

# Všeobecné obchodní podmínky

společnosti Moravio s.r.o. účinné od 1. 4. 2019

## ČÁST A) OBECNÁ USTANOVENÍ

### I. Definice pojmů

**Zhotovitelem** nebo též **Poskytovatelem** se rozumí obchodní korporace Moravio s.r.o., IČO: 292 65 266, DIČ: CZ292 65 266, se sídlem 709 00 Ostrava – Hulváky, Kukučínova 799/10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 56452.

**Objednatelem** se rozumí jakákoli právnická či fyzická osoba objedávající si služby u Zhotovitele a která jako objednatel uzavře se Zhotovitelem Smlouvu.

**Smluvní stranou** se rozumí Zhotovitel nebo Objednatel. **Smluvními stranami** se rozumí Zhotovitel i Objednatel.

Zkratkou „**VOP**“ se rozumí tyto Všeobecné obchodní podmínky Objednatele v platném znění.

**Smlouvou** se rozumí jakákoli smlouva uzavřená mezi Objednatelem a Zhotovitelem, ať již se jedná o Smlouvu o vývoji IT díla, Objednávku, Smlouvu o vytvoření projektové dokumentace, Smlouvu o postimplementačních službách, anebo o smlouvu jinou.

**Objednávku** se rozumí listina obsahující alespoň vymezení prací objednaných Objednatelem na základě uzavřené Smlouvy (zejména Smlouvy o vývoji IT díla), cenu těchto prací a dobu plnění.

**IT dílem** se rozumí zachytitelný a popsitelný nehmotný výsledek činnosti zpravidla Zhotovitele vytvořený pro Objednatele na základě Smlouvy (zejména Smlouvy o vývoji IT díla) či bez ní, a to v podobě IT systému (aplikace, softwaru, webové prezentace, e-shopu) či jeho dílčí části.

**Demem** se rozumí prezentace výsledku prací provedených v rámci každého Sprintu na základě Smlouvy Objednateli ve sjednaném termínu.

Zkratkou „**MH**“ se rozumí tzv. člověkohodina, tedy jedna hodina práce průměrného pracovníka Zhotovitele.

**Péčí o zákazníky** se rozumí webová aplikace Zhotovitele přístupná Objednateli na webové adrese <https://support.moravio.com/>, jejímž prostřednictvím je prováděna komunikace mezi Objednatelem a Zhotovitelem při poskytování postimplemetačních služeb.

**Pověřenou osobou** smluvní strany se rozumí fyzická osoba, kterou každá ze smluvních stran nezávisle na vůli druhé smluvní strany označí ve Smlouvě jako osobu pověřenou jednáním s druhou smluvní stranou.

**Pracovní dobou** Poskytovatele se rozumí časový úsek mezi 08:00 a 16:00 hodin během pracovního dne. Během státního svátku, dne pracovního volna či klidu pracovní doba neběží.

**Projektovou dokumentací** se rozumí projektová dokumentace k IT dílu vytvořená zpravidla Zhotovitelem pro Objednatele na základě informací a součinnosti Objednatele dle Smlouvy o vytvoření projektové dokumentace.

**Sprintem** se rozumí ucelený soubor prací vymezujících část IT díla jako částečného plnění dle Smlouvy s předem vymezeným rozsahem, označený ve Smlouvě nebo v Harmonogramu.

**Vícepracemi** se rozumí práce či služby nesjednané ve Smlouvě, nutnost jejichž provedení vyplyne po uzavření Smlouvy.

**Zadáním** se rozumí projektová dokumentace či jiný soubor pokynů pro vytvoření IT díla pro účely Smlouvy o vývoji IT díla, ať již bylo vytvořeno Zhotovitelem, Objednatelem či třetí osobou.

## **II. Forma a způsob jednání mezi stranami**

1. V rámci plnění povinností ze Smlouvy upřednostní Objednatel a Zhotovitel jednání písemné, a to především v elektronické podobě.
2. Smlouvu a veškeré její změny či dodatky lze uzavřít jen písemně a jen v listinné podobě s podpisem Objednatele i Zhotovitele. Veškerá ujednání předcházející uzavření Smlouvy se po jejím uzavření neuplatní a nepoužijí se ani k jejímu výkladu.
3. Objednatel a Zhotovitel označí ve Smlouvě osobu Pověřenou jednáním s druhou smluvní stranou. Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni Pověřenou osobu jednostranně změnit, aniž by bylo zapotřebí uzavírat dodatek Smlouvy; účinky takové změny v Pověřené osobě nastávají okamžikem, kdy bylo druhé smluvní straně písemně sděleno jméno a kontaktní údaje nově Pověřené osoby.
4. Smluvní strany jsou oprávněny pro jednotlivé nebo dílčí úkoly pověřit komunikací jinou než Pověřenou osobu (např. technika, kodéra apod.), aniž by to mělo vliv na označení Pověřené osoby dle předchozího odstavce.

## **III. Cena sjednaných prací a služeb**

1. **Výše Ceny** – Za provedení prací či poskytnutí služeb dle Smlouvy zaplatí Objednatel Zhotoviteli Cenu sjednanou ve Smlouvě. Nebyla-li mezi stranami Cena řádně sjednána nebo byla-li sjednána jen na část provedených prací či služeb, je Zhotovitel oprávněn po

Objednateli požadovat zaplacení odměny ve výši 1.200,- Kč (slovy: jeden tisíc dvě stě korun českých) bez DPH za každou započatou MH práce dle vlastního výkazu provedených prací a náhradu výdajů vynaložených na provedení prací či služeb.

**2. Obsah Ceny** – Sjednaná Cena není konečná a může se v průběhu provádění prací a poskytování služeb měnit, především v důsledku pokynů a připomínek Objednatele. Cena je sjednána ve výši bez daně z přidané hodnoty, Zhotovitel k ceně připočte daň z přidané hodnoty ve výši zákonné sazby platné a účinné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

**3. Zálohy** – Zhotovitel provádí práce a poskytuje služby na základě zálohového plnění. Zhotovitel je oprávněn vystavit Objednateli jednu či více zálohových faktur na sjednané práce a služby, a to až do výše 70 % (slovy: sedmdesáti procent) sjednané ceny prací či služeb. Zbývající část ceny prací a služeb je fakturována v rámci konečné fakturace Ceny.

**4. Splatnost Ceny** – Cena dle Smlouvy je splatná na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Zhotovitelem. Zhotovitel je oprávněn fakturu vystavit v termínu sjednaném ve Smlouvě. Nebyl-li termín pro vystavení faktury ve Smlouvě výslovně sjednán, vystaví Zhotovitel fakturu nejpozději

po dokončení prací, resp. po skončení poskytování služeb či uplynutí doby poskytování služeb; bylo-li sjednáno plnění po částech, vystaví Zhotovitel fakturu po dokončení každé části. Vystaví-li Zhotovitel konečnou fakturu po termínu sjednaném ve Smlouvě, nemá to vliv na její platnost a na povinnost Objednatele k úhradě Ceny na základě této faktury, ani to není důvod k jejímu vrácení Zhotoviteli. Nebylo-li ve Smlouvě sjednáno nebo Zhotovitelem ve faktuře stanoveno jinak, je faktura splatná 14 (slovy: čtrnáct) kalendářních dní po jejím doručení Objednateli.

**5. Náležitosti faktury** – Faktura se vystavuje elektronicky s naskenovaným podpisem jednatele Zhotovitele, bez nutnosti zaručeného elektronického podpisu či časového razítka. Faktura musí splňovat náležitosti účetního, resp. daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví,

a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Nesplňuje-li zasláná faktura náležitosti dle obecně závazných právních předpisů nebo je-li nesprávná či neúplná, je Objednatel oprávněn ji Zhotoviteli nejpozději 3 (slovy: tři) kalendářní dny po jejím obdržení vrátit a Zhotovitel je povinen vystavit fakturu novou.

**6. Den úhrady** – V případě jakýchkoli plateb provedených na základě Smlouvy se za den úhrady považuje den, kdy byla zaplacená částka připsána na bankovní účet druhé smluvní strany.

**7. Zápočet** – Objednatel není oprávněn na pohledávku Zhotovitele jednostranně započíst jakoukoli svou pohledávku vůči Zhotoviteli.

#### **IV. Obecná práva a povinnosti stran**

**1. Součinnost** – Smluvní strany si po celou dobu trvání Smlouvy poskytují nejvyšší součinnost potřebnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy, a to především prostřednictvím Pověřených osob.

**2. Pokyny** – K pokynům, připomínkám a námitkám osoby jiné než člena statutárního orgánu smluvní strany anebo Pověřené osoby se nepřihlíží. V případě rozporných pokynů, připomínek či námitek jsou rozhodující ty, které byly učiněny Pověřenou osobou.

**3. Nevhodnost pokynů** – Zjistí-li Zhotovitel, že některé pokyny Objednatele jsou v rozporu se Smlouvou, VOP či platnými právními předpisy nebo jsou pro Objednatele nevhodné či neúčelné, je povinen Objednatele na nevhodnost jeho pokynů předem upozornit a vyzvat jej k udělení nového pokynu. Po tuto dobu není Zhotovitel v prodlení s plněním svých povinností. Neposkytne-li Objednatel Zhotoviteli potřebné pokyny a nesnese-li věc odkladu, je Zhotovitel oprávněn při šetření oprávněných zájmů Objednatele učinit nezbytné kroky samostatně dle vlastního uvážení; v takovém případě je Zhotovitel rovněž oprávněn se od dosavadního pokynu odchýlit. Ustanovení čl. VII. VOP o prodlení Objednatele se použije obdobně.

**4. Vícepráce** – Mají-li pokyny Objednatele udělené Zhotoviteli v průběhu provádění prací či poskytování služeb za následek nutnost provést Vícepráce, Zhotovitel na takovou skutečnost Objednatele upozorní. Trvá-li Objednatel přesto na jejich provedení, uzavřou strany dodatek ke Smlouvě, v němž předmět prací či služeb o tyto Vícepráce rozšíří; má-li provedení Víceprací vliv na termín dokončení prací, dobu plnění, předání či jiné náležitosti Smlouvy, změní dodatek i tato ujednání. Odmítne-li Objednatel takový dodatek ke Smlouvě uzavřít, není Zhotovitel vázán pokynem k provedení Víceprací ani žádnými jinými souvisejícími pokyny Objednatele.

**5. Podklady** – Objednatel je povinen dodat Zhotoviteli řádně a včas veškeré podklady potřebné pro provedení sjednaných prací a služeb, a to zejména texty, grafické podklady, fotografie, soubory ke stažení apod. Za obsah a kvalitu podkladů odpovídá výhradně Objednatel. Objednatel dodá Zhotoviteli podklady v elektronické formě, jinak Zhotovitel není povinen podklady přijmout. Nedodá-li Objednatel požadované podklady řádně a včas a je-li to z povahy věci možné, nahradí je Zhotovitel podklady prozatímními. Není-li možné podklady takto nahradit, vyzve Zhotovitel Objednatele k jejich dodání. Ustanovení čl. VII VOP o prodlení Objednatele se použije obdobně.

6. Zhotovitel je povinen:

- a) postupovat při provádění prací a poskytování služeb dle Smlouvy s náležitou odbornou péčí, v souladu s právním řádem České republiky, v souladu se zájmy Objednatele a v úzké součinnosti s ním;
- b) provádět činnost dle Smlouvy osobně, anebo prostřednictvím třetí osoby pod svým osobním vedením, na svůj náklad a na své nebezpečí;
- c) bezodkladně Objednatele informovat o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na provádění prací a poskytování služeb, nebo na změnu pokynů Objednatele.

7. Objednatel je povinen:

- a) poskytovat Zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění Smlouvy a dodržovat její termíny stanovené dohodou smluvních stran;
- b) zajistit, aby veškeré podklady, informace, přístupové údaje a jiná data potřebné k provádění prací a poskytování služeb dle Smlouvy byly Zhotoviteli dodány řádně

- a včas, bez chyb a v náležitě kvalitě a aby nezasahovaly do práv třetích osob;
- c) poskytnout přiměřenou referenci potenciálním klientům Zhotovitele, a to ve formě autorizace zprávy pro internetovou prezentaci Zhotovitele.

8. Objednatel i Zhotovitel jsou povinni:

- a) bezodkladně, nejpozději však následující pracovní den, poskytnout druhé straně na její výzvu informace týkající se předmětu Smlouvy;
- b) navzájem se informovat o všech změnách týkajících se plnění Smlouvy, zejména o změnách v identifikačních údajích, osobách statutárních orgánů či Pověřených osob, o vlastním hrozícím úpadku, hrozícím či plánovaném vstupu do likvidace apod.;
- c) nezveřejňovat informace, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky a dobrými mravy, či které jsou způsobilé poškodit dobré jméno druhé smluvní strany;
- d) zachovávat mlčenlivost o veškerých důvěrných či citlivých informacích, obchodních tajemstvích a jiných údajích týkajících se druhé strany, jež nejsou veřejně známy a které se smluvní strany dozvěděly při plnění Smlouvy.

## **V. Udělení licenčních oprávnění**

**1. Licence k podkladům** – Splňují-li některé z podkladů dodaných Objednatelem Zhotoviteli pro plnění povinností dle Smlouvy náležitosti autorského díla ve smyslu ustanovení § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, uděluje Objednatel Zhotoviteli okamžikem jejich předání bezúplatný souhlas předmětné autorské dílo v rámci plnění dle Smlouvy zpracovat a poskytuje mu bezúplatnou, nevýhradní licenci či podlicenci k užití autorského díla v rámci plnění dle Smlouvy. Objednatel je povinen zajistit si oprávnění takovou licenci Zhotoviteli poskytnout.

**2. Licence k IT dílu** – Veškerá autorská majetková práva ke všem výsledkům prací provedených na základě Smlouvy náleží Zhotoviteli a ten je ve smyslu ustanovení § 2633 občanského zákoníku oprávněn je dále užit, nevznikne-li tím Objednateli újma. Okamžikem předání provedených prací Objednateli poskytuje Zhotovitel Objednateli bezúplatnou licenci k výkonu majetkových práv k výsledku těchto prací a ke všem způsobům jeho užití. Licence se uděluje jako nevýhradní, časově, místně a množstevně neomezená. Zhotovitel souhlasí s udělením podlicence třetím osobám.

**3. Podlicence k užitým dílům** – Použil-li Zhotovitel při provádění prací dle Smlouvy autorské dílo třetí osoby, uděluje Zhotovitel Objednateli okamžikem předání těchto prací bezúplatnou podlicenci k jeho sdělování veřejnosti.

## **VI. Ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany budou zachovávat ochranu veškerých důvěrných informací týkajících se druhé smluvní strany, které během sjednávání Smlouvy či po dobu jejího trvání jakýmkoli způsobem získaly, ať již pokud jim byly druhou smluvní stranou předány přímo nebo je získaly zprostředkovaně nebo pokud v průběhu trvání Smlouvy samy jinak vyplynuly či nově vznikly.

2. Důvěrnými informacemi dle Smlouvy se rozumí zejména:

- know-how smluvních stran,
- informace o podnikání smluvních stran, jejich zákaznicích a dodavatelích, ať již se jedná o informace o jejich skladbě, informace personálního charakteru, informace o mzdách a odměnách či jiné informace,
- informace výrobní a technické povahy, informace o vnitřních systémech a použitých řešeních,
- informace o použitém či používaném vybavení včetně softwaru,
- informace o hospodaření smluvních stran, ať již se jedná o informace o financování, rozpočtové skladbě, dluzích a pohledávkách či majetku smluvních stran,
- marketingové nebo propagační metody smluvních stran,
- smluvní dokumentace, směrnice, zásady a jiná vnitřní pravidla
- jakékoli další informace označené smluvními stranami za důvěrné, tajné či chráněné, včetně informací takto neoznačených, pokud by pro svůj obsah či povahu měly být za důvěrné považovány.

3. Smluvní strany mohou užít důvěrné informace jen v rámci plnění práv a povinností ze Smlouvy, nikde je nezveřejnit ani neumožnit jejich zveřejnění.

5. Smluvní strany se zdrží jakéhokoli zneužití důvěrné informace ve prospěch vlastní či ve prospěch třetí osoby. Smluvní strany se především zdrží jakéhokoli jednání, ať již prováděného na vlastní nebo na cizí účet, jakkoli využívajícího znalost know-how druhé smluvní strany či jiných důvěrných informací.

4. Uloží-li některé ze smluvních stran (dále v tomto odstavci též „**povinná strana**“) soud či správní orgán České republiky či jiného státu nebo obdobného útvaru pravomocným rozhodnutím povinnost zveřejnit důvěrné informace druhé smluvní strany, je povinná strana bez jakéhokoli odkladu povinna na to druhou smluvní stranu upozornit dostatečnou dobu před vlastním zveřejněním takových informací; povinnost mlčenlivosti povinné strany pak v nezbytném rozsahu pro daný případ zaniká. Ostatní povinnosti povinné strany vyplývající ze Smlouvy, jakož i zachování mlčenlivosti o týchž důvěrných informacích v jiných případech tím však nejsou nijak dotčeny.

6. Dozví-li se některá ze smluvních stran o neoprávněném zveřejnění či užití důvěrných informací druhé smluvní strany, je povinna jí o tom neprodleně informovat, poskytnout jí veškerou součinnost při zajištění ochrany těchto informací, zabránit jejich dalšímu neoprávněnému zveřejnění či užití a přijmout veškeré kroky nezbytné k odstranění vzniklých následků.

7. Pokud některá ze smluvních stran (dále v tomto odstavci též „**povinná strana**“) při plnění svých práv a povinností dle Smlouvy spolupracuje s třetí osobou, ať již se jedná o jejího zaměstnance, dodavatele, účetního či daňového poradce či jinou spolupracující osobu, je povinná strana oprávněna sdělit či jinak předat důvěrné informace druhé smluvní strany této třetí osobě jen tehdy, pokud povinná strana poučila tuto třetí osobu o důvěrnosti předávaných informací a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy a VOP a zároveň jen pokud povinná strana druhé smluvní straně předem písemně oznámila:

- kompletní identifikační údaje třetí osoby,
- specifikaci smluvního vztahu, na jehož základě třetí osoba s povinnou stranou spolupracuje,
- kompletní výčet důvěrných informací předaných této osobě.

V takovém případě je tato třetí osoba povinna dodržovat veškeré povinnosti a závazky povinné strany sjednané ve Smlouvě a VOP a v případě jejich porušení jsou veškeré sankce vyplývající ze zákona a sjednané ve Smlouvě a VOP přičitatelné rovněž přímo povinné straně, jako by porušení sjednaných povinností a závazků způsobila úmyslně rovněž povinná strana sama.

## **VII. Záruka a odpovědnost za vady**

**1. Záruční doba** - Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na to, že všechny provedené práce a poskytnuté služby budou mít střední jakost a udrží si ji po dobu 6 (slovy: šesti) měsíců od předání

IT díla, resp. od poskytnutí služby. Zhotovitel na základě Smlouvy není povinen poskytovat maximální možnou bezpečnost či zabezpečení IT díla podle stavu techniky v daném místě a čase, ani neprovádí změny zdrojového kódu IT díla za účelem zachování či zvýšení bezpečnosti IT díla.

**2. Pozitivní vymezení vady** – Vadou se rozumí takový stav, kdy IT dílo nebo jeho část v momentě předání Objednateli anebo poskytnutá služba nemá vlastnosti sjednané ve Smlouvě, které jsou nezbytné pro jeho řádný provoz, a který má za důsledek nikoliv nepatrné omezení ve funkčnosti či estetičnosti IT díla či jeho části, resp. využitelnosti služby.

**3. Negativní vymezení vady** – Za vadu se nepovažuje nedostatek vlastností a funkcí IT díla či poskytnuté služby nesjednaných ve Smlouvě; a změna vlastností IT díla po jeho předání Objednateli či služby po jejím poskytnutí (např. v důsledku provedení aktualizace IT díla, instalace bezpečnostních záplat, protiprávního útoku apod.). Náprava takového stavu se sjednává formou řádné Objednávky dle Smlouvy za odpovídající Cenu. Za vadu se dále nepovažuje a z reklamace se vylučují nedostatky vzniklé v důsledku:

- nesprávného či nepřesného pokynu Objednatele;
- vady děl třetích osob implementovaných do IT díla (komponenty, použité vývojové prostředí, databázové programy, operační systém, externí knihovny a moduly apod.) nebo vady IT díla vzniklé v důsledku použití děl třetích osob při plnění povinností dle této smlouvy (vyjma třetí osoby sjednané Zhotovitelem k provedení dílčích prací nebo služeb);
- nesprávného užití IT díla nebo provedení změn IT díla Objednatelem či třetí osobou (vyjma třetí osoby sjednané Zhotovitelem k provedení dílčích prací nebo služeb);
- nastavení provozního prostředí, zejména pak v důsledku aktualizací operačního systému, na němž je IT dílo zprovozněno, nebo aktualizací komponent, s nimiž IT dílo komunikuje, nebo aktualizací softwaru serveru, na němž je IT dílo umístěno;
- nesprávného nastavení jiného software či hardware Objednatele, anebo kolize s nimi;
- nedostupnosti či jiné chyby ve funkčnosti webhostingu;

- porušení povinnosti Objednatele zajistit, aby na FTP server nebyl nahrán nelegální software či jiná nelegální data; aby nebyl využíván k rozesílání nevyžádaných emailů (spam); aby z něj nebyly odesílány zprávy či ke stahování nabízeny soubory obsahující viry, trojské koně a jiné nebezpečné programy;
- změny stavu techniky, ať již co do hardwaru či softwaru, změnách v programovacích jazycích, v šifrování, zabezpečení apod.;
- vyšší moci.

**4. Vytknutí vady** – Objednatel je povinen vytknout Zhotoviteli existenci vady IT díla bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Vytknutí vady musí být provedeno písemně a musí obsahovat přesný popis vady, jejího projevu a důsledků, včetně vyčíslení případné hrozící újmy. Objednatel je zároveň povinen informovat Zhotovitele o veškerých změnách, které na IT díle po jeho předání provedl sám nebo prostřednictvím třetí osoby; za újmu způsobenou případným poškozením výsledku těchto změn či jeho odstraněním při opravě vytknutých vad však Zhotovitel neodpovídá.

**5. Oprava vady** – Práva Objednatele z vytknuté vady se vypořádají přednostně opravou vady. Zhotovitel veškeré vady, které mu Objednatel během záruční doby vytkne, opraví bezplatně a v přiměřené době, nejpozději však do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů od obdržení vytknutí vady. Neodstraní-li Zhotovitel vadu v této lhůtě, vzniká Objednateli nárok na slevu z Ceny, resp. její příslušné části, nebo na opětovné provedení vadných prací či služeb, anebo v případě podstatného porušení Smlouvy na odstoupení od Smlouvy.

#### **VIII. Prodlení a jeho následky**

1. Neuhradí-li Objednatel fakturovanou cenu či zálohu do dne její splatnosti, anebo je-li Objednatel v prodlení s udělením pokynu, schválením ceny, zasláním nezbytných podkladů, poskytnutím nutné součinnosti či s jinou svou povinností, je Zhotovitel oprávněn pozastavit veškeré práce a poskytování služeb, o jejichž poskytování se jedná, a to až do splnění povinnosti Objednatele.

2. Po dobu prodlení Objednatele není Zhotovitel v prodlení s plněním svých povinností. Byly-li mezi stranami sjednány lhůty pro provedení IT díla nebo jeho části, anebo pro provedení jiné práce či poskytnutí služby, prodlužuje se sjednaná lhůta o dvojnásobek doby prodlení Objednatele.

#### **IX. Smluvní pokuty**

1. Bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením jakékoliv finanční částky Zhotoviteli, zaplatí Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5 % (slovy: pět desetin procenta) z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

2. Bude-li Zhotovitel v prodlení s předáním výsledku objednaných prací v termínu dokončení prací dle Smlouvy, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % (slovy: pět desetin procenta) z Ceny těchto prací za každý započatý den prodlení. Bylo-li mezi stranami sjednáno plnění po částech, vypočte se smluvní pokuta z Ceny té části prací, s níž

je Zhotovitel v prodlení.

3. Uplatněním práva na smluvní pokutu není dotčen nárok poškozené strany na náhradu škody.

## **X. Odstoupení od Smlouvy**

**1. Odstoupení Zhotovitelem** – Činí-li prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv finanční částky či s převzetím výsledku práce dle Smlouvy nebo s poskytnutím nezbytné součinnosti více než

30 (slovy: třicet) kalendářních dní od doručení písemného upozornění na toto prodlení zaslaného Zhotovitelem Objednateli; anebo poruší-li Objednatel povinnost ochrany důvěrných informací nebo zákaz zneužití důvěrné informace dle čl. VI. VOP, je Zhotovitel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

**2. Odstoupení Objednatelem** – Činí-li prodlení Zhotovitele s předáním výsledku sjednaných prací či s poskytováním sjednané služby dle Smlouvy více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dní od doručení písemného upozornění na toto prodlení a výzvy k nápravě zaslaného Objednatelem Zhotoviteli, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

**3. Forma odstoupení** – Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno v písemné formě, jinak se k němu nepřihlíží, a musí v něm být jasně popsán jeho důvod. Uvedený důvod není možno dodatečně měnit.

**4. Účinnost odstoupení** – Účinnosti nabývá odstoupení od Smlouvy dnem jeho doručení smluvní straně, pro porušení jejíchž povinností bylo učiněno. Odstoupením zanikají všechna práva a povinnosti stran ze Smlouvy, a to s účinky ode dne účinnosti odstoupení (*ex nunc*). I po odstoupení od Smlouvy kteroukoli ze smluvních stran trvá nárok Zhotovitele na zaplacení Ceny dle Smlouvy za veškeré doposud provedené práce. Doposud poskytnutá plnění si strany nejsou povinny vracet, a to včetně uhrazených zálohových plateb.

**5. Společná ustanovení** – Ustanovení o ochraně důvěrných informací a zákazu zneužití důvěrné informace, smluvních pokutách, odpovědnosti za škodu a rozhodném právu zůstávají v platnosti i po skončení platnosti Smlouvy.

## **XI. Zpracování osobních údajů**

1. Není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, Zhotovitel v rámci plnění povinností dle Smlouvy osobní údaje nezpracovává. Poskytne-li Objednatel Zhotoviteli pouze přístup k obsahu datových systémů a databází, které Zhotovitel na základě Smlouvy vytváří či spravuje, nepovažuje se to za zpracování osobních údajů a Zhotovitel není povinen ani oprávněn tyto osobní údaje zpracovávat.

2. Dohodly-li se smluvní strany ve Smlouvě výslovně, že Zhotovitel osobní údaje zpracovává, je Zhotovitel ve smyslu čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se

zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecného nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“) pověřen zpracováním osobních údajů třetích osob – především zákazníků Objednatele a jiných uživatelů IT díla, a to v rozsahu a za podmínek stanovených ve Smlouvě a VOP.

3. Účelem zpracování osobních údajů je plnění povinností dle Smlouvy, především vývoj IT díla, poskytování postimplementačních služeb vzhledem k IT dílu a vytváření Projektové dokumentace.

4. Předmětem zpracování osobních údajů na základě Smlouvy nejsou osobní údaje zvláštní kategorie ve smyslu GDPR. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, osobní údaje subjektů údajů budou zpracovány v následujícím rozsahu:

- a) jméno a příjmení,
- b) e-mailová adresa,
- c) IP adresa návštěvníků IT díla.

5. Zhotovitel bude osobní údaje zpracovávat na základě doložených pokynů Objednatele a v souladu s povinnostmi stanovenými ustanovením čl. 28 a násl. GDPR a těmito VOP. Objednatel bude vytvářet podmínky vhodné pro výkon práv a povinností Zhotovitele podle těchto VOP.

6. Zpracováním osobních údajů ve smyslu těchto VOP se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, zaznamenání, uspořádání, strukturování, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, seřazení či zkombinování, omezení, likvidace a další nakládání s využitím manuálních a automatizovaných prostředků, a to za účelem, na dobu a v rozsahu nezbytném k plnění povinností Zhotovitele dle těchto VOP.

## **XII. Práva a povinnosti stran při zpracování osobních údajů**

1. Zhotovitel bude plnit povinnosti dle Smlouvy a těchto VOP následujícím způsobem:

- a) zpracovávat osobní údaje pouze v souladu se Smlouvou a VOP na základě doložených pokynů Objednatele a zohledňovat povahu zpracování osobních údajů,
- b) dodržovat zásady řádného zpracování dat a kontrolovat jejich dodržování,
- c) dodržovat veškerá potřebná technická a organizační opatření podle čl. 32 GDPR tak, aby osobní údaje byly v potřebné míře zajištěny a chráněny před neoprávněným užitím a aby jejich zpracovávání probíhalo zcela v souladu s GDPR, především pak:
  - instalovat bezpečnostní dveře u vstupu do svého sídla, uchovávali-li osobní údaje subjektů údajů v tištěné podobě či na jiném hmotném nezabezpečeném nosiči,
  - elektronická zařízení obsahující osobní údaje nebo umožňující přístup k nim zabezpečit přístupovým heslem,
  - elektronická zařízení obsahující osobní údaje nebo umožňující přístup k nim zabezpečit firewallem a antivirovým softwarem,
- d) zavést bezpečnostní kontroly k předcházení, detekování a řešení ohrožení

- ochrany osobních údajů a incidentů,
- e) o právní úpravě v oblasti ochrany osobních údajů poučit a zajistit mlčenlivost osob, které se přímo nebo nepřímo podílejí na zpracování osobních údajů, a to o osobních údajích, o jejich zpracování a o bezpečnostních opatřeních v rámci zpracovávání osobních údajů pro Objednatele,
  - f) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby v rozsahu odpovídajícím oprávnění těchto osob,

2. Zhotovitel bude Objednateli při plnění svých povinností dle Smlouvy a VOP poskytovat následující součinnost:

- a) neprodleně Objednatele informovat v případě mimořádných událostí a protiprávních jednání relevantních pro ochranu osobních údajů, zejména při důvodném podezření z porušování jejich ochrany, a dále v případě kontroly provedené dozorovými orgány a/nebo jinými zkušebními institucemi týkající se ochrany osobních údajů,
- b) upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnost nebo nezákonnost jeho pokynů s ohledem na GDPR a obecně závazné právní předpisy či na porušování jeho povinností,
- c) být Objednateli nápomocen pro splnění jeho povinností reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu GDPR, zejména poskytování informací, poučení a odstraňování zjištěného závadného stavu,
- d) poskytnout Objednateli na vyžádání veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Zhotovitele stanovené Smlouvou, VOP a platnými právními předpisy, a umožnit provedení kontrol, inspekcí či auditů Objednatelem nebo jinou pověřenou osobou a poskytnout k tomu svou plnou součinnost,
- e) po ukončení Smlouvy a VOP protokolárně odevzdat Objednateli nebo nově pověřenému zpracovateli všechny osobní údaje, s nimiž nakládá na základě Smlouvy nebo VOP.

3. Zhotovitel bez předchozího písemného povolení Objednatele není oprávněn:

- a) provádět zpracování osobních údajů prostřednictvím dalšího zpracovatele, vyjma svých zaměstnanců a spolupracovníků,
- b) předávat nebo zpřístupňovat zpracovávané osobní údaje třetím stranám vyjma svých zaměstnanců a spolupracovníků; to neplatí v případě plnění zákonných povinností a v případech, kdy je to nezbytné k ochraně oprávněných zájmů Zhotovitele,
- c) zpracovávat osobní údaje jiným způsobem než je stanoveno Smlouvou nebo VOP, nejde-li o plnění povinností vůči Objednateli; to neplatí v případě plnění zákonných povinností a v případech, kdy je to nezbytné k ochraně oprávněných zájmů Zhotovitele, zejména práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo VOP,
- d) provést jakékoli změny vedoucí ke snížení bezpečnostní úrovně ochrany zpracovávaných osobních údajů, případně změny schválené Objednatelem řádně nedokumentovat,
- e) předávat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci.

4. Smluvní strany jsou při plnění Smlouvy a VOP povinny:

- a) vést a průběžně aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů, je-li to dle GDPR zapotřebí,
- b) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s Úřadem pro ochranu osobních údajů v potřebném rozsahu,
- c) vzájemně se informovat o všech skutečnostech významných pro plnění Smlouvy a VOP,
- d) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po ukončení Smlouvy a VOP;
- e) postupovat v souladu s dalšími požadavky GDPR, zejména dodržovat zásady zpracování osobních údajů, plnit informační povinnost, respektovat práva subjektů údajů,
- f) poskytovat si nezbytnou součinnost pro plnění Smlouvy a VOP.

## **ČÁST B) SMLOUVA O VÝVOJI IT DÍLA**

### **XIII. Zadání IT díla**

**1. Zadání** – Zhotovitel vytvoří pro Objednatele IT dílo podle Projektové dokumentace, kterou pro Objednatele vyhotovil na základě Smlouvy o zhotovení Projektové dokumentace. Nebyla-li mezi stranami Smlouva o zhotovení Projektové dokumentace uzavřena, vytvoří Zhotovitel IT dílo podle projektové dokumentace vyhotovené Objednatelem či třetí osobou, případně podle jinak zpracovaného Zadání; Objednatel je v takovém případě odpovědný za to, že je v Zadání výslovně upraveno vše podstatné pro vytvoření IT díla, např.:

- smysl a účel IT díla, popis sledovaného záměru, představ a požadavků, včetně zasazení IT díla do případného obsahového a obchodního kontextu, vymezení cílové skupiny;
- návrh vnitřní struktury IT díla;
- popis a návrh grafického řešení, včetně náčrtu základního rozložení funkčních prvků (wireframe);
- výčet veškerých grafických, obsahových a funkčních požadavků, včetně jednoznačné specifikace veškerých požadovaných funkcionalit;
- výčet veškerých nežádoucích prvků, funkcí či řešení;
- popis možnosti redakce obsahu IT díla (text, tabulky, foto);
- způsob datového a funkčního propojení s jinými systémy či databázemi.

2. Neobsahuje-li Zadání úplný výčet náležitostí nezbytných pro vytvoření IT díla, zvolí Zhotovitel dle svého nejlepšího uvážení řešení nejlépe vyhovující popsaným potřebám Objednatele. Smluvní strany se přitom dohodly, že Zhotovitel v takovém případě není povinen pokyny a připomínky Objednatele týkající se zvoleného řešení zohlednit, uplatnil-li je Objednatel mimo či nad rámec připomínkových kol.

**3. Změny Zadání** – Veškeré změny Zadání je možno učinit toliko formou písemného

dodatku ke Smlouvě. Dodatek může být uzavřen i prostřednictvím e-mailu či elektronické aplikace, jejíž užívání je mezi stranami sjednáno, vždy však musí být očíslován a musí v něm být výslovně stanoveno, která část Zadání se mění, jaký dopad to má na termín dokončení IT díla či dílčí termíny dle Harmonogramu a Cenu IT díla.

#### **XIV. Provádění prací na vývoji IT díla**

**1. Provádění prací** – Zhotovitel provádí práce samostatně, na základě Zadání, případně jiných pokynů Objednatele, po jednotlivých částech podle Harmonogramu. Tvoří-li práce podle Harmonogramu více než jeden Sprint, má se za to, že bylo plnění sjednáno po částech s tím, že každý Sprint je rovnocennou, ucelenou a samostatně využitelnou částí plnění, jehož hodnota je placena zálohově předem.

**2. Změny Sprintu** – Požadovat změny v obsahu a rozsahu konkrétního Sprintu, ukládat ohledně něj Zhotoviteli jakékoli pokyny či sdělovat připomínky je Objednatel oprávněn jen do zahájení prací na něm. Pokud Objednatel vyžaduje provedení změn, anebo udílí-li pokyny či sděluje připomínky ohledně zahájeného Sprintu i poté, je povinen uhradit Zhotoviteli jednak náhradu za čas vynaložený na vypořádání zaslaných požadavků a jednak odměnu za veškeré provedené změny Sprintu, a to obojí jako za Vícepráce ve smyslu ustanovení čl. IV. odst. 4. VOP.

**3. Demo** – Zhotovitel provede Demo v termínu sjednaném ve Smlouvě, resp. v Harmonogramu. Nebylo-li sjednáno jinak, uskuteční se Demo distančně tak, že Zhotovitel zveřejní výsledek provedených prací na neveřejné webové stránce umístěné na svém serveru; přístupové údaje na tuto stránku předá Objednateli při podpisu smlouvy.

**4. Malé připomínkové kolo** – Nejedná-li se o Demo po ukončení prací na jediném či posledním Sprintu, je Objednatel povinen zaslat Zhotoviteli nejpozději 2 (slovy: dva) pracovní dny od provedení Dema své připomínky obsahující výčet funkčních nedostatků a chyb; jedná-li se o připomínkové kolo ke grafickému návrhu, mohou připomínky obsahovat rovněž výčet subjektivních, tj. pocitových připomínek k návrhu. Nezašle-li Objednatel Zhotoviteli ve stanovené lhůtě žádné připomínky, má se za to, že výsledek prací akceptoval bez výhrad jako provedený řádně a včas. Zhotovitel je povinen veškeré vytknuté nedostatky a chyby vypořádat bez zbytečného odkladu od obdržení připomínek Objednatele. Opětovně se Malé připomínkové kolo provede nejvýše jednou a to pouze k připomínkám, které vzešly z prvního připomínkovacího kola. Směřují-li připomínky nad rámec funkčních nedostatků a chyb výsledku prací, postupuje se podle ustanovení čl. IV. odst. 4.4., respektive čl. III. odst. 3.3. VOP. V pochybnostech o tomto postupu je rozhodující stanovisko Zhotovitele.

**5. Velké připomínkové kolo** – Jedná-li se o Demo po ukončení prací na jediném či posledním Sprintu, lhůta Objednatele k zaslání připomínek k výsledku prací činí 5 (slovy: pět) pracovních dnů od provedení Dema a lhůta Zhotovitele pro vypořádání veškerých vytknutých nedostatků a chyb činí 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů od obdržení připomínek Objednatele. Ve zbytku se ustanovení předchozího odstavce VOP o Malém připomínkovacím kole použije obdobně.

**6. Předávací protokol** – Zhotovitel předá Objednateli IT dílo na základě předávacího protokolu. Smluvní strany v předávacím protokole uvedou, zda Objednatel IT dílo přebírá bez vad a nedodělků nebo je přebírá s vadami nebo nedodělků, anebo je nepřebírá. V předávacím protokole strany dále uvedou, zda IT dílo trpí vadami či nedodělků, případně které vady a nedodělků brání převzetí IT díla Objednatel a které nikoli, a společnou dohodou stanoví lhůtu pro odstranění zjištěných vad a nedodělků, která nesmí být kratší než 10 (slovy: deset) pracovních dnů. Vady a nedodělků bránící převzetí IT díla je Objednatel oprávněn vytknout jen tehdy, pokud se jedná o vady ve funkčnosti výsledku prací a zároveň jen pokud je Zhotoviteli řádně a včas vytknul v některém z připomínkových kol. Po odstranění vytknutých vad a nedodělků se postupuje obdobně.

**7. Předání** – IT dílo je předané v okamžiku, kdy Objednatel svým prohlášením v předávacím protokole IT dílo převezme. Odmítne-li Objednatel IT dílo převzít bez řádného důvodu nebo odmítne-li podepsat předávací protokol, nebo pokud jiným způsobem předání provedených prací zmaří, považuje se IT dílo za předané v termínu dokončení prací sjednaném ve Smlouvě v 18:00 hodin. Okamžikem předání přechází na Objednatel vlastnické právo k IT dílu a všem jeho součástem, jakož i nebezpečí škody.

## **XV. Způsob uzavírání Objednávek**

**1. Poptávka** – Práce na dalším vývoji IT díla po jeho dokončení na základě Smlouvy o vývoji IT díla zadává Objednatel Zhotoviteli formou poptávky - požadavku na provedení konkrétních prací. Poptávka může být učiněna v libovolné formě. V poptávce vymezí Objednatel vše podstatné pro provedení poptaných prací, zejména:

- a) popis sledovaného záměru, představ a požadavků;
- b) výčet veškerých grafických, obsahových a funkčních požadavků, včetně jednoznačné specifikace veškerých požadovaných funkcionalit;
- c) výčet veškerých nežádoucích prvků, funkcí či řešení;
- d) způsob datového a funkčního propojení s jinými systémy či databázemi.

**2. Nabídka** – Na základě obdržené poptávky Zhotovitel v přiměřené lhůtě vypracuje nabídku obsahující konkrétní popis prací potřebných pro poptaný vývoj IT díla, odhad termínu dokončení poptaných prací a odhad Ceny poptaných prací.

**3. Objednávka** – Dojde-li k dohodě na všech nezbytných náležitostech, vyhotoví Zhotovitel Objednávku v listinné podobě obsahující všechny sjednané podmínky provádění poptaných prací. Objednávka nabývá účinnosti podpisem oběma smluvními stranami.

**4. Analogie** – Ustanovení čl. XII. až XIV. těchto VOP se na práce dle Objednávky použijí obdobně.

## **ČÁST C) SMLOUVA O VYTVOŘENÍ PROJEKTOVÉ DOKUMENTACE**

## **XVI. Podmínky vytváření Projektové dokumentace**

**1. Informace poskytované Objednatel**em – Objednatel je povinen dodat Zhotoviteli řádně a včas veškeré informace potřebné pro vytvoření Projektové dokumentace.

**2. Záruční doba** – S ohledem na jednorázový charakter Projektové dokumentace Zhotovitel neposkytuje Objednateli na Projektovou dokumentaci záruku.

**3. Analogie** – Ustanovení části B) těchto VOP o Smlouvě o vývoji IT díla se na vytváření Projektové dokumentace použijí přiměřeně.

## **ČÁST D) SMLOUVA O POSTIMPLEMENTAČNÍCH SLUŽBÁCH**

### **XVII. Obecné podmínky poskytování služeb**

**1. Způsob sjednání služby** – Služba dle Smlouvy je sjednána tehdy, pokud jsou všechna vyhotovení Formuláře sjednaných služeb podepsána oběma smluvními stranami a ve všech jeho vyhotoveních jsou jakkoli označena pole před názvem vybrané služby a jednak jsou označena a/nebo vyplněna, je-li to pro určení služby nezbytné, pole stanovící její četnost a jiné její vlastnosti. Cenu služeb vyplňuje vždy Poskytovatel.

**2. Poskytování služby** – Sjednaná služba se poskytuje způsobem a v rozsahu sjednaném ve Formuláři. Požaduje-li Objednatel jednorázové poskytnutí služby ve větším rozsahu než bylo sjednáno, postupuje se podle ustanovení čl. IV. odst. 4 VOP o vícepráci obdobně.

**3. Místo poskytování služeb** – Nebylo-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, veškeré sjednané služby provádí Poskytovatel elektronicky na dálku ze svého sídla. Požaduje-li Objednatel po uzavření Smlouvy provedení služby z jiného místa, postupuje se podle ustanovení čl. IV. odst. 4 VOP o vícepráci obdobně.

**4. Předávací protokol** – Dochází-li při poskytování služeb k předání IT díla, databáze Objednatele či jiného jeho datového zdroje do dispozice Poskytovatele, anebo dochází-li k předání přístupových údajů k serveru nebo jiným datovým úložištím Objednatele, sepíše smluvní strany předávací protokol, v němž budou uvedeny veškeré informace nezbytné pro plnění této smlouvy a jehož přílohou bude kopie zdrojového kódu IT díla v podobě ke dni předání. Zdrojový kód může být Objednatel

em poskytnut elektronickou formou.

**5. Zakázaný obsah** – Objednatel zajistí, aby na předaném IT díle ani v datových úložištích, a to ani v jejich neveřejné sekci, nebyl zveřejněn obsah porušující právní předpisy České republiky či jiného státu, anebo který by byl v rozporu s dobrými mravy.

**6. Vyloučení odpovědnosti** – Poskytovatel není odpovědný ani nepřebírá odpovědnost za jakékoli vady či nedodělky či jiné vlastnosti IT díla způsobené či vzniklé před převzetím IT díla Poskytovatelem, anebo způsobené či vzniklé nezávisle na poskytování služeb dle

Smlouvy, ani není povinen je odstranit.

## **Zvláštní podmínky poskytování sjednaných služeb**

### **XVIII. Přednostní reakční doba**

**1. Vymezení služby** – Je-li mezi stranami sjednáno poskytování služby Přednostní reakční doby, pak oznámí-li Objednatel Poskytovateli kritickou či nekritickou chybu ve funkčnosti IT díla nebo jiný požadavek, považuje se to za příkaz Poskytovateli k zahájení prací na odstranění této chyby nebo splnění požadavku. Poskytovatel je povinen zahájit práce v reakční době sjednané ve Formuláři sjednaných služeb, jinak dle svých časových a kapacitních možností.

**2. Běh reakční doby** – Nebylo-li ve Smlouvě sjednáno jinak, reakční doba ve sjednané délce se započítává pouze během pracovní doby Poskytovatele. Skončí-li pracovní doba Poskytovatele před jejím uplynutím, reakční doba se staví a pokračuje první následující pracovní den.

**3. Odstranění chyb a splnění požadavků** – Reakční doba není dobou pro odstranění oznámené chyby nebo splnění požadavku, nýbrž pro zahájení prací na něm. Odstraňování všech nahlášených chyb a plnění všech požadavků je prováděno jako tzv. „*best effort*“, Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí na to, aby k odstranění chyby či vyřešení požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

**4. Hlášení chyb a požadavků** – Kritickou či nekritickou chybu ve funkčnosti IT díla či jiný požadavek Objednatel oznámí prostřednictvím klientské aplikace Péče o zákazníky vložení požadavku k příslušnému projektu. Oznámí-li Objednatel kritickou či nekritickou chybu, anebo jiný požadavek jinak než sjednaným způsobem, nemusí být k takovému oznámení přihlédnuto.

**5. Posouzení ceny** – Po nahlášení chyby či požadavku Poskytovatel nejprve posoudí, zda odstranění chyby či splnění požadavku spadá do rozsahu poskytování služeb dle Smlouvy nebo se jedná o vícepráci, a výsledek posouzení sdělí Objednateli. Odměna Poskytovatele za toto posouzení je zahrnuta v Ceně služeb dle Smlouvy. Určí-li Poskytovatel, že se jedná o vícepráci, je povinen informovat Objednatele o předpokládaném rozsahu práce k vyřízení požadavku; konečný rozsah práce se od předpokladu může lišit. Schválí-li Objednatel předpokládaný rozsah práce, je Poskytovatel oprávněn vystavit zálohovou fakturu a zahájí práce. Zjistí-li Poskytovatel při provádění prací, že jejich rozsah překročil předpokládanou výši, je povinen o tom Objednatele informovat.

### **XIX. Předplacené hodiny**

1. Je-li mezi stranami sjednáno poskytování služby Předplacených hodin, pak má Objednatel každý kalendářní měsíc nárok na poskytnutí práce v rozsahu uvedeném ve Formuláři sjednaných služeb.

**2. Uplatnitelnost předplacených hodin** – Předplacené hodiny lze započíst toliko na práce grafické, kodérské, programátorské nebo konzultační. V rámci těchto druhů práce lze předplacené hodiny započíst rovněž na odstraňování chyb funkčnosti IT díla s přednostní reakční dobou, případně je lze započíst na větší sjednané zakázky týkající se IT díla.

**3. Reakční doba** – Předmětem služby předplacených hodin není přednostní reakční doba, nebylo-li mezi stranami sjednáno jinak. Bude-li to však možné, upřednostní Poskytovatel práce, na něž se předplacené hodiny započtou, před ostatními projekty tak, aby k zahájení prací nedošlo později nežli do konce kalendářního měsíce následujícího po udělení pokynu Objednatelům k provedení sjednaných prací.

**4. Čerpání předplacených hodin** – Objednatel není povinen čerpání předplacených hodin Poskytovateli výslovně oznamovat, k započtení předplacených hodin dochází automaticky při udělení pokynu Poskytovateli k provedení sjednaných prací. Smluvní strany se dohodly, že k čerpání dochází již v okamžiku udělení pokynu, nikoli až po dokončení prací.

**5. Převoditelnost předplacených hodin** – Nevyčerpané hodiny se Objednateli převádějí do následujícího kalendářního měsíce jen tehdy, bylo-li to ve Formuláři sjednaných služeb výslovně sjednáno. Nebudou-li však nevyčerpané hodiny vyčerpany ani v průběhu následujícího kalendářního měsíce, do dalšího kalendářního měsíce se již nepřevádějí a propadají bez náhrady.

## **XX. Monitoring projektů**

**1. Vymezení služby** – Je-li mezi stranami sjednáno poskytování služby Monitoring projektů, provádí Poskytovatel na IT díle ve sjednaných časových intervalech nepřetržitý automatizovaný systémový monitoring sjednaných vlastností IT díla nebo jiných veličin, a to podle sjednané varianty monitoringu. Výsledek monitoringu je zálohován; v případě zjištění výpadku či kritické hodnoty sledované veličiny je tato skutečnost notifikována Objednateli automatickou e-mailovou zprávou.

**2. Cena služby** – Cena služby spočívá jednak z jednorázového poplatku za počáteční konfiguraci služby a jednak z průběžné platby za její provoz. Jednorázový poplatek je účtován ve faktuře za první fakturační období po uzavření Smlouvy.

**3. Doba plnění** – Poskytování služby Monitoringu projektů není omezeno na pracovní dobu Poskytovatele.

**4. Základní monitoring** – V rámci základního monitoringu monitoruje Poskytovatel pomocí on-line webových služeb aktuální dostupnost IT díla z veřejné datové sítě v reálném čase na základě testů konfigurovaných Objednateli na míru (např. ping request, kontrola odezvy na HTTP/HTTPS, kontrola výskytu slova na webové adrese apod.) a sjednaných ve Formuláři.

**5. Pokročilý monitoring** – V rámci pokročilého monitoringu provádí Poskytovatel nad rámec základního monitoringu rovněž monitoring serveru a kontrolu jeho stavu, rychlosti a zatížení, tj. systémové procesy, stav využití operační paměti, výkon procesorů, zatížení disků apod., jak je sjednáno ve Formuláři. Podmínkou poskytování pokročilého monitoringu

je plně zpřístupnění serveru, dostupnost serveru z veřejné datové sítě a jeho provoz na operačním systému Linux založeném na Debian GNU/Linux, ledaže bylo mezi stranami výslovně dohodnuto jinak.

## **XXI. Pravidelné bezpečnostní aktualizace webových stránek s jádrem WordPress**

**1. Vymezení služby** – Je-li mezi stranami sjednáno poskytování služby Pravidelných bezpečnostních aktualizací, provádí Poskytovatel na IT díle bezpečnostní aktualizace formou instalace publikovaných aktualizací balíčků pro platformu WordPress. Provedením bezpečnostní aktualizace dojde zejména k implementaci nové verze jádra systému, případně zásuvných modulů.

**2. Obsah aktualizace** – V rámci provedení bezpečnostní aktualizace Poskytovatel implementuje do softwaru IT díla aktualizací balíček obsahující aktualizaci jádra a pluginů platformy WordPress s cílem zajistit bezpečnost systému, která byla vydána oficiálním správcem kódu daného systému a byla zahrnuta do veřejně publikované verze systému označené oficiálním správcem kódu jako stabilní.

**3. Doba plnění** – Poskytovatel provádí aktualizace ve frekvenci sjednané ve Formuláři sjednaných služeb. Frekvence provádění bezpečnostních aktualizací je dodržena, je-li prováděna s časovou odchylkou v rozsahu 25 % (slovy: dvacet pět procent) délky sjednané frekvence. Při stanovení konkrétního data aktualizace zohledňuje Poskytovatel především datum vydání bezpečnostních záplat.

**4. Čas provedení aktualizace** – Pokud by provedení aktualizace mohlo způsobit dočasnou nedostupnost IT díla, dohodne se Poskytovatel s Objednatelům předem na dni a hodiny jejího provedení tak, aby byl provoz IT díla ovlivněn co nejméně.

## **XXII. Pravidelný bezpečnostní audit webových stránek s jádrem WordPress**

**1. Vymezení služby** – Byla-li sjednána služba Pravidelný bezpečnostní audit webových stránek s jádrem WordPress, bude Poskytovatel provádět ve sjednaném pravidelném intervalu analýzu IT díla za účelem odhalení jeho bezpečnostních slabín. Výsledkem služby je doporučení, jak odhalené slabiny IT díla odstranit a jak předcházet jejich vzniku, s cílem zajistit co nejvyšší úroveň zabezpečení IT díla (např. aktualizací systému, instalací bezpečnostních pluginů, zajištěním pravidelných záloh, zvýšením úrovně zabezpečení hesel, instalací SSL certifikátu a opravami bezpečnostních trhlin). Předmětem služby není odstranění zjištěných bezpečnostních slabín.

**2. Analogie** – Ustanovení upravující Pravidelné bezpečnostní aktualizace webových stránek s jádrem WordPress se na poskytování této služby použijí obdobně.

## **XXIII. Správa serveru**

**1. Vymezení služby** – Byla-li sjednána služba Správa serveru, zajistí Poskytovatel pro IT dílo prvotní konfiguraci produkčního serveru u třetí osoby, případně změnu jeho

konfigurace v případě, že nebude kapacitně či výkonově dostačovat. Zároveň bude Poskytovatel ve sjednaných časových intervalech provádět bezpečnostní aktualizace operačního systému, s výjimkou aktualizací na vyšší verze (LTS). Službu je možné objednat jen v kombinaci se službou Monitoring projektů.

**2. Cena služby** – Cena služby spočívá jednak z jednorázového poplatku za počáteční konfiguraci serveru a jednak z průběžné platby za jeho provoz a správu. Jednorázový poplatek je účtován ve faktuře za první fakturační období po uzavření Smlouvy.

#### **XXIV. Správa obsahu (web-content management)**

**1. Vymezení služby** – Byla-li sjednána služba Správa obsahu, bude Poskytovatel provádět pro Objednatele činnost spočívající ve správě a úpravách obsahové části IT díla podle konkrétních pokynů Objednatele. Služba spočívá zejména ve formátování, vkládání nového, resp. aktualizace stávajícího textového obsahu, změny popisků, titulků a odkazů, vkládání fotografií, obrázků a jiného grafického obsahu dodaného Objednatelem. Předmětem služby ovšem není vlastní tvorba obsahu, provádění úprav vyžadujících zásah do šablony či struktury projektu nebo úprav vyžadujících programátorské práce, pokročilé grafické úpravy a úpravy fotografií.

#### **XXV. Údržba IT díla (maintenance)**

**1. Vymezení služby** – Byla-li sjednána služba Údržby IT díla, pak oznámí-li Objednatel Poskytovateli kritickou či nekritickou chybu ve funkčnosti IT díla, považuje se to za příkaz Poskytovateli k odstranění této chyby. Poskytovatel je povinen začít pracovat na jejím odstranění bez zbytečného odkladu.

2. Předmětem Údržby IT díla není oprava chyb způsobených třetí osobou, nebo zastaráváním technologií a infrastruktury, anebo užitím IT díla k jiným účelům, než k jakému bylo IT dílo či jeho část určeny.

3. Za práce provedené při Údržbě IT díla nenáleží Poskytovateli nad rámec zaplacené Ceny této služby žádná další odměna. Byla-li mezi stranami sjednána služba Předplacených hodin či Předplacených hodin s přednostní reakční dobou, na tuto službu se předplacené hodiny nepoužijí.

## **ČÁST E) USTANOVENÍ PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ**

#### **XXVI. Přechodná ustanovení**

1. Práva a povinnosti stran vzniklé před nabytím účinnosti těchto VOP se řídí dosavadní smluvní úpravou stran. To neplatí, pokud Objednatel tyto VOP výslovně akceptoval, třebaže by tak učinil v rámci jiné či nové Smlouvy uzavřené se Zhotovitelem.

#### **XXVII. Závěrečná ustanovení**

1. VOP se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. Zpětný odkaz na právo jiného státu se vylučuje.
2. Ustanovení § 2612 odst. 2 a 2622 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se na práva a povinnosti stran vzniklé na základě Smlouvy či v souvislosti s jejím uzavřením nepoužijí.
3. Objednatel není oprávněn dovolat se obchodních zvyklostí ve smyslu ustanovení § 558 odst. 2 občanského zákoníku, vyloučit uzavření smlouvy z důvodu kolize obchodních podmínek dle ustanovení § 1751 odst. 2 věty druhé občanského zákoníku.
4. Objednatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku, a to mimo jiné především v souvislosti se snížením hodnoty vývoje a implementace IT díla, stavem techniky, obchodními výsledky Zhotovitele či Objednatele nebo třetích osob, vývojem trhu včetně změn nabídky a poptávky, změnami právní regulace a cenou IT díla nebo služeb.
5. VOP jsou zveřejněny na webové stránce Zhotovitele dostupné na adrese: <https://www.moravio.com/vop>.
6. VOP nabývají účinnosti dne 1. 4. 2019.
7. Vůči stranám Smlouvy nabývají VOP účinnosti dnem uzavření Smlouvy. Přijal-li Objednatel vlastní VOP, na práva a povinnosti stran vzniklá na základě Smlouvy či v souvislosti s jejím uzavřením se nepoužijí.