

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

Dimension Data Czech Republic s.r.o.



01 October 2015

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

1. Úvodní ustanovení

Ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek pro poskytování servisních služeb (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou platná pro poskytování veškerých servisních služeb společnosti **Dimension Data Czech Republic s.r.o.**, se sídlem Na Hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4, IČ: 26175738, DIČ: CZ26175738, společnost zapsaná od 12.5.2000 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 77064 (dále jen „**poskytovatel**“) subjektu objedávajícímu si servisní služby (dále jen „**objednatel**“), pokud nebude zvláštní smlouvou stanoveno jinak.

2. Definice

Pro účely těchto obchodních podmínek budou mít níže uvedené pojmy následující význam:

- 2.1. „Autorský zákon“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2. „Dokumentace“ znamená oficiální dokumentace poskytnutá výrobcem v jím dodávané verzi, příp. instrukční manuály, vztahující se k Zařízení a/nebo dokumentaci skutečného provedení díla (DSP), kterou objednatel obdržel od poskytovatele v rámci smluvního vztahu, na jehož základě bylo dodáno Zařízení jako dílo, které je předmětem Servisních služeb.
- 2.3. „Důvěrné informace“ znamená všechny informace, které jedna ze smluvních stran obdrží od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním Smlouvy, ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, elektronicky, zjištěny pozorováním či jiným způsobem, včetně všech informací, údajů a sdělení obchodní, marketingové, finanční, právní či jiné povahy a dohodnutých smluvních podmínek. Důvěrné informace mimo jiné zahrnují zdrojové kódy k software, pokud byly Poskytovatelem Objednateli poskytnuty, a rovněž veškeré modifikace, rozšíření a verze takových zdrojových kódů, materiály a informace týkající se aktivit, obchodní činnosti a způsobu provádění obchodní činnosti smluvních stran, informace o zákaznících a dodavatelských smluvních stran, nabídky Poskytovatele, včetně cen, dále koncepty, poznatky včetně výsledků výzkumu a vynálezů, poznatky ohledně použitých technologií a metod řešení, „know-how“, návrhů, nákresů, specifikací, atd.
- 2.4. „Místo plnění“ znamená místo, kde mají být Servisní služby poskytovány, přičemž pro jeho určení platí postup uvedený v odstavci 6.1.
- 2.5. „Možnost vzdáleného datového přístupu“ znamená stav, jehož zajištěním objednatel umožní poskytovateli vzdálenou správu Zařízení objednatel a vzdálené poskytování Servisních služeb, a to zejména tak, že: (i) umožní plně zabezpečený datový přístup do vnitřní sítě objednatel ze sítě poskytovatele, (ii) instalací a/nebo konfigurací SW umožní vzdálený přístup k Zařízením a (iii) zajistí poskytovateli plná přístupová práva pro plný přístup k Zařízením.
- 2.6. „Nabídka“ znamená nabídku poskytovatele na poskytování Servisních služeb.
- 2.7. „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.8. „Objednávka“ znamená závazný písemný požadavek objednatel na poskytování Servisních služeb, která byla vystavena objednatel podle platné Nabídky poskytovatele (tj. Objednávka je považována za přijetí Nabídky ve smyslu § 1740 Občanského zákoníku).
- 2.9. „Potvrzení objednávky“ znamená potvrzení Objednávky, která obsahuje odchylky nebo změny oproti Nabídce, poskytovatelem, v němž poskytovatel objednateli potvrdí dodání Díla za podmínek uvedených v Objednávce (jak je uvedeno v odstavci 3.6 níže v těchto obchodních podmínkách).
- 2.10. „ServiceDesk“ znamená kontaktní místo provozované poskytovatelem, jehož prostřednictvím poskytovatel přebírá od objednatel požadavky na poskytování Servisních služeb podle Smlouvy.
- 2.11. „Servisní služba/y“ znamená údržbu a služby technického servisu poskytované poskytovatelem tak, jak jsou dále specifikovány v Nabídce.
- 2.12. „Smlouva“ znamená smlouvu o poskytování servisních služeb uzavřenou mezi objednatel a poskytovatelem na základě Nabídky a Objednávky (a případně Potvrzení objednávky, pokud je zasláno dle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek), jejíž obsah tvoří kromě Nabídky a Objednávky (a případného Potvrzení objednávky) tyto obchodní podmínky.
- 2.13. „Software“ znamená jeden či více počítačových programů schopných pracovat na radiči, procesoru nebo jiném hardwarovém produktu, jehož podrobná specifikace je popsána v Nabídce.
- 2.14. „Událost vyšší moci“ znamená překážku, která dočasně nebo trvale zabraňuje jedné smluvní straně splnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy a která je mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná a vznikla nezávisle na vůli některé ze stran. Událost vyšší moci zahrnuje záplavy, zemětřesení, válku, teroristický útok, sabotáž, revoluci, invazi, povstání, stávkou, výluku nebo jinou událost při provozu závodu, vzpouru, občanské nepokoje, davové násilí,

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

blokádu, embargo, bojkot, uplatnění vojenské síly, požár, výbuch, karanténu, a/nebo jednání nebo omezení ze strany vlády, včetně uložení restrikcí nebo embarg na dovoz a vývoz.

- 2.15. „Závada“ znamená nezpůsobilost Zařízení podle Dokumentace.
- 2.16. „Zařízení“ znamená zařízení včetně Software, pro která jsou poskytovány Servisní služby podle Smlouvy a která jsou specifikována v Nabídce/Objednávce (případně v Potvrzení objednávky, pokud je zasíláno dle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek).

3. Objednávka a vznik smlouvy

- 3.1. Jednotlivá Smlouva se uzavírá na základě Objednávky, která byla vystavena objednatelem podle platné Nabídky poskytovatele. Součástí Nabídky a Objednávky jsou i tyto obchodní podmínky. Vystavením Objednávky objednatel potvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a že je považuje za součást Smlouvy uzavřené mezi objednatelem a poskytovatelem. Vystavením Objednávky zároveň objednatel souhlasí, že tyto obchodní podmínky jsou jediné, které platí pro Smlouvu uzavřenou na základě jeho Objednávky. Pro vyloučení pochybností platí, že žádné obchodní nebo jiné smluvní podmínky předtištěné nebo jinak uvedené či přiložené k Objednávce poskytovatele se pro Smlouvu nepoužijí.
- 3.2. Objednávka objednatele vystavená na základě Nabídky Poskytovatele musí být písemná a může být v následující podobě: (i) originál písemné Objednávky doručený poskytovateli např. dopisem nebo předán osobně, (ii) kopie originálu písemné Objednávky doručená poskytovateli faxem (iii) kopie (scan) originálu písemné Objednávky doručená poskytovateli emailem, (iv) dokument ve formátu PDF, který byl vytvořen v interním informačním systému objednatele, doručený poskytovateli jako příloha emailu nebo jinak elektronicky. Objednávka musí být vždy (s výjimkou případu uvedeného v bodě (iv) tohoto odstavce) podepsaná oprávněným zástupcem objednatele. Takto vystavená Objednávka ze strany objednatele je považována za závaznou.
- 3.3. Objednávka musí obsahovat alespoň tyto základní náležitosti:
 - a) obchodní firmu a sídlo Objednatele (místo podnikání v ČR);
 - b) kontaktní osobu, její email a telefon;
 - c) IČO; DIČ, pokud je poskytovatel registrován jako plátc DPH;
 - d) označení Servisní služby podle seznamu Servisních služeb poskytovatele,
 - e) okamžik zahájení poskytování Servisních služeb a dobu poskytování Servisních služeb,
 - f) Místo plnění,
 - g) celkovou cenu objednávky
 - h) podpis oprávněného zástupce objednatele (popř. i razítko obchodní firmy) s výjimkou uvedenou v odstavci 3.2 výše.
- 3.4. Objednávka objednatele se považuje za dostatečnou i v případě, kdy neobsahuje údaje podle písm. d),e), f) a g) pokud obsahuje výslovný odkaz na platnou Nabídku poskytovatele, kterou je možné na základě takového odkazu jednoznačně identifikovat, a v případě, kdy nabídka obsahuje různé varianty, bude odkaz obsahovat rovněž určení, kterou variantu objednatel zvolil. Neobsahuje-li Objednávka údaje uvedené pod písm. e) a f), a tyto nejsou uvedeny ani v Nabídce, považuje se taková Objednávka za dostatečnou a pro určení Místa plnění a dobu poskytování Servisních služeb se použijí ustanovení těchto obchodních podmínek.
- 3.5. Jednotlivé Smlouvy jsou uzavřeny v okamžiku doručení Objednávky poskytovateli v případě, kdy se Objednávka plně shoduje s Nabídkou a neobsahuje žádné odchylky, dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny oproti Nabídce (ustanovení § 1740 odst.3 Občanského zákoníku se nepoužije a je tedy vyloučena možnost přijetí Nabídky s dodatkem nebo odchylkou).
- 3.6. Pokud Objednávka obsahuje odchylky, dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny oproti Nabídce, považuje se taková Objednávka za novou nabídku a pro poskytovatele je závazná pouze v případě, kdy poskytovatel zašle objednateli Potvrzení objednávky, v němž objednateli potvrdí poskytování Servisních služeb, jak je uvedeno v Objednávce, resp. že Objednávka objednatele byla i se změnami oproti Nabídce akceptována ze strany poskytovatele. Potvrzení objednávky zašle poskytovatel objednateli formou emailové zprávy. V tomto případě je Smlouva uzavřena v okamžiku doručení Potvrzení objednávky objednateli.
- 3.7. Je-li potvrzení o přijetí Objednávky poskytovatelem vyžadováno ze strany objednatele, poskytovatel Objednávku potvrdí bez zbytečného odkladu po jejím přijetí. Shoduje-li se však Objednávka plně s Nabídkou je Smlouva uzavřena již přijetím Objednávky (viz odstavec 3.5 výše). V případě, že se Objednávka s Nabídkou neshoduje, použije se vždy postup uvedený v odstavci 3.6 výše.
- 3.8. Faxová zpráva se pro účely uzavírání Smlouvy podle těchto obchodních podmínek považuje za doručenou okamžikem vystavení potvrzení přístroje odesílatele o jejím řádném odeslání s bezchybným výsledkem na kterémkoliv kontaktní faxové číslo druhé smluvní strany uvedené

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

v Nabídce nebo Objednávce nebo jinak sdělené druhé smluvní straně při uzavírání konkrétního obchodního případu. Emailová zpráva se pro účely uzavření Smlouvy považuje za doručenou okamžikem jejího převzetí externím emailovým serverem druhé smluvní strany dle záznamů z e-mailového systému smluvní strany, která email odesílala, s tím, že emailová zpráva může být zaslána na kteroukoli emailovou adresu druhé smluvní strany uvedenou v Nabídce nebo Objednávce nebo jinak sdělenou při uzavírání konkrétního obchodního případu druhé smluvní straně.

- 3.9. Předmětem Smlouvy uzavřené výše uvedeným způsobem je závazek poskytovatele poskytovat objednateli Servisní služby podle specifikace v Nabídce a pro Zařízení specifikovaná v Nabídce v souladu s dalšími podmínkami uvedenými ve Smlouvě, a závazek objednatele zaplatit za poskytnuté Servisní služby dohodnutou cenu, a to vše dle těchto obchodních podmínek.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli cenu za Servisní služby v dohodnuté výši. Závazná cena Servisních služeb je uvedena v Nabídce (případně v Potvrzení objednávky, pokud je zasíláno dle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek). Cena uvedená v Nabídce (případně Potvrzení objednávky) se považuje za cenu ujednanou pevnou částkou (paušální cena za určené období), není-li mezi stranami výslovně dohodnuto jinak.
- 4.2. Ceny v Nabídce jsou poskytovatelem uváděny bez DPH, která bude poskytovatelem k ceně připočtena dle platné právní úpravy, není-li v nabídce výslovně uvedeno, že cena je včetně DPH.
- 4.3. Úhrada ceny bude provedena bankovním převodem ve prospěch účtu poskytovatele na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) poskytovatele.
- 4.4. V případě změn kurzu měny, za kterou poskytovatel nakupuje podporu výrobce Zařízení (maintenance/subscription), vůči Kč o více než 3% ke dni fakturace objednateli ve srovnání s kurzem ke dni zaslání Nabídky (případně Potvrzení objednávky) objednateli, je poskytovatel oprávněn změnit odpovídajícím způsobem fakturovanou cenu, pokud je tato cena stanovena v Kč. Pro výpočet změn kurzu je relevantní kurz vyhlášený ČNB. O změně ceny dle tohoto odstavce bude poskytovatel objednatel informovat písemně nebo formou emailové zprávy.
- 4.5. Dojde-li ke změně kurzu měny, za kterou poskytovatel nakupuje podporu výrobce Zařízení (maintenance/subscription), vůči Kč o více než 3% k datu výročí uzavření Smlouvy (případně k datu jejího obnovení, dochází-li k prodloužení Smlouvy opakovaně) ve srovnání s kurzem v den uzavření Smlouvy (případně v den jejího posledního obnovení, dochází-li k prodloužení Smlouvy opakovaně), Poskytovatel je oprávněn navýšit odpovídajícím způsobem cenu Servisních služeb pro další období. Cena bude v takovém případě navýšena vždy k datu obnovování Smlouvy, je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, resp. k datu výročí uzavření Smlouvy, je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Navýšení ceny z důvodu změny kurzu podle tohoto odstavce může být provedeno maximálně jedenkrát za rok. Pro výpočet změn kurzu je relevantní kurz vyhlášený ČNB. O zvýšení ceny dle tohoto odstavce bude poskytovatel objednatel informovat písemně nebo formou emailové zprávy.
- 4.6. Pokud během trvání Smlouvy dojde k navýšení ceny podpory (maintenance) výrobce pro Zařízení, je poskytovatel oprávněn o stejné procento (%) navýšit cenu Servisních služeb podle Smlouvy pro další období. O zvýšení ceny dle tohoto odstavce bude poskytovatel objednatel informovat písemně předem. Objednatel je pak povinen hradit novou navýšenou cenu za Servisní služby ode dne, který bude určen v písemném oznámení poskytovatele.
- 4.7. Ceny Servisních služeb pokrývají rozsah Servisních služeb dle Smlouvy a nezahrnují náklady na následující položky, které budou účtovány zvlášť a zaplacený objednatel zvlášť:
- 4.7.1 služby, které bude třeba provést z důvodů neplnění povinností Objednatel, z důvodu nesprávného použití, chyby nebo zanedbání ze strany Objednatel nebo třetí osoby;
 - 4.7.2 služby, které bude třeba provést v důsledku vnějších příčin, např. přerušení nebo pokles dodávky elektrické energie nebo klimatizace, nehoda, porucha veřejné telekomunikační sítě, chybná manipulace, vandalismus nebo příčiny jiné než běžné použití, a nebo z důvodu Události vyšší moci;
 - 4.7.3 ostatní služby, které bude třeba provést z důvodu uvedených v odstavci 7.1.2 a 7.1.3;
 - 4.7.4 dodávka a instalace spotřebitelných prvků a součástí, jako je např. dodávka a instalace baterií, držáky pro montáž rackových skříní, datové a elektrické kabely včetně těch, které jsou součástí Zařízení, média apod.
- 4.8. Cena za Servisní služby bude fakturována měsíčně vždy do 10. dne v běžném měsíci fakturou, daňovým dokladem. Den vystavení daňového dokladu je dnem zdanitelného plnění.

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- 4.9. Splatnost faktur je čtrnáct (14) dní od data vystavení, přičemž objednatel je povinen uhradit částku tak, aby v den splatnosti faktury byla již připsána na účet poskytovatele.
- 4.10. V případě prodlení objednatele s placením faktur, se objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.11. V případě prodlení objednatele s platbou delší než sedm (7) dní je poskytovatel oprávněn přerušit veškeré poskytování Servisních služeb dle Smlouvy až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně úroku z prodlení připsána na účet poskytovatele.
- 4.12. Smluvní strany jsou povinny si navzájem sdělit své DIČ a oznamovat si řádně a včas jakékoli změny identifikačních údajů daňového subjektu (tj. daňový domicil, IČO, firma, sídlo, apod.).

5. Zahájení a doba poskytování Servisních služeb

- 5.1. Poskytovatel zahájí poskytování Servisních služeb v den určený v Nabídce, případně Potvrzení objednávky, pokud se zasílá podle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek. Není-li takový den určen v Nabídce ani Potvrzení objednávky, použije se den zahájení poskytování Servisních služeb určený v Objednávce. Není-li den zahájení poskytování Servisních služeb určen v žádném z těchto dokumentů, zahájí poskytovatel poskytování Servisních služeb od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po uzavření Smlouvy, pokud to umožňují podmínky aktivace služeb výrobců Zařízení. V opačném případě v termínu, od kdy aktivaci služeb umožňuje výrobce Zařízení.
- 5.2. Smlouva je uzavřena na dobu uvedenou v Nabídce, případně Potvrzení objednávky, pokud se zasílá podle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek. Není-li doba trvání Smlouvy určena v Nabídce ani Potvrzení objednávky, použije se doba trvání Smlouvy určená v Objednávce. Není-li doba trvání určena v žádném z těchto dokumentů, platí, že Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 5.3. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a v Nabídce nebo Objednávce (Potvrzení objednávky) není uvedeno jinak, bude Smlouva vždy automaticky prodloužena o další jedno roční období, pokud jedna ze smluvních stran neoznámí písemně druhé smluvní straně alespoň tři (3) měsíce před koncem původního období trvání nebo jakéhokoliv dalšího prodlouženého období trvání této Smlouvy, že trvá na ukončení této Smlouvy a Smlouvu vypovídá.

6. Místo plnění a požadavky na prostředí

- 6.1. Pro určení Místa plnění platí Místo plnění uvedené v Nabídce (případně v Potvrzení objednávky). Není-li tam uvedeno, platí Místo plnění uvedené v Objednávce. Pokud není Místo plnění uvedené v žádném z těchto dokumentů je Místem plnění sídlo poskytovatele, přičemž objednatel je povinen zajistit poskytovateli Možnost vzdáleného datového přístupu a poskytovatel bude poskytovat Servisní služby pouze prostřednictvím vzdáleného přístupu ze sídla poskytovatele.
- 6.2. Zařízení musí být umístěno ve vyhovujících prostorách (vyhovujícími prostory jsou míněny prostory, které splňují ČSN pro kancelářské prostory, tj. bezprašnost a teplotu v rozmezí 14 až 25°C).
- 6.3. Pro provoz všech částí Zařízení musí být zajištěno trvalé, zálohované napájení odpovídající požadavkům specifikovaným v Dokumentaci. Stejně tak musí být zajištěno i jeho uzemnění.
- 6.4. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli na své vlastní náklady přiměřený pracovní prostor v blízkosti Zařízení. Takový prostor musí umožňovat vhodné pracovní uspořádání pro testovací účely. Objednatel je zároveň povinen v případě potřeby v rozumné vzdálenosti od Zařízení poskytnout odpovídající prostory pro uskladnění a úschovu věcí poskytovatele, pokud je to nezbytné v rámci plnění Servisních služeb.

7. Podmínky poskytování Servisních služeb

- 7.1. Povinnost poskytovatele poskytovat Servisní služby dle Smlouvy je omezena následujícími podmínkami:
 - 7.1.1 Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby dle Smlouvy pouze pro Zařízení a na Místě plnění.
 - 7.1.2 Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud se objednatel neřídí pokyny a postupy pro použití nebo údržbu Zařízení stanovené v Dokumentaci, aktualizaci Dokumentace nebo v pokynech poskytnutých poskytovatelem nebo v případě, že Servisní služby jsou nezbytné kvůli prostředí, které nevyhovuje provozním podmínkám pro Zařízení. Poskytovatel rovněž nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, které se vztahují ke změnám v Zařízení nebo zásahům do Zařízení provedených objednatelem v rámci vlastních úprav a konfigurace Zařízení oproti specifikaci uvedené v Dokumentaci.
 - 7.1.3 Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud objednatel nebo jakákoliv třetí osoba zasáhla do Zařízení nebo ho opravila

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nebo pokud objednatel použil Zařízení s jiným hardwarem a softwarem než tím, který písemně pro užití Zařízení schválil dodavatel Zařízení nebo poskytovatel.
- 7.1.4 Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby v souladu s pravidly definovanými výrobcem Zařízení a tyto Servisní služby mohou být poskytovány pouze pro Zařízení výrobce, která nejsou vyhlášena jako End of Live nebo End of Support a u kterých má Objednatel prostřednictvím poskytovatele uhrazenou příslušnou servisní podporu (maintenance) výrobce.
- 7.2. Objednatel je povinen písemně elektronicky (web/email) a/nebo telefonicky a zároveň písemně elektronicky (web/email) informovat Poskytovatele (ServiceDesk) o výskytu jakékoliv Závady, a to neprodleně po jejím zjištění.
- 7.3. Objednatel je povinen nejprve ověřit, zda se nejedná o Závadu mimo Zařízení. V případě, že Závada bude ležet prokazatelně mimo Zařízení a přesto bude poskytovatel přivolán, budou objednateli účtovány náklady takového servisního zásahu dle platného ceníku poskytovatele zvlášť.
- 7.4. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli přístup k předmětnému Zařízení, pokud o to poskytovatel požádá. Zaměstnanci objednatel, pověřeni objednatel pro účely Smlouvy, budou vybaveni klíči či přístupovými kódy pro vstup do místností, ve kterých je umístěno Zařízení, a budou k dispozici na žádost poskytovatele během poskytování Servisních služeb poskytovatelem. V případě, že poskytovateli nebude přístup k Zařízení umožněn, jedná se o prodlení objednatel a poskytovatel není povinen plnit závazky z této Smlouvy, dokud mu nebude přístup k Zařízení umožněn.
- 7.5. Objednatel je povinen přijmout veškerá příslušná preventivní opatření sloužící k náležité ochraně Zařízení včetně běžného zálohování k prevenci ztrát, zničení programů, souborů či dat. Objednatel je povinen udržovat aktuální zálohu konfigurace Zařízení pro potřebu její obnovy při výměně Zařízení.
- 7.6. Objednatel je dále povinen zajistit, aby k Zařízení měly přístup pouze oprávněné a jím pověřené osoby, které mají odbornou způsobilost k obsluze Zařízení.
- 7.7. Poskytovatel je oprávněn smluvně zajistit subdodavatele na jakoukoliv část, nebo na celý rozsah Smlouvy za předpokladu, že poskytovatel odpovídá za poskytované Servisní služby, jako by je poskytoval sám.
- 7.8. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel není tvůrcem softwarových produktů, které jsou používány pro poskytování Servisních služeb nebo pro které jsou poskytovány Servisní služby, není-li v Nabídce výslovně uvedeno jinak. Poskytovatel není odpovědný za nedodržení sjednaných servisních parametrů (SLA) nebo za jakékoli škody, jestliže je nedodržení servisních parametrů nebo škoda způsobena nefunkčností nebo špatnou funkčností software v rozporu s jeho technickou specifikací.
- 7.9. Objednatel je dále povinen:
- 7.9.1 poskytnout poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které budou potřeba pro poskytování Servisních služeb;
- 7.9.2 dodat poskytovateli všechna komunikační rozhraní, která bude poskytovatel požadovat k poskytování Servisních služeb, s výjimkou těch která má poskytovatel sám k dispozici nebo která u objednatel poskytovatel instaloval za účelem poskytování Servisních služeb;
- 7.9.3 zajistit, že veškeré informace a materiály poskytovatele, které má objednatel u sebe pro účely plnění Servisních služeb, budou za všech okolností chráněny před neoprávněným přístupem nebo použitím třetí osobou a před zneužitím, poškozením nebo zničením;
- 7.9.4 poskytovat poskytovateli pouze takové informace, které jsou přesné a kompletní;
- 7.9.5 bude-li to poskytovatel požadovat, poskytnout poskytovateli zabezpečená zařízení na Místě plnění za účelem plnění Servisních služeb a zajistit, že zařízení poskytovatele, která budou ponechána u objednatel pro sběr informací, budou zabezpečená a zajištěná před přístupem a použitím třetími osobami;
- 7.9.6 udržovat takové záznamy týkající se použití a výkonu Zařízení a jeho konfigurace, které může poskytovatel v rozumném rozsahu požadovat a zajistit, že poskytovatel bude mít k takovým záznamům přístup, kdykoli o to v rozumném čase požádá;
- 7.9.7 provádět zálohování a udržovat zálohu veškerého relevantního software, ke kterému má objednatel licence, včetně operačních systémů, samostatných aplikací nebo konfigurací a pokud o to poskytovatel požádá za účelem poskytování Servisních služeb, dát tyto zálohy poskytovateli k dispozici.

8. Software a autorskoprávní ochrana

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- 8.1. Bude-li výsledkem poskytování Servisních služeb poskytovatele dílo splňující znaky autorského díla podle Autorského zákona (např. počítačový program vytvořený poskytovatelem), uděluje poskytovatel objednateli nevýhradní a nepřevoditelnou licenci. Licence se uděluje na celou dobu trvání majetkových práv k dílu. Licence se uděluje pro území České republiky. Dílo může být kopírováno a měněno pouze pro interní účely objednatele. Poskytovatel neposkytuje zdrojový kód k jím vytvořenému počítačovému programu. Další podmínky autorskoprávní ochrany se řídí platnými právními předpisy.

9. Důvěrnost informací

- 9.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a Důvěrné informace chránit proti jejich úniku. Žádná ze smluvních stran není oprávněna zpřístupnit Důvěrné informace jakékoli třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, ani těchto Důvěrných informací využít pro jakékoli jiné účely než plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích minimálně na stejné úrovni, jako chrání své důvěrné informace obdobného charakteru, nejméně však v míře obvyklé s přihlédnutím ke všem okolnostem.
- 9.2. Povinnost dle odstavce 9.1 výše se nevztahuje na Důvěrné informace, které:
- 9.2.1 měla smluvní strana k dispozici před tím, než jí byly poskytnuty druhou smluvní stranou;
 - 9.2.2 se staly veřejně známými, aniž by se tak stalo porušením povinnosti zachovávat mlčenlivost dle Smlouvy;
 - 9.2.3 byly smluvní straně poskytnuty třetí stranou bez povinnosti mlčenlivosti;
 - 9.2.4 byly smluvní stranou nezávisle vyvinuty;
 - 9.2.5 strana, která Důvěrné informace zpřístupnila, dala souhlas k jejich zveřejnění.
- 9.3. Smluvní strany jsou oprávněny sdělovat Důvěrné informace (i) právním, daňovým a účetním poradcům v případě, že tito budou vázáni závazky mlčenlivosti nejméně v rozsahu závazků stanovených Smlouvou; (ii) jakékoli osobě, která tvoří s některou ze smluvních stran koncern, a to za účelem jejich informování o obsahu tohoto právního vztahu, a pouze pro interní potřeby členů koncernu a za podmínky, že členové koncernu budou k předaným údajům přistupovat tak, jako by šlo o jejich vlastní důvěrné informace a zachovají tak o nich mlčenlivost; (iii) v rámci soudního nebo správního řízení v rozsahu nezbytném k vymáhání nároků ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, (iv) pokud jsou vyžadované zákony nebo jinými právními předpisy, nebo soudem či orgánem veřejné správy, a (v) subdodavatelům a zástupcům, pokud budou zavázáni k mlčenlivosti nejméně v rozsahu uvedeném v těchto obchodních podmínkách.
- 9.4. Smluvní strany se tímto zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích v průběhu trvání Smlouvy a dále po dobu pěti (5) let po ukončení Smlouvy.
- 9.5. Na žádost smluvní strany, která Důvěrné informace poskytla, je druhá smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu informace vrátit nebo poskytnuté Důvěrné informace zničit, včetně veškerých jejich, i elektronických kopií, bez ohledu na formu, ve které byly poskytnuty.
- 9.6. Smluvní strany se dohodly, že důvěrnost informací se netýká informace o existenci Smlouvy, včetně uvedení obchodních referencí, tzn. použití firmy druhé smluvní strany, loga druhé smluvní strany, názvu projektu a obecného popisu Servisních služeb v marketingových a/nebo referenčních materiálech poskytovatele. Objednatel souhlasí s tím, že plnění Servisních služeb podle smlouvy může být použito jako veřejná reference s uvedením plnění nebo předmětu plnění, obchodních značek a obecně známých skutečností. Tento souhlas je časově neomezený a zůstává v platnosti i po ukončení platnosti Smlouvy. Poskytovatel je rovněž oprávněn uvádět objednatele ve svém seznamu referencí.
- 9.7. Smluvní strany tímto potvrzují, že Důvěrné informace jsou považovány za obchodní tajemství ve smyslu Občanského zákoníku.

10. Náhrada újmy

- 10.1. Povinnost poskytovatele k náhradě škody způsobené objednateli porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy (včetně těchto obchodních podmínek) a ze zákona, je omezena částkou ve výši ceny za Servisní služby platné v okamžiku vzniku škody za období šesti (6) měsíců. Toto omezení platí i pro náhradu nemajetkové újmy, kterou by byl poskytovatel podle zákona případně povinen hradit, a pro náhradu škody ve zvláštních případech dle § 2920 a násl. Občanského zákoníku.
- 10.2. Poskytovatel se zproští povinnosti k náhradě škody a nebude povinen škodu nahradit, pokud prokáže, že škoda vznikla v důsledku (a) Události vyšší moci, nebo (b) jednání objednatele, nebo jiné třetí osoby mimo kontrolu poskytovatele, či (c) v důsledku nedostatečné součinnosti, ke které byl objednatel povinen.

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- 10.3. Poskytovatel nebude odpovědný, a tedy nebude mít povinnost k náhradě (i) ušlého zisku, nerealizovaných výnosů, ztracených obchodních příležitostí, neuskutečněných předpokládaných úspor a/nebo ztráty dobré pověsti (goodwill), ztráty dat, nebo jejich poškození (ii) jakýchkoli náhodných, následných nebo jiných nepřímých škod nebo ztrát. Toto omezení platí bez ohledu na formu uplatňovaného nároku, ať už jde o nárok založený na povinnosti nahradit škodu v důsledku porušení zákona nebo porušení smlouvy, a bez ohledu na to, zda byl poskytovatel na možnost takových škod nebo ztrát upozorněn.
- 10.4. Výše uvedená omezení se nevztahují na povinnost k (i) náhradě újmy při úmrtí nebo zranění člověka, nebo (ii) náhradě újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti; případně na jinou povinnost k náhradě újmy, kdy by vyloučení nebo omezení této povinnosti bylo podle zákona neplatné nebo nevynutitelné.
- 10.5. Objednatel i poskytovatel jsou povinni zmírnit nebo snížit dopad jakýchkoli ztrát, škod, pokut, nákladů, výdajů (včetně nákladů na právní zastoupení) nebo jiných povinností a závazků, které mohou vzniknout v důsledku jakéhokoli porušení zákona nebo smlouvy.

11. Vyšší moc

- 11.1. Strana postižená Událostí vyšší moci není v prodlení s plněním svých závazků ze Smlouvy ani není jinak odpovědná za jakékoli zpoždění s plněním nebo za nesplnění závazku podle Smlouvy (s výjimkou provedení plateb podle Smlouvy), pokud zpoždění s plněním nebo nesplnění závazku vzniklo přímo v důsledku Události vyšší moci a za předpokladu že:
- 11.1.1 strana postižená Událostí vyšší moci oznámila druhé smluvní straně písemně a bez zbytečného odkladu vznik události vyšší moci, její povahu a pravděpodobně trvání včetně dopadu na druhou smluvní stranu;
- 11.1.2 strana postižená Událostí vyšší moci přijala veškerá rozumná opatření, aby zmírnila dopad Události vyšší moci.
- 11.2. Jakmile Událost vyšší moci skončí, strana postižená Událostí vyšší moci okamžitě upozorní druhou smluvní stranu o tom, že Událost vyšší moci skončila a obnoví plnění závazků ze Smlouvy ovlivněných Událostí vyšší moci.
- 11.3. Pokud Událost vyšší moci trvá po dobu delší než šedesát (60) po sobě jdoucích dní a po tuto dobu je znemožněno/zpožděno plnění závazků ze Smlouvy, strana, která není postižena událostí vyšší moci, (i) je oprávněna ukončit Smlouvu písemnou výpovědí, která nabývá účinnosti okamžikem doručení výpovědi druhé smluvní straně, a (ii) není povinna k náhradě škody, která by mohla v této souvislosti vzniknout.

12. Ukončení poskytování Servisních služeb

- 12.1. Smlouva může být ukončena (i) písemnou dohodou smluvních stran, (ii) odstoupením od smlouvy.
- 12.2. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případech výslovně uvedených v Nabídce (případně Potvrzení objednávky) a v těchto obchodních podmínkách. Výslovně je vyloučena možnost odstoupení od smlouvy marným uplynutím dodatečně lhůty k plnění (§1978 odst.2 Občanského zákoníku). Odstoupení od smlouvy musí strany vždy provést výslovně, a to písemným odstoupením od smlouvy.
- 12.3. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou za dále uvedených podmínek. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
- 12.3.1 prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb delší než šedesát (60) dnů,
- 12.3.2 prodlení Objednatele s platbami dle Smlouvy delší než deset (10) dní.
- 12.4. Před odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy je smluvní strana, která má v úmyslu od Smlouvy odstoupit, povinna nejdříve vyzvat písemně druhou stranu k nápravě a poskytnout jí k tomu dodatečnou lhůtu, která nebude kratší než pět (5) pracovních dní od doručení výzvy. Pokud nebude porušení Smlouvy napraveno ani v takto dodatečně stanovené lhůtě, je smluvní strana oprávněna od Smlouvy odstoupit písemným odstoupením, které nabývá účinnosti okamžikem doručení druhé smluvní straně.
- 12.5. Jestliže kterákoli smluvní strana poruší Smlouvu nepodstatným způsobem, přičemž za nepodstatné porušení se považují všechna ostatní porušení Smlouvy vyjma těch, která jsou uvedena v odstavci 12.3 této Smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté smluvními stranami tato smluvní strana neodstraní porušení závazků ze Smlouvy,

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- může druhá smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- 12.6. Pokud bude smluvní strana v úpadku, resp. pokud bude ohledně smluvní strany zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, v likvidaci nebo pod nucenou správou, či pokud nebude schopná dostát svým finančním závazkům, může druhá smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
 - 12.7. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
 - 12.8. Odstoupení od Smlouvy je možné pouze s účinky do budoucna (§ 2004 odst. 3 Občanského zákoníku), tzn. závazky smluvních strany ze Smlouvy zanikají ke dni účinnosti odstoupení a smluvní strany si nejsou povinny vracet již poskytnutá plnění. Povinná smluvní strana je povinna zaplatit vystavené faktury do čtrnácti (14) dní od doručení odstoupení od Smlouvy.
 - 12.9. Smlouvu na dobu neurčitou mohou poskytovatel i objednatel ukončit písemnou výpovědí i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou šesti (6) měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - 12.10. Je-li součástí Smlouvy zajištění podpory (maintenance) výrobce Zařízení, platí rovněž následující ustanovení: Jestliže je Smlouva vypovězena objednatelem nebo pokud poskytovatel odstoupí od Smlouvy z důvodu na straně objednatele, je objednatel povinen uhradit poskytovateli doplatek ve výši měsíční ceny podpory (maintenance) výrobce Zařízení vynásobené počtem měsíců zbývajících do data, do kterého je zakoupena podpora (maintenance) výrobce Zařízení poskytovatelem (maximálně však cenu za 12 měsíců) (dále jen „Doplatek“). Důvodem uhrazení Doplatku je možnost nakupování podpory (maintenance) výrobců Zařízení vždy nejméně na roční období. Doplatek je splatný na základě faktury poskytovatele společně s poslední fakturací za Servisní služby dle Smlouvy.
- ### 13. Závěrečná ustanovení
- 13.1. Tyto obchodní podmínky jsou závazné pro smluvní vztahy při poskytování Servisních služeb společností Dimension Data Czech Republic s.r.o., a to ode dne jejich vyhlášení.
 - 13.2. Smlouva (včetně těchto obchodních podmínek) se řídí a je vykládána podle práva České republiky. Při výkladu Smlouvy (včetně těchto obchodních podmínek) platí, že ustanovení zákona mají přednost před obchodními zvyklostmi zachovávanými obecně i v konkrétním odvětví.
 - 13.3. Smluvní strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní (včetně ustanovení těchto obchodních podmínek). Spory, jež nebude možno vyřešit smírnou cestou, budou řešeny Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v souladu s Řádem Rozhodčího soudu. Rozhodčí tribunál bude složen ze tří rozhodců a jeho nález bude konečný a závazný. Rozhodčí řízení se bude konat v Praze, v České republice a bude vedeno v českém jazyce.
 - 13.4. Veškerá oficiální oznámení, žádosti nebo sdělení mezi smluvními stranami týkající se smlouvy budou vyhotovena v českém jazyce a zaslána dopisem podepsaným oprávněným zástupcem smluvní strany nebo faxem, který bude bezprostředně potvrzen zasláním dopisu. Veškerá oznámení budou pokládána za platně doručená třetí pracovní den po odeslání, pokud budou zaslána doporučeným dopisem na adresu sídla smluvní strany.
 - 13.5. Jakákoli změna ustanovení a podmínek Smlouvy musí být učiněna v písemné formě.
 - 13.6. Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit pohledávky vzniklé na základě Smlouvy uzavřené v souladu s těmito obchodními podmínkami, umožnit převzetí dluhu třetí osobou, ani převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy (postoupit Smlouvu) bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Jakékoli postoupení a převody provedené bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany budou považovány za neplatné a vůči druhé smluvní straně neúčinné. Toto ustanovení nebude vykládáno tak, že poskytovatel není oprávněn použít pro splnění svého závazku subdodavatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn postoupit Smlouvu jinému subjektu v rámci skupiny (koncernu) *Dimension Data*.
 - 13.7. Smluvní strany sjednávají ve smyslu § 630 Občanského zákoníku desetiletou promlčecí lhůtu na finanční závazky vzniklé na základě Smlouvy.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 10. 2015.