

Obchodní podmínky cloudových služeb a souvisejících služeb v oblasti programových řešení (dále jen „Obchodní podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost Konica Minolta Business Solutions Czech, spol. s r.o., IČO: 00176150, se sídlem Žarošická 4395/13, Židenice, 628 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp.zn. C 21999 vydává tyto Obchodní podmínky cloudových služeb a souvisejících služeb v oblasti programových řešení, které určují část obsahu Smlouvy, k níž jsou připojeni
- 1.2. Obchodní podmínky vymezují práva a povinnosti smluvních stran a další všeobecné podmínky, kterým bude podřízen každý jednotlivý smluvní vztah mezi Dodavatelem a Odběratelem týkající se poskytování Plnění.
- 1.3. Odběratel svým podpisem na Smlouvě vyjadřuje svůj výslovný a bezvýhradný souhlas s těmito Obchodními podmínkami a zároveň závazek plnit veškeré povinnosti, které mu tyto Obchodní podmínky ukládají.

2. Vymezení pojmů

Význam slov uvozených velkým písmenem má význam uvedený níže:

- Databáze:** je softwarová databáze produktů třetích osob nebo Plnění a veškeré údaje, které do nich vložil Odběratel a/nebo jeho zaměstnanci a dodavatelé.
- Důvěrné informace:** jsou veškeré podstatné, neveřejné informace související s podnikáním nebo výrobou strany, v písemné či ústní podobě, bez ohledu na to, zda jsou označeny jako důvěrné, či nikoli, které byly sděleny nebo zpřístupněny druhé straně, přímo či nepřímo, prostřednictvím jakýchkoli prostředků komunikace nebo pozorování. Důvěrné informace zahrnují také osobní údaje zpracovávané stranami na základě Smlouvy a obchodní tajemství. Důvěrné informace dále zahrnují informace sdílené mezi stranami před datem účinnosti Smlouvy, pokud by byly jinak považovány za Důvěrné informace v souladu s touto definicí.
- Incident:** Vada funkčnosti Plnění nebo Produktů Microsoft, která nebyla způsobena Odběratelem.
- Infrastruktura:** Je soubor hardwarových zařízení a softwarových prostředků, na kterých běží Produkty třetích stran a Plnění, a ve kterých se ukládá obsah Databází, zejména servery, switche, routery, firewally, datová úložiště apod.
- Kontaktní osoba:** Je osoba určená Odběratelem jako osoba se zvláštním oprávněním v souvislosti se zasláním objednávek a zároveň osoba jmenovaná Dodavatelem i Odběratelem jako osoba odpovědná za kontakt s druhou stranou a zajištění součinnosti pracovníků Odběratele a Dodavatele. Každá strana jmenuje své Kontaktní osoby ve Smlouvě, které mohou být různé pro různé Smlouvy.
- Smlouva:** Je smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem za účelem poskytnutí konkrétního Plnění, ke které jsou připojeny tyto Obchodní podmínky.
- Plnění:** představuje předmět Smlouvy který má Dodavatel poskytnout Odběrateli na základě Smlouvy. Demonstrativní výčet Plnění je uveden v Příloze 1, Plnění však může představovat i jiná plnění v oblasti software. Jednotlivá plnění jsou definována ve Smlouvě. Plnění, které není ve Smlouvě výslovně stanoveno, není předmětem závazků Dodavatele.
- Podlicence:** Jakékoliv zpřístupnění Plnění Odběratelem třetí osobě.
- Produkty třetích stran:** jsou softwarové produkty třetích stran nezbytné pro poskytování a užívání Plnění. Produkty třetích stran si zajišťuje a hradí Odběratel sám, přímo od třetích stran, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- Pracovní dny:** jsou dny v týdnu od pondělí do pátku kromě státních svátků vymezených v § 1 a § 2 českého zákona č. 245/2000 Sb.
- Pracovní doba:** je čas od 08:00 do 17:00 hod. SEČ v Pracovních dnech.
- Pracovní stanice:** je každý jednotlivý server, PC nebo mobilní zařízení včetně tabletu.
- Předplatné:** je cena za využívání periodických Produktů Microsoft která se hradí za určené období předem.
- Požadavek:** je požadavek o poskytnutí konkrétního Plnění.
- Produkty Microsoft:** jsou Produkty třetích stran, kdy takovou stranou je společnost Microsoft
- Reakční lhůta:** je čas, za který je Dodavatel povinen reagovat na Požadavek. Reakční lhůta plyne pouze během Pracovní doby.

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1. Smlouva musí být uzavřena písemně a musí obsahovat minimálně:
 - a) název Plnění;
 - b) termíny poskytnutí Plnění;
 - c) určení ceny každého Plnění;
 - d) seznam Kontaktních osob, včetně uvedení jména, funkce, e-mailové adresy, a telefonního čísla;
 - e) datum uzavření Smlouvy.

4. Předmět Smlouvy

- 4.1. Poskytovatel poskytne Objednateli Plnění na základě Smlouvy a těchto Obchodních podmínek, a Odběratel je přijme a zaplatí za ně Dodavateli cenu sjednanou ve Smlouvě.
 - 4.2. Po dokončení Plnění k němu Dodavatel umožní Odběrateli přístup, a oznámí mu, že je Plnění dostupné, či ho dle povahy Plnění seznámí s výsledkem Plnění. Tímto jsou splněny termíny pro poskytnutí Plnění, které si Strany sjednaly.
- 5. Změna Předmětu smlouvy (Požadavek)**
- 5.1. Předmět Smlouvy může být měněn na základě Požadavku. Požadavek může zadat pouze Kontaktní osoba Odběratele a to emailem nebo telefonicky.
 - 5.2. Dodavatel Požadavek potvrdí vždy písemně emailem, včetně změny ceny, pokud k ní na základě Požadavku dojde.
 - 5.3. Pokud jakýkoli Požadavek neobsahuje dostatečné informace k tomu, aby jej mohl Dodavatel plně vyřídit, je oprávněn si od Odběratele vyžádat další doplňující informace, dokumenty nebo jiné materiály či jednání. Čas k vyřízení Požadavku bude pozastaven, dokud Dodavatel nezíská od Odběratele veškeré informace potřebné k vyřízení Požadavku.
 - 5.4. Bude-li Požadavek na poskytnutí Plnění naplňovat povahu jiného Plnění, než jakou Odběratel uvádí, je Dodavatel oprávněn Požadavek změnit tak, aby odpovídala své skutečné povaze. Dodavatel je povinen o této skutečnosti Odběratele informovat.
 - 5.5. Bude-li Požadavek na poskytnutí Plnění naplňovat povahu služby, která není předmětem Smlouvy, je potřeba takový požadavek potvrdit Smlouvou.

6. Cena

Plnění

- 6.1. Strany si ve Smlouvě sjednají jeden nebo více z následujících režimů určení ceny za Plnění:
 - a) **Jednorázové Plnění,**
kdy Odběratel zaplatí Dodavateli cenu sjednanou ve Smlouvě.
 - b) **Periodické Plnění – paušální,**
kdy Odběratel zaplatí Dodavateli cenu za každé smlouvené období (např. kalendářní měsíc), kdy byla služba poskytnuta a to předem.
 - c) **Periodické Plnění – dle reálné spotřeby,**
kdy Odběratel zaplatí Dodavateli cenu dle objemu odpovídajícího reálné spotřebovanému množství, za každý měsíc, kdy došlo k čerpání takové služby a to zpětně.
 - 6.2. Cena nezahrnuje výdaje nad rámec běžných provozních nákladů Dodavatele, např. výdaje na překlad, cestovní výdaje nebo výdaje na ubytování, pokud budou nezbytné v souvislosti s poskytováním Plnění. V případě, že takové náklady mají vzniknout, vyžádá si Dodavatel souhlas Odběratele s těmito náklady. Dokud Odběratel neudělí souhlas s náklady, bude lhůta pro vyřízení takové záležitosti zastavena, Dodavatel nebude v prodloužení lhůty pro vyřízení se prodloužit o dobu, která uplyne, než Odběratel souhlas udělí nebo se dohodne s Dodavatelem na jiném způsobu realizace.
- Předplatné**
- 6.3. Délka Předplatného činí obvykle 12 měsíců a je uvedena ve Smlouvě. Předplatné na 12 měsíců je realizováno prostřednictvím předpisu plateb na každý z následujících 12 měsíců. Po dobu trvání Předplatného není možné měnit množství služeb, které jsou předmětem Předplatného. Změnu je možné provést výhradně k ročnímu výročí Předplatného ve smyslu odst. 6.4.
 - 6.4. Po uplynutí 1 roku (365 dnů) od prvního objednání daného typu Předplatného nastává roční výročí obnovy u společnosti Microsoft. Cena pro období následujícího roku za roční Předplatné může být upravena podle cenové a licenční politiky společnosti Microsoft.
 - 6.5. V průběhu trvání smlouvy může dojít na základě dohody stran ke konverzi měny (CZK/EUR), v níž dochází k platbě ceny za Poskytované Plnění. Má se za to, že pokud Odběratel uhradí cenu dle faktury, na níž je již obsažena cena v konvertované měně, s konverzí měny souhlasí. Výše částky v konvertované měně bude odpovídat aktuálnímu kurzu ke dni vystavení faktury.
 - 6.6. V případě, že dojde ke změně kurzu CZK za EUR, má Dodavatel právo jednorázově změnit cenu za Předplatné tak, aby nová cena Předplatného odpovídala aktuálnímu kurzu CZK/EUR.
- 7. Platební podmínky**
- 7.1. Žádná cena, uvedená Poskytovatelem ve Smlouvě, nabídce, on-line nebo v jakémkoliv komunikaci nezahrnuje daň z přidané hodnoty, není-li u částky výslovně uvedeno jinak.
 - 7.2. Odběratel je povinen platit cenu za Poskytované Plnění, včetně Předplatného, dle Smlouvy a to na základě doručených faktur. Společně s cenou vyúčtuje Dodavatel Odběrateli daň z přidané hodnoty podle příslušných právních předpisů.
 - 7.3. Není-li výslovně ujednáno odlišně, splatnost faktury činí 10 dní ode dne vystavení; uhrazením se rozumí připsání fakturované částky na účet Dodavatele.
 - 7.4. Odběratel je povinen hradit dohodnuté platby tak, aby v den splatnosti byly k dispozici na účtu Dodavatele. Bankovní spojení je uvedeno ve smlouvě. Odběratel je povinen platby identifikovat variabilním symbolem, který je uveden ve faktuře.
 - 7.5. Faktura bude v případě režimu *Periodické Plnění – dle reálné spotřeby* obsahovat také pomocný výkaz, v němž bude uveden seznam spotřeby za účelem poskytnutí Plnění a času stráveného Dodavatelem při plnění těchto úkolů. Tento pomocný časový výkaz může být odeslán i samostatně v jiné elektronické zprávě.
 - 7.6. Odběratel souhlasí, aby veškeré faktury byly zaslány elektronicky na e-mailovou adresu určenou Odběratelem ve Smlouvě.
 - 7.7. Odběratel je povinen neodkladně Dodavateli oznámit každou skutečnost, která by mohla ohrozit jeho schopnost plnit závazky z této smlouvy (konkurs, vyrovnání, likvidace atd.).
 - 7.8. Je-li Odběratel v prodloužení s placením jakékoli oprávněné Dodavatelem vyfakturované částky, Dodavatel je oprávněn pozastavit poskytování jakéhokoliv (i s platbou nesouvisejícího) Plnění nebo zneemožnit Odběrateli přístup do Plnění až do doby, kdy je celá částka řádně uhrazena. Dodavatel nenes odpovědnost za jakoukoliv újmu, která Odběrateli vznikne v důsledku zneemožnění přístupu do Plnění podle tohoto odstavce.
 - 7.9. Prodloužení s úhradou plateb podle této smlouvy se považuje za závažné porušení smluvních podmínek.
 - 7.10. Dodavatel má právo na náhradu škody způsobenou prodloužením Odběratele s úhradou jakékoliv platby
 - 7.11. Pro případ prodloužení s úhradou jakékoliv platby sjednávají strany úroky z prodloužení ve výši 0,5 % dlužné částky za každý i započatý den prodloužení. Úrok z prodloužení je splatný v době do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy k jejich úhradě.
- 8. Práva a povinnosti Odběratele**
- 8.1. Odběratel je povinen v souvislosti s poskytováním Plněním užívat pouze takové výrobky, materiály, služby, data, informace a zařízení, která odpovídají platným právním předpisům a zároveň je povinen tyto předpisy vždy dodržovat; porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
 - 8.2. Odběratel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Dodavatele o všech skutečnostech a okolnostech, které mají nebo mohou mít dopad na poskytování Plnění



- a o případných změnách těchto skutečností.
- 8.3. Odběratel je povinen dodržovat příslušné pokyny dané Dodavatelem a počínat si tak, aby Dodavatelé ani třetí osobám nevznikla jeho jednáním újma spočívající zejména v zásahu do práv duševního vlastnictví.
- 8.4. Odběratel je povinen spolupracovat s Dodavatelem a poskytovat mu maximální součinnost tak, aby Dodavatel mohl řádně a včas plnit své závazky ze Smlouvy, zejména je povinen poskytnout nebo zajistit:
- a) přesné informace a dokumenty, které si Dodavatel vyzádal za účelem poskytování Plnění,
 - b) dostupnost, účast a aktivní spolupráci kvalifikovaných pracovníků Odběratele, kteří mají dostatečné znalosti prostředí Odběratele. Za koordinaci a zajištění spolupráce a součinnosti odpovídají Kontaktní osoby stran,
 - c) přístup k provoznímu i testovacímu prostředí, jak na dálku, tak na místě (fyzicky), včetně přístupu k Pracovním stanicím a do prostor, kde jsou umístěny, přístupu k Databázím apod.,
 - d) po celou dobu využívání Plnění Odběratelem oprávnění pro role stanovené v jednotlivých Smlouvách.
- 8.5. V případě prodloužení Odběratele s doručení informací nebo poskytnutím součinnosti nelze tuto skutečnost přičítat Dodavatelé. Veškeré lhůty, které si Strany sjednaly, se prodlužují o lhůtu, po kterou Dodavatel čekal na informaci nebo součinnost Odběratele.
- 8.6. Odběratel je povinen zajistit, aby jeho uživatelé Plnění a Produktů třetích stran uchovávali přístupové údaje k uživatelským účtům do Plnění v tajnosti a chránili je před zpřístupněním, zveřejněním a/nebo zneužitím ze strany třetích stran, které nejsou uživateli Odběratele, a aby Odběratel bezodkladně ohlásil ztrátu přístupových údajů a/nebo podezření na jejich odcizení nebo zneužití. Pokud uživatel ztratí své přihlašovací údaje nebo bude mít podezření, že mohly být odcizeny nebo zneužity, je Odběratel povinen na vlastní odpovědnost ihned zakročit, například požádat Dodavatele o zablokování těchto přihlašovacích údajů. Odběratel nese odpovědnost za újmu, která vznikne porušením této povinnosti jemu nebo jeho uživatelem.
- 9. Práva a povinnosti Dodavatele**
- 9.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat veškerá Plnění v souladu s přiměřenými obchodními standardy a v kvalitě, která je v daném odvětví obvyklá.
- 9.2. Dodavatel je oprávněn poskytovat Plnění prostřednictvím svých subdodavatelů, pokud jsou vázání povinností jednat s péčí a dodržovat mlčenlivost ve stejném rozsahu jako Dodavatel.
- 9.3. Dodavatel je oprávněn umístit obchodní firmu, logo, ochrannou známku či jakékoli jiné obchodní označení Odběratele na svých internetových stránkách v sekci referencí a užívat je jako referenci ve všech svých marketingových materiálech. Dodavatel je povinen dbát na dobré jméno Odběratele.
- 9.4. Dodavatel je oprávněn dočasně vzejmout nebo pozastavit poskytování Plnění, pokud je takový krok nezbytný k zamezení vzniku nebo omezení škod, jakož i v případě výskytu bezpečnostního incidentu či protiprávního jednání ze strany Odběratele. Takovéto opatření je Dodavatel oprávněn uplatnit s okamžitou účinností, bez předchozího oznámení Odběratel, ale je povinen jej o takto provedeném opatření bez zbytečného odkladu informovat. Dodavatel není v takovémto případě v prodloužení s plněním svých povinností dle Smlouvy.
- 9.5. Odběratel si je vědom skutečnosti, že opatřeními uvedenými výše není dotčen nárok Dodavatele na náhradu škody v této souvislosti vzniklé ani nárok na odstoupení od Smlouvy.
- 9.6. Dodavatel je dále oprávněn pozastavit poskytování Služeb v případech uvedených v právních předpisech, jakož i v případech Vyšší moci, aniž by nesl odpovědnost za takové pozastavení poskytování Plnění.
- 10. Podmínky užívání Plnění a Produktů třetích stran**
- 10.1. Odběratel prohlašuje, že je oprávněným držitelem platné licence k Produktům třetích stran. Odběratel nese veškerou odpovědnost za újmu způsobenou Dodavatelé nebo jakýmkoli třetí osobám, pokud se prohlášení Odběratele dle tohoto odstavce ukáží jako nepravdivá.
- 10.2. Dodavatel prohlašuje, že disponuje oprávněním udělit Odběratel platnou licenci k Plnění v rozsahu specifikovaném v tomto článku.
- 10.3. Pro řádné užívání Plnění je Odběratel povinen mít ve svém provozním prostředí legální a funkční Produkty třetích stran, a je povinen je pravidelně aktualizovat v souladu s aktuálními systémovými požadavky Dodavatele pro konkrétní Plnění po celou dobu trvání Smlouvy ve vztahem k tomuto Plnění. Odběratel je dále povinen zajistit, aby jeho provozní prostředí splňovalo aktuální systémové požadavky po celou dobu využívání Plnění. Dodavatel nenes odpovědnost za případnou ztrátu schopnosti provozního prostředí Odběratele provozovat Plnění bez vad či jiných problémů, pokud Odběratel tyto povinnosti nedodrží.
- 10.4. Odběratel za žádných okolností není oprávněn Plnění nebo jeho části distribuovat, pronajímat, půjčovat, prodat ani zveřejňovat. Odběratel nesmí umožnit třetím stranám přístup do Plnění, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.
- 10.5. Dodavatel je oprávněn Plnění průběžně upravovat a měnit za účelem prevence vzniku problémů v Plnění či jeho interakci s Produkty třetích stran. Dodavatel není povinen o takových změnách a úpravách informovat Odběratele, nemění-li zásadním způsobem sjednané vlastnosti Plnění.
- 10.6. Dodavatel je oprávněn přistupovat k údajům v Databázích. Odběratel bere na vědomí, že veškeré údaje v Databázích jsou ukládány v Infrastruktuře zajišťované společností Microsoft, jinými dodavateli Produktů třetích stran nebo v Infrastruktuře Odběratele. Odběratel je povinen zajistit, že veškeré údaje v Databázích budou vždy zálohovány a chráněny dostatečnými prostředky proti neoprávněnému přístupu, změně, ztrátě nebo zničení. Dodavatel údaje v Databázích nezalohuje a neodpovídá za jejich integritu, ztrátu či poškození.
- 10.7. Dodavatel je oprávněn přerušit provoz Plnění a Produktů třetích stran, bude-li to nezbytné pro aktualizaci nebo vylepšení Plnění, za podmínky, že přerušeni proběhne v době od 18:00 do 6:00 hodin CET. Dodavatel Odběratel plánuované přerušování provozu Plnění oznámí předem.
- 11. Duševní vlastnictví**
- 11.1. Smluvní strany tímto sjednávají, že veškerá data Odběratele, která budou v rámci poskytování Služeb zpracovávána, používána, přenášena, ukládána či uchovávána u Dodavatele zůstávají ve vlastnictví Odběratele.
- 11.2. Dodavatel uděluje Odběratel nevyhradní, nepřevoditelnou a územně neomezenou licenci k užívání Plnění. Není-li Plnění v konkrétním případě chráněno právem duševního
- vlastnictví, k němuž lze udělit licenci, použijí se ustanovení tohoto článku obdobně i pro takové Plnění. Odběratel nesmí Plnění užívat způsobem, který by mohl představovat konkurenční jednání vůči Dodavatelé (např. nesmí Plnění dále prodávat), ani způsobem, který by mohl Dodavatele jakkoliv poškodit.
- 11.3. Strany si mohou ujednat, že licence k užívání Plnění je množstevně omezená na počet uživatelských účtů sjednaných ve Smlouvě. Odběratel je v takovém případě povinen na své náklady zajistit odpovídající počet licencí k Produktům třetích stran pro řádné fungování Plnění.
- 11.4. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, licence k Plnění se uděluje na dobu trvání majetkových autorských práv.
- 11.5. Zdrojové kódy a pracovní postupy na straně Dodavatele pro zajištění Plnění nebudou Odběratel poskytnuty.
- 11.6. Odběratel není oprávněn provádět zpětné inženýrství Plnění, dekompileovat je, demontovat či se jakýmkoli jiným způsobem pokoušet získat zdrojový kód těchto Plnění. Odběratel dále není oprávněn tato Plnění žádným způsobem překládat, zpracovávat, měnit či upravovat. Odběratel je však oprávněn propojit Plnění s jiným softwarem (add-ons) nebo jej použít k vytvoření odvozených děl, a to za účelem zajištění aktualizace, údržby, podpory a dalšího vývoje či rozvoje Plnění. Odběratel je oprávněn tak činit pouze pro vlastní potřebu.
- 11.7. Odběratel se zavazuje nevyužívat Plnění, které zahrnuje produkty společnosti Microsoft v oblastech, které lze označit za „High Risk Use“. Jedná se zejména o oblasti, kde selhání může ohrozit životy lidí, přivodit jejich zranění, poškodit životní prostředí apod.
- 11.8. Odběratel má právo udělit podlicenci k užívání Plnění třetí straně pouze za účelem poskytování aktualizací, údržby, podpory, dalšímu rozvoji a vývoji Plnění pro vlastní potřebu Odběratele, a to za předpokladu, že třetí stranu zaváže k dodržování veškerých zákazů a omezení vyplývajících z licenčních ujednání v tomto článku a licenčních ujednání Produktů třetích stran. Odběratel odpovídá za jakékoliv porušení licenčních ujednání, kterých by se Odběratel podlicence dopustil.
- 11.9. Licenční poplatek za každé Plnění je zahrnut v ceně takového Plnění, nesjednají-li si Strany jinak.
- 12. Obchodní podmínky pro Produkty Microsoft**
- 12.1. Obchodní podmínky užívání Produktů Microsoft se řídí pravidly společnosti Microsoft:
- Microsoft Customer Agreement (MCA): <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>
 - Online Services Terms (OST): <https://www.microsoft.com/en-us/Licensing/product-licensing/products.aspx>
 - Service Level Agreements (SLA): <https://www.microsoft.com/en-us/Licensing/product-licensing/products.aspx>
- 12.2. Odběratel není oprávněn pronajímat, poskytovat na leasing, půjčovat, dále prodávat, převádět ani hostovat Plnění společnosti Microsoft či kteroukoli jejich součástí třetí osobám.
- 12.3. Odběratel není oprávněn užívat Plnění způsobem, který je zakázán zákonem, předpisem, vládním nařízením či vyhláškou.
- 12.4. Odběratel není oprávněn užívat Plnění k pokusu o získání neoprávněného přístupu k jakýmkoli Službám, datům, účtům či sítí, a to jakýmkoli způsobem, nebo k pokusu o jejich narušení.
- 12.5. Odběratel není oprávněn užívat Plnění k šíření spamu nebo malwaru.
- 12.6. Odběratel není oprávněn užívat Plnění způsobem, který by Službu mohl poškodit nebo který by mohl zhoršit možnosti jejího použití pro jiné uživatele.
- 12.7. Odběratel není oprávněn užívat Plnění pro aplikace s vysokým rizikem.
- 12.8. Odběratel bere na vědomí, že společnost Microsoft smí kdykoli změnit své produkty nebo uvést jejich nové verze. Taková změna může obnášet odstranění některých dříve dostupných funkcí.
- 12.9. Odběratel souhlasí s přerušением poskytování Plnění v případě, že pozastavení je vyzádané zákonnými požadavky, potřebami společnosti Microsoft nebo z důvodu porušení povinností Odběratele či Dodavatele.
- 12.10. Odběratel souhlasí se změnou cen za poskytování Plnění v případě, že dojde ke změně ceny za poskytování služeb ze strany společnosti Microsoft.
- 12.11. Odběratel souhlasí se zpracováním, resp. poskytováním osobních údajů Dodavatelé a společností Microsoft a dále společně poskytlým podporu při poskytování Služeb.
- 12.12. Odběratel souhlasí, že společnost Microsoft nenes odpovědnost za poskytování Plnění Odběratelům poté, co byl Dodavatel vyzván k ukončení poskytování Plnění, stejně jako v případě nevhodné kombinace poskytování Plnění s produkty jiných společností než je společnost Microsoft, změny Plnění provedené Dodavatelem či porušením obchodního tajemství Dodavatelem.
- 12.13. Odběratel není oprávněn vyzádat po Dodavatelé ani po společnosti Microsoft žádný úslyž zisk, dojde-li k porušení povinností na straně Dodavatelé či společnosti Microsoft, ale pouze náhradu skutečně vzniklé škody až do výše přijaté úplaty za období 1 roku zpětně.
- 12.14. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel a společnost Microsoft jsou oprávněny ukončit poskytování Služeb Odběratel, pokud se tak rozhodnou. V takové případě Dodavatel ukončí akceptaci objednávek Odběratele. Odběratel nevniká právo na náhradu jakékoli škody.
- 13. Vznik, trvání, ukončení smlouvy**
- 13.1. Doba trvání Smlouvy je uvedena ve Smlouvě.
- 13.2. Smlouva může být ukončena pouze jedním z následujících důvodů:
- (a) dohodou smluvních stran;
 - (b) výpovědí; Odběratel může Smlouvu výpovědět ke dni výročí obnovy Smlouvy. V takovém případě musí Odběratel doručit písemně Dodavatelé (poštou nebo emailem zasláním kontaktní osobě Dodavatele) výpověď, a to nejpozději do 30-ti dnů před výročním obnovy. Pokud se tak nestane, dojde automaticky k prodloužení trvání smlouvy na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - (c) odstoupením od Smlouvy z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo těchto Obchodních podmínkách;
 - (d) Smlouva na dobu určitou rovněž uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána. Kromě zákonem uvedených důvodů má Dodavatel právo odstoupit od smlouvy též, pokud Odběratel:
 - i. je v prodloužení s úhradou jakékoli platby (včetně splátkových nebo leasingových) delší než 30 dní
 - ii. závažným způsobem nebo opakovaně poruší ustanovení smlouvy, případně dalších příloh nebo dokumentů, na které se smlouva odvolává,
 - iii. při uzavírání smlouvy vědomě uvedl nepravdivé údaje o skutečnostech rozhodných

- pro její uzavření,
iv.vstoupil do likvidace, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení nebo byl u něho zahájen výkon rozhodnutí (exekuce).
- (f) Kterákoli ze Stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit v případě, že se druhá Strana očitne v insolvenčním řízení, bude jí hrozit úpadek nebo se očitne v úpadku nebo vstoupí do likvidace.
- (g) Kterákoli ze Stran je oprávněna Smlouvou s Dobou trvání na dobu neurčitou ukončit výpovědí bez udání důvodu. Výpověď musí být podána písemně. Výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Straně.
- Za podmínek zásahu vyšší moci je kterákoli ze Stran oprávněna tuto Smlouvou vypovědět, pokud událost vyšší moci brání druhé Straně plnit závazky vyplývající z této Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) po sobě jdoucích dnů. Výpověď musí být podána písemně a nabývá účinnosti v den doručení druhé Straně.
- 13.3. Účinky odstoupení od Smlouvy nastanou okamžikem doručení písemného projevu vůle vyjadřujícího odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká žádných nároků smluvní strany, která odstupuje, a dále nároků, z jejichž povahy plyne, že jejich platnost má trvat i po ukončení Smlouvy.
- 13.4. Pro případ ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou se Odběratel zavazuje převzít od Dodavatele veškeré záznamy, dokumentaci, data a jakékoli další informace týkající se Služeb, nebo dát Dodavateli pokyn k protokolárnímu záznamu určených písemností, s výjimkou dokumentů nebo jiných záznamů, jež zákon ukládá Dodavateli archivovat, nebo jsou či mohou být nezbytné pro splnění jakýchkoliv zákonných povinností Dodavatele.
- 13.5. V případě ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne ukončení Smlouvy, vyrovnat své vzájemné závazky a pohledávky vyplývající ze Smlouvy.
- 13.6. Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení poskytování Služeb ze strany Odběratele mají smluvní strany následující povinnosti:
- (a) zodpovědnosti Dodavatele:
- smazat/odstranit Odběratelova data v souladu s bezpečnostními procesy Dodavatele, a to nejpozději do 90-ti dnů od ukončení Smlouvy.
- (b) zodpovědnosti Odběratele:
- smazat/odstranit veškerá Odběratelova data a neprodleně informovat Dodavatele;
- 13.7. Odběratel může změnit Předplacení na 12 měsíců ke dni výročí obnovy Předplatného na jiný typ Frekvence plateb periodických služeb. V takovém případě musí Odběratel doručit písemně Dodavateli (poštou nebo emailem zaslaným kontaktní osobě Dodavatele) Požadavek na změnu Frekvence plateb periodických služeb, a to nejpozději do 30-ti dnů před výročním obnovou Předplatného. Pokud se tak nestane, dojde automaticky k prodloužení Předplatného.
- 13.8. Ukončení Smlouvy odstoupením musí být učiněno způsobem, kterým byla uzavřena smlouva (písemně, elektronicky) a je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Straně.
- 13.9. V případě odstoupení od Smlouvy se má za to, že bezdůvodně obohacení Odběratele odpovídá výši nákladů, které Dodavatel vynaložil na plnění Smlouvy do okamžiku odstoupení, navýšené o hodnotu majetkového prospěchu Odběratele z nedokončeného plnění, která přesahuje náklady.
- 13.10. Bez ohledu na důvod a způsob ukončení Smlouvy zůstávají práva a povinnosti sjednané v následujících článcích účinné i po ukončení Smlouvy: Licenční ujednání, Odpovědnost, Zpracování osobních údajů, Porušení smlouvy, Ukončení Smlouvy a Závěrečná ustanovení. Povinnost mlčenlivosti podle ve vztahu k Důvěrným informacím vyměněným mezi Stranami před ukončením Smlouvy bude trvat: i) pro Důvěrné informace, které představují obchodní tajemství, po dobu, po kterou si tyto Důvěrné informace zachovávají status obchodního tajemství podle rozhodného práva, a ii) pro ostatní Důvěrné informace po dobu 3 (tři) let od data ukončení Smlouvy.
- 14. Nároky z vadného plnění**
- 14.1. Odběratel je povinen zkontrolovat, zda bylo Plnění poskytnuto v souladu se Smlouvou, do 5 (pět) Pracovních dnů od poskytnutí Plnění.
- 14.2. Plnění má vadu jen tehdy, pokud nespĺňuje požadavky a nemá vlastnosti specifikované ve Smlouvě.
- 14.3. Má-li Plnění vadu, Odběratel ji písemně (i emailem) oznámí Dodavateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (pět) Pracovních dnů ode dne poskytnutí Plnění. Oznámení musí obsahovat podrobný popis vady nebo toho, jak k vadě dochází.
- 14.4. Dodavatel ověří, zda se vada vyskytla, a pokud ano, odstraní vadu bezplatně opravou.
- 14.5. Odběratel nebo osoba, které Odběratel poskytl Podlicenci, jakékoliv změny, úpravy či aktualizace Plnění, propojí-li Plnění s jiným software, nebo zasáhne-li jiným způsobem do Plnění, ztrácí Odběratel veškerá práva z vadného plnění.
- 15. Vymezení odpovědnosti**
- 15.1. Dodavatel neodpovídá Odběrateli za ušlý zisk, ztrátu investic, poškození dobrého jména, ztrátu oprávnění poskytování služeb či ztrátu dobré pověsti. Dodavatel rovněž neodpovídá za škody způsobené a/nebo požadované třetími stranami, či takové škody, jež vznikly v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání či pokynu Odběratele.
- 15.2. Dodavatel nese odpovědnost za ztrátu, poškození či únik dat či informací uložených v zařízeních Odběratele, pouze pokud k těmto došlo v důsledku zavinění Dodavatele.
- 15.3. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je výše náhrady škody dle bodů 15.1 a 15.2 limitována částkou ve výši odpovídající 3-násobku měsíční Ceny za Plnění.
- 15.4. Odběratel odpovídá za veškeré poplatky, náklady, výdaje, škody a nároky třetích stran, které vzniknou či vyplnou z užívání nebo přístupu Odběratele ke Službám v rozporu se Smlouvou, a to včetně neoprávněného užití přístupových zařízení poskytovaných Dodavatelem.
- 15.5. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, Dodavatel není vlastníkem Infrastruktury, na které je Plnění Provozováno. Dodavatel neodpovídá za výpadky Plnění v důsledku jakýchkoliv poruch či výpadku Infrastruktury
- 15.6. Výčet služeb uvedených v kapitole Základní vlastnosti služeb je pouze demonstrativní. Po dohodě obou stran může dojít k poskytnutí dalších služeb, ve Smlouvě nepopsaných. Obsah a účel takových služeb bude popsán v Požadavku, jež potvrdí obě strany.
- 15.7. Dodavatel nenes odpovědnost za žádné selhání Plnění či prodlení, pokud je způsobeno tím, že provozní prostředí nebo Produkty třetích stran nebyly legální nebo nebyly aktualizovány nebo vylepšeny v souladu s aktuálními systémovými požadavky Plnění.
- 15.8. Dodavatel nenes žádnou odpovědnost za:
- a) jakoukoli ztrátu způsobilosti provozního prostředí a/nebo Pracovních stanic Odběratele provozovat nové verze Plnění;
- b) nedostupnost či ztrátu dat, poškození dat nebo jiné škody v souvislosti s Databází,
- c) nedostupnost, prodlení nebo jiné problémy s Plněním způsobené nedostupností nebo problémy Produktů třetích stran nebo problémem na straně Odběratele nebo jeho dodavatelů služeb, případně na straně dodavatelů služeb Dodavatele.
- 15.9. Proveď-li Odběratel nebo osoba, které Odběratel poskytl podlicenci, jakékoliv změny, úpravy či aktualizace Plnění, propojí-li Plnění s jiným software, nebo zasáhne-li jiným způsobem do Plnění, nenes odpovědnost a okamžiku takového zásahu Dodavatel žádnou odpovědnost za újmu, která by mohla v souvislosti s užíváním Plnění vzniknout.
- 15.10. Odběratel je povinen dodržovat osvědčené postupy v oblasti zabezpečení Plnění a Produktů třetích stran doporučené Dodavatelem a dodavateli Produktů třetích stran. Odběratel nese veškerou odpovědnost za škodu způsobenou sobě, Dodavateli nebo třetími stranami v případě, že takové škodě bylo možno zabránit dodržováním osvědčených postupů.
- 15.11. Odběratel (jako odškodňující strana) odškodní Dodavatele a jeho zaměstnance (jako odškodněnou stranu) za všechny nároky, škodu či jinou újmu a další náklady (a to včetně nákladů na mimosoudní jednání, nákladů na řízení před správním orgánem či soudem, právní zastoupení atd.), které třetí strana uplatní proti Dodavateli z důvodu porušení závazků Odběratele vyplývajících ze Smlouvy, a to zejména:
- a) porušení licenčních ujednání v Odběratelem nebo osobou, které Odběratel poskytl podlicenci,
- b) porušení povinnosti mlčenlivosti Odběratelem nebo osobou, které Odběratel zpřístupnil Důvěrné informace,
- c) porušení povinnosti zabezpečit Plnění a Produkty třetích stran proti zneužití přístupu k nim
- Odběratel se v takovém případě zavazuje taktéž na vlastní náklady vést mimosoudní jednání se třetí stranou a bránit Dodavatele v případných soudních, rozhodčích či jiných řízeních.
- 15.12. V případě prodlení s úhradou jakékoli částky oprávněně fakturované Odběrateli Dodavatelem podle této Smlouvy je Odběratel povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % dlužné částky za každý započatý den prodlení. Trvá-li prodlení s platbou více než 30 Pracovních dnů, může Dodavatel přerušit poskytování Plnění, dokud neobdrží dlužnou částku a smluvní pokutu z prodlení v plné výši.
- 15.13. Pokud Odběratel nebo osoba, které Odběratel poskytl podlicenci, poruší jakoukoliv povinnost Odběratele, zejména zákaz konkurence, zákaz provádění zpětného inženýrství, zákaz udělovat podlicenci za jiným, než dovozeným účelem Odběratel uhradí Dodavateli smluvní pokutu ve výši 1/12 celkové hodnoty Plnění Smlouvy.
- 15.14. Uhrazením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčeno právo poškozené Strany na náhradu škody v plné výši.
- 15.15. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 10 pracovních dnů ode dne, kdy Strana, která smlouvou neporušila, uplatila svůj nárok.
- 15.16. Strany považují za případ vyšší moci veškeré nepředvídatelné okolnosti, které nemůže Strana přiměřeným způsobem ovládat, zejména živelné pohromy, embarga, stávky (včetně plánovaných stávek) a válku. V případě zásahu vyšší moci, který některé ze Stran zabrání plnit závazky podle Smlouvy, oznámí Strana tuto skutečnost bez zbytečného odkladu druhé Straně s uvedením doby, během které nemůže plnit své povinnosti. Událostmi vyšší moci nejsou dotčeny platební závazky Stran.
- 15.17. Odběratel není oprávněn bez písemného souhlasu Dodavatele postoupit Smlouvou ani jakékoli nároky, práva či pohledávky vyplývající ze Smlouvy.
- 15.18. Odběratel není oprávněn započíst vůči Dodavateli žádný nárok, právo či pohledávku vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- 16. Zpracování osobních údajů**
- 16.1. V rámci poskytování Plnění dochází ke zpracování osobních údajů, i ve smyslu čl.28 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679. Takové zpracování se Dotatkem o nakládání s osobními údaji, který je dostupný zde: <https://www.konicaminolta.cz/cs/DPAododatek>
- 17. Mlčenlivost**
- 17.1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti všechny skutečnosti, údaje, podklady a další informace, které obdržely, získaly anebo se o nich dozvěděly při poskytování Služeb anebo v souvislosti s tím (dále jen „Důvěrné informace“) a nezpřístupní je třetím osobám. Důvěrnými informacemi se bez ohledu na formu jejich zachycení rozumí zejm. obchodní tajemství a dále veškeré údaje, skutečnosti a informace, které nebyly některou ze smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze smluvních stran, např. informace o její podnikatelské činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how apod., a dále též informace týkající se Smlouvy a plnění dle Smlouvy, popř. skutečnosti a informace, které jsou výslovně označeny některou ze smluvních stran jako důvěrné.
- 17.2. Smluvní strany jsou povinny zajistit náležitou ochranu Důvěrných informací, a to u svých zaměstnanců, jakož i u třetích osob, pokud jim Důvěrné informace byly v souladu se Smlouvou poskytnuty. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy anebo s předchozím souhlasem té smluvní strany, které se Důvěrné informace týká.
- 17.3. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo na druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany.
- 17.4. Povinnost ochrany Důvěrných informací trvá i po ukončení Smlouvy. Pro účely tohoto článku se Strana, která obdržela Důvěrné informace druhé Strany, označuje jako „přijímající Strana“, a Strana poskytující své Důvěrné informace druhé straně se označuje jako „sdělující Strana“.
- 18. Závěrečná ustanovení**
- 18.1. Práva vzniklá ze Smlouvy nesmí být postoupena, a to ani zčásti, a jakoukoli třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- 18.2. Tyto Obchodní podmínky a všechny závazky vzniklé z nich a/nebo v souvislosti s nimi, se řídí právem České republiky, zejména pak ustanoveními Občanského zákoníku.
- 18.3. Jestliže se některé ustanovení Podmínek, nebo jejich část ukáže jako neplatné, neúčinné

- nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Podmínek jako celku ani jejich zbývajících ustanovení, nebo jejich částí. V takovém případě smluvní strany změni nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, která odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření smluvního vztahu.
- 18.4. Dodavatel a Odběratel se dohodli, že veškeré spory vznikající ze Smlouvy, přílohou které jsou tyto Obchodní podmínky a v souvislosti s ní, budou rozhodovány s konečnou platností u příslušného soudu České republiky.
- 18.5. Dodavatel je oprávněn Obchodní podmínky jednostranně změnit nebo doplnit, avšak takovou změnu nebo doplnění je povinen oznámit Odběrateli předem, ve lhůtě, která nebude kratší než jeden měsíc před nabytím účinnosti dané změny, resp. doplnění. Současně je Dodavatel povinen Odběratele informovat o jeho právu ukončit Smlouvu výpovědí, jestliže změnu Podmínek v tomto odstavci uvedenou nebude akceptovat. Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni bezprostředně předcházejícímu dni nabytí účinnosti změny nebo doplnění Podmínek, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto odlišně. Výše uvedené oprávnění ukončit Smlouvu výpovědí se neuplatní v případě, že změna nebo doplnění byly vyvolány změnou platných právních předpisů nebo rozhodnutím příslušného správního orgánu. Smluvní strany jsou povinny vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které budou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy, a také o každé změně údajů potřebných k vzájemné komunikaci (např. změna tel. čísel, změna adresy, bankovního spojení atd.).
- 18.6. Všechna oznámení mezi smluvními stranami týkající se či mající vliv na trvání smluvního vztahu dle Smlouvy budou učiněna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně buď osobně, doporučenou poštovní zásilkou či kurýrem a budou adresovány příslušné smluvní straně na adresu sídla smluvní strany, nebude-li uvedena korespondenční adresa odlišná od adresy sídla, a kontaktním osobám ve Smlouvě uvedeným.
- 18.7. Nebude-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, všechna ostatní oznámení mezi smluvními stranami, která se budou vztahovat ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy a netýkají se či nemají vliv na trvání smluvního vztahu dle Smlouvy, budou učiněna prostřednictvím Prostředků komunikace, tj. prostřednictvím všech prostředků komunikace v obchodním styku obvyklých, zejm. elektronickou poštou, telefonem, faxem, dopisem či ústně. V případě, že budou učiněna v písemné podobě, budou doručena druhé smluvní straně buď osobně, doporučenou poštovní zásilkou, kurýrem nebo elektronickou poštou a budou adresovány příslušné smluvní straně na adresu sídla smluvní strany, nebude-li uvedena korespondenční adresa odlišná od adresy sídla, a kontaktním osobám ve Smlouvě uvedeným.
- 18.8. V případě, že nelze jednoznačně určit datum doručení zprávy druhé smluvní straně, je datem doručení v případě odeslání:
- (a) elektronickou poštou: okamžik doručení potvrzení o přijetí zprávy jejím adresátem, odeslané elektronickou poštou;
- (b) prostřednictvím kurýra nebo držitele poštovní licence: třetí pracovní den ode dne prokazatelného odeslání. Za doručena budou v těchto případech považována i podání, která se odesílateli vrátila jako nedoručená z důvodů na straně smluvní strany, které se doručuje. V případě odmítnutí převzetí se podání bude považovat za doručené dnem, kdy bylo jeho přijetí odmítnuto
- 18.9. Komunikace mezi Stranami bude probíhat v českém nebo anglickém jazyce. Veškeré žádosti, oznámení nebo jiné zprávy učiněné Stranou v souvislosti se Smlouvou, nebo Plněním musí být v českém nebo anglickém jazyce, jinak se k nim nebude přihlížet.
- 18.10. Strany komunikují zejména prostřednictvím svých Kontaktních osob.
- 18.11. Požadavek písemné formy se považuje za splněný, pokud je elektronický text s prostým elektronickým podpisem doručen na e-mailovou adresu kompetentní osoby druhé Strany, případně e-mailovou adresu výslovně určenou k zaslání takového textu.
- 18.12. Elektronická zpráva se má za doručenu v okamžiku uvedeném v elektronickém potvrzení o doručení nebo, pokud takové potvrzení neexistuje, dnem následujícím po dni, kdy byla elektronická zpráva odeslána.
- 18.13. Strany vylučují použití jakýchkoliv obchodních zvyklostí ve smyslu § 558 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s výjimkou těch, které si výslovně dohodly ve Smlouvě.
- 18.14. Veškeré e-maily nebo jiná komunikace mezi Stranami a projevy vůle Stran provedené přede dnem uzavření Smlouvy se považují za nerelevantní ve vztahu k textu Smlouvy a při výkladu Smlouvy se k nim nebude přihlížet.
- 18.15. Nadpisy článků ve Smlouvě slouží pro přehlednost a nepoužijí se k výkladu článků. Všechny pojmy užitě v jednotlivém čísle ve Smlouvě lze vykládat i v množném čísle, vyžaduje-li to kontext, a naopak.
- 18.16. Neuplatnění či opominutí kterékoli Strany vymáhat kterékoli ze svých práv podle Smlouvy se nepovažuje za vzdání se takových práv v budoucnu a neustanovuje mezi Stranami žádnou praxi.
- 18.17. Strany si ujednaly, že písemnost se považuje za doručenu třetí pracovní den po jejím podání k poštovní přepravě.
- 18.18. Strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o obsahu smlouvy a dalších příloh a o důvěrných údajích nebo sděleních poskytnutých při jednáních o uzavření smlouvy nebo po jejím uzavření, a to i po zániku smlouvy do doby, než se takové údaje nebo sdělení stanou veřejnými. Porušení povinnosti mlčenlivosti zakládá právo na náhradu škody, případně právo na vydání získaného obohacení.
- 18.19. Smlouva je vyhotovena v dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.
- 18.20. V případě konfliktu mezi těmito Podmínkami, Smlouvou a/nebo jejich přílohami mají přednost následující dokumenty od nejnižšího čísla (nejvyšší přednost), po nevyšší číslo (nejnižší přednost):
1. Požadavek;
 2. Dodatek;
 3. Nabídka;
 4. Smlouva a její Přílohy;
 5. Obchodní podmínky.

**Příloha č. 1: Základní vlastnosti služeb**

Plnění služeb zahrnuje základní vlastnosti popsané v těchto Obchodních podmínkách, není-li ve Smlouvě definováno jinak.

1. Produkty Microsoft

- 1.1. Zajištění se zavazuje objednat pro Odběratele předplatné cloudových služeb Microsoft Cloud Services, konkrétně Microsoft Office 365 (dále i jako „Předplatné“), které provozuje společnost Microsoft. Předplatné je poskytováno formou měsíční subskripce na předem definované období.
- 1.2. Není-li Smlouvou stanoveno jinak pak součástí Produktů Microsoft je Řešení Incidentů, Troubleshooting a Podpora.
- 1.3. K Produktům Microsoft je možné formou Plnění nebo Požadavku možné objednat Customizaci, Orchestraci, Testování, Přípravu na plánované aktualizace nebo vylepšení Produktů třetích stran, Kontrolu neporušitelnosti údajů, Školení uživatelů, Projektové řízení, Akceptační testy nebo další služby specifikované Smlouvou jako Plnění
- 1.4. Dodavatel může Odběrateli na jeho žádost zprostředkovat jeho jménem a na jeho odpovědnost nárok k užívání Produktů Microsoft
- 1.5. Předplatné bude vygenerováno do tenantu vedeného u společnosti Microsoft, do kterého poskytne kontaktní osoba Odběratele přístup.
- 1.6. Předplatné cloudových služeb Microsoft je možné zřídil nebo rozšířit pouze tehdy, pokud zákazník odsouhlasil obchodní podmínky společnosti Microsoft. Smlouvou nebo Požadavkem Odběratel potvrzuje, že je seznámen s obchodními podmínkami Microsoft.

2. Provoz a údržba

- 2.1. Údržbou se rozumí aktualizování nebo vylepšování Plnění za účelem zachování kompatibility Plnění, udržování bezpečnosti a předcházení Incidentům, tak, aby Plnění fungovalo společně i s Produkty třetích stran, které jsou součástí navrhaného Plnění.
- 2.2. Údržba je poskytována automaticky bez Požadavku. Dodavatel Odběratele o poskytnutí tohoto Plnění není povinen předem informovat. Poskytnutí tohoto Plnění, ale může být Dodavatelem po předchozí dohodě s Odběratelem zpoplatněno.
- 2.3. V případě odmítnutí Odběratele aktualizace nebo vylepšení Plnění, není ztráta kompatibility Plnění, ztráta bezpečnosti nebo Incident považován za nedostupnost Plnění.

3. Customizace

- 3.1. Customizací se rozumí individuální přizpůsobení stávajících prvků Plnění na základě konkrétního Požadavku Odběratele.
- 3.2. Odběratel může podat Dodavateli Požadavek o provedení customizace. Požadavek musí podrobně upřesnit předmět customizace, která funkce má být přizpůsobena, jaký je očekávaný výsledek customizace a další podrobnosti.
- 3.3. Dodavatel informuje Odběratele o možných řešeních a odhadovaném množství času potřebného k provedení customizace. Dodavatel si může od Odběratele vyžádat další informace. Pokud by požadovaná customizace vyžadovala nepřiměřené množství času nebo byla technicky nemožná, Dodavatel o tom Odběratele informuje a je oprávněn odmítnout Požadavek a/nebo navrhnout alternativní řešení.
- 3.4. Dodavatel má právo odmítnout jakýkoli Požadavek o Customizaci z vlastního rozhodnutí. Dodavatel bude bez zbytečného odkladu informovat Odběratele o tom, že odmítá Požadavek o Customizaci, po čemž se strany případně dohodnou na podmínkách poskytnutí takového řešení na základě dodatku, nebo samostatné Smlouvy.
- 3.5. Výsledek Customizace je dokončený, pokud plní hlavní funkci, kterou si Odběratel vyžádal, a předaný je v okamžiku, kdy Dodavatel Odběrateli oznámí dokončení Customizace a umožní Odběrateli výsledek Customizace užívat.

4. Řešení Incidentů

- 4.1. Řešením Incidentů se rozumí řešení Incidentů, které nastaly v Plnění, za účelem jejich odstranění.
- 4.2. Pokud při užívání Plnění dojde k Incidentu identifikovaný Odběratelem, Odběratel bez zbytečného odkladu zadá Požadavek k řešení Incidentu.
- 4.3. Požadavek musí obsahovat veškeré informace, které bude Dodavatel potřebovat pro poskytnutí tohoto Plnění, tj. veškeré informace nezbytné k tomu, aby Dodavatel mohl Incident zopakovat nebo simulovat. To zahrnuje přesný a podrobný popis Incidentu a situaci, v nichž k němu dochází, a v případě potřeby snímky obrazovek s chybovými hlášeními a záznamy o chybách.
- 4.4. Dodavatel kategorizuje Incident dle interních pravidel Dodavatele, není-li Smlouvou stanoveno jinak.
- 4.5. Dodavatel odpoví na Požadavek v rámci Reakční lhůty. Reakční lhůta je stanovena jako NBD, není-li Smlouvou stanoveno jinak. Dodavatel uvědomí Odběratele o tom, do jaké kategorie byl Incident zařazen. Pokud Odběratel nebude souhlasit a požádá o změnu kategorie, Dodavatel znovu posoudí kategorizaci a o výsledku Odběratele informuje.
- 4.6. Dodavatel vynaloží přiměřené úsilí k vyřešení Incidentu ve lhůtě odpovídající jeho povaze a závažnosti.
- 4.7. Incident se považuje za vyřešený:
 - a) pokud dojde k vyřešení příčiny Incidentu a přestane k němu docházet,
 - b) pokud Dodavatel poskytne Odběrateli takové pokyny pro způsob užití Plnění, při němž k Incidentu nedochází.

5. Troubleshooting

- 5.1. Troubleshootingem se rozumí řešení Incidentů, které se vyskytují v Plnění.
- 5.2. Požadavek na Troubleshooting se řídí stejným postupem jako Požadavek o řešení Incidentu.
- 5.3. Dodavatel kategorizuje Incident dle interních pravidel Dodavatele, není-li Smlouvou stanoveno jinak a odpoví na Požadavek v rámci Reakční lhůty. Reakční lhůta je stanovena jako NBD, není-li Smlouvou stanoveno jinak.
- 5.4. Dodavatel neručí za to, v jaké lhůtě bude Požadavek na Troubleshooting vyřešen, pokud se jedná o Incident v softwaru, který Dodavatel sám nevyvinul. Dodavatel dále nezaručuje, že takový Požadavek na Troubleshooting vůbec bude možné vyřešit.

6. Podpora

- 6.1. Podporu se rozumí odpověď Dodavatele na dotaz Odběratele ohledně běžného

užívání Plnění a Produktů Microsoft, který není Požadavkem o řešení Incidentu nebo Požadavkem na Troubleshooting. Podpora zahrnuje poskytování základních informací uživatelům ohledně funkcí Plnění, jejich správného používání a nastavení.

- 6.2. Požadavek musí obsahovat přesné označení funkce, nebo popis jiného problému, o který se jedná, a určení účelu Požadavku.
 - 6.3. Požadavek je vyřešen poté, kdy byla Odběrateli poskytnuta příslušná rada a to písemně i ústně.
- 7. Orchestrace**
- 7.1. Orchestraci se rozumí nastavení Plnění tak, že se aktivuje nebo změní jejich stávající funkcionality, nebo tak, že může Plnění sloužit jinému účelu.
 - 7.2. V Požadavku o orchestraci musí Odběratel uvést, které funkce mají být aktivovány nebo upravovány, nebo upřesnit jiný cíl orchestrace. Dodavatel provede orchestraci a o jejím dokončení informuje Odběratele.
 - 7.3. Na Požadavek Odběratele Dodavatel poskytne další informace o tom, jak využít výsledky Orchestrace.
- 8. Testování**
- 8.1. Testováním se rozumí testování s cílem určit, zda jsou Produkty třetích osob, Plnění nebo jejich změny řádně implementovány a schopny řádně plnit svou funkci. Toto testování je placenou službou.
 - 8.2. Požadavek o provedení testování musí přesně uvést předmět, rozsah a účel testování.
 - 8.3. Dodavatel provede testování a vypracuje písemnou zprávu popisující veškeré zjištěné problémy a uvede jejich možnou příčinu.
- 9. Příprava na plánované aktualizace nebo vylepšení Produktů třetích stran**
- 9.1. Pokud dodavatel Produktů třetích stran oznámí jakékoli významné aktualizace nebo vylepšení, které vyžadují přípravu a které nejsou dodavatelem Produktů třetí strany označeny jako kritické, Dodavatel o této skutečnosti informuje Odběratele prokazatelným způsobem včetně předpokládaného rozsahu potřebných prací na přípravu před vydáním aktualizace, či vylepšení, a to v dostatečném předstihu pro provedení přípravy.
 - 9.2. Pokud Odběratel neodmítne přípravu v uvedeném rozsahu na plánované aktualizace nebo vylepšení Produktů třetích stran do 1 (jednoho) týdne od obdržení písemného oznámení podle předchozího odstavce, Dodavatel využije část alokovaných hodin Plnění na aktualizace nebo vylepšení plánované dodavatelem Produktů třetích stran.
 - 9.3. Dodavatel tuto Službu poskytne automaticky i bez Požadavku.
 - 9.4. Incident, který může vzniknout následkem odmítnutí přípravy v plném rozsahu, není považován za porušení Plnění.
- 10. Kontrola neporušitelnosti údajů**
- 10.1. Kontrola úplnosti údajů je analýzou neporušenosti údajů v Databázi a zahrnuje i odhalení poškozených údajů.
 - 10.2. V Požadavku musí být uvedeno, které údaje mají být předmětem Kontroly neporušitelnosti údajů.
- 11. Školení uživatelů**
- 11.1. V Plnění, Nabídce související s Plněním, nebo Požadavku musí být uvedeny předmět, rozsah a úroveň školení, počet účastníků a preferované místo, datum a čas školení a další relevantní informace.
 - 11.2. Dodavatel může v případě potřeby požádat o další informace. Až si strany sjednají záležitosti uvedené v předchozím odstavci, Dodavatel je uvede v písemném potvrzení.
 - 11.3. Jakékoli pozdější změny potvrzených záležitostí, které si Odběratel vyžádá, musí schválit Dodavatel.
- 12. Projektové řízení**
- 12.1. Projektovým řízením se rozumí řízení aktivit v přímé souvislosti s Plněním, kontrola souladu s Požadavkem, řízení s ohledem na požadované termíny Plnění a zda jsou Produkty třetích osob, Plnění nebo jejich změny řádně implementovány a schopny řádně plnit svou funkci. Toto projektové řízení je placenou službou a započítáváno do poskytnutého pracovního výkonu.
- 13. Akceptační test**
- 13.1. Akceptační test je prováděn pouze k Plnění ke kterému je Akceptační test objednan, není-li ve smlouvě stanoveno jinak
 - 13.2. Strany si dohodnou schůzku (která může být uskutečněna i prostřednictvím videokonferenčního hovoru), na niž Dodavatel Odběrateli po předání Plnění vyhodnotí funkcionality Plnění.
 - 13.3. Ve lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dní od schůzky je Odběratel oprávněn nahlásit seznam otázek a nalezených vad.
 - 13.4. Strany si dohodnou videokonferenční nebo osobní akceptační schůzku za účelem sepsání akceptačního protokolu, která se uskuteční po skončení 7 (sedmi) denní lhůty. Během této schůzky Dodavatel předvede, že Plnění má sjednané vlastnosti a funkcionality. Strany zároveň otestují nalezené chyby a vyjádří se k případnému seznamu otázek a chyb.
 - 13.5. Na konci akceptační schůzky sepiší Strany písemný akceptační protokol (jeho vzor tvoří přílohu Smlouvy), který podepíší Autorizované osoby.
 - 13.6. Zjistí-li Strany, že Plnění má vady, které nebrání Odběrateli ve využívání konkrétního Plnění, uvedou je do písemného akceptačního protokolu a Dodavatel je dodatečně ve stanovené lhůtě odstraní.
 - 13.7. Plnění splní akceptační test, když jsou splněny aktuální požadavky ve specifikaci Plnění ve Smlouvě, které si Strany pro dané Plnění sjednaly. Odběratel má povinnost Plnění akceptovat a podepsat akceptační protokol, pokud Plnění akceptační test splnilo.
 - 13.8. Poté, co je podepsán akceptační protokol, zpřístupní Dodavatel Odběrateli Plnění a oznámí mu, že je může začít užívat.
 - 13.9. Dokud Odběratel neakceptuje Plnění a nepodepíše akceptační protokol, postupuje se znovu podle tohoto článku až do doby, kdy je plnění akceptováno a akceptační protokol podepsán oběma stranami; do té doby není Odběratel oprávněn užívat Plnění za jakýmkoli jiným účelem, než je testování, zejména není oprávněn začít je obchodně využívat.
 - 13.10. Jakékoliv vady Plnění, které nelze označit jako závažné a jež by znemožňovaly Odběrateli ve využívání Plnění, nemají pro závazek Odběratele uhradit smlouvenou cenu odkladný účinek