

Všeobecné obchodní podmínky

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami rámcové smlouvy, licenční smlouvy či objednávky, kdy na straně dodavatele je společnost Oidis Labs s.r.o., IČ 48401757, se sídlem Radvanov 599, 739 91 Jablunkov, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. C 10689 (dále jen „Dodavatel“) s kontaktním emailem info@oidis.org a na straně druhé je objedávající (dále jen „Objednatel“).
- 1.2. Vztah Dodavatele a Objednatele může být upraven formou smlouvy či potvrzené objednávky (dále také jako “smlouva na Plnění”), jejichž součástí jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, přičemž v případě rozporu smlouvy na Plnění a některého z níže uvedených ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek, se použije ustanovení a úprava uvedená v konkrétní smlouvě na Plnění, kdy taková smlouva musí být písemná a podepsána jednatelem společnosti Dodavatele, jinak bude upřednostněno ustanovení či úprava uvedená v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.
- 1.3. V případě rozporu ústního ujednání s níže uvedenými ustanoveními VOP mezi Objednatelem a Dodavatelem se použije níže uvedené ustanovení VOP.

2. Předmět spolupráce

- 2.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují spolupráci mezi smluvními stranami, tj. Objednatelem a Dodavatelem, pro všechny případy možné spolupráce, kdy mimo jiné dané zahrnuje:
 - Kompletní realizace projektu
 - Implementace díla na zakázku
 - Dlouhodobá kontinuální spolupráce
 - Poskytnutí konzultací
 - Vypracování analýz
 - Poskytnutí technické podpory (SLA)
 - apod.
- 2.2. Tyto případy možné spolupráce mezi Objednatelem a Dodavatelem, kdy Dodavatel dodává Objednateli, jsou dále uváděny jednotně jako “Spolupráce”. Výstupy provedené

Dodavatelem na základě Spolupráce jsou dále uváděny jednotně jako “Plnění”, kterým může být jak dílo zhotovené Dodavatelem, tak jím poskytované služby.

3. Vymezení pravomocí

- 3.1. Za Dodavatele jsou oprávněni jednat, rozhodovat a uzavírat objednávky či sjednávat jakékoliv jiné než doposud mezi Objednatelem a Dodavatelem smluvené závazky pouze členové statutárního orgánu společnosti Dodavatele, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku, kdy tyto osoby jsou v těchto Všeobecných obchodních podmínkách dále uváděni jako „Management Dodavatele“.
- 3.2. Pouze Management Dodavatele je oprávněn za Dodavatele měnit rozsah či rozpočet realizované Spolupráce mezi Dodavatelem a Objednatelem. Zaměstnanci či subdodavatelé Dodavatele mohou tvořit návrhy změn rozsahu či rozpočtu Spolupráce, tyto však nejsou pro Dodavatele závazné, pokud nejsou písemně potvrzeny Managementem Dodavatele.
- 3.3. Jakákoliv objednávka či jiný závazek musí být písemně potvrzen Managementem Dodavatele, aby byl pro Dodavatele závazný.

4. Specifikace Spolupráce

- 4.1. Finální míra detailu, propracovanost a velikost rozpočtu daného pro vytvoření specifikace Spolupráce nebo Plnění záleží vždy na Objednateli, respektive jeho pokynech, proto Dodavatel nenes odpovědnost za neúplnost specifikace.
- 4.2. Dodavatel může na vyžádání Objednateli nezávazně doporučit rozsah specifikace, resp. rozpočet pro fázi analýzy projektu, do které vytvoření specifikace spadá. Obecně Dodavatel doporučuje pro fázi analýzy projektu věnovat alespoň 30 % z rozpočtu či rozsahu celého Plnění. Projektem je myšlena i každá dílčí část spadající do objednaného Plnění. Stejně tak Dodavatel důrazně doporučuje Objednateli objednání kontroly kvality a testování, v minimálním rozsahu 30 % z rozpočtu či rozsahu celého Plnění.
- 4.3. V případech, kdy specifikace Spolupráce v některém ohledu nepopisuje Plnění dostatečně, je Dodavatel oprávněn Plnění v daném ohledu realizovat dle vlastního uvážení a zkušeností.
- 4.4. V případech, kdy specifikace Spolupráce neuvádí explicitně funkcionalitu, vlastnost či část, která by mohla být považována jako standardní součást realizace Plnění, pak není Dodavatel povinen tuto funkcionalitu, vlastnost či část realizovat.
- 4.5. V případech, kdy specifikace Spolupráce odkazuje na pokyny Objednatele či doplnění nebo upřesnění specifikace Objednatelem v rámci průběhu Plnění, budou práce dle těchto pokynů, upřesnění a doplnění účtovány Dodavatelem jako vícepráce nad rámec smluvené ceny.

5. Realizace Spolupráce

- 5.1. Při realizaci Spolupráce a poskytování Plnění je počítáno s intenzivní součinností Objednatele a případně externích dodavatelů ostatních integrovaných komponent či služeb. Objednatel má povinnost poskytnout Dodavateli veškerou vyžádanou součinnost, a to ve formě určené Dodavatelem. V případě nesoučinnosti Objednatele či čekáním na potřebnou součinnost Objednatele nebo Objednatelových externích dodavatelů ostatních integrovaných komponent či služeb déle než 3 pracovní dny a tím pádem nedostupnosti požadovaných podkladů, funkcionalit či informací (dále také jako “Nesoučinnost Objednatele”), je Dodavatel oprávněn jednostranně upravit harmonogram Spolupráce, respektive prodloužit podle svých potřeb a možností dobu dodání Plnění, a to bez ohledu na termíny původního harmonogramu a původní dobu dodání Plnění, tedy v takovém případě je Dodavatel oprávněn jednostranně nahradit původní ujednání o harmonogramu plnění a termínech dodání.
- 5.2. V případě opakovaného porušení povinnosti součinnosti ze strany Objednatele (tj. alespoň dvakrát neposkytne Dodavateli vyžádanou součinnost do 3 pracovních dnů od chvíle, kdy ho o to Dodavatel požádá) nebo v případě zásadního zdržení oproti odsouhlasenému harmonogramu, kdy překážky pro včasné dodání Plnění nejsou způsobeny výlučně Dodavatelem, může Dodavatel smlouvu na Plnění vypovědět bez výpovědní doby. Pro vyloučení pochybností se pro tento účel za zásadní zdržení považuje zdržení, které odpovídá alespoň čtvrtině doby dodání Plnění. V případě potřeby součinnosti Objednatele k zajištění Plnění musí Dodavatel Objednatele upozornit na potřebnou součinnost Objednatele. Dodavatel dále není povinen explicitně uvádět lhůtu k poskytnutí součinnosti Objednatele, jelikož Objednatel danou součinnost poskytne neprodleně s respektem k dohodnutým termínům a podmínkám Spolupráce. Pro vyloučení pochybností je Objednatel povinen zajistit splnění vyžadované součinnosti, tj. zejména dodat Dodavateli požadované podklady či informace, nejdéle do třetího pracovního dne od chvíle, kdy ho o to Dodavatel požádá. V případě opakovaného porušení povinnosti součinnosti ze strany Objednatele (tj. alespoň dvakrát) je Dodavatel oprávněn smlouvu na Plnění vypovědět bez výpovědní doby. V případě výpovědi smlouvy na Plnění Dodavatelem dle tohoto odstavce náleží Dodavateli veškeré dosud zaplacené nebo řádně vyfakturované částky a odškodné ve výši 50 % z doposud nezaplacené či nevyfakturované očekávané ceny za Plnění.
- 5.3. Poruší-li Objednatel opakovaně svoji povinnost součinnosti (tj. alespoň dvakrát neposkytne Dodavateli vyžádanou součinnost do 3 pracovních dnů od chvíle, kdy ho o to Dodavatel požádá) nebo dojde-li z důvodů na straně Objednatele (včetně jeho pracovníků nebo s ním spolupracujících externích dodavatelů) k zásadnímu zdržení oproti odsouhlasenému harmonogramu (tj. zdržení harmonogramu alespoň o čtvrtinu doby pro dodání Plnění), je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi sjednanou cenou Plnění nebo cenou očekávaného rámce objemu Plnění v jeho plné míře a dosud zaplacenými částkami za Plnění. Není-li konečná cena Plnění sjednána nebo Objednatel nebyl předem o rámci rozsahu Plnění Dodavatelem informován, činí smluvní pokuta dle tohoto odstavce 50 000 Kč. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 dnů ode dne jejího uplatnění u Objednatele.

Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Dodavatele na zaplacení náhrady škody v plné výši.

- 5.4. V případě vzniklých vícenákladů či neefektivity v průběhu Plnění vzniklých z důvodu Nesoučinnosti Objednatele, je Dodavatel oprávněn vzniklé vícenáklady či náklady spojené s neefektivitou práce na Plnění vyúčtovat Objednateli nad rámec smluvené ceny za Plnění.
- 5.5. V případě kontinuální Spolupráce bez určení doby trvání, tj. není předem známo přesné zadání a pracnost Plnění, navrhne objem alokovaných kapacit Objednatel a tuto alokaci Dodavatel potvrzuje vždy dva měsíce předem – v opačném případě není Dodavatel povinen danou alokaci pro Objednatele rezervovat a následně zajistit. Dodavatel však nevzniká povinnost rezervovat či alokovat pro Objednatele kapacity, dokud není mezi oběma stranami písemně uzavřena smlouva na Plnění.
- 5.6. V případě, kdy Dodavatel poskytuje Objednateli konkrétního specialistu/specialisty, je Dodavatel oprávněn tohoto specialistu/specialisty zaměnit v obdobné kapacitě, pokud není písemně mezi stranami sjednáno jinak.
- 5.7. V případech, kdy není součástí jednotlivé objednávky kompletní zadání a předmětem objednávky je pouze počet hodin, MD či FTE, je možné, že nebude stanovený počet hodin, MD či FTE zcela naplněn, například z důvodu nemoci či nedostupnosti alokovaného specialisty pro Plnění apod.
- 5.8. V případech, kdy dojde mezi Objednatelem a Dodavatelem k ujednání o osobní přítomnosti pracovníků Dodavatele v místě dle určení Objednatele, je Objednatel povinen na své náklady zajistit minimálně takovou kvalitu prostředí a míru služeb pracovníkům Dodavatele, jaké jsou těmto pracovníkům poskytovány v místě Dodavatele. Pokud tak Objednatel neučiní a ani nezjedná nápravu do dvou pracovních dnů od výzvy Dodavatele, jedná se o hrubé porušení smlouvy a Dodavatel je oprávněn s okamžitou platností vypovědět smlouvu s nárokem na odměnu za dosavadní již provedené práce.
- 5.9. Objednatel prohlašuje, že disponuje veškerými, zejména autorskými a majetkovými právy ke všem podkladům a jinému obsahu, který Dodavatel předal, a který Dodavatel využije či začlení do Plnění pro Objednatele, a to v takovém rozsahu, který umožní Dodavatel s těmito podklady a obsahem pracovat, měnit ho, doplňovat nebo jinak s ním nakládat za účelem poskytování Plnění pro Objednatele, aniž by tím bylo neoprávněně zasaženo do práv jakékoli třetí osoby. Ukáže-li se prohlášení Objednatele dle předchozí věty jako nepravdivé, nahradí Objednatel Dodavatel veškerou tím způsobenou škodu, včetně případných pokut, licenčních poplatků nebo částek uhrazených Dodavatelem poškozené třetí osobě na základě pravomocného rozhodnutí soudu, schváleného smíru nebo uzavřené dohody o narovnání.
- 5.10. Dodavatel může použít pro zhotovení Plnění i jiná díla, chráněná práva třetích osob, tj. například knihovny zdrojových kódů, open source řešení, designové manuály apod. Objednatel souhlasí s tím, že autorská a další práva včetně licencí poskytnutých Dodavatelem Objednateli k Plnění nebo jeho částem mohou být omezena autorskými a dalšími právy třetích osob či licenčními podmínkami použitých jiných děl. Objednatel je

povinen respektovat práva a povinnosti vyplývající z licence použitého software a Dodavatel nenese žádnou odpovědnost za případné porušení licenčních podmínek Objednatel. Dodavatel není povinen k těmto jiným dílům Objednateli udělit jakákoliv licence, autorská či vlastnická práva.

- 5.11. Jakékoliv práva k Plnění předané či udělené Dodavatelem Objednateli jsou anulována, pakliže je Objednatel v prodlení s platbou za Plnění do doby, než Objednatel splní veškeré své závazky vůči Dodavateli.
- 5.12. V případě vývoje mobilních aplikací – k datu zhotovení mobilních aplikací budou tyto odevzdány Objednateli, který si dále zajistí jejich vystavení na příslušném obchodě (Google Play, Apple Store apod.), pokud není písemně mezi Dodavatelem a Objednatel smluveno jinak. Dodavatel poskytne Objednateli nezbytnou součinnost při procesu schvalování aplikace, bude-li předem objednáno. V ceně tohoto Plnění nejsou zahrnuty případné úpravy na základě připomínek příslušného obchodu mobilní platformy.
- 5.13. Pokud není písemně předem sjednáno jinak dodáním mobilní aplikace se rozumí předání instalačního balíčku nebo předání zdrojových kódů k mobilní aplikaci dle doporučení Dodavatele.

6. Akceptace a předání výstupů

- 6.1. Předání Plnění může být provedeno elektronicky – například zasláním emailem, předáním odkazu obsahující dané Plnění, nahráním výstupů na odpovídající úložiště nebo zajištěním jiného přístupu k provedenému Plnění. V případě, kdy Dodavatel ukládá Plnění na úložiště, které je v jeho správě, udělí určeným pracovníkům Objednatele k tomuto úložišti přístup. Předání je považováno za provedené ve chvíli, kdy je Plnění zpřístupněno Objednateli postupem dle tohoto odstavce.
- 6.2. V případech, kdy Objednatel platí za Plnění zpětně, a předání Plnění není mezi stranami potvrzeno písemně, Objednatel uhradí fakturu za Plnění pouze v případě, kdy bylo Plnění Objednateli řádně předáno a touto úhradou Objednatel potvrzuje řádné převzetí Plnění.
- 6.3. V případě, kdy Dodavatel umožní přístup Objednateli, resp. pracovníkům Objednatele do systémů a aplikací Dodavatele, je Objednatel povinen tyto přístupy chránit, zajistit jejich důvěrnost a jejich nesdílení mezi pracovníky Objednatele bez předchozího souhlasu Dodavatele.
- 6.4. Realizovaná Spolupráce nebo Plnění je Objednatel akceptováno v rámci akceptačního období, které počíná dnem předání provedeného Plnění Objednateli. Během akceptačního období je Objednatel oprávněn vznést připomínky k Plnění a Dodavatel je povinen tyto připomínky posoudit a v případě, kdy se jedná o vadu Plnění, je Dodavatel povinen Plnění na základě připomínek opravit tak, aby byla vada odstraněna. Pro vyloučení pochybností, akceptační období je časový úsek, během kterého probíhá akceptace, tj. ověření bezvadnosti Plnění Objednatel.

- 6.5. V případě odstranění vady Dodavatelem může Objednatel vznášet k dané opravě připomínky ve lhůtě uvedené níže.
- 6.6. Připomínky ke Spolupráci nebo vady Plnění musí Objednatel sdělit Dodavateli písemně a to tak, aby dané obdržel také Management Dodavatele – v případě emailové komunikace v kopii emailu je nutné uvést vždy adresu Managementu Dodavatele uvedenou výše.
- 6.7. Strany se dohodly, že Objednatel může Plnění akceptovat a převzít jako provedené bez výhrad i tak, že do skončení akceptačního období nedoručí v souladu s postupem výše Dodavateli žádné připomínky nebo reklamace vad. V takovém případě se strany dohodly, že k Plnění není nutné vystavování či schvalování akceptačního protokolu.
- 6.8. Délka akceptačního období činí 20 % z celkové časové náročnosti realizace Spolupráce převedených na kalendářní dobu (viz dále), kdy celková náročnost realizace je prioritně stanovena smlouvou na Plnění nebo skutečnou náročností realizace v případě, kdy náročnost realizace není předem písemně dohodnuta. V případě opravy vady Dodavatelem během akceptačního období je lhůta pro vznášení připomínek Objednatele k dané opravě určená výše uvedenou procentuální hodnotou vypočítanou z doby, po kterou Objednatel čekal na odstranění dané vady.
- 6.9. Pro účely výpočtu akceptačního období bude počítáno s tím, že pracovní den má 8 hodin a měsíc 21 pracovních dní.
- 6.10. Pro vyloučení pochybností, například v případě, kdy je rozsah Spolupráce 400 hodin, pak 20 % odpovídá 80 hodinám, což je převedeno na 10 pracovních dní, délka akceptačního období je tedy 10 pracovních dní.

Bez ohledu na předchozí odstavec je minimální délka akceptačního období vždy alespoň 2 pracovní dny a maximální délka akceptačního období nejvýše:

- a) 15 pracovních dní v případě rozsahu plnění menším než 400 hodin práce;
- b) 30 pracovních dní v případě rozsahu plnění 400 až 2000 hodin práce;
- c) 60 pracovních dní v případě rozsahu plnění větším než 2000 hodin práce.

Rozsahem plnění v rámci tohoto ustanovení je myšlen rozsah plnění, který je předmětem akceptace, tedy v případě akceptace díla po částech je brán v potaz rozsah plnění dané části.

- 6.11. V případě, kdy jsou písemně mezi Dodavatelem a Objednatelem dohodnuty akceptační scénáře, dodané Plnění se považuje za bezvadné v případě, kdy nemá vadu, která by znemožnila úspěšný průchod danými akceptačními scénáři, a to bez ohledu na bezvadnost okolí (tj. např. nefunkční systém třetí strany apod.).
- 6.12. Pokud nejsou mezi Dodavatelem a Objednatelem stanoveny a dohodnuty akceptační scénáře, má Plnění vadu pouze tehdy, pokud nesplňuje požadavky uvedené ve specifikaci, a to bez ohledu na bezvadnost okolí (tj. např. nefunkční systém třetí strany apod.). Vadou Plnění není, pokud Dodavatel zvolí v rámci Plnění dílčí řešení, nastavení nebo určitý parametr, pokud takové řešení, nastavení nebo parametr nejsou v rozporu se specifikací.

- 6.13. Dodavatel umožní Objednateli po skončení akceptačního období převzít dokončené Plnění postupem uvedeným v prvním odstavci tohoto článku nejpozději v předem mezi stranami domluvený den (dále jako “Den odevzdání”). Strany se dohodly, že dokončené Plnění je po skončení akceptačního období Objednateli předáno okamžikem, kdy je mu k němu umožněn přístup postupem uvedeným v prvním odstavci tohoto článku.
- 6.14. V případech, kdy Objednatel hlásí nefunkčnost či nedostatek Plnění Dodavateli a Dodavatel zjistí, doloží a uvědomí Objednatele, že hlášená nefunkčnost či nedostatek Plnění nebyla způsobena pochybením Dodavatele, je Dodavatel oprávněn čas strávený šetřením hlášení Objednatele účtovat jako vícepráce a tyto fakturovat ihned po uvědomění Objednatele o výsledku šetření.
- 6.15. V případech, kdy Objednatel objednává kapacitu pracovníků Dodavatele a/nebo nebyla k objednavce přiložena úplná specifikace Plnění a zároveň kdy má Objednatel průběžný přístup k záznamům o provedené práci s minimální úrovní detailu formou týdenních či měsíčních reportů, tj. odpracovaných hodinách, zkracuje se akceptační období odvedené práce, která je předmětem akceptace, na dva pracovní dny od doby, kdy pracovník Dodavatele vytvořil daný záznam o odpracovaných hodinách a zároveň odevzdal danou část Plnění, tj. např. nahrál zdrojový kód do repozitáře apod.
- 6.16. V případech, kdy Objednatel provede zásah do Plnění, například dané Plnění pozmění či edituje, je v daný okamžik Plnění považováno za akceptované a nehledě na ostatní ustanovení a ujednání mezi Objednatelem a Dodavatelem je Dodavatel oprávněn fakturovat odměnu za provedené Plnění a toto Plnění je již dále považováno za řádně zhotovené, předané a splňující veškeré požadavky Objednatele. Zásahem do Plnění Objednatelem také nehledě na ostatní ustanovení a ujednání mezi Objednatelem a Dodavatelem zbavuje Dodavatele veškeré další odpovědnosti či povinnosti vztahující se k danému Plnění.
- 6.17. Dodavatel neposkytuje záruku na Plnění, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak.
- 6.18. Dodavatel není povinen archivovat či uchovávat Plnění, jeho části, zdrojové soubory a jakékoliv další podklady k Plnění po předání Plnění Objednateli. Dodavatel tímto důrazně doporučuje Objednateli Plnění na své straně zálohovat pro případné další použití.

7. Akceptační zařízení a prohlížeče

- 7.1. Tato sekce VOP stanoví akceptační zařízení a prohlížeče, které slouží pro vzájemné objektivní posouzení funkčnosti, úplnosti a bezvadnosti Plnění (dále jen jako “Schválení”). Níže uvedené je možné rozšířit či změnit na základě písemné dohody mezi Objednatelem a Dodavatelem.
- 7.2. V případech vývoje webových aplikací se pro účely Schválení použije prohlížeč Chrome v jeho aktuální verzi.
- 7.3. V případě vývoje mobilních aplikací a předchozího písemného neurčení konkrétní platformy, tuto platformu zvolí Dodavatel.

7.4. V případě, že akceptační zařízení, platforma apod. nejsou předem písemně odsouhlasené Objednatelům a Dodavatelem, toto akceptační zařízení, platformu apod. určí Dodavatel.

8. Platba

- 8.1. Realizovaná Spolupráce a Plnění je Dodavatelem Objednateli fakturováno vždy měsíčně zpětně nebo po celcích či milnících Spolupráce nebo Plnění podle toho, co nastane dřív.
- 8.2. Splatnost faktur vystavených Dodavatelem činí 14 dní a Dodavatel je oprávněn faktury doručit Objednateli emailem. Povinnost zaplatit je Objednatel splněna ve chvíli připsání platby na účet Dodavatele.
- 8.3. V případě, kdy Objednatel má průběžný přístup k záznamům o objemu provedené práce, zkracuje se doba splatnosti faktury o dobu, po kterou Objednatel schvaluje celkový report zasláný Dodavatelem.
- 8.4. Případné vícepráce, které Dodavatel pro Objednatele realizuje v rámci nebo nad rámec Plnění, je Dodavatel oprávněn fakturovat po realizaci těchto víceprací.
- 8.5. V případě prodlení Objednatele s uhrazením faktury, je Dodavatel oprávněn nárokovat denní úrok ve výši 0,1 % z neuhrazené částky. V případě prodlení Objednatele s jakoukoliv jinou platbou, která nespadá pod předchozí ustanovení, je Dodavatel oprávněn nárokovat denní úrok ve výši 0,1 % z neuhrazené částky.
- 8.6. V případě druhé upomínky a každé další upomínky vyhotovené Dodavatelem za jakékoliv nezaplacené pohledávky za Objednatelem po splatnosti, je Objednatel povinen zaplatit poplatek za upomínku ve výši 1000 Kč bez DPH.
- 8.7. V případě, kdy Objednatel opakovaně (více než jednou) neuhradí platbu ve splatnosti nebo je s některou platbou více než 7 kalendářních dnů po splatnosti, jedná se o hrubé porušení smlouvy.
- 8.8. V případě, kdy je Dodavatelem uveden na vystavených dokladech úrok menší, než je deklarováno výše, pak platí úrok stanovený v rámci VOP.
- 8.9. V případě hrubého porušení těchto VOP kteroukoliv smluvní stranou, je druhá strana oprávněna s okamžitou platností vypovědět uzavřené dílčí smlouvy na základě těchto VOP. V případě, kdy Dodavatel vypoví jakoukoliv smlouvu na základě předchozí věty, má nárok požadovat po Objednateli zaplacení za dosud provedené plnění nebo jeho části ke dni vypovědi.
- 8.10. Pokud není uvedeno jinak, veškeré Dodavatelem uvedené ceny jsou uváděny bez DPH, a to nejen v rámci VOP, ale také ve veškeré komunikaci mezi stranami.
- 8.11. V případě stornované objednávky či zrušení nebo nevyužití již rezervované alokace kapacit Objednatelům později než 30 dní před zahájením Plnění nebo Spolupráce, je Dodavatel oprávněn Objednateli účtovat 80 % z celkové ceny Spolupráce nebo Plnění.

- 8.12. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit výši ceny poskytovaných služeb o míru inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu. Změna ceny služeb je účinná okamžikem doručení písemného oznámení Dodavatelem Objednateli.

9. Poskytnutí infrastruktury

- 9.1. V některých případech Spolupráce je potřeba poskytnout také vývojové či testovací a jiné prostředí pro účely testování či ověření vyvíjených funkcionalit (dále jen Infrastruktura). Z těchto nebo jiných důvodů může Dodavatel pro projekt toto prostředí poskytnout.
- 9.2. Dodavatel je oprávněn Objednateli účtovat vícenáklady spojené s přípravou, provozem a aktualizací Infrastruktury (dále jen Práce Infrastruktury). Pokud není smlouveno písemně jinak, hodinová sazba pro Práce Infrastruktury bude stejná, jako je sazba za vývoj.
- 9.3. Dodavatel je oprávněn bez náhrady provoz Infrastruktury ukončit, pokud není mezi Objednatel a Dodavatelem písemně smlouveno jinak.

10. Technická podpora

- 10.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v pracovních dnech a běžné pracovní době Dodavatele na základě písemného požadavku Objednatele o odstranění poruchy služby s reakční dobou jednoho pracovního dne.
- 10.2. Poruchou služby se rozumí stav, kdy je jeden nebo více parametrů služby horší než parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Dodavatele.
- 10.3. Za poruchu služby se nerozumí stav způsobený třetí stranou, poruchou technologie nebo způsobený vyšší mocí.
- 10.4. Technická podpora se realizuje za totožných podmínek jako vícepráce nad rámec Plnění a je Dodavatelem fakturována samostatně pokud není upraveno smluvně jinak či samostatnou smlouvo o poskytování technické podpory.

11. Vymezení odpovědnosti

- 11.1. Na základě výzvy Objednatele může Dodavatel vypracovat doporučení pro alokaci financí či lidských zdrojů pro zajištění potřebné výsledné kvality Plnění nebo Spolupráce. Finální schválení rozpočtu, a tedy i poměru hodin věnovaných realizaci (především programování) ke kontrole kvality (především manuální či automatizované testování), je vždy na Objednateli.
- 11.2. Dodavatel ani jeho dodavatelé neodpovídají objednateli nebo jakékoliv třetí osobě za jakékoli přímé, nepřímé, následné, vedlejší, sankční ani zvláštní škody (včetně, mimo jiné, ušlého zisku nebo výnosů, ztráty soukromí, ztráty užitku z jakéhokoliv počítače nebo

softwaru včetně tohoto softwaru, přerušení provozu, ztráty obchodních informací a jiné peněžní ztráty), vzniklé v souvislosti s Plněním, smlouvou na Plnění, nebo softwarem a nebo službami, které jsou Dodavatelem poskytovány, a to ani v případě, že byl dodavatel na možnost vzniku těchto škod upozorněn, přičemž nebude brán zřetel na příčinu škody či teorii odpovědnosti za škodu. Omezení odpovědnosti za škodu dle předchozí věty se uplatní v maximálním rozsahu přípustném aplikovatelnými právními předpisy. Dodavatel nenes odpovědnost za neautorizovaný přístup, či jakékoliv poškození, smazání, krádež, zničení, změnu, či neúmyslné zveřejnění dat, informací, či obsahu odeslaného, obdrženého či uloženého na svých systémech způsobených vyšší mocí.

11.3. Jakákoliv případná odpovědnost Dodavatele musí být písemně a explicitně schválena a potvrzena Managementem Dodavatele. Pro definování garance úrovně služeb je nutné uzavřít samostatnou písemnou smlouvu mezi stranami.

11.4. Následná aktualizace Plnění či jeho servis jsou považovány jako vícepráce a je nutné tyto objednat zvlášť.

12. Ochrana osobních údajů

12.1. V rámci poskytování služeb bude Dodavatel zpracovávat údaje Objednatele, případně osob, které za Objednatele jednájí, a to zejména za účelem vyjednání smlouvy a plnění vzájemných smluvních povinností. Pokud se bude jednat o údaje fyzických osob, tyto bude Dodavatel zpracovávat jako správce pro účely plnění smluvních povinností, právním základem je plnění smlouvy. Půjde zejména o identifikační údaje a kontaktní údaje. E-mailové adresy může Dodavatel použít také pro účely přímého marketingu, a to na základě oprávněného zájmu. Zaslání obchodních sdělení lze kdykoli odmítnout. Údaje může Dodavatel uchovávat po dobu 10 let, a to s ohledem na povinnosti plynoucí z předpisů v oblasti vedení účetnictví a v oblasti daní. Jakékoli ze práv, která plynou fyzickým osobám z nařízení GDPR lze uplatnit u dodavatele na adrese jeho sídla či na e-mailu uvedeném v prvním odstavci VOP. Takto lze uplatnit právo na informace, jaké osobní údaje jsou zpracovávány a vyžádat si k nim přístup, právo na aktualizaci či opravu, na výmaz osobních údajů, o omezení jejich zpracování, v některých případech i o jejich přenositelnost. Je též možné na zpracování, které není v souladu s právními předpisy, podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

12.2. Pokud Dodavatel na základě smlouvy poskytuje Objednateli služby čl. II těchto VOP, může být součástí těchto činností rovněž práce s osobními údaji objednatel a dodavatel tak může zpracovávat osobní údaje jako zpracovatel osobních údajů. Podmínky zpracování osobních údajů jsou upraveny samostatným dokumentem Podmínky zpracování osobních údajů dostupných na stránkách Dodavatele.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Za účelem ochrany Dodavatele Objednatel nebo jakýkoliv jiný s Objednatelem propojený subjekt není oprávněn zahájit přímou spolupráci, tedy vstoupit do smluvního vztahu se zaměstnanci či subdodavatelem Dodavatele ani k tomuto jednání zaměstnance či

subdodavatele Dodavatele navádět či vybízet bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele. Objednatel není oprávněn po zaměstnancích či subdodavatelích Dodavatele vyžadovat osobní údaje zaměstnanců či subdodavatelů Dodavatele ani je nijak přímo kontaktovat bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele. Objednatel není oprávněn bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele vyzývat, nabízet ani nijak požadovat po zaměstnancích či subdodavatelích Dodavatele vstoupení do smluvního vztahu mezi zaměstnancem či subdodavatelem Dodavatele a Objednatel nebo jinou třetí stranou. V případě nedodržení úmluvy stanovené tímto odstavcem, je Dodavatel oprávněn po Objednateli požadovat sankci ve výši 500 000 Kč za každé jednotlivé porušení této úmluvy.

13.2. V rámci komunikace či objednávek mohou být použity pojmy následující pojmy:

- MD – jednotka času, kdy 1 MD odpovídá osmi hodinám,
- FTE – orientační jednotka objemu dodávané kapacity, 1 FTE za kalendářní měsíc odpovídá přibližně 19 MD, typicky s průměrnou odchylkou ± 25 %. Počet dodaných MD v rámci 1 FTE může být i výrazně nižší v případě, kdy klient explicitně předem písemně neinformuje Dodavatele o nutnosti nahrazovat a zaměňovat specialisty pracující na Plnění, kteří se stanou nedostupnými (například z důvodu nemoci či dovolené).

13.3. V případech, kdy jsou realizovány různé typy služeb nebo různé úrovně kvality služeb dle objednávky, určí Dodavatel, o jaký typ či kvalitu služeb se jedná, pokud není stanoveno v rámci objednávky jinak.

13.4. V případě, kdy je mezi stranami uzavírána objednávka a tuto Dodavatel podepisuje jako první, je Plnění a termíny pro Dodavatele závazné pouze v případě, kdy Objednatel doručí podepsanou objednávku Dodavateli do druhého pracovního dne od doručení podepsané objednávky Objednateli Dodavatelem.

13.5. V případě, kdy Objednatel požádá o plnění nad rámec uzavřené objednávky, např. plnění mimo či nad časový rámec objednávky, a Dodavatel toto plnění poskytne, bude na toto plnění pohlíženo jako na samostatnou objednávku podléhající těmto VOP případně jinou písemnou dohodou mezi stranami.

13.6. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky s místní příslušností soudu dle sídla Dodavatele.

13.7. Pokud není mezi stranami písemně určeno jinak, Plnění Dodavatele bude realizováno v místě dle rozhodnutí Dodavatele.

13.8. Pakliže by Objednateli vznikl nárok na uhrazení škody ze strany Dodavatele či by Objednatel uplatnil sankce, pokuty či jiné obdobné konstrukty vůči Dodavateli, výše celkové a souhrnné odpovědnosti Dodavatele vůči Objednateli je limitována do maximální souhrnné výše 500 000 Kč.

13.9. V případě odstoupení Objednatele od této smlouvy, a to z jakéhokoli důvodu, má Dodavatel nárok na úhradu všech plnění, která byla ke dni účinnosti odstoupení řádně realizována.

Objednatel se zavazuje uhradit Dodavateli cenu za dosud poskytnuté služby a vynaložené náklady, které byly Dodavatelem prokazatelně vynaloženy v souvislosti s plněním této smlouvy do okamžiku účinnosti odstoupení.

- 13.10. Bude-li některé ustanovení těchto VOP shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení VOP, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění dle těchto VOP v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu ustanovení.
- 13.11. Dodavatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu změnit tyto VOP, zejména v rozsahu a způsobu akceptace a předávání výstupů a Plnění, poskytování součinnosti, sankcí, platebních podmínek nebo ukončování spolupráce stran, to vše zejména v případě, kdy se změní licenční podmínky k předmětům duševního vlastnictví třetích stran, které jsou součástí Plnění, právní předpisy na poli ochrany soukromí, ceny nebo podmínky dodavatelů a jiných obchodních partnerů Dodavatele. Změnu VOP oznámí Dodavatel Objednateli elektronicky na kontaktní e-mail Objednatele nebo jiným vhodným způsobem. Aktualizované VOP umístí Objednatel i na svých webových stránkách. Neodmítne-li Objednatel změnu VOP do 1 měsíce ode dne odeslání oznámení, přijímá změněné VOP. V případě, že Objednatel změněné VOP ve výše uvedené lhůtě odmítne, zakládá odmítnutí výpověď smlouvy na Plnění s 2měsíční výpovědní dobou, po kterou se uplatní poslední VOP odsouhlasené oběma stranami.
- 13.12. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu Objednatele překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.
- 13.13. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 1. 2025 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle Dodavatele nebo elektronicky na vyžádání na emailové adrese Dodavatele uvedené v prvním odstavci VOP.