takovýchto sporů je Městský soud v Brně.

**19. Změna VOP**

- 19.1. Poskytovatel může tyto VOP jednostranně měnit. Jakákoli změna VOP se stává účinnou vůči Zákazníkovi až prvním dnem zúčtovacího období následujícího po zúčtovacím období, v rámci kterého ke změně VOP došlo. V případě, že Zákazník se změnou VOP nesouhlasí, může využít svého práva neuhradit cenu za užívání Informačního systému ELS pro následující zúčtovací období, v důsledku čehož dojde k ukončení Smlouvy. Pokud Zákazník i přes oznámenou změnu VOP uhradí cenu za užívání Informačního systému ELS pro následující zúčtovací období, je vůči Zákazníkovi změna VOP účinná.
- 19.2. Poskytovatel je oprávněn změnit Ceník, přičemž pro změnu Ceníku se uplatní úprava obsažená v odst. 19.1. tohoto článku VOP.
- 19.3. Poskytovatel může jednostranně měnit Produktový list. Obvyklá změna zahrnuje rozšíření služeb, přičemž taková změna nezakládá žádné právo Zákazníka. Pokud by Poskytovatel změnou dle tohoto odstavce rozsah služeb omezoval, Zákazník má stejná práva a povinnosti jako v případě změny VOP dle odst. 19.1. tohoto článku VOP.

**20. Závěrečná ustanovení**

- 20.1. Zákazník a Poskytovatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost ohledně zpracovávaných osobních údajů, bezpečnostních opatřeních a veškerých dalších informací, které se dozvěděly za trvání smluvního vztahu dle Smlouvy, a ve stejné šíři jsou povinni zavázat své zaměstnance nebo jiné osoby v obdobném postavení. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po ukončení Smlouvy.
- 20.2. Zákazník uzavřením Smlouvy prohlašuje, že je podnikatelem a uzavírá Smlouvu při svém podnikání.
- 20.3. Je-li nebo stane-li se kterékoli z ujednání Smlouvy či VOP (nebo jeho část), neúčinným, neplatným, nevynutitelným či neproveditelným, jsou Smluvní strany povinny nahradit dodatkem ke Smlouvě neúčinná, neplatná, nevynutitelná nebo neproveditelná ujednání jinými účinnými, platnými, vynutitelnými či proveditelnými ustanoveními, která se z hlediska smyslu a účelu blíží původním ujednáním do té míry, že lze rozumně předpokládat, že by smluvní strany uzavřely Smlouvu i v tomto znění. Pokud by nebylo možné takové ujednání nalézt, nemění neúčinnost, neplatnost, nevynutitelnost či neproveditelnost jednoho či více





ujednání platnost Smlouvy nebo VOP jako celku, leda že by neúčinná, neplatná, nevynutitelná nebo neproveditelná ustanovení měla pro Smlouvu tak podstatný význam, že lze rozumně předpokládat, že by Smluvní strany Smlouvu bez ujednání neuzavřely. Podobná úprava platí také pro existenci mezery v ujednání.

20.4. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.7.2023