

I. Předmět

- 1) Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují základní podmínky, na základě kterých obchodní společnost DS Soft Olomouc, spol. s r.o. se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále „**Poskytovatel**“) poskytuje licence a své služby nabyvateli licence (dále jen „**Objednatel**“) k softwarovým produktům Poskytovatele (dále jen „**Software**“).
- 2) Tento dokument navazuje na licenční podmínky EULA a používá pojmy definované v EULA (zejm. Online služby, HelpDesk, [Zákaznická sekce](#), Software, Verze Software, Softwarový produkt, atp.)

II. Definice pojmů

- 1) **Obchodní podmínky** – jedná se o soubor dokumentů zveřejněných na webových stránkách Poskytovatele (<https://www.dssoft.cz/podminky>), které jsou elektronicky podepsané statutárním zástupcem (jednatel) Poskytovatele a které jsou nedílnou součástí všech objednávek a smluv s Poskytovatelem:
 - a) **EULA** – Licenční podmínky k software Poskytovatele (End User License Agreement, nevýhradní omezená práva k užívání Software)
 - b) **VOP** – Všeobecné Obchodní Podmínky (tento dokument)
 - c) **SLA** – Dohoda o úrovni servisních služeb (Service Level Agreement, klasifikace incidentů, součinnost, garantované lhůty a sankce)
 - d) **NDA** – Dohoda o mlčenlivosti (Non-Disclosure Agreement, povinnosti poskytovatele a příjemce důvěrných informací, sankce)
 - e) **DVD** – Dohoda s významným dodavatelem (pro povinné osoby dle zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a vyhlášky č.82/218 Sb.)
- 2) Ustanovení, která by mohla být považována za překvapivá, jsou v Obchodních podmínkách zvýrazněna podtržením.
- 3) **Implementací** se rozumí práce uvedené v nabídkách nebo v přílohách smlouvy, které souvisí s nasazením Software či jeho součástí u Objednatele (zejm. instalace, analýzy, parametrizace, školení, migrace dat, dohled po spuštění, atp.)
- 4) **Etapou** se rozumí ucelená část dodávky, kterou lze předat a převzít samostatně. Etapy mohou být definovány v nabídce nebo ve smlouvě. Etapa je zakončená Akceptační procedurou a je vyúčtována samostatně.
- 5) **Studie** je dokument vytvářený Poskytovatelem v případě nejasného nebo nejednoznačného zadání od Objednatele. Studie zpravidla popisuje návrh řešení, požadovanou součinnost a cenu realizace dodávky dle Studie. Studii je nutné samostatně objednat, případně je možné realizovat Studii jako samostatnou etapu před etapou realizační.
- 6) **Implementační metodika** je tvořena souhrnem postupů, návodů, nástrojů a know-how vytvořených a dále rozvíjených Poskytovatelem na základě jeho implementační praxe. Implementace se řídí Implementační metodikou. Součástí Implementační metodiky je také detailní specifikace součinnosti Objednatele. Dokumenty Implementační metodiky obsahují obchodní tajemství Poskytovatele a jsou důvěrné.
- 7) **Součinnost** je souhrn závazků Objednatele, které jsou nezbytné pro plnění závazků Poskytovatele. Součinnost je specifikována v těchto podmínkách, v Analýze rizik, v Implementační metodice, v zápisech z jednání a dále je sdělována na začátku i v průběhu implementace.
- 8) **Akceptací** se rozumí předání a převzetí celé dodávky nebo její části. Akceptaci zahájí Poskytovatel předložením Akceptačního protokolu v okamžiku, kdy jsou realizovány veškeré práce specifikované v nabídce.

III. Vznik závazků

- 1) Za Poskytovatele mají právo předkládat nabídky, přijímat objednávky a podepisovat smlouvy tyto **Zmocněné osoby** Poskytovatele:
 - a) **Obchodní manažer** pro standardizované objednávky a smlouvy, které jsou v souladu s Obchodními podmínkami Poskytovatele.
 - b) **Jednatelé** Poskytovatele pro objednávky a smlouvy, které obsahují ujednání nad rámec Obchodních podmínek Poskytovatele.
- 2) Nabídky, cenové kalkulace a návrhy smluv jsou platné pouze tehdy, pokud byly vytvořeny v interním informačním systému Poskytovatele a obsahují:
 - a) identifikaci smluvních stran (Objednatele a Poskytovatele), včetně zástupce Objednatele (kdo nabídku popsal),
 - b) strukturovanou kalkulaci se seznamem položek, množstvím a jednotkových cen vycházejících z ceníků Poskytovatele,
 - c) v případě nabídky na rozšíření rozsahu aktivované licence také kalkulaci navýšení měsíčního paušálu (licenční a aktualizací poplatky),
 - d) odkaz na Obchodní podmínky Poskytovatele (zejm. VOP, EULA, NDA), které jsou nedílnou součástí každé nabídky nebo smlouvy,
 - e) dobu platnosti nabídky, v rámci které je nutné doručit objednávku Poskytovateli, jinak se stává nabídka neplatnou,
 - f) lhůtu pro dodání, což je nejzazší termín předání dodávky od doručení objednávky s tím, že předání může proběhnout i kdykoliv dříve,
 - g) požadovanou Součinnost nebo odkaz na dokument popisující požadovanou Součinnost,
 - h) elektronický podpis (včetně časového razítka) Zmocněné osoby Poskytovatele, která nabídku schválila.
- 3) Ujednání v nabídkách, objednávkách nebo smlouvách nad rámec nebo v rozporu s Obchodními podmínkami Poskytovatele (zejména jakékoliv rozšíření nebo modifikace závazků) jsou neplatná, pokud je písemně neschválí jednatel Poskytovatele.
- 4) Priority smluvní dokumentace jsou následující:
 - a) Absolutní přednost má vždy EULA – pro užívání software Poskytovatele musí Objednatel bez výhrad akceptovat licenční podmínky Poskytovatele.
 - b) Druhá v pořadí je smlouva, jejíž obsah si smluvní strany svobodně ujednaly.
 - c) Třetí v pořadí jsou veškeré obchodní podmínky Poskytovatele, na které se odkazuje nabídka nebo smlouva.
 - d) Čtvrté v pořadí mohou být obchodní (nákupní) podmínky Objednatele, pokud nejsou v rozporu s Obchodními podmínkami Poskytovatele.
- 5) Pokud Objednatel v rámci veřejné zakázky jednostranně stanoví obchodní podmínky a vyloučí možnost o nich jednat či do nich zasahovat, budou tyto podmínky (včetně dokumentů označených jako „smlouva“) považovány za nákupní podmínky Objednatele dle písm. d odstavce III.4 těchto VOP.
- 6) V případě, kdy je objednávka doručena po skončení platnosti nabídky, má Poskytovatel právo objednávkou:
 - a) Přijmout bez výhrad, což musí písemně potvrdit Objednateli.
 - b) Přijmout s výhradami, které písemně sdělí Objednateli (např. změni lhůty plnění z důvodu změny okolností), v tomto případě může Objednatel objednávku do 5 pracovních dnů stornovat.
 - c) Odmítnout objednávku, takže žádné závazky nevzniknou.

IV. Součinnost

- 1) Obě smluvní strany se během implementace zavazují:
 - a) Řídit se Implementační metodikou Poskytovatele (zejména v ní specifikované součinnosti).
 - b) Předcházet škodám (dle Analýzy rizik a také dle součinnosti specifikované v EULA, v SLA a v Implementační metodice).
- 2) Objednatel se zavazuje:
 - a) poskytovat všechny informace, podklady, datové zdroje a písemnosti, které jsou nezbytné pro činnost Poskytovatele podle smlouvy,
 - b) poskytovat přístupová práva nezbytná pro práce Poskytovatele,
 - c) poskytovat přístupová práva uživatelům Software,
 - d) zajistit technické podmínky pro používání všech Online služeb (viz EULA),
 - e) používat nástroje Poskytovatele (např. pro video-konference),
 - f) zajistit účast svých pracovníků na školení Softwaru,
 - g) naplnit číselníky a nastavit parametry Softwaru dle pokynů Poskytovatele,
 - h) dostatečně dopředu konzultovat s Poskytovatelem veškeré změny provozních podmínek ovlivňujících implementaci nebo provoz Softwaru.
- 3) Objednatel se v případě prací prováděných v místě plnění (výjezd Poskytovatele) zavazuje zejména:
 - a) zajistit vhodné a zdravotně nezávadné pracovní prostředí,
 - b) vyčlenit počítač v síti, který bude vyhrazen pro implementační práce,
 - c) součinnost systémových správců a odborných pracovníků Objednatele, případně součinnost třetích stran, a zajistit v případě potřeby jejich přítomnost na pracovišti (i mimo běžnou pracovní dobu) a vyčlenit je na realizaci úkolů stanovených Poskytovatelem,
 - d) umožnit vozidlům Poskytovatele volný vjezd a parkování v areálu Objednatele.
- 4) Neposkytnutí součinnosti přerušuje lhůty a způsobuje vícenáklady na straně Poskytovatele, které je oprávněn vyúčtovat Objednateli.

V. Akceptační procedura

- 1) Akceptace objednávky je zahájena tak, že Poskyvatel předloží Objednateli **Akceptační protokol** se soupisem provedených prací a dodaných licencí.
- 2) Poskyvatel je oprávněn zahájit Akceptační proceduru ve dvou případech:
 - a) Poskyvatel provedl veškeré práce specifikované v nabídce nebo smlouvě.
 - b) Poskyvatel provedl část prací specifikovaných v nabídce nebo smlouvě, ale neprovedl práce, které nemohl objektivně dokončit, protože mu v tom brání překážky, které nejsou na straně Poskytovatele (zejména neposkytnutí Součinnosti ze strany Objednatele nebo třetí strany) a na které v průběhu implementace Poskyvatel Objednatele písemně upozornil.
- 3) Objednatel je povinen do pěti pracovních dnů Akceptační protokol:
 - a) Schválit bez výhrad a podepsaný vrátit Poskytovateli.
 - b) Schválit s výhradami a podepsaný vrátit Poskytovateli.
 - c) Neschválit a písemně sdělit Poskytovateli výhrady bránící převzetí, ve kterých bude konkrétně popsáno, jaké požadavky má Poskyvatel na Objednatele, aby mohl plnění převzít.
- 4) Pokud Objednatel nedoručí ani do pěti pracovních dnů podepsaný Akceptační protokol nebo písemné výhrady, má se za to, že plnění převzal bez výhrad a Poskyvatel je oprávněn:
 - a) Vyúčtovat provedené práce a aktivované licence.
 - b) Zahájit plnění a účtování paušálu dle SLA a EULA za služby technické podpory, aktivované licence a Online služby (aktualizace Classic, resp. licence Smart a Dynamic).
- 5) Poskyvatel je povinen se vyjádřit ke každé výhradě Objednatele samostatně:
 - a) Výhradu uznat a nabídnout návrh a termín řešení.
 - b) Výhradu neuznat se zdůvodněním, proč nelze výhradu akceptovat.
- 6) Výhrady, které nelze uznat, jsou zejména:
 - a) Důsledky způsobené neposkytnutím součinnosti ze strany Objednatele (včetně nezajištění součinnosti třetí strany).
 - b) Důsledky způsobené změnou okolností, které nemohl Poskyvatel ovlivnit, zejm. změna zadání ze strany Objednatele v průběhu plnění.
 - c) Požadavky na Software, které jsou v rozporu s jeho dokumentací, technologií nebo architekturou.
- 7) Výhrady, které nebrání spuštění a užívání Software, budou zaregistrovány na HelpDesku a vypořádány Poskytovatelem v rámci navazující podpory.

VI. Vícepráce

- 1) Během implementace může dojít k následujícím situacím:
 - a) Neposkytnutí Součinnosti, kdy musí Poskyvatel neplánovaně provést práce, které měl provést Objednatel, a které nebyly kalkulovány v ceně dodávky.
 - b) Změna zadání v průběhu implementace, která vyvolá neplánované práce (technické změny HW či SW, změny externího systému, změny komunikačních protokolů, změny přístrojového vybavení, organizační změny vyžadující změny nastavení, atp.)
 - c) Změna realizačního týmu na straně Objednatele (opakování jednání).
 - d) Vyžádané opakování některých služeb nad rámec dohodnuté ceny (např. opakování školení, více výjezdů než bylo sjednáno, apod.).
 - e) Přerušování implementace z důvodů na straně Objednatele trvající déle než 1 měsíc, po kterém je nutné nad rámec dohodnuté ceny opakovat některé činnosti, např. opakování migrací a revize číselníků, změny nastavení, atd.
- 2) Ve všech výše popsaných případech vznikají Poskytovateli vícenáklady přímé (práce na implementaci) a nepřímé (přeplánování kapacit), které je oprávněn vyúčtovat nad rámec dohodnuté ceny.

VII. Platební podmínky

- 1) Cena za plnění (licence a služby) se sjednává v nabídce nebo ve smlouvě, a to formou jednorázových nebo opakovaných plateb:
 - a) Jednorázově se platí licence v režimu Classic, předplatné (licence v režimech Dynamic a Smart), služby, atd.
 - b) Opakovaně se platí licenční poplatky (licence v režimech Dynamic a Smart), aktualizací poplatky (licence v režimu Smart) a další poplatky (dle SLA).
- 2) Poskytovatel je plátcem DPH, které bude účtováno dle platných předpisů.
- 3) Rozsah aktivované licence nebo služeb lze změnit pouze na základě písemné objednávky Objednatele vycházející z nabídky Poskytovatele, příp. na základě rozšíření licence přes třetí stranu (např. licence k ovladačům analyzátorů).
- 4) Ve všech případech změny rozsahu licence se začne nová cena účtovat od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém ke změně rozsahu licence došlo.
- 5) Veškeré platby budou provedeny na základě faktur vystavených Poskytovatelem, a to bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele.
- 6) Splatnost faktur je stanovena na **30 dnů** ode dne vystavení.
- 7) Faktury zašle Poskytovatel na kontakt (zpravidla e-mail) dohodnutý s Objednatelem, a to nejpozději **do 3 pracovních dnů** od jejich vystavení.
- 8) Pokud Objednatel do 10 pracovních dnů nedoručí Poskytovateli písemné výhrady, má se za to, že Objednatel faktury bez výhrad akceptoval.
- 9) Práce plynoucí zejména z nezajištění součinnosti Objednatelem bránících provedení a předání dodávek Poskytovatele budou považovány za vícepráce a vyúčtovány Objednateli zvlášť.

VIII. Sankční ujednání

- 1) Pro případ prodlení Poskytovatele s předáním plnění je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli pokutu za prodlení ve výši **0,5%** z ceny nedokončeného plnění dodávky za každý i započatý den prodlení.
- 2) Pro případ prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého závazku Objednatele je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši **0,5%** z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 3) Na splatnost smluvní pokuty a úroků z prodlení se přiměřeně použijí dohodnutá ustanovení o platebních podmínkách.
- 4) Žádná ze stran nenese odpovědnost za zpoždění při plnění závazků nebo za jejich neplnění, zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, mimořádných nepředvídatelných událostí, války, povstání, úmyslného poškození, požáru, zásahu vlády nebo veřejných orgánů, výpadku dodávky elektrické energie, výpadky internetu, výpadky cloudových služeb, apod. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z těchto důvodů, oznámí písemně druhé straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění.

IX. Ochrana osobních údajů

- 1) Smluvní strany se zavazují k dodržování české právní úpravy v návaznosti na Nařízení EU č. 2016/679 (tzv. GDPR) a s tím spojenou povinnost zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, které obdrží od druhé strany.
- 2) V případě, že předmětem dodávky je i migrace dat obsahujících osobní údaje, jedná se o zpracování osobních údajů za těchto podmínek:
 - a) Objednatel uloží zdrojová data k migraci na svém serveru a umožní k nim Poskytovateli časově omezený přístup.
 - b) Poskytovatel provede migraci zdrojových dat do cílové databáze v rozsahu dohodnutém s Objednatelem.
 - c) Po skončení migrace dá zprávu Objednateli, který ukončí přístup Poskytovateli ke zdrojovým datům.
- 3) Jediným výhradním vlastníkem práva jakéhokoliv užití dat vložených do systému Nabyvatelem nebo dat poskytnutých Nabyvatelem k importu Poskytovatelem je Nabyvatel, Poskytovatel je jakkoli neužije, zejména k vlastním ekonomickému, technickému či vědeckému prospěchu nebo jakémukoliv prospěchu třetí strany. Poskytovatel v rámci svých kompetencí zabrání jejich neoprávněnému užití vlastní nebo třetí stranou, které by zejména vedlo k narušení či poškození lidského soukromí, společenské reputace nebo duševního vlastnictví příslušných osob.
- 4) Nabyvatel je oprávněn data zálohovat a zpracovávat je v rámci těchto záloh, není však oprávněn přistupovat online k databázi v ostrém provozu jinými prostředky, než prostřednictvím Software Poskytovatele v rozsahu poskytnuté licence a za podmínek stanovených v EULA.
- 5) Pokud bude nutné provést diagnostiku Software Poskytovatelem (např. z důvodu nahlášení závady Objednatelem), připraví Objednatel pro simulaci problému anonymizovanou ukázkou („testovací pacient“), pokud to bude možné. Pokud to nebude možné a bude nutné, aby Poskytovatel nahlížel na ostrá data v databázi, nebude účelem tohoto nahlížení jejich jakéhokoliv zpracování, ale pouze diagnostika problému Software a tato data budou považována za náhodný vzorek vybraný k diagnostice.

X. Ukončení smlouvy

- 1) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy Poskytovatelem spočívajícího v prodlení Poskytovatele s plněním závazků podle smlouvy po dobu delší než **30 dnů** a nezjedná-li nápravu do **30 dnů** od doručení písemného upozornění Objednatele.
- 2) Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy Objednatelem spočívajícího v prodlení Objednatele s plněním závazků podle smlouvy po dobu delší než **30 dnů** a nezjedná-li nápravu do **30 dnů** od doručení písemného upozornění Poskytovatele.
- 3) Poskytovatel je oprávněn pozastavit plnění (služby, licence, online služby), pokud je Objednatel v prodlení s plněním peněžitých závazků po dobu delší než **30 dnů**.
- 4) V případě, že jsou ve smlouvě sjednány speciální výhody (např. slevy) za určité závazky Objednatele (např. závazek minimálního plnění po určitou dobu) a smlouva je ukončena před splněním těchto závazků (a) výpovědí ze strany Objednatele nebo (b) odstoupením ze strany Poskytovatele, Poskytovatel je oprávněn doúčtovat Objednateli rozdíl ceny za dobu účinnosti smlouvy až do výše částky, kterou by Objednatel zaplatil Poskytovateli bez poskytnutí výhod.
- 5) Ve všech případech odstoupení od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení). Taktéž není dotčeno právo od smlouvy řádně odstoupující strany požadovat po straně druhé náhradu případné škody.

Aktuální verze tohoto dokumentu je dostupná na <https://www.dsssoft.cz/podminky>