



Obecné obchodní podmínky společnosti Versino CZ, s.r.o.

Datum vydání 10/2018



I. Právní subjektivita Versino CZ, s.r.o.

- I.1. Versino CZ, s.r.o. je právnickou osobou založenou podle právních předpisů České republiky, zejména dle zákona č. 90/2012 Sb. (zákon o obchodních korporacích), dále jen „VERSINO“.
- I.2. VERSINO je zapsáno do obchodního rejstříku vedeného u Krajského soudu v Hradci Králové oddíl C, vložka 16412.
- I.3. Sídlo VERSINO je na adrese: Pardubice, Za Pasáží 1609, PSČ: 530 02. Korespondenční adresa: S. K. Neumanna 1220, 530 02 Pardubice. Identifikační číslo IČ: 25942107, daňové identifikační číslo DIČ: CZ25942107.
- I.4. Způsobilost mít práva a povinnosti nabylo VERSINO dnem zápisu do obchodního rejstříku a může ji pozbýt výhradně výmazem z tohoto rejstříku. Způsobilost VERSINO nabyvat práva a povinnosti může být omezena jen zákonem.
- I.5. Samostatným jednacím právem za VERSINO disponují jednatelé společnosti aktuálně zapsaní v obchodním rejstříku.

II. Právní subjektivita zákazníka

- II.1. Zákazník je právnickou nebo fyzickou osobou vstupující do obchodního vztahu s firmou VERSINO.
- II.2. Právní subjektivitu a identifikaci zákazníka vymezuje každá obchodní smlouva VERSINO zvlášť.
- II.3. Obchodní vztah Zákazníka a firmy VERSINO se řídí ustanoveními práva České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) v aktuálním znění a dalšími právními předpisy a normami České republiky.

III. Obecné obchodní podmínky VERSINO

- III.1. Uzavřením obchodního vztahu (podpisem příslušných smluv, objednávkou apod.) mezi VERSINO a zákazníkem uznává zákazník svůj závazek řídit se obecnými obchodními podmínkami VERSINO.
- III.2. Ustanovení Obecných obchodních podmínek jsou platná a závazná pro VERSINO i zákazníka, jejich znění lze měnit pouze příslušným ustanovením konkrétní obchodní smlouvy.

IV. Vznik závazkového vztahu

- IV.1. Závazkový vztah mezi VERSINO a zákazníkem vzniká na základě podpisu smlouvy oběma stranami.
- IV.2. Závazkový vztah vzniká také písemným potvrzením objednávky zákazníka firmou VERSINO.

V. Předmět závazkového vztahu

- V.1. Předmětem závazkového vztahu zákazníka a VERSINO je dodávka produktů, služeb a/nebo zhotovení díla.
- V.2. Produkty se rozumí zejména:
 - Uživací práva k softwarovým produktům a dílům, jejichž výrobcem není VERSINO;
 - Uživací práva k softwarovým produktům a dílům, jejichž výrobcem je VERSINO;
 - Poskytnutí uživatelských práv k vyšším verzím softwarových produktů a děl;
 - Technologická zařízení, hardware;
 - Spotřební materiál.
- V.3. Službami se rozumí zejména:
 - Konzultační práce;

- Vývojové práce;
- Koncepční návrhy;
- Služby podpory;
- Služby outsourcingu.

V.4. Služby a produkty mohou společně tvořit dílo. Pokud se předmět plnění považuje za dílo, musí to být výslovně uvedeno ve smlouvě.

V.5. Konkrétní charakter předmětu závazkového vztahu je jednoznačně určen příslušnou smlouvou.

V.6. Není-li příslušnou smlouvou stanoveno jinak, rozumí se místem plnění sídlo zákazníka.

VI. Ceny

VI.1. Ceny služeb VERSINO se řídí platným ceníkem služeb VERSINO.

VI.2. Ceník služeb VERSINO je stanoven na každý kalendářní rok od 1.1. do 31.12.

VI.3. VERSINO si vyhrazuje právo změny cen i v průběhu kalendářního roku.

VI.4. Ceny produktů, služeb a/nebo díla musí být výslovně uvedeny v každé příslušné smlouvě nebo potvrzené objednávce.

VI.5. Ceny za plnění sjednané ve smlouvách nezahrnují daň z přidané hodnoty, pokud není uvedeno jinak.

VI.6. Ceny za plnění sjednané ve smlouvách nezahrnují náklady na ubytování a dopravu. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě schválených výkazů. Případné zahrnutí takových náhrad do ceny plnění musí být výslovně uvedeno ve smlouvě.

VII. Platební podmínky

VII.1. Platební kalendář pro dodávky produktů:

- Záloha ve výši padesát procent (50%) celkové platby je splatná při objednání plnění;
- Zbývajících padesát procent (50%) celkové ceny je splatných při převzetí plnění.

VII.2. Platební kalendář pro služby, kromě služeb podpory:

- Záloha ve výši padesát procent (50%) celkové platby je splatná při zahájení Etapy (nebo plnění není-li toto členěno do Etapy);
- Doplatek ve výši padesát procent (50%) celkové platby je splatný při převzetí výstupů Etapy (nebo plnění není-li toto členěno do Etapy), v tomto okamžiku je vystavena zúčtovací faktura.

VII.3. Platební kalendář pro služby podpory:

- Platba za služby podpory VERSINO je splatná patnáctý (15) den kalendářního období, na který je služba sjednána a formou doúčtování patnáctý (15) den následujícího období, pokud služby překročily rozsah sjednaný ve smlouvě;

VII.4. Lhůta splatnosti zúčtovací faktury je čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne doručení, pokud ve smlouvě není dohodnuto jinak. Faktura se považuje za doručenou třetím (3) pracovním dnem po jejím prokazatelném odeslání odběrateli.

VIII. Předání a převzetí

VIII.1. Má-li předmět plnění charakter dodávky produktu nebo služby, probíhá předání a převzetí v jednom kroku tak, že zákazník písemně na předávacím protokolu stvrdí převzetí produktu/služby.

VIII.2. Má-li předmět plnění charakter díla, stanovuje se způsob, jakým VERSINO dílo po zhotovení předá, převzetí zákazníkem probíhá ve dvou krocích. Prvním krokem je předání díla zákazníkovi, kdy VERSINO uvede do předávacího protokolu předmět předání a zákazník je povinen předání stvrdit podpisem předávacího protokolu. V den předání počíná Zákazníkovi

běžet lhůta pro vyjádření akceptačních výhrad. Tato lhůta činí sedm (7) pracovních dní, pokud není dohodou řídicího výboru stanoveno jinak. Převzetí a případné akceptační výhrady se uvedou v Předávacím protokolu. Termíny plnění se prodlužují o tuto sjednanou lhůtu a VERSINO není po tuto dobu v prodlení.

- VIII.3. Předání díla/části díla/výstupu proběhne podpisem příslušného Předávacího protokolu vedoucími projektu VERSINO a zákazníka.
- VIII.4. Převzetí – Akceptace díla/části díla/výstupu proběhne podpisem příslušného Předávacího protokolu členy řídicí komise VERSINO a zákazníka vyjmenovanými v příslušné dílčí smlouvě.
- VIII.5. Splňuje-li dílo/část díla/výstup předem dohodnuté podmínky, zavazuje se zákazník dílo/část díla/výstup převzít neprodleně po ověření této skutečnosti a převzetí stvrdit podpisem Předávacího protokolu.
- VIII.6. V případě, že zákazník nepřevzme dílo a zároveň v příslušné lhůtě sedmi (7) pracovních dnů nepředloží písemně své výhrady, považuje se dílo/část díla/výstup za řádně předané a převzaté k termínu uvedeném v předávacím protokolu prodlouženém o sedm (7) pracovních dnů.
- VIII.7. Pokud zákazník prokazatelně využívá předané dílo nebo jeho dílčí část k účelům, pro které bylo toto dílo/část díla/výstup zhotoveno, považuje se toto dílo/část díla/výstup za převzatý.

IX. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- IX.1. Vlastnické právo k předmětu plnění, které se podle smlouvy má stát vlastnictvím zákazníka, přechází na zákazníka dnem úplného zaplacení ceny takového předmětu plnění.
- IX.2. Právo užití předmětu plnění, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle smlouvy být převedeno na zákazníka, přechází na zákazníka dnem úplného zaplacení ceny předmětu plnění. Zákazník je na základě práva užití díla oprávněn:
 - Užívat předmět plnění v souladu s podmínkami stanovenými ve smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se předmětu plnění;
 - Vytvářet kopie předmětu plnění pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je zákazník povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál;
 - Předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout předmět plnění třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem VERSINO, není-li předmět plnění výslovně k poskytnutí třetí osobě určen. V takovém případě je zákazník na základě práva užití díla oprávněn v dohodnutém rozsahu poskytnout právo užití díla takové třetí osobě, pro kterou je dílo určeno.
- IX.3. Práva užití předmětu plnění mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu smlouvy a jsou pro zákazníka závazné dnem podpisu smlouvy.
- IX.4. Autorská práva VERSINO k předmětu plnění dle článku IX.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené nedotčena.
- IX.5. V případě, že zákazník užívá předmět plnění v rozporu s ustanovením článku IX.2. nebo IX.3, je VERSINO oprávněno na takovou skutečnost písemně upozornit a poskytnout zákazníkovi lhůtu třicet (30) dnů pro nápravu. Pokud bude porušení smlouvy nebo práva ze strany zákazníka i nadále trvat i po uplynutí této lhůty, je VERSINO zproštěno veškerých záruk a odpovědnosti za vady předmětu plnění a dále jakýchkoliv povinností plynoucích z uzavřených smluv týkajících se předmětu plnění se zákazníkem. Dále se zákazník zavazuje nahradit VERSINO veškeré uplatněné pokuty a nároky třetích stran – zejména nositelů autorských práv, které vzniknou užíváním předmětu plnění v rozporu ustanovením článku IX.2. nebo IX.3
- IX.6. V případě, že zákazník prokazatelně způsobí neoprávněné užití předmětu plnění třetí osobou, je povinen na vlastní náklady tomuto neoprávněnému užití zamezit.
- IX.7. Nebezpečí škody na předaném díle/části díla/výstupech/produktech přechází na zákazníka dnem jejich protokolárního předání.
- IX.8. Zákazník souhlasí s uvedením svého jména v referenčních listinách VERSINO.

X. Export

- X.1. Produkty dodávané VERSINO mohou podléhat místním předpisům o kontrolním režimu zboží. Zákazník se zavazuje, že bude dodržovat takové předpisy při dovozu, vývozu a opětovném vývozu takového kontrolovaného zboží a technických dat dodaných VERSINO. Takový závazek se bude také vztahovat na technické informace přímo získávané z výše uvedeného kontrolovaného zboží a technických dat.
- X.2. Bez ohledu na ostatní ustanovení těchto obecných obchodních podmínek, v případě, že to požaduje zákon, plnění VERSINO může být poskytnuto jediné za předpokladu, že VERSINO budou udělena vývozní a dovozní povolení.
- X.3. Výhradní povinností zákazníka je, aby vyhověl místním reexportním předpisům. Zákazník se zavazuje nevyvézt produkty dodané prostřednictvím VERSINO bez předcházejícího písemného souhlasu VERSINO. Tento souhlas nebude bezdůvodně odpírán.

XI. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- XI.1. VERSINO se poskytnutím záruky na předmět plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě. Záruční lhůta na poskytnuté výstupy činností je dvanáct (12) měsíců od předání výstupu.
- XI.2. Záruční doba počíná běžet převzetím plnění. Je-li předmět plnění složen z více částí (například více Etap), potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na vady vzniklé v době trvání záruky.
- XI.3. Zákazník zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím standardního formuláře „Hlášení požadavku“ na Help Desk VERSINO prostřednictvím Internetového rozhraní, nebo elektronické pošty. Oznamované vady plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznamení zjištěných vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
- XI.4. Práce na odstranění oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou vadu odstranit okamžitě, musí VERSINO oznámit bez zbytečného odkladu zákazníkovi předpokládaný termín a způsob odstranění vady.
- XI.5. VERSINO je oprávněno odstranit vadu i tím, že navrhne alternativní postup, který zamezí projevům vady při běžném provozu a zároveň neovlivní výsledek užití díla. Po dobu odstraňování vady je přípustné použití alternativního postupu se zvýšením časové náročnosti pro uživatele.
- XI.6. V případě, že zákazník požádá o opravu vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se VERSINO a zákazník na podmínkách jejího výkonu. Povinností VERSINO je předem informovat zákazníka o tom, že jím požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
- XI.7. Náklady VERSINO na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese zákazník.

XII. Omezení záruky

- XII.1. VERSINO nenes odpovědnost za vady a chyby, záruka se nevztahuje na vady a chyby vzniklé:
- Provozováním Informačního systému v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací;
 - Neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím výstupu zákazníkem nebo třetí osobou bez předchozího písemného souhlasu VERSINO;
 - Úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do dodaného Informačního systému třetí stranou, kterou k tomuto zásahu neopravňuje písemný souhlas VERSINO;
 - Zásahem do datových struktur mimo příslušné Aplikační programové vybavení;
 - Neautorizovaným zásahem do dat mimo příslušné Aplikační programové vybavení;

- Úpravou Aplikačního programového vybavení, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Aplikačního programového vybavení v jiném než VERSINO podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Aplikačního programového vybavení v rozporu s aktuální verzí podporovanou VERSINO, to vše bez předchozího písemného souhlasu VERSINO;
- Instalací jiného Aplikačního programového vybavení, který je v interakci s Aplikačním programovým vybavením dodaným VERSINO do Informačního systému zákazníkem, ve kterém je Aplikační programové vybavení provozováno, bez souhlasu VERSINO;
- Změnou parametrů prostředí Informačního systému zákazníkem, ve kterém je dodané Aplikační programové vybavení provozováno, bez souhlasu VERSINO;
- Komponentami Informačního systému zákazníka, na které se nevztahuje tato záruka a zákazník byl na tuto interakci upozorněn;
- Vlivem počítačových virů;
- Zanedbáním předepsané údržby ze strany zákazníka.

XII.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně zákazník. Zákazník je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. VERSINO nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur zákazníka, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného VERSINO, na které se záruka vztahuje.

XIII. Služby podpory

XIII.1. Služby podpory jsou služby, které se VERSINO zavazuje poskytnout dle dohodnuté smlouvy o Správě a podpoře v době rutinního provozu systému. Doba rutinního provozu systému začíná plynout převzetím plnění.

XIII.2. V rámci služeb podpory VERSINO vykonává následující činnosti:

- Služba Help Desk, tj. přijímání a evidence požadavků oprávněných osob zákazníka na služby podpory;
- Služba Hot Line, tj. řešení požadavků oprávněných osob zákazníka na služby podpory prostřednictvím telefonu na vyhrazené lince
- Servis aplikačního programového vybavení, tj. odstranění překážek v provozu informačního systému způsobené VERSINO;
- Rozvoj aplikačního programového vybavení, tj. zvýšení užitné hodnoty informačního systému zákazníka;
- Poskytování nových verzí aplikačního programového vybavení s případnou rozšířenou funkcionalitou nebo podporou nových technologických standardů.

XIII.3. Služby podpory vyžadující komunikaci s Informačním systémem zákazníka mohou být poskytnuty:

- Na místě – řešení na Informačním systému zákazníka, v prostorech zákazníka;
- Vzdáleně – řešení prostřednictvím on-line připojení k Informačním systémem zákazníka.

XIV. Komunikace smluvních stran

XIV.1. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni orgánů projektu (klíčoví uživatelé, vedoucí projektu, řídicí komise projektu), oprávněných osob (v rámci smluv o podpoře) a kontaktních osob, pokud byly výslovně označeny.

XIV.2. Orgány projektu smluvní strany jmenují v Zakládacím protokolu projektu. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv provést změnu orgánu projektu, je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.

XIV.3. Všechny dokumenty mající vztah k plnění Smlouvy, představující vícestranné či jednostranné úkony smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle smlouvy nebo na základě písemného pověření.

- XIV.4. Dokumenty uvedené v článku XIV.3 se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
- Osobně oproti potvrzení o převzetí,
 - Doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastížen a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítí;
 - Elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží potvrzení o úspěšném doručení zákazníkovi. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.
- XIV.5. V případě doručování dokumentů v elektronické formě budou smluvní strany používat formát MS Office 2013 nebo vyšší. Dokumenty v elektronické formě lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty nebo na dohodnutém datovém médiu.
- XIV.6. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

XV. Ochrana důvěrných informací

- XV.1. Zákazník i VERSINO jsou povinni zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních důvěrných informací. Zákazník i VERSINO mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení důvěrných informací. Zákazník i VERSINO jsou zároveň povinni zajistit utajení získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty právě zákazníkem nebo VERSINO.
- XV.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetí straně mají zákazník a VERSINO pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.
- XV.3. V případě ukončení účinnosti některých smluvních ujednání není dotčeno ustanovení o ochraně důvěrných informací.

XVI. Ochrana osobních údajů v souladu s GDPR

- XVI.1. Pro účely ochrany osobních údajů v souladu s GDPR je VERSINO zpracovatelem osobních údajů a zákazník správcem osobních údajů.
- XVI.2. Zpracovatel garantuje, že dodržuje všechny aktuálně platné zákony týkající se ochrany osobních údajů při zpracovávání osobních údajů poskytnutých správcem. Zpracovatel nezpracovává svěřené osobní údaje jinak, než je stanoveno aktuálně platnou smlouvou.
- XVI.3. Zpracovatel potvrzuje, že podnikl přiměřené kroky k zajištění spolehlivosti každého zaměstnance, který bude mít přístup ke svěřeným údajům správce.
- XVI.4. Zpracovatel potvrzuje, že zabezpečení při nakládání se svěřenými daty plní požadavky GDPR nařízení včetně ostatních právních náležitostí.
- XVI.5. Zpracovatel si je vědom rizik vyplývajících ze zpracovávání svěřených údajů, a proto zavedl přiměřená technická a organizační opatření, která jsou kompatibilní s požadavky GDPR.
- XVI.6. Zpracovatel neprodleně informuje správce, pokud dojde k porušení bezpečnosti ochrany osobních údajů a vykoná veškeré kroky k nápravě, které jsou v souladu s požadavky GDPR nařízení.
- XVI.7. Zpracovatel bude pro správce zpracovávat identifikační a kontaktní údaje uživatelů systémů, a to po dobu jejich smluvního vztahu nejdéle však po dobu, po kterou bude existovat právní titul k držení osobních údajů správcem.
- XVI.8. V případě, že dojde k ukončení spolupráce mezi správcem a zpracovatelem, je zpracovatel povinen smazat či anonymizovat poskytnuté osobní údaje.

- XVI.9. Zpracovatel se zavazuje osobní údaje zpracovávat výhradně za účelem poskytování služeb implementace, údržby, podpory a provozu informačních systémů, hostingových služeb a příležitostných marketingových aktivit.
- XVI.10. Zpracovatel je povinen zavázat všechny osoby, které budou pro zpracovatele pracovat s osobními údaji poskytnutými správcem, k mlčenlivosti či mít k tomuto právní titul na základě zákona.
- XVI.11. Zpracovatel je povinen ve věci bezpečnostních rizik především zajistit neustálou důvěrnost poskytnutých osobních údajů, zejména neposkytnout osobní údaje nikomu u koho není nutný přístup k nim za účelem plnění povinností zpracovatele. Konkrétní bezpečnostní opatření je zpracovatel povinen sdělit správci neprodleně po jeho dotazu či změně těchto bezpečnostních opatření, nejpozději však do 14 dnů od dotazu či změn.
- XVI.12. Zpracovatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů, poskytnout správci součinnost v reakci na žádost o výkon práv subjektu údajů, tzn. je povinen předat správci informace potřebné k plnění práva subjektu osobních údajů, a to především jaké informace o subjektu zpracovává, za jakým účelem, jaká práva má subjekt (právo výmazu, přenositelnosti atd.), to vše ve formátu, který je strojově čitelný a dále použitelný bez dalších úprav.
- XVI.13. Zpracovatel je povinen nejpozději do 24 hodin nahlásit správci porušení zabezpečení osobních údajů, které zpracovává pro správce.

XVII. Náhrada škody

- XVII.1. Zákazník a VERSINO nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a uzavřených smluv. Zákazník a VERSINO se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- XVII.2. Žádná ze stran (zákazník ani VERSINO) neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Obě strany se zavazují upozornit druhou stranu na takové chybné zadání, pokud chybu bude možné odhalit.
- XVII.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese ani zákazník ani VERSINO odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- XVII.4. Výše náhrady vzniklé škody se omezuje částkou, která byla na základě smlouvy zaplacená do okamžiku vzniku škody jako cena plnění. V případě, že je cena plnění dle smlouvy stanovena jako cena za opakující se plnění, považuje se pro účely tohoto ustanovení za cenu plnění dle smlouvy částka, která odpovídá celkové ceně, která by byla zaplacená za takové opakující se plnění za dobu dvanácti (12) měsíců.

XVIII. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- XVIII.1. Zákazník ani VERSINO není odpovědný za prodlení se splněním svých závazků, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- XVIII.2. Zákazník i VERSINO se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Zákazník i VERSINO se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

XIX. Sankce

- XIX.1. V případě prodlení při plnění věcného závazku je smluvní strana, která je v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu, která se stanoví ve výši 0,05 % z ceny předmětu plnění za každý den prodlení.

- XIX.2. V případě prodlení při plnění finančního závazku je smluvní strana, která je v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení z dlužné částky ve výši 0,05 % dlužné částky za každý den prodlení.
- XIX.3. Pro každý případ závažného porušení povinnosti ochrany důvěrných informací (článek XV.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000,-) Kč.
- XIX.4. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody v rozsahu stanoveném smlouvou případně zákonem.
- XIX.5. Smluvní pokuta je splatná do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.

XX. Řešení sporů

- XX.1. Zákazník i VERSINO se zavazují vyvinout maximální úsilí k smírnému odstranění a vyřešení sporů, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob, vedoucích projektu, řídicí komise nebo statutárních orgánů.
- XX.2. V případě, že zákazník a VERSINO nedosáhnou smírného řešení, má každá ze stran právo předložit spor rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky.
- XX.3. Rozhodčí řízení bude vedeno třemi rozhodci, kdy každá ze stran si zvolí jednoho rozhodce a ti zvolí svého předsedu.
- XX.4. Podání musí obsahovat jména a adresy stran, popis nároku a stanovení výše nároku, případně návrh na řešení sporu.
- XX.5. Náklady rozhodčího řízení, zejména odměnu rozhodců, administrativní náklady rozhodců a náklady právního zastoupení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru, v jakém ve sporu podlehl. Výši nákladů řízení a jejich rozdělení určí rozhodci ve svém nálezů.
- XX.6. Rozhodčí nález je konečný a závazný pro všechny smluvní strany. Tím není dotčeno právo stran navrhnout soudu zrušení rozhodčího nálezu nebo navrhnout zastavení nařízeného výkonu rozhodnutí v souladu se zákonem.

XXI. Vymezení pojmů

- XXI.1. **Akceptace** – je způsob převzetí předmětu plnění definovaný obecnými obchodními podmínkami VERSINO.
- XXI.2. **Akceptační kritéria** – je seznam požadavků (nebo testovacích úloh) písemně sjednaných mezi zákazníkem a VERSINO pro účely akceptace. Pokud předmět plnění splňuje tyto akceptační kritéria, považuje se dílo za hotové.
- XXI.3. **Aplikační programové vybavení (APV)** – je softwarové dílo, které odpovídá specifikaci (výrobce, VERSINO).
- XXI.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace o VERSINO a/nebo zákazníkovi, které nejsou ze zákona, prokazatelně anebo smluvní stranou označeny jako veřejné.
- XXI.5. **Etapa** – je část projektu ukončená převzetím všech výstupů podle smlouvy
- XXI.6. **GDPR** – obecné nařízení o ochraně údajů (General Data Protection Regulation), je právní rámec, který stanovuje pravidla pro sběr a zpracování osobních údajů fyzických osob v rámci Evropské unie
- XXI.7. **Help Desk** – je služba VERSINO, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory

- XXI.8. **Implementace** – je proces, při kterém se tvoří Informační systém pomocí přizpůsobování standardního Aplikačního programového vybavení specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace a výškolení koncových uživatelů.
- XXI.9. **Informační systém** – je hardware, Aplikační programové vybavení, technické příslušenství a dokumentace jednotně spravované a užívané pro potřeby jedné hospodářské organizace nebo její části.
- XXI.10. **Klíčový uživatel** – je pracovník zákazníka, který zvláštním jmenováním (např. v zakládací listině projektu) získá právo a povinnost závazně definovat požadavky na Informační systém a požívá další práva a povinnosti v rámci projektu písemně definovaná.
- XXI.11. **Koncový uživatel** – je pracovník zákazníka, který využívá služeb Informačního systému v rámci plnění svých pracovních povinností.
- XXI.12. **Kontaktní osoby** – jsou pracovníci zákazníka, kteří jsou oprávněni převzít výsledky spolupráce v oblasti podpory systému.
- XXI.13. **Statutární orgán/člen řídicí komise projektu na straně VERSINO** – je pracovník VERSINO pověřený zastupováním VERSINO v otázkách plnění Smlouvy, přijímat závazky nad rámec smlouvy a schválit převzetí plnění.
- XXI.14. **Statutární orgán/člen řídicí komise projektu na straně zákazníka** – je pracovník zákazníka pověřený zastupováním zákazníka v otázkách plnění Smlouvy, přijímat závazky nad rámec smlouvy a schválit převzetí plnění.
- XXI.15. **Migrace dat** – je proces zahrnující přípravu, testování a přenos dat z jednoho informačního systému do jiného.
- XXI.16. **Nabídka** – představuje návrh VERSINO na uzavření Smlouvy mezi zákazníkem a VERSINO podepsaný statutárním orgánem VERSINO.
- XXI.17. **Návrh systému** – je dokument, který podrobně specifikuje předmět plnění, po akceptaci se návrh systému automaticky stává dodatkem ke smlouvě.
- XXI.18. **Okolnost vylučující odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny. Za okolnost vylučující odpovědnost se též považuje neudělení úředního povolení dle článku X.2.
- XXI.19. **Oprávněné osoby** – jsou zplnomocněné osoby zákazníka pro kontaktování systému Help Desk.
- XXI.20. **Osobní údaje** – jméno, telefon, email, cookies, číslo účtu, IČO
- XXI.21. **Produkty** – jsou všechna technologická zařízení, hardware, práva k užití software a spotřební zboží, které má VERSINO instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění předmětu smlouvy.
- XXI.22. **Projekt** – je skupina časově ohraničených činností, které vedou ke splnění předmětu plnění.
- XXI.23. **Provoz** – je služba Informačního systému, aplikačního programového vybavení nebo některé dílčí části koncovým uživatelům systému takovým způsobem a za takovým účelem, pro který byla sjednána.
- XXI.24. **Předmět plnění** – představují všechny produkty a služby, které mají být VERSINO dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění smlouvy, předmět plnění je vždy popsán návrhem systému nebo jinou specifikací.
- XXI.25. **Rozvoj** – je pro účely smlouvy o podpoře činnost směřující k zvýšení užitné hodnoty informačního systému formou dodání dalších produktů a služeb.
- XXI.26. **Rutinní provoz** – je využití Informačního systému, Aplikačního programového vybavení nebo některé dílčí části zákazníkem k účelu, který je pro Informační systém stanoven.

- XXI.27. **Řídící komise projektu** – je nejvyšší řídicí orgán projektu, jehož hlavní povinností je provést změnové řízení v případě podnětu, potvrdit převzetí plnění (akceptaci) a dohlížet nad plněním smlouvy.
- XXI.28. **Servis** – je pro účely smlouvy o podpoře činnost směřující k odstranění jakékoliv překážky v provozu informačního systému způsobené VERSINO.
- XXI.29. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi zákazníkem a VERSINO, podepsanou statutárními orgány obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů na které se smlouva odkazuje a které jsou její nedělitelnou součástí. Smlouvou se rozumí také smlouva o systémové integraci a všechny další smlouvy, související se servisem a rozvojem informačního systému zákazníka.
- XXI.30. **Specifikace** – je popis předmětu plnění do takového detailu, aby v následném řízení o splnění předmětu smlouvy nemohlo být pochyb, zda toto plnění proběhlo či nikoliv (sestává většinou z Návrhu systému a Akceptačních kritérií).
- XXI.31. **Standardní formulář** – je formulář, jehož vzor si smluvní strany prokazatelně předaly a slouží ke komunikaci zákazníka a VERSINO v otázkách předmětu smlouvy.
- XXI.32. **Systémová integrace** – je koncepční a řídicí činnost potřebná k úplnému vytvoření Informačního systému, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku, jeho uvedení do provozu a jeho provozu.
- XXI.33. **Třetí strana** – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není VERSINO a/nebo zákazník a která k nim nemá vztah jako majoritní vlastník.
- XXI.34. **Úroveň služeb podpory** – je konkrétní specifikace služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se VERSINO zavazuje tyto služby poskytovat.
- XXI.35. **Vada** – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v dokumentaci plnění nebo ve specifikaci.
- XXI.36. **Vedoucí projektu** – je osoba smluvní strany pověřená věcně zajistit povinnosti strany dle smlouvy u dané smluvní strany.
- XXI.37. **Výstup** – je výsledek plnění smlouvy VERSINO, každá etapa nebo fáze může mít několik výstupů.
- XXI.38. **Záruční doba** – je doba uvedená ve smlouvě, během které se VERSINO zavazuje bezplatně odstraňovat vady.
- XXI.39. **Zakládací protokol projektu** – dokument, který přesně popisuje organizační, komunikační a věcné podmínky projektu. Po podpisu oběma smluvními stranami se Zakládací protokol projektu stává automaticky dodatkem smlouvy.
- XXI.40. **Změnové řízení** – je projednání a schválení změny ceny, termínů a věcného obsahu projektu na základě žádosti jedné ze stran.

XXII. Platnost a účinnost

- XXII.1. Tyto Obecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem vydání.
- XXII.2. Vydáno v Pardubicích dne: 1.10.2018