

GUBI computer systems s.r.o.

se sídlem Langrova 3140/25, 787 01 Šumperk

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném KS v Ostravě, oddíl C, vložka 4299

IČO: 47678666, DIČ: CZ47678666

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY GUBI computer systems s.r.o.

Datum účinnosti od: 1.10.2022

I. Působnost Všeobecných obchodních podmínek GUBI computer systems s.r.o.

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky GUBI computer systems s.r.o. včetně veškerých jejich příloh (dále jen „VOP“) platí pro všechny smluvní vztahy mezi společností GUBI computer systems s.r.o., IČO: 47678666, se sídlem Langrova 3140/25, 787 01 Šumperk, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 4299, (dále jen „GUBI“), na straně jedné a jejími zákazníky na straně druhé (dále jen „Zákazník“), jakož i pro všechna jednání o takových smluvních vztazích, a to od okamžiku, kdy se tyto VOP staly poprvé součástí jakékoliv smlouvy mezi GUBI a Zákazníkem, nebylo-li výslovně dohodnuto jinak.
- 1.2. VOP platí do doby úplného vypořádání všech pohledávek vzniklých mezi GUBI a Zákazníkem, a to ve znění platném k okamžiku vzniku smluvního vztahu, pokud nedojde k jejich změně (viz článek III těchto VOP).
- 1.3. V rámci smluvního vztahu mezi GUBI a Zákazníkem týkajícího se konkrétního obchodu nebo služby se v případě rozporu mezi příslušnou smlouvou a VOP použije přednostně úprava použitá v příslušné smlouvě.
- 1.4. Pokud se kterékoliv ustanovení příslušné smlouvy nebo VOP ukáže být nebo se stane neplatným nebo neúčinným nebo se k němu ze zákona nebude přihlížet, nebude tím dotčena platnost, účinnost ani právní bezvadnost zbývajících ustanovení. Zákazník je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu po obdržení výzvy GUBI uzavřít s GUBI dohodu, jejímž obsahem bude nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení nebo ustanovení, k němuž se nepřihlíží, a to ustanovením co možná nejvíce odpovídajícím smyslu a účelu původního ustanovení.
- 1.5. Termíny definované jednotlivými smlouvami platí i pro VOP a naopak, pokud v konkrétním případě není výslovně stanoveno jinak.

II. Základní pojmy

Termín / zkratka	Význam
Akceptace	Proces sloužící k ověření správné funkčnosti dodaného Produktu, zákaznického software, implementace nebo opravy.
Smlouva o poskytnutí a užívání Systému	Smlouva o poskytnutí a užívání informačního systému GUBI Spa.
Systém	Informační systém GUBI Spa
Servisní smlouva	Smlouva o poskytnutí služeb podpory pro informační systém GUBI Spa.
VOP	Všeobecné obchodní podmínky GUBI.
Point of Recovery	Čas, ke kterému mají být obnovena data po výpadku systému.
Popis řešení	Detailní specifikace řešení obsahující: • Architekturu řešení • Specifikaci použitých rozhraní • Procesní analýzu • Funkční specifikaci řešení • Nastavení parametrů včetně číselníků • Popis customize a zákaznických funkcí • Popis získání dat • Způsob zálohování

	• SLA
Produkty	Informační systémy obsahující počítačové programy ve strojovém kódu, technickou/uživatelskou dokumentaci v elektronické podobě (která je přímo součástí jejich instalace) a know-how, k nimž je GUBI oprávněna vykonávat majetková autorská práva, popř. má právo k jejich užití, jakož i právo poskytnout Zákazníkovi oprávnění k užití Produktů a služby k nim.
Produkční prostředí	Souhrn všech HW a SW komponent Zákazníka sloužících k provozování produkčního Produktu.
Testovací prostředí	Souhrn všech HW a SW komponent Objednatele sloužících k provozování testovacího Produktu.
Uživatel	Pracovník Zákazníka, který Systém fakticky užívá.
Provozní podpora	Činnosti prováděné v rámci Služby podpory dle Smlouvy, které spočívají v poskytování komplexní provozní podpory Produkčního prostředí Objednatele. Každodenní aktivity včetně monitoringu, které zajistí dodržení SLA. Vlastnost Produkčního prostředí Objednatele, která je předmětem vyhodnocování.
Požadavek	Jakýkoliv požadavek Objednatele, týkající se poskytnutí provozní podpory Prostředí Objednatele spočívající v odstranění Incidentu.
Problém	Příčina neplánovaného přerušení nebo poklesu kvality IT služby, nebo výpadku části Systému.
ServiceDesk	Informační systém Poskytovatele, který slouží k hlášení Incidentů nebo Požadavků Objednatelem.
Incident	Neplánované přerušení nebo pokles kvality IT služby, nebo výpadek části systému. Incident je chápán jako projev nějakého Problému, přičemž Problém může způsobovat více Incidentů.
Doba odezvy (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Incident v ServiceDesku, do okamžiku, kdy Poskytovatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Požadavku popsaného v Incidentu.
Doba vyřešení Incidentu (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Incident v ServiceDesku do okamžiku, kdy je Incident uzavřen, tj. potvrzeno jeho vyřešení Objednatelem (Uživatelem). Do tohoto časového období není zahrnuta doba, kdy Poskytovatel čeká na potřebné informace, nebo potřebnou součinnost Objednatele.
Legislativní změna	Změna právních předpisů platných a účinných ve státě (jurisdikci) Objednatele, která musí být dle těchto právních předpisů promítnuta do fungování Systému či na jejímž základě má dojít ke změně výstupů Systému, k jejichž poskytnutí svým zákazníkům či příslušným orgánům státní správy je Objednatel ze zákona povinen.
Dohodnutá úroveň služeb - SLA (Service Level Agreement)	Definice úrovně a kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry na základě Objednatelem zvoleného Balíčku služeb.
Objednávka	Objednávka učiněná Objednatelem písemně, elektronicky či telefonicky na služby dle této Smlouvy.
Potvrzení Objednávky	Písemné či elektronicky učiněné potvrzení Objednávky ze strany Poskytovatele, přičemž pokud to bude charakter objednávaných prací či činností uvedených v Objednávce vyžadovat, musí Potvrzení Objednávky obsahovat též odhad rozsahu prací a odhad ceny v souladu s Přílohou č. 6 Smlouvy.
Workaround	Přechodné řešení incidentů, které umožní obnovit původní funkčnost produktu.
Zákaznický SW	SW vyvinutý pro potřeby a dle specifikace konkrétního zákazníka.

Zaručená provozní doba	Doba, ve které služby provozní podpory musí splňovat požadované Parametry. Zaručená provozní doba je v pracovní dny v době od 7:00 hod do 15:00 hod. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě nahlášení Incidentu v jiném období než v rámci Zaručené provozní doby, se za okamžik nahlášení Incidentu považuje počátek nejbližšího následujícího pracovního dne v rámci Zaručené provozní doby.
-------------------------------	--

III. Změny VOP

- 3.1. GUBI je oprávněna VOP změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení. Znění změn doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných VOP GUBI zašle Zákazníkovi nejpozději 14 dnů před datem navrhované účinnosti takové novelizace. Zaslání je možno realizovat zveřejněním na webových stránkách (<https://www.gubigroup.com/vop/>). Pokud Zákazník s navrženou novelizací VOP nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu příslušný smluvní vztah vypovědět s účinností ke dni bezprostředně předcházejícímu dni, v němž nabyde účinnosti navrhovaná novelizace nebo, pokud takové právo Zákazníkovi zakládá zákon, s účinností vyplývající ze zákona. Pokud Zákazník takto smluvní vztah nevypoví do 14 dnů od zaslání příslušných novelizovaných VOP, stává se nové znění VOP závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci VOP jako den nabytí účinnosti nového znění VOP.
- 3.2. V případě, že se práva či povinnosti GUBI a Zákazníka upravené VOP změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle odst. 3.1. VOP a Zákazník není oprávněn smluvní vztah vypovědět. O takových změnách bude GUBI Zákazníka informovat.
- 3.3. VOP v aktuálním znění jsou trvale zveřejněny na Webových stránkách (<https://www.gubigroup.com/vop/>) a v tištěné podobě jsou k dispozici v sídle GUBI.

IV. Vznik, změna a zánik smluvního vztahu

- 4.1. Pokud konkrétní smlouva nebo VOP nestanoví jinak, může smlouva nebo závazek mezi GUBI a Zákazníkem vzniknout, být změněn nebo zrušen jen písemně, a to v listinné podobě. To platí i v případech, kdy písemná forma není vyžadována právními předpisy. Pokud GUBI nestanoví jinak nebo pokud nebylo ujednáno jinak, právní jednání v jiné než písemné formě, GUBI nezavazuje. GUBI rovněž vylučuje přijetí návrhu na uzavření smlouvy nebo dohody s jakýmkoliv dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.
- 4.2. GUBI je oprávněna od konkrétní smlouvy odstoupit, pokud Zákazník poruší své povinnosti vyplývající pro něj z dané smlouvy podstatným způsobem, a dále v případě likvidace Zákazníka či jeho úpadku. Za porušení smluvních povinností Zákazníkem podstatným způsobem se považuje především, ale nejen, prodlení s jakoukoliv úhradou dle smlouvy delší než 30 dnů, jakož i užívání Produktů v rozporu s příslušnou smlouvou anebo zákonem. Sdělení o odstoupení musí mít písemnou formu, přičemž smlouva zaniká s účinky do budoucna (ex nunc) doručením tohoto sdělení Zákazníkovi, pokud GUBI nestanoví v tomto sdělení o odstoupení jinak.
- 4.3. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností, a tedy v případě, kdy dojde ke změně okolností tak podstatné, že změna založí v právech a povinnostech stran zvlášť hrubý nepoměr v neprospěch Zákazníka, nevznikne Zákazníkovi právo domáhat se vůči GUBI obnovení jednání o smlouvě, resp. změny podmínek sjednané smlouvy.
- 4.4. Ukončením konkrétní smlouvy nebo její části nejsou dotčena práva, a tak ani ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany důvěrných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po (částečném) ukončení Smlouvy, zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před (částečným) ukončením smlouvy. GUBI není po zániku či ukončení žádné smlouvy či její části kterýmkoliv způsobem povinna vracet jakékoli částky úplat přijatých na základě takové smlouvy od Zákazníka.

V. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 5.1. GUBI i Zákazník jsou povinni zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé strany a neposkytnout je třetí osobě. Důvěrnými informacemi jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace Zákazníkem či GUBI písemně označené jako neveřejné, které se týkají smluvních vztahů mezi nimi a jejich plnění (zejména informace poskytnuté při jednání o konkrétní smlouvě, o vzájemných právech a povinnostech, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají Zákazníka a GUBI (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how), anebo informace, pro něž je stanoven právními předpisy zvláštní režim nakládání (zejména utajované skutečnosti, bankovní a služební tajemství).
- 5.2. Za důvěrné informace se nepovažují informace, které se v průběhu trvání smluvního vztahu staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace prokazatelně získané GUBI či Zákazníkem na základě postupu nezávislého na smluvním vztahu s druhou stranou, a konečně informace poskytnuté Zákazníkovi či GUBI třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 5.3. V případě, že v souvislosti s konkrétní smlouvou mezi GUBI a Zákazníkem bude docházet ke zpracovávání osobních údajů, bude k provedení povinností vyplývajících pro ně z 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 souvisejících právních předpisů, mezi nimi uzavřena Smlouva o zpracování osobních údajů, pokud to dle uvedených předpisů bude nezbytné.

VI. Odměna za služby a platební podmínky

- 6.1. Jakákoliv úhrada ze strany Zákazníka ve prospěch GUBI prováděná bezhotovostním platebním stykem se považuje za uhrazenou až okamžikem jejího připsání na příslušný bankovní účet GUBI.
- 6.2. GUBI je oprávněna započíst jakékoliv své splatné peněžité pohledávky za Zákazníkem proti jakýmkoliv peněžitým pohledávkám Zákazníka za GUBI bez ohledu na jejich měnu, splatnost a právní vztah, z něhož vyplývají.
- 6.3. Uplatněním nároku GUBI na uhrazení jakékoliv smluvní pokuty z jakéhokoli vztahu se Zákazníkem není dotčeno právo GUBI na náhradu škody v plné výši vzniklé GUBI porušením povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje.
- 6.4. GUBI je oprávněna jednostranně provést navýšení cen zohledňující inflaci publikovanou Českým statistickým úřadem. Toto navýšení bude určené vynásobením jednotlivých publikovaných indexů míry inflace vyjádřených přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci, a to za období ode dne uzavření příslušné smlouvy nebo posledního navýšení těchto cen (podle toho, co nastalo později) s tím, že za základ pro navýšení bude považována výše ceny ke dni uzavření příslušné smlouvy nebo ke dni posledního navýšení ceny (podle toho, co nastalo později). Pokud jde o ceny služeb, které se odvíjejí od odměny za poskytnutí licence k Produktům, platí, že pokud došlo v průběhu období k Rozšíření licence, je pro tuto rozšířenou část licence uplatněno inflační navýšení od prvního dne následujícího měsíce po Rozšíření licence. Pokud GUBI o navýšení ceny ve smyslu tohoto odstavce rozhodne, je povinna o tom Zákazníka informovat. Navýšení nabude účinnosti k datu uvedenému v oznámení. Akceptací VOP Zákazník souhlasí s tím, že práva GUBI ze smluvních vztahů se Zákazníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě deseti let ode dne, kdy GUBI mohla takové právo uplatnit poprvé.
- 6.5. Zákazník se zavazuje, že po dobu trvání jakékoliv smlouvy s GUBI a dále po dobu jednoho roku od jejího skončení nepřijme do pracovního poměru bez předchozího písemného souhlasu GUBI žádného takového zaměstnance GUBI, jehož prostřednictvím GUBI poskytovala Zákazníkovi svoje služby, ani s takovým zaměstnancem GUBI neuzavře jakoukoliv jinou smlouvu, na základě které by tento zaměstnanec vykonával pro Zákazníka jakoukoliv činnost náležející do předmětu podnikání GUBI nebo která by měla soutěžní povahu vůči předmětu podnikání GUBI. Zákazník a GUBI se dohodli, že v případě porušení závazků sjednaných v tomto odstavci ze strany Zákazníka je tento povinen zaplatit GUBI na vyžádání smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každý jednotlivý případ. Smluvní pokuta je splatná na vyžádání.

VII. Rozhodné právo a soudní příslušnost

- 7.1. Smluvní vztahy mezi GUBI a Zákazníkem a jakékoliv vztahy s těmito smluvními vztahy související nebo z nich vyplývající se řídí českým právním řádem.

- 7.2. Pro řešení sporů vzniklých ze smluvních vztahů mezi GUBI a Zákazníkem je místně příslušný soud, v jehož obvodu je sídlo GUBI.

VIII. Zvláštní ujednání ke Smlouvě o poskytnutí a užívání software

- 8.1. Zákazník je oprávněn pořizovat kopie Produktu pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh, přičemž je třeba zabezpečit tyto kopie proti ztrátě a odcizení. Zákazník není oprávněn jakkoli měnit, dekompilovat, nebo zpětně vyvíjet Produkt, ani podnikat obdobné či jiné kroky za účelem získání zdrojového kódu Produktu, který je součástí obchodního tajemství GUBI, s výjimkou a v rozsahu činností kogentně výslovně povolených autorským zákonem. Zákazník vykonává oprávnění podle kogentních ustanovení § 66 autorského zákona prostřednictvím GUBI coby osoby odborně zdatné v rámci Licenční služby. V případě, že GUBI neposkytne Zákazníkovi informace nezbytné k dosažení vzájemného funkčního propojení (kompatibility) Produktu s jiným softwarovým produktem, je Zákazník povinen písemně požádat GUBI o poskytnutí těchto informací. Pokud by Zákazník vykonával tato oprávnění sám, činil by tak na vlastní nebezpečí a GUBI v takovém případě neodpovídá za vady ani případné škody způsobené takovouto činností. Zákazník se zavazuje neprodleně GUBI písemně, úplně a na své náklady informovat o jakémkoli výsledku dekompilace, pokud by k ní došlo; tato informace se považuje za důvěrnou informaci. Zákazník není oprávněn provádět úpravy, doplňky či změny počítačového programu coby součásti Produktu podle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona, v případě dokumentace a ostatních součástí Produktu pak jakékoli úpravy, doplňky či změny, a to ani za účelem odstranění případných vad. Jako nestandardní a neoprávněný zásah do Produktu je vnímán jakýkoliv zásah, na jehož základě dojde k odstranění jakékoliv položky z Produktu či databáze, s výjimkou odstranění položky z databáze prostřednictvím funkce integrované v Produktu, přičemž takový nestandardní zásah je oprávněn provést pouze GUBI na základě schválení Zákazníka.
- 8.2. Zákazník není oprávněn Licenci nebo oprávnění tvořící součást Licence ani zčásti poskytnout nebo bez předchozího písemného souhlasu GUBI postoupit třetí osobě. Práva a povinnosti ze Smlouvy o poskytnutí a užívání software přechází smrtí Zákazníka, pokud je fyzickou osobou, nebo zánikem Zákazníka, pokud je právnickou osobou, na právního nástupce Zákazníka.
- 8.3. K Rozšíření Licence dojde v rozsahu, který bude vyplývat z příslušného daňového dokladu, kterým bude vyúčtována cena za toto rozšíření a zaregistrování Rozšíření na Licenčním serveru GUBI a pro vztahy mezi GUBI a Zákazníkem tím založené bude rovněž platit úprava vyplývající z příslušné Smlouvy o poskytnutí a užívání software a těchto VOP, přičemž mezi nimi nebude uzavírán zvláštní dodatek k příslušné Smlouvě o poskytnutí a užívání software v písemné formě. Účinky Rozšíření Licence nastanou dnem, kdy Zákazník uhradí příslušnou částku vyplývající z daňového dokladu vystaveného na základě objednávky Zákazníka specifikujícího rozsah Rozšíření Licence.
- 8.4. V případě, že v průběhu trvání příslušné Smlouvy o poskytnutí a užívání software dojde k Rozšíření Licence, bude stanovena nová cena. Rozšíření Licence o Zákaznický SW má vliv na cenu ve smyslu předchozí věty.
- 8.5. Pokud si Zákazník zajistí instalaci a implementaci Produktu vlastními silami, negarantuje mu GUBI výši nákladů s tím spojených ani termín uvedení do ostrého provozu. Zákazník provádí v takovém případě zavedení Produktu na vlastní nebezpečí a GUBI neodpovídá za vady ani případné škody způsobené neodborným nastavením Produktu. Zákazník bere na vědomí, že GUBI doporučuje před provedením instalace a implementace Produktu nechat vypracovat implementační plán za účelem posouzení vhodnosti zavedení Produktu u Zákazníka a stanovení požadavků na technické vybavení v souvislosti pro případ, že si Zákazník objedná u GUBI vytvoření Zákaznického SW, který bude podléhat ochraně autorského zákona, platí následující:
- a) Majetková autorská práva k tomuto Zákaznickému SW vykonává svým jménem a na svůj účet GUBI, Zákazník je oprávněn k užití Zákaznického SW na základě Smlouvy o užívání SW,
 - b) GUBI je oprávněna právo výkonu majetkových práv k Zákaznickému SW postoupit třetí osobě. Zánikem GUBI přechází právo vykonávat majetková autorská práva k Zákaznickému SW na jejího právního nástupce. GUBI je oprávněna poskytovat třetím osobám licence ke všem způsobům užití Zákaznického SW.
 - c) GUBI je oprávněna Zákaznický SW užít v neomezeném rozsahu všemi známými způsoby užití, zveřejnit jej, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného, a uvádět na veřejnost v původní či změněné podobě ve smyslu výše uvedeném pod svým jménem.

d) V případě, že GUBI Zákaznický SW z jakéhokoliv důvodu nedokončí, není jej Zákazník oprávněn dokončit bez předchozího písemného souhlasu GUBI.

e) GUBI má právo dokončit nehotový Zákaznický SW i pro případ, že vztah mezi ním a Zákazníkem založený Smlouvou o poskytnutí a užití SW skončí dříve, než ho GUBI dokončí. I v tomto případě je GUBI oprávněna vykonávat k Zákaznickému SW majetková práva dle autorského zákona.

V případě, že Zákazník objedná u GUBI vytvoření Zákaznického SW, který nebude podléhat ochraně podle autorského zákona, je GUBI tento oprávněna poskytnout k užívání i jiným osobám než Zákazníkovi.

- 8.6. Zákazník nese všechny náklady spojené s vytvořením komunikačních vazeb mezi softwarovými produkty třetích stran a Produktem, jakož i náklady na vytvoření zákaznických uživatelských výstupů a softwarových doplňků k Produktu; v případě poskytnutí nové verze (upgrade) Produktu nese Zákazník také náklady spojené s jejich přizpůsobením, případně i s nezbytnou změnou formátů dat v Produktu.
- 8.7. Na Produkt i na jeho nové verze poskytuje GUBI záruku v délce 6 měsíců ode dne zaregistrování na Licenčním serveru GUBI. Tato záruka se vztahuje na funkčnost řešení popsaného v rámci dokumentu popis řešení, který je vždy vyhotoven pro Produkt nebo jeho novou verzi. V rámci služeb záruky je vždy obnovena tato funkčnost a její obnovení probíhá v režimu „Best effort“.
- 8.8. GUBI průběžně publikuje softwarové updaty, které řeší známé nedostatky Produktu. Tyto Updaty může Zákazník implementovat dle svého uvážení, nicméně tyto se stávají automaticky součástí následujících verzí Produktu.
- 8.9. Vady Produktu, za které nezodpovídá GUBI, budou odstraněny, pokud si jejich odstranění objedná Zákazník, přičemž GUBI je za jejich odstranění oprávněna vyúčtovat Zákazníkovi cenu dle Ceníku. GUBI neodpovídá zejména za:
 - a) vady Produktu či ztráty dat či jiné škody přímo či nepřímo způsobené nesprávným výběrem Produktu, nesprávným využitím výsledků získaných pomocí Produktu, porušením povinností Zákazníka, vadou či selháním technického vybavení Zákazníka;
 - b) vady tiskových sestav a softwarových celků vytvořených, resp. upravených Zákazníkem, ani za případné vady dat způsobené použitím těchto tiskových sestav a softwarových celků; dále GUBI neodpovídá ani za nesprávný výběr datových souborů Zákazníkem, ani za nesprávné využití výstupů získaných z Produktu;
 - c) funkčnost napojení jiných softwarových produktů k Produktu;
 - d) vady, které byly způsobeny nesprávným užitím hardwaru anebo jakéhokoliv softwaru Zákazníkem;
 - e) vady způsobené použitím věcí nebo jiných plnění poskytnutých Zákazníkem v rámci povinnosti k součinnosti, pokud GUBI ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nebo jiných plnění nemohla zjistit, nebo na ně byl Zákazník GUBI upozorněn, ale přesto na jejich použití trval;
 - f) vady způsobené dodržením nevhodných pokynů daných GUBI Zákazníkem, jestliže Zákazník byl na nevhodnost těchto pokynů upozorněn, ale přesto na jejich dodržení trval, nebo jestliže GUBI tuto nevhodnost nemohla zjistit;
 - g) vady vzniklé nedodržením pokynů GUBI;
 - h) vady vzniklé nedodržením jakékoliv smlouvy mezi GUBI a Zákazníkem ze strany Zákazníka;
 - i) vady způsobené instalací Produktu, jiných informačních systémů či jiného programového vybavení do Platformy bez souhlasu GUBI;
 - j) vady vzniklé nesprávným provozováním Produktu v rozporu s technickou dokumentací, ani za jiné vady vzniklé na straně Zákazníka nebo jinými příčinami, které nevyplývají z Produktu ani z výsledků činnosti GUBI podle této Smlouvy, ani jím nejsou zaviněny.
- 8.10. V případě škody vzniklé z vad Produktu při jeho provozování odpovídá GUBI pouze v případě zavinění takové škody; v takovém případě nahradí škodu uvedením do předešlého stavu zcela či zčásti (opravou Produktu), je-li to možné a hospodárné. Pokud tak již učinil v rámci odpovědnosti za vady, Zákazník již nemá právo domáhat se téhož z titulu náhrady škody. Odpovědnost GUBI za škodu je omezena do výše Zákazníkem zaplacené Odměny bez DPH.

IX. Zvláštní ujednání k Servisní smlouvě

- 9.1. GUBI poskytuje svým zákazníkům po uzavření Servisní smlouvy následující služby podpory:
 - a) Službu ServiceDesk jako Single Point of Contact pro veškerou komunikaci mezi Zákazníkem a GUBI.
 - b) Službu řešení incidentů pro udržení kvality služby definované v rámci SLA.

- c) Službu řešení uživatelských požadavků, kterými mohou být žádosti o asistenci, modifikaci stávajících nebo vývoj nových funkcionalit a Zákaznického SW.
- 9.2. Pro řešení incidentů je Servisní smlouvou sjednána úroveň podpory (SLA) dle požadavků Zákazníka. Automaticky je k dispozici třetí úroveň podpory (Bronze), volitelně jsou k dispozici i první (Gold) a druhá (Silver) úroveň podpory či kombinace jednotlivých bodů úrovní. Parametry úrovně služby (SLA) požadované Zákazníkem, uvedené v příslušné Servisní smlouvě jsou platné pouze za předpokladu, že incident či požadavek byly řádně nahlášeny prostřednictvím on-line ServiceDesku GUBI (<https://servicedesk.gubigroup.com/>).
- 9.3. Pro řešení uživatelských požadavků je sjednána jako závazný parametr doba odezvy, přičemž doba vyřešení není garantována, je odvislá od typu požadavku. Pokud se jedná o požadavek na vývoj Zákaznického SW, je nutné dodržet následující postup:
- a) Požadavek je nahlášen výhradně pomocí ServiceDesku, kde je řádně zaevidován.
 - b) GUBI provede analýzu požadavku a informuje Zákazníka o tom, zda je požadavek realizovatelný a pokud ano, jaká bude pracnost jeho realizace, přičemž pro složitější vývoj připraví vždy Popis řešení.
 - c) Zákaznická cena bude stanovena na základě jednotkových cen uvedených v Servisní smlouvě a celkové pracnosti.
 - d) Pokud Zákazník souhlasí se způsobem realizace i cenou, pošle GUBI závaznou objednávku a ta dle termínů stanovených v nabídce započne vývoj.
 - e) Po úspěšné implementaci, potvrdí Zákazník akceptaci Zákaznického SW a na základě tohoto potvrzení vystaví GUBI fakturu.
 - f) Pokud Zákazník nepotvrdí Akceptaci do 10 pracovních dnů od data žádosti GUBI (e-mailová notifikace) o její provedení nebo nevznese žádnou námitku, bude Zákaznický SW automaticky považován za akceptovaný.
- 9.4. Služby podpory jsou poskytovány pouze Zákazníkům s uzavřenou a platnou Servisní smlouvou za těchto podmínek:
- a) Incident nebo požadavek bude GUBI nahlášen bez zbytečného odkladu po jeho vzniku přičemž, bude v hlášení co nejpřesněji a srozumitelnou formou specifikován, bude popsána situace a činnost, při které se objevil, a postup při případném pokusu o jeho odstranění.
 - b) Zákazník poskytne GUBI veškerou součinnost potřebnou pro identifikaci příčiny incidentu a jeho vyřešení.
 - c) Problém, který je příčinou incidentu může být vyřešen pomocí tzv. workaround, který může být používán až do definitivního odstranění problému v nové verzi Produktu.
 - d) Incidentsy a problémy, za které neodpovídá GUBI, budou podle možností odstraněny, pokud si jejich odstranění Zákazník objedná, přičemž činnost týkající se jejich odstraňování je Zákazník povinen uhradit podle Ceníku.
 - e) Incidentsy a požadavky je třeba hlásit prostřednictvím ServiceDesku, pokud v konkrétním případě není domluveno jinak.
 - f) Služby podpory není možné poskytovat po dobu implementace nebo reimplementace Produktu, k němuž je poskytována, nebo jen části Produktu dotčené implementací či reimplementací.
 - g) Služby podpory lze vypovědět nejdříve po uplynutí 3 měsíců od jejich sjednání není-li v Servisní smlouvě stanoveno jinak.
 - h) Služby podpory jsou poskytovány pouze na aktuální verzi Systému a na 2 verze Systému bezprostředně předcházející, kdy updaty mu budou poskytovány dle SLA specifikované v Servisní smlouvě. Verze Systému, resp. jednotlivé verze Systému, jsou evidovány v zabezpečeném profilu Zákazníka na on-line ServiceDesku GUBI (<https://servicedesk.gubigroup.com/>). Struktura verze XX.YY.ZZ, kdy XX je registration update ID, YY je major update a ZZ je minor update. Rozhodujícím údajem pro stanovení aktuálnosti verze je údaj YY.
 - i) Služby podpory jsou poskytovány pouze pro aktuální verzi Systému dle předchozího ustanovení s tím, že aktuální verze Systému bude provozována v Produkčním prostředí s a) databázovým prostředím Oracle, b) serverovým prostředím Windows a c) prostředím uživatelské stanice Windows, to vše ve verzích uvedených na www.gubigroup.com/bs.
- 9.5. Po jeho implementaci je ověřena pro incidenty úroveň 2 (LEVEL 2) a úroveň 3 (LEVEL 3) na základě Popisu řešení funkčnost řešení (ve formě Akceptace). Pro účely ověření sestaví Zákazník seznam testů zahrnující metodiku provádění testů i očekávaný výsledek.

- 9.6. Pro řešení požadavků úrovně 1 (LEVEL 1) se Akceptace neprovádí a jejich řešení je považované za akceptované automaticky.
- 9.7. Pokud Zákazník nepotvrdí Akceptaci do 10 pracovních dnů od data obdržení žádosti GUBI (e-mailová notifikace) o její provedení nebo nevznese žádnou námitku, bude Zákaznický SW automaticky považován za akceptovaný.
- 9.8. GUBI předpokládá, že Zákazník disponuje Testovacím prostředím, které slouží k testování nových verzí Produktu, před jejich nasazením do komerčního provozu. V případě, že testovací prostředí není k dispozici, GUBI vyvine veškeré adekvátní úsilí tak, aby byla zajištěna bezproblémová implementace nových verzí Produktu, ale neručí za to, že implementace proběhne bez problémů a bez negativních vlivů na uživatele Produktu.
- 9.9. GUBI předpokládá, že Zákazník disponuje zálohami systému i Produktu odpovídajícímu dohodnutému Point of Recovery tak, aby bylo možné v případě havárie obnovit službu dle dohodnutých parametrů SLA, pokud není v Servisní smlouvě dohodnuto jinak.
- 9.10. V rámci služeb podpory jsou Zákazníkovi za úplaty k dispozici upgrade Produktu. Součástí služby není aktualizace a správa operačních systémů na serverech Zákazníka. Součástí služby je:
 - a) upgrade Produktu (testovací i produkční instance),
 - b) instalace updates,
 - c) upgrade Zákaznického SW,
 - d) kontrola a případná oprava definovatelných aktivně používaných formulářů a panelů po upgradu,
 - e) kontrola a případná oprava existujících aktivně používaných tiskových sestav po upgradu,
 - f) celkové otestování základní funkčnosti Produktů po upgradu dle připraveného testovacího plánu.
- 9.10. Přesné určení pracovních pozic stanovených v rámci poskytování služeb podpory, správy a provozování Systému určuje příloha č. 1, která je nedílnou součástí těchto VOP a je k dispozici na: <https://www.gubigroup.com/vop/>.
- 9.11. Přesnou definici úrovně podpory Systému a jejich obsahu určuje příloha č. 2, která je nedílnou součástí těchto VOP a je k dispozici na: <https://www.gubigroup.com/vop/>.
- 9.12. Řešitelská WorkFlow je stanovena v příloze č. 3, která je nedílnou součástí těchto VOP a je k dispozici na: <https://www.gubigroup.com/vop/>.
- 9.13. Prioritizace incidentů je stanovena v příloze č. 4, která je nedílnou součástí těchto VOP a je k dispozici na: <https://www.gubigroup.com/vop/>.
- 9.14. Proces řízení a správy incidentů v příloze č. 5, která je nedílnou součástí těchto VOP a je k dispozici na: <https://www.gubigroup.com/vop/>.

X. Zvláštní ujednání k poskytovaným službám podpory bez uzavření Servisní smlouvy

- 10.1. V případě, že jsou služby podpory specifikované v čl. IX těchto VOP Zákazníkům poskytovány na základě jiné smlouvy, než je Servisní smlouva (zpravidla starší smluvní vztahy), použijí se na jejich poskytování pravidla uvedená v čl. IX obdobně, a to včetně veškerých příloh.

XI. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Tyto VOP jsou účinné od 1.10.2022 a účinnosti pozbydou dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP.
- 11.2. GUBI se v rámci své podnikatelské činnosti dále řídí Etickým kodexem GUBI (dostupnost v platném a účinném znění na <https://www.gubigroup.com/eticky-kodex>) a Protikorupční politikou GUBI (dostupnost v platném a účinném znění na <https://www.gubigroup.com/protikorupcni-politika>).