

mime

digital

**Pod váš
digitál
se podepíšeme**

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti

mime digital s.r.o.

se sídlem Masarykova 978, 664 61 Rajhrad

IČO: 033 62 825

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 84435 (dále jen „Poskytovatel“)

účinné od 10.11.2025

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen **VOP**) se dělí na dvě části.

- **Druhá část je nedílnou součástí smlouvy** s názvem **Servisní a vývojová smlouva** nebo **Smlouva o servisních, vývojových, grafických a analytických službách** uzavřená mezi společností mime digital a objednatelem dané smlouvy. Netýká se jí první část VOP (není-li v této smlouvě uvedeno jinak).
- **První část VOP se týká** (není-li uvedeno ve smlouvě jinak) **ostatních smluv** uzavřených mezi společností mime digital a objednatelem těchto smluv, v nichž jsou VOP uvedeny jako součást smlouvy. Těchto smluv se netýká druhá část VOP (není-li uvedeno jinak).

1. Č Á S T

1. OBSAH

1.	Obsah.....	1
2.	Úvodní ustanovení.....	2
3.	Vymezení pojmů.....	2
4.	Objednávka a obsah Služby	3
5.	Spolupráce a poskytování Služby	4
6.	Komunikace.....	6
7.	Ukončení poskytování služeb a rekapitulace	7
8.	Práva ze špatného způsobu provádění Služeb	7
9.	Prohlášení a záruky	9
10.	Cena a platební podmínky	9
11.	Práva duševního vlastnictví a důvěrné informace	10
12.	Sankce.....	11
13.	Zánik smlouvy.....	12
14.	Závěrečná ustanovení	12

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Nabízíme zážitek ze Služeb, s jejichž užíváním souzníte a na které se budete moci spolehnout. Pomůžeme Vám realizovat Vaši představu, nebo společně najít to, po čem toužíte. Abychom se při naší spolupráci mohli soustředit na společný cíl, níže najdete základní parametry naší spolupráce, pro vyjasnění podoby jejího fungování, podle kterých se při naší spolupráci budeme všichni řídit.
- 2.2. Poskytovatel je profesionálním digitálním studiem, tedy podnikatelem, s bohatými zkušenostmi, praktickými dovednostmi a teoretickými znalostmi při poskytování služeb v oblasti procesu návrhu a fungování webu. Abychom docílili společného cíle, a tedy Vaší spokojenosti při podnikání prostřednictvím výsledků našich služeb, nastavili jsme níže základní postupy, kterými se poskytování a užívání našich služeb řídí tak, abyste Vy i my po celou dobu naší spolupráce věděli, kam a za jakých podmínek se ubírá.

Ať už se nakonec domluvíme osobně, nebo užitím prostředků komunikace na dálku, přijetím naší nabídky (její akceptací) potvrzujete, že jste tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) přečetli, obsahu porozuměli a souhlasíte s nimi. To proto, že okamžikem akceptace naší nabídky, dojde mezi Vámi /jako objednatel/ a námi /jako Poskytovatelem, resp. Poskytovatelem/ k uzavření smlouvy, na základě které Vám budeme poskytovat služby (dále jako „Smlouva“).

Aktuální verzi VOP najdete kdykoli na našich stránkách: <https://www.mimedigital.cz> i totožné na <https://www.mimedigital.sk>.

VOP se použijí pro všechny Smlouvy o poskytování našich služeb, nesjednali-li jsme si v procesu návrhu něco jiného – bude-li tedy mezi námi sjednána odchylka, bude zachycena v naší Nabídce či Smlouvě, a bude mít přednost před těmito VOP.

3. VYMEZENÍ POJMŮ

Objednatel se má na mysli každý, kdo uzavřel se Poskytovatelem Smlouvu o poskytování Služeb.

Službou nebo **Službami** se má na mysli například Poskytovatelem poskytované služby zakázkového vývoje, implementace CRM produktů či příslušné konzultační služby, a to na základě cenové nabídky uvedené ve Smlouvě, která zároveň definuje orientační rozsah služeb a cenu.

Uživatel **E-shopu** se má na mysli každý, kdo spadá do skupiny definované Objednatel, která má určité charakteristiky, zájmy či potřeby a která má být prostřednictvím E-shopu oslovena.

E-shop je e-shopové řešení sloužící primárně k prodeji zboží či služeb.

Šablona je předem připravený E-shop, který obsahuje grafické zpracování a předpřipravené prvky E-shopu. Šablona má vždy svoje technická omezení a jde modifikovat jen částečně, a proto je vždy třeba věnovat pozornost Nabídce.

Nabídka je závazný návrh na uzavření Smlouvy, která se skládá ze samotné nabídky (obsahující položkový rozpočet s orientačním počtem hodin k využití Služeb).

Dodatečná nabídka je zvlášť vydaná nabídka nad rámec původní smlouvy. Na Dodatečnou nabídku se rovněž vztahují všeobecné obchodní podmínky. V případě odsouhlasení Objednatel se bere jako závazná a nahrazuje nebo doplňuje (podle textace v ní uvedené) Smlouvu. Při její akceptaci Objednatel nemusí být vytvořen smluvní dodatek k původní Smlouvě ani Smlouva nová.

ERP je typ SW systému, který podnikatelům pomáhá optimalizovat výkon pomocí automatizace a řízení základních obchodních procesů (skladový, účetní program, apod.).

Responzivní řešení je typ řešení, které se přizpůsobuje na potřebné rozlišení např. mobilu či tabletu. Toto řešení je dané tzv. „frameworkem“ (SW struktura), které „automaticky“ přizpůsobuje design na dané rozlišení. Toto řešení nebo stav se děje u designu (čili šablony E-shopu nebo webu). Přizpůsobením může dojít například k vizuálnímu přemístění určitých prvků designu a tedy nemusí odpovídat (funkčností, tlačítky) plnohodnotné verzi (z důvodu šetření místem oproti plnohodnotné PC verzi). Estetický vzhled a fungování responsibility zaručujeme na operačních systémech Windows, macOS, Android, iOS a prohlížečích Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge. Jako rozhodovací položky (breakpointy) pro přechod mezi zařízeními jsou stanoveny standardní rozměry:

Breakpoint	Rozměr	Zařízení
X-Small	340px<576px	mobil
Small	576px<768px	mobil
Medium	768<992px	tablet
Large	992<1200px	desktop
Extra large	≥1200px	desktop

Monitoring může být obsahem Služby, i samostatnou službou, kdy sledujeme stabilitu serveru a služby. Typicky most (technické propojení) mezi službou A a B a v případě výpadku jsme schopni informovat Objednatele, že došlo k omezení jeho služby.

Migrace E-shopu je přenos dat z původního řešení na nové, jehož rozsah v rámci Služby vychází z Nabídky.

Mutace E-shopu je vytvoření dalšího E-shopu ve smyslu samostatné domény/dalšího jazyka (samostatně běžící systém na jiné doméně).

Rutinní provoz je stav E-shopu dodaného v rámci poskytnutí Služby, při kterém zákazník daného E-shopu může vytvořit a zaplatit objednávku.

Testovací prostředí je prostředí, ve kterém je E-shop vyvíjen bez přítomnosti Uživatelů E-shopu a reálných objednávek.

Produkčním prostředí se rozumí již spuštěná verze E-shopu pro Uživatele E-shopu, ve které je již možné realizovat reálné objednávky.

Externí aplikace mime digital je aplikace, kterou vyvíjí a obsluhuje Poskytovatel a její administrativní rozhraní je spravováno mimo E-shop.

Komunikačním nástrojem se po dobu poskytování Služeb stává systém Caflou, kam zajistí Poskytovatel Objednateli přístup (není-li dohodnuto písemně jinak).

4. OBJEDNÁVKA A OBSAH SLUŽBY

4.1. Pracujeme ve čtyřech krocích:

- (A) poslechneme si, kdo jste a co potřebujete a učiníme nabídku;
- (B) uzavřeme Smlouvu a začneme tvořit;
- (C) průběžně spolu komunikujeme a konzultujeme;
- (D) dle Nabídky a Smlouvy průběžně poskytujeme MIMEřádné Služby.

4.2. Obsahem Služby tedy ze strany Poskytovatele je:

- (A) Provádění analýz potřeb a požadavků Objednatele k jednotlivým i celkovým částem uvedených v nabídce Smlouvy od Poskytovatele, následné specifikace a konzultace jednotlivých částí a provádění Služeb včetně testování;
- (B) Zpřístupnění výstupů Služeb Objednateli;
- (C) A to do okamžiku ukončení poskytování Služeb řečených Nabídkou. Vzniknou-li poskytováním Služby výstupy (např. e-shopové stránky), může je Objednatel využívat ve svůj prospěch i po ukončení poskytování Služeb řečených Nabídkou (za předpokladu, že cenu za odvedené Služby řádně uhradil). Objednatel však nemá právo výstupy poskytovat (zdarma či jinak) jakékoli třetí straně. Poskytovatel může případně jednotlivé či celkové výstupy využívat, darovat či přeprodávat dalším třetím stranám, avšak nesmí využívat jakákoli interní data od Poskytovatele (typicky údaje o zákaznících, finanční statistiky, apod.).

Obsahem Služby může být rovněž například (je-li obsahem Nabídky):

- (D) Zahrnutí mutací E-shopu pod Službu za podmínek uvedených níže;
- (E) Hostování a monitoring výstupů realizovaných Služeb na serverech Poskytovatele (typicky program běžící na pozadí a vykonávající činnost objednanou v Nabídce). Za tyto Služby Objednatel hradí zpravidla každoměsíční poplatek a na její činnost se ukončení poskytování Služeb řečených Nabídkou nevztahuje. Objednatel však může požádat kdykoli o zrušení takovýchto Služeb, nejsou-li někde specifikovány a oběma stranami podepsány jiné podrobnosti (např. dodatek, nová smlouva, apod.).

4.3. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, není obsahem Služby proškolení obsluhy E-shopu, ani provádění konzultací a analýz navíc, dále pak technická podpora provozního charakteru, zajištění dalšího rozvoje nebo modernizace nad rámec Služeb dohodnutých pro poskytování Služeb v rámci Smlouvy či poskytnutí zdrojových kódů. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel při plnění Služby dle příslušné smlouvy postupuje vždy dle technických možností dané E-shopové šablony na platformě, protože nemůže zasahovat do samotného jádra E-shopu, kde v průběhu budoucího užívání výstupů realizovaných Služeb Objednatel může docházet k bezplatným aktualizacím jádra E-shopu. Tyto aktualizace probíhají automaticky, aniž by Objednatel musel cokoliv odsouhlasit (nelze je tedy odmítnout). Pro vyloučení pochybností platí, že co nebylo specifikováno Nabídkou či Smlouvou není obsahem Služby.

4.4. Není-li ve Smlouvě nebo v Nabídce uvedeno jinak, pak v případě požadavku Objednatele na proškolení obsluhy, konzultaci (online, telefonicky) či provedení analýzy, které nejsou součástí sjednané Služby (definováno Nabídkou), bude taková služba účtována Poskytovatelem Objednateli na základě samostatné dohody o nové poskytnutí nové služby.

4.5. Poskytování Služeb může probíhat ve dvou režimech:

(A) Nejprve samostatná smlouva na Služby technické/předimplementační analýzy. Po akceptaci následuje smlouva na realizaci Služeb vyplývající z analýzy;

(B) Jedna smlouva zahrnující předimplementační analýzu i realizaci Služeb.

V obou případech Poskytovatel zpracuje a předloží kompletní zadání včetně všech funkčních a vizuálních specifikací. Objednatel je povinen zadání důkladně zkontrolovat a písemně odsouhlasit prostřednictvím Komunikačního systému nebo emailem. Odsouhlasením zadání Objednatel potvrzuje, že zadání obsahuje všechny jeho požadavky. Funkce nebo vizuální prvky neuvedené v zadání (např. animace, konkrétní umístění prvků) nejsou součástí Služby a jejich případná realizace bude účtována nad rámec Služeb dohodnutých ve Smlouvě. Jednou schválené zadání je závazné. Jakákoli změna je brána jako nová dohoda o poskytování Služeb nad rámec Služeb Smlouvy a může nebo nemusí být Poskytovatelem přijata.

5. SPOLUPRÁCE A POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 5.1. Poskytovatel je povinen Službu Objednateli poskytnout v ujednané, jinak obvyklé kvalitě odpovídající její povaze dle Nabídky a Smlouvy a umožnit Objednateli Službu využívat. Objednatel je povinen Poskytovateli zaplatit ujednanou cenu za Službu/Služby v souladu se Smlouvou a těmito VOP.
- 5.2. Služby se poskytují dle Nabídky kontinuálně, dokud se nezpracuje Nabídka. Očekávaná doba poskytování služeb se může změnit, pokud prodloužení vznikne v souvislosti s neposkytnutím součinnosti ze strany Objednatele (vč. 3. osob, jejichž plnění zajišťuje Objednatel – např. dodavatel aplikace, správce sítě, IT podpora). Toto platí také v souvislosti s požadavky Objednatele na změnu dodávané Služby mimo rozsah a specifikací sjednaných Smlouvou. Modifikace Služeb bude vždy oboustranně potvrzena, zpravidla emailem či prostřednictvím Komunikačního systému.
- 5.3. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro realizaci Služeb. Vyskytne-li se potřeba další součinnosti Objednatele či vydání pokynu Objednatele k dalšímu postupu, je si Poskytovatel povinen tuto součinnost či pokyn vyžádat a Objednatel je povinen poskytnout je bez zbytečného odkladu (tj. nejpozději do 3 /tří/ pracovních dnů). V případě neposkytnutí součinnosti má Poskytovatel právo nárokovat uhrazení časových hodin za práci navíc za Služby projektového řízení nad rámec Smlouvy; odstoupením od Smlouvy není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení již realizované části Služby.

Podklady pro tvorbu E-shopu: Objednatel má povinnost předat Poskytovateli veškeré podklady k tvorbě nutné k poskytnutí Služby Poskytovatelem. Zejména textové či grafické podklady, logo, fotografie, katalogy, ceníky nebo další potřebné podklady. Objednatel je tedy povinen dodat veškerá potřebná data, která Poskytovatel přizpůsobí do formátu kompatibilního se systémem platformy zvolené Objednatelem. Dodáním potřebných dat se rozumí kompletní informace k produktům a kategoriím ve formátu dle pokynů Poskytovatele (např. XML, CVS, XLSX nebo API rozhraní), které požaduje Objednatel přenést. Předání potřebných dat proběhne elektronicky, za užití prostředků komunikace na dálku, na serveru Komunikačního nástroje prostřednictvím aplikace Komunikačního nástroje, ke které Poskytovatel zřídí Objednateli potřebné přístupové údaje. Pokud dodaná data nebudou dodána požadovaným způsobem nebo nebudou obsahovat veškeré potřebné informace, bude nutné na náklady Objednatele tyto informace doplnit a zpracovat, případně dodatečně navýšit časový odhad na Služby. Poskytovatel tímto výslovně upozorňuje Objednatele na rizika změny v indexování vyhledávače způsobené migrací dat z jiného systému. Objednatel nese plnou právní odpovědnost za soulad dodaných podkladů s právními předpisy, zejména s právními předpisy upravujícími ochranu práv duševního vlastnictví (např. autorská práva, práva k ochranným známkám). Poskytovatel považuje veškeré podklady předané Objednatelem za majetek Objednatele, který je v plném souladu s právním pořádkem.

Aplikace či služby třetích stran: V případě, že Objednatel žádá o napojení E-shopu či produktů Poskytovatele na produkty třetích stran (např. externí doplňky či rozhraní API třetích stran), pak je povinen dodat veškeré potřebné informace a přístupové údaje pro práci s těmito produkty za účelem napojení takovýchto produktů na E-shop či produkty Poskytovatele. Poskytovatel není povinen ověřovat ani zajišťovat funkčnost těchto produktů třetích stran; a z téhož důvodu ani není povinen upozornit Objednavatele na případnou nevhodnost těchto produktů či nevhodnost pokynu k využití těchto produktů. Veškerá rizika spojená s těmito produkty nese výhradně Objednatel. V případě, že Služby nelze z tohoto důvodu řádně poskytnout či dokončit, pak je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy, přičemž tímto není nijak dotčen nárok na zaplacení všech Služeb uvedených v Nabídce (či případných dodatcích a jiných smlouvách vztahujících se k problematice řešené v hlavní Smlouvě) a to nezávisle na jejich rozpracovanosti: v tomto případě se čl. 13.5 těchto VOP neuplatní; z důvodu, že riziko leží na straně Objednatele má Poskytovatel právo na úhradu ceny za Služby i ještě nerealizované v průběhu poskytování Služeb určené Nabídkou.

Grafický návrh celého či části E-shopu: Po předání všech potřebných podkladů Objednatelem a uhrazení zálohy ve smyslu Smlouvy, vytvoří Poskytovatel grafický návrh, pokud je vytvoření grafického návrhu mezi smluvními stranami Smlouvou sjednáno. Grafický návrh Poskytovatel s Objednatelem konzultuje. Během konzultací Objednatel navrhuje způsob úpravy grafického návrhu.

Časový rozsah pro konzultace je stanoven Nabídkou. V případě konzultací nad rámec časového rozsahu stanoveného Smlouvou budou Poskytovatelem Objednateli účtovány hodiny za poskytnuté Služby navíc. Konečná podoba grafického návrhu bude Objednatelem odsouhlasena písemnou formou. Grafický návrh vypracovává Poskytovatel v rámci poskytovaných Služeb až 3 × (poprvé návrh a následně až dvě revize dle připomínek Objednatele).

- 5.4. Poskytovatel se zavazuje udržovat v tajnosti předané podklady i další informace a skutečnosti, které se dozvěděl v souvislosti se Smlouvou, a které jsou obchodním tajemstvím, nebo ty, které předem Objednatel písemně označil jako utajované.
- 5.5. Poskytovatel má právo případné výstupy z poskytnutých Služeb a veškeré návrhy řešení vytvořené pro Objednatele veřejně uvádět jako referenci (např. umístit na sociální síť informaci o navázání nové obchodní spolupráce s Objednatelem). Poskytovatel je oprávněn použít logo a informaci o existenci obchodního vztahu s Objednatelem výhradně ve smyslu referencí. Rovněž je oprávněn bezúplatně umístit svoje logo s odkazem na firemní web na E-shop Objednatele ve smyslu informace o realizaci (podpis v patičce) s maximálním rozměrem do 40 pixelů výšky.
- 5.6. Pokud v průběhu realizace Poskytovatel zjistí, že:
- (A) Dodaná data vyžadují rozsáhlé čištění nebo úpravy nad rámec běžné migrace;
 - (B) Systémy třetích stran nefungují dle dokumentace;
 - (C) Jsou nutné dodatečné práce pro realizaci Služeb;
- má Poskytovatel právo tyto práce nacenit jako nové Služby nad rámec původní Nabídky Smlouvy. Objednatel může tyto nové Služby odmítnout, pak ale Poskytovatel negarantuje plnou funkčnost dotčených částí či jejich realizaci.
- 5.7. Požadavky nad rámec schváleného zadání (např. dodatečné zpřesnění zadání, dodatečné animace, jiné umístění prvků, nové funkce) nejsou vadou Služby, ale novými požadavky účtovanými jako nové Služby v rámci Smlouvy. Poskytovatel není povinen tyto práce přijmout.

6. KOMUNIKACE

- 6.1. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, jakákoliv komunikace a jiné úkony v souvislosti se Smlouvou a jejím plněním, musí být učiněny v písemné formě a doručeny na adresy uvedené v rubrice Smlouvy nebo na jiné adresy nebo kontaktní osoby, které si smluvní strany vzájemně písemně sdělí, například prostřednictvím Komunikačního systému.
- 6.2. Smluvní strany se dohodly, že jakékoli oznámení nebo jiná formální korespondence budou pro účely Smlouvy považovat za doručené:
- (A) v den doručení zásilky, pokud byla zásilka doručena osobně nebo kurýrní službou; nebo
 - (B) pátý pracovní den následující po dni podání zásilky na poště, pokud byla zásilka poslána doporučenou poštou nebo v den doručení zásilky, podle toho, co nastane dříve; nebo
 - (C) v den odeslání e-mailu, pokud byl e-mail odeslán v kterýkoliv pracovní den, v ostatních případech v nejbližší pracovní den následující po dni odeslání e-mailu, pokud se smluvní strany nedohodly jinak; nebo
 - (D) v den odeslání zprávy v Komunikačním systému, pokud byla zpráva odeslána v kterýkoliv pracovní den, v ostatních případech v nejbližší pracovní den následující po dni odeslání zprávy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 6.3. Změny identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě jsou si smluvní strany povinné písemně oznámit (e-mailem či prostřednictvím Komunikačního systému) do pěti pracovních dnů od realizace těchto změn.
-

- 6.4. Po podpisu Smlouvy proběhne dále za účelem komunikace zřízení aktivních uživatelských přístupů pro Objednatele a nastavení těchto uživatelských účtů do Komunikačního systému a přidělení přístupových údajů (uživatelské jméno a heslo) pro 2 uživatele na straně Objednatele. Aktivní uživatelský účet obsahuje přístupové jméno a heslo k serveru Komunikačního systému a nárok Objednatele na vždy aktuální verzi aplikace Komunikačního systému po dobu realizování Služeb. Komunikace skrze Komunikační systém se bere za závaznou.
- 6.5. Hovory mezi Poskytovatelem a Objednatelem mohou být hovory nahrávány. Nahrávané hovory slouží k tomu, aby se Poskytovatel mohl plně věnovat Objednateli a následně hovor přepsat a vyhodnotit. Tyto záznamy slouží pouze pro interní účely Poskytovatele a nebudou dostupné veřejně.

7. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A REKAPITULACE

- 7.1. Poskytovatel oznámí Objednateli ukončení poskytovaných Služeb dle Smlouvy. Objednatel potvrdí, že Služby byly v dané etapě poskytnuty.
- 7.2. V rámci realizace Služeb je stav jednotlivých položek z Nabídky rekapitulován Poskytovatelem prostřednictvím Komunikačního systému, kde se k nim může Objednatel vyjádřit.
- 7.3. Objednatel může vznést připomínky k poskytnutým Službám, a to průběžně po dobu jejich poskytování. Pokud dojde k ukončení poskytování Služeb domluvených ve Smlouvě, Objednatel je vyzván, aby potvrdil, že Služby byly poskytnuty: a to s aktuálními připomínkami nebo bez připomínek. Objednatel může odmítnout potvrdit ukončení poskytování Služeb pouze ze závažných důvodů (nefunkčnost výsledků dodaných služeb). Objednatel vznesl případné připomínky nejpozději do 5 pracovních dnů od oznámení o ukončení poskytování Služeb, a to v jednom dokumentu, který zašle do Komunikačního systému. Nevznesl-li Objednatel připomínky v uvedené lhůtě, má se za to, že nemá připomínky a příslušné poskytování Služeb se považuje za ukončené bez připomínek. Jsou-li však připomínky poskytnuty, Poskytovatel se k připomínkám vyjádří a uvede způsob řešení a novou dobu určenou pro poskytování Služeb.
- 7.4. Ukončení poskytování Služeb uvedených v Nabídce bude Poskytovatelem oznámeno zasláním potvrzení na kontaktní e-mailovou adresu Objednatele. Od tohoto okamžiku má Objednatel právo do 5 pracovních dnů nahlásit připomínky k poskytnutým Službám.
- 7.5. Ve fázi testování výsledků poskytnutých služeb na ostrém provozu, které potrvají 5 pracovních dnů, se mohou objevit drobné nedostatky. Poskytovatel tyto nedostatky odstraní zpravidla v čase fáze testování Služeb dle jejich kritičnosti.
- 7.6. Pokud Objednatel opakovaně nedodává podklady (3 písemné výzvy v Komunikačním systému) nebo není uhrazena faktura 20 kalendářních dnů po splatnosti, má Poskytovatel právo ukončit Smlouvu jednostranným oznámením o ukončení poskytování Služeb. Poskytovateli náleží cena za odpracované hodiny v rámci Služeb. V případě přeplatku jej Poskytovatel vyplatí zpět Objednateli na účet, ze kterého byla platba vyplacena, v případě nedoplatku vystaví Poskytovatel Objednateli závěrečnou fakturu.
- 7.7. Pokud Objednatel nereaguje na výzvu k potvrzení ukončení poskytování Služeb, má Poskytovatel právo ukončit smlouvu jednostranným oznámením a poskytování Služeb se považuje za ukončené bez připomínek. Objednateli zůstává povinnost uhradit částku za odpracované Služby.

8. PRÁVA ZE ŠPATNÉHO ZPŮSOBU PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

- 8.1. Strany se dohodly, že odstranitelné vady způsobené Poskytovatelem budou řešeny nápravou Služeb ze strany Poskytovatele. Nedostatky v poskytnutí Služby Poskytovatel odstraní opakovaným poskytnutím Služby nebo přiměřeným nápravným plněním. Ustanovení o záruce za jakost se na poskytování Služeb nepoužijí, pokud není výslovně sjednáno jinak.
-

- 8.2. Poskytovatel postupuje tak, aby při poskytování Služby nezpůsobil Objednateli majetkovou či nemajetkovou újmu. V případě neúmyslného vzniku újmy za ni Poskytovatel Objednateli neodpovídá.
- 8.3. Poskytovatel neodpovídá a Objednatel se předem výslovně vzdává svých nároků námitky špatného provedení Služeb a náhrady škody:
- (A) která vznikla z důvodů, které Poskytovatel nemohl ovlivnit, zejména způsobenou nesprávnou funkčností technického vybavení, operačního systému nebo sítě, případně škodu způsobenou aktualizací jádra E-shopu, programy třetích stran či jejich aktualizací, které běží současně s programovým vybavením dodaným Poskytovatelem;
 - (B) způsobené nefunkčností napojení E-shopu a produktů Poskytovatele na produkty třetích stran (např. funkčnost a vizuální podoba externích doplňků);
 - (C) způsobené Objednatelem (zejména nedodržením jeho povinností) nebo z důvodu na jeho straně, včetně jeho technického vybavení, třetí osobou nebo událostí vyšší moci;
 - (D) z důvodu prodloužení realizace Služeb za případně ušlý zisk; a
 - (E) vzniklé porušením práv k duševnímu vlastnictví způsobeným Objednatelem.
- 8.4. Pro vyloučení pochybností platí, že dojde-li ke vzniku jakékoliv škody (např. rozhození individuálních úprav dodaných v rámci Služby) po ukončení poskytování Služeb definované v Nabídce, z důvodů uvedených shora pod bodem 8.3, nejedná se o nekvalitně dodanou Službu a Poskytovatel toto není povinen napravit. Napravení takovýchto bodů je Poskytovatel povinen vykonat pouze v případě, že dojde k uzavření samostatného dodatku či smlouvy v pokračování o poskytování Služeb pro jejich odstranění.
- 8.5. Bude-li součástí Služeb software třetích stran, má se zato, že tento software dodává Objednatel, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Objednatel zaručuje, že má k tomuto softwaru potřebnou licenci v rozsahu nutném pro fungování SW a naplnění záměru. Vady softwaru třetích stran dodaných Objednatelem se nepovažují za nekvalitně odvedenou Službu. Veškeré náklady spojené se softwarem třetích stran jdou k tíži Objednatele.
- 8.6. Objednatel rovněž bere na vědomí, že při migraci či zhotovení E-shopu může mít výsledný design v rámci předdefinovaných šablon odchylku cca 10 % (např. tlačítko může být posunuté o 1 pixel jinde), tzn. drobné kosmetické vady, nebránící provozu, které se nepovažují za nekvalitně provedenou Službu.
- 8.7. V případě, že Poskytovatel bude povinen zajistit nápravu již realizované Služby v rámci testovacího období po ukončení poskytování Služeb z důvodů problémů na jeho straně, platí, že je povinen zajistit odstranění takové vady v reakční době. Pro stanovení reakční doby je rozhodující zařazení jednotlivé závady do kategorie dle závažnosti.

Kategorie závažnosti závad:

Kritická závada/Nefunkční služba:

- (A) Situace, kdy E-shop přestane fungovat a taková situace může mít za následek ztrátu zákazníků, kteří nemohou dokončit své nákupy;
- (B) Situace, kdy zákazníci nemohou dokončit své objednávky v E-shopu kvůli technickým chybám, jako jsou nefunkční tlačítka;
- (C) Situace, kdy nastanou problémy v komunikaci mezi E-shopem a ERP systémem, které vedou k nesprávnému zpracování nebo ztrátě objednávek.
- (D) Situace, kdy nastanou problémy při naceňování produktů.

Závažná závada:

- (A) Situace, kdy E-shop funguje, ale některé jeho části nebo funkce jsou omezeny – např. pomalé načítání stránek, chyby ve filtrování produktů nebo dočasné nedostupnosti některých funkcí.

Méně závažná závada:

- (A) Situace, kdy E-shop funguje bez zásadních omezení, ale některé menší problémy mohou snižovat uživatelský zážitek nebo účinnost provozu (např. chyby v grafickém zobrazení, nejasné popisy produktů).

Kategorie závažnosti	Garantovaná reakční doba
Kritická	do 24 hodin
Závažná	do 96 hodin
Méně závažná	do 10 pracovních dnů

9. PROHLÁŠENÍ A ZÁRUKY

9.1. Poskytovatel prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že ke dni podpisu Smlouvy Poskytovatelem:

- (A) osoba jednající za Poskytovatele je v plném rozsahu oprávněna sjednat, uzavřít a podepsat Smlouvu a vykonávat práva a povinnosti v ní upravené;
- (B) je společností řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, neexistuje žádný důvod neplatnosti společnosti, má všechny potřebné pravomoci a oprávnění k poskytnutí Služeb, a řádně plní všechny povinnosti, jejichž porušení by mohlo vést k jeho zrušení;
- (C) uzavření nebo plnění Smlouvy Poskytovatelem není zkracujícím nebo poškozujícím nebo zvýhodňujícím nebo znevýhodňujícím úkonem ve vztahu k jakémukoli věřiteli, přičemž v této souvislosti není zejména odporovatelným právním jednáním;
- (D) nevede se vůči němu vyšetřování ze strany státních nebo správních orgánů, nevede se vůči němu resp. vůči jeho majetku, včetně předmětu dodávaných Služeb soudní spor včetně exekučního, daňového, konkurzního, rozhodčího řízení nebo jakéhokoli obdobného řízení a neexistují skutečnosti, které by mohly vést k zahájení takových řízení proti němu.

9.2. Objednatel je povinen zajistit, aby ke dni podpisu Smlouvy Objednatelem:

- (A) osoba jednající za Objednatele měla oprávnění podepsat Smlouvu, vykonávat práva a plnit závazky vyplývající pro něj ze Smlouvy;
- (B) osoby jednající za Objednatele byly v plném rozsahu oprávněné sjednat, uzavřít a podepsat Smlouvu a vykonávat práva a povinnosti v ní upravené; a
- (C) byl Objednatel společností řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, neexistoval žádný důvod neplatnosti společnosti, měl všechny potřebné pravomoci a oprávnění na odebrání Služeb.

10. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

10.1. Cena za Službu je stanovena dohodou Smluvních stran ve Smlouvě.

10.2. Cena Služby nezahrnuje náklady na licence k software, databázím, knihovnám a dalším předmětům duševního vlastnictví třetích stran nad úroveň Služeb dodávaných dle Smlouvy, nezbytných pro realizaci plnění dle Smlouvy.

10.3. Služby mimo rozsah Nabídky Smlouvy nebo změny zadání mohou být odsouhlaseny:

- (A) Písemně prostřednictvím Komunikačního systému Caflo - takové odsouhlasení je právně závazné bez nutnosti dodatku ke Smlouvě;

(B) Emailem na adresy uvedené ve Smlouvě;

(C) Dodatečnou nabídkou při rozsáhlejších změnách.

Poskytovatel vždy uvede předpokládaný počet hodin a cenu za nové Služby. Zahájením práce na základě písemného odsouhlasení v Komunikačním systému nebo emailem vzniká Objednateli povinnost tyto vícepráce uhradit dle dohodnutých sazeb; pokud nebyly dohodnuty, pak dle sazeb uvedených v odst. 10.8.

- 10.4. Jestliže bez zavinění Poskytovatele dojde v průběhu provádění Služby k nutnosti poskytnout Služby odchylně od dohodnutého zadání a tím dojde i k možnému zvýšení nákladů a zvýšení ceny stanovené ve Smlouvě, mohou být Poskytovatelem tyto Služební práce provedeny jen s písemným souhlasem Objednatele. Písemný souhlas Objednatele nepotřebuje Poskytovatel v případě, že jsou realizované práce bezprostředně nutné k tomu, aby nedošlo ke vzniku škody při realizaci Služeb. Poskytovatel však v tomto případě musí argumentovat, že případná hrozící škoda nevznikla v důsledku nezpůsobilého provádění Služeb, ale pouze v důsledku skutečností a událostí, které nemohl při vynaložení veškeré odbornosti předpokládat.
- 10.5. Faktury Poskytovatele musí obsahovat všechny náležitosti účetního dokladu. V případě, že faktura nebude splňovat tyto náležitosti, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu na dopracování, resp. opravu. Také v případě, že výška fakturované sumy nebude odpovídat podkladům Objednatele, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování. Nová lhůta splatnosti počíná okamžikem doručení opravené faktury Objednateli.
- 10.6. Pokud den splatnosti fakturované částky připadne na sobotu, neděli nebo svátek, splatnost takové se posouvá na nejbližší následující pracovní den. Cena se považuje za zaplacenou dnem připsání fakturované částky na účet Poskytovatele uvedený ve faktuře.
- 10.7. Objednatel, ve smyslu ustanovení § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí se zasíláním daňových dokladů v elektronické podobě na adresu pro realizaci smlouvy uvedenou u Objednatele v rubrice Smlouvy. Pro případ, že nebude možné vystavit fakturu v elektronické podobě, zašle Poskytovatel fakturu na adresu sídla Objednatele.
- 10.8. Smluvní strany činí nesporným, že pracovní doba Poskytovatele je v pracovní dny od 9:00 do 17:00. Bude-li Objednatel požadovat jakékoli plnění Služeb v tuto dobu, náleží Poskytovateli odměna ve výši 1.750 Kč/každou započatou hodinu za práci vývojáře či grafika; popřípadě 2.500 Kč/každou započatou hodinu, pokud se jedná o konzultace, školení či UX. Bude-li Objednatel požadovat jakékoli plnění Služeb mimo uvedené časové rozmezí, náleží Poskytovateli odměna ve výši 3.500 Kč/každou započatou hodinu za práci vývojáře či grafika; popřípadě 4.500 Kč/každou započatou hodinu, pokud se jedná o konzultace, školení či UX. Takové plnění nad rámec sjednané ceny bude Objednateli účtováno buď samostatně, nebo v rámci nejbližší fakturace. Na plnění Služeb mimo pracovní dny nemá Objednatel nárok, ale může o něj požádat Poskytovatele.
- 10.9. Cena za Službu musí být uhrazena, než budou výstupy Služeb spuštěny v produkčním prostředí. V případě neuhrazených faktur má Poskytovatel právo zablokovat tyto výstupy a poskytování Služeb do doby jejich zaplacení.
- 10.10. Za Externí aplikaci mime digital či službám, které běží na pozadí serveru Poskytovatele, může Poskytovatel účtovat Objednateli jednorázové či pravidelné poplatky; musí jej na to však upozornit předem.

11. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ A DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 11.1. Vznikne-li v souvislosti s plněním Smlouvy autorské dílo jako výsledek poskytovaných Služeb ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o
-

změně některých zákonů (autorský zákon) („AutZ“) (dále jako „Autorské dílo“), Poskytovatel prohlašuje, že k němu disponuje veškerými potřebnými oprávněními k plnění Smlouvy vč. VOP a svých závazků z nich vyplývajících, a tímto uděluje Poskytovatel Objednateli oprávnění k nevýhradnímu výkonu práva Autorské dílo užít v původní i Poskytovatelem později změněné podobě:

- (A) v časovém rozsahu na neomezenou dobu, uhradí-li Objednatel všechny platby vyúčtované dle Smlouvy vč. Obchodních podmínek;
- (B) bez územního omezení;
- (C) pro způsob a účel užití v souladu se Smlouvou vč. VOP;
- (D) bez možnosti udělit podlicenci a/nebo postoupit právo užít Autorské dílo jakékoliv třetí osobě („Licence“).

11.2. Obsah, který tvoří Autorské dílo, nesmí Objednatel dále rozmnožovat, rozšiřovat, jakýmkoliv způsobem sdělovat třetím osobám, upravovat, měnit, doplňovat, spojovat s jiným obsahem ani vytvářet na jeho základě odvozená díla s výjimkou (A) předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, (B) připojení externích aplikací nebo systémů prostřednictvím daných možností příslušné Platformy (např. Shoptet Private API) a (C) sdělování obrazového vyobrazení E-shopu třetím osobám za účelem propagace E-shopu. Poskytovatel nebude k obsahu, který tvoří Autorské dílo, předávat Objednateli zdrojové kódy a Objednatel se zavazuje, že se je nebude žádným způsobem pokoušet získat (například zpětnou analýzou nebo rekonpilací).

11.3. Není-li v konkrétním případě stanoveno jinak či nevyplývá-li z konkrétního ujednání jinak, odměna za poskytnutí Licence pro první E-shop je zahrnuta v ceně. Odměna za poskytnutí Licence pro druhý a každý další E-shop nebo jeho mutaci je 10 % z ceny Služeb realizovaných na základě Nabídky ve Smlouvě.

11.4. V případě, že při plnění Smlouvy dojde k vytvoření databáze ve smyslu § 88 AutZ, přísluší dle § 89 AutZ práva pořizovatele k takové databázi Poskytovateli.

11.5. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví při spolupráci na základě Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které si smluvní strany sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy nebo z podnikání smluvních stran, a jejichž vyzrazení třetí osobě by mohlo přivodit druhé smluvní straně újmu (obsah vložený Objednatele nebo jiné informace obchodního nebo k podnikatelské činnosti využitelného charakteru) („Důvěrné informace“).

11.6. Důvěrné informace pro účely Smlouvy vč. VOP představují obchodní tajemství smluvních stran dle § 504 Občanského zákoníku.

11.7. Zpřístupnění Důvěrné informace právnímu, daňovému, účetnímu či jinému poradci, auditorovi, a v případě Poskytovatele subdodavateli, za podmínky, že budou zavázáni ke stejné povinnosti mlčenlivosti, jaká je ujednána Smlouvou vč. VOP, nebo orgánu státní správy, který k tomu má právo ze zákona, se nebude považovat za porušení povinnosti mlčenlivosti. V ostatních případech podléhá zpřístupnění informací důvěrného charakteru souhlasu druhé smluvní strany, není-li ve Smlouvě vč. VOP uvedeno jinak.

12. SANKCE

12.1. Pro případ prodloužení Objednatele se zaplacením jakékoliv platby dle Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,50 % z nezaplacené částky za každý započatý den trvání jeho prodloužení.

12.2. V případě prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 2 pracovní dny, zejména pak dodání věcí nutných k provádění Služeb nebo pokynů k provedení Služeb, má Poskytovatel právo přerušit provádění Služeb až do poskytnutí součinnosti. Očekávaný termín pro ukončení poskytování

Služeb definovaných Nabídkou se v případě přerušení prodlužuje o 5 pracovních dnů za každý započatý den trvání důvodu pro přerušení poskytování Služeb.

- 12.3. Povinnost plnění, které bylo zajištěno smluvní pokutou, je Smluvní strana povinna splnit i po zaplacení smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty ve smyslu tohoto článku VOP nezaniká právo na náhradu vzniklé škody.
- 12.4. Smluvní strany považují takové určení smluvní pokuty za přiměřené a dostatečně určité. Smluvní pokutu je povinná smluvní stran povinna uhradit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení výzvy druhé smluvní strany na její zaplacení.
- 12.5. Smluvní strana odpovídá za škodu, kterou způsobí druhé smluvní straně porušením své povinnosti z tohoto závazkového vztahu, a je povinna ji nahradit, ledaže prokáže, že porušení povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. V případě vzniku škody a při její náhradě budou smluvní strany postupovat dle občanského zákoníku v platném znění a ostatními právními předpisy České republiky.
- 12.6. Pro případ nároku na zaplacení sankce a/nebo nároku na náhradu škody, bylo dáno dohodou smluvních stran, že nelze sankci a/nebo škodu odečíst z jakýchkoli částek splatných ve prospěch druhé smluvní strany. Jednostranný zápočet vzájemných nároků smluvních stran se vylučuje.
- 12.7. V případě neuhrazení faktury, která je více než 5 pracovních dnů po splatnosti, se očekávaný termín pro ukončení poskytování služeb definovaných Nabídkou prodlužuje automaticky o 5 pracovních dnů za každý den po datu splatnosti.
- 12.8. V případě, že z důvodu nedodání informací ze strany Objednatele nelze pokračovat v poskytování Služeb více než 1 kalendářní měsíc a Objednatel má stále zájem o dokončení projektu, může účtovat Poskytovatel za každý kalendářní měsíc navíc 15000 Kč za režijní náklady, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

13. ZÁNÍK SMLOUVY

- 13.1. Smlouva může být ukončena jednostranným odstoupením od Smlouvy nebo písemnou dohodou smluvních stran.
- 13.2. Odstoupit od Smlouvy mohou smluvní strany při podstatném porušení smluvního závazku a v ostatních případech uvedených ve Smlouvě nebo v zákoně.
- 13.3. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatel považuje případy, pokud poskytnuté Služby nebudou odpovídat rozsahu prací dohodnutým ve Smlouvě a jejích přílohách, a pokud Poskytovatel nesjedná nápravu ani po výzvě Objednatele, ve které Poskytovateli poskytne dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě.
- 13.4. Odstoupení od Smlouvy nabude účinnosti dnem doručení písemného oznámení smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.
- 13.5. Odstoupením Smlouva zaniká, a tedy zanikají všechna práva a povinnosti smluvních stran, které vyplývají ze Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy se však nedotýká nároku na zaplacení poměrné části původně určené ceny, kterou Objednatel Poskytovateli zaplatí za doposud odvedené práce.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení VOP ani Smlouvy.
-

-
- 14.2. Objednatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 14.3. Objednatel není oprávněn postoupit Smlouvu ani jakékoli své pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, a to ani částečně, ani takové pohledávky jakkoli zastavit.
- 14.4. Poskytovatel má právo změnit tyto VOP. O takové změně je Objednatel informován prostřednictvím obchodního sdělení, e-mailu Objednatele uvedeného ve Smlouvě či prostřednictvím aplikace Komunikačního systému, a to nejméně 14 dní před účinností změn. Pokud Objednatel s takovou změnou nesouhlasí, má právo ji odmítnout do počátku dne účinnosti změn prostřednictvím e-mailu zasláního na adresu info@mimedigital.cz. V případě odmítnutí této změny se Smlouva řídí naposledy odsouhlasenými VOP.
-

2. Č Á S T

Druhá část VOP je nedílnou součástí smlouvy s názvem **Service a vývojová smlouva** (nebo **Smlouva o servisních, vývojových, grafických a analytických službách**) uzavřená mezi společností mime digital a objednatelem dané smlouvy. Netýká se jí první část VOP (není-li v této smlouvě uvedeno jinak).

1. OBSAH

1. Obsah	14
2. Definice některých pojmů	15
3. Odpovědnost za škodu	16
4. Součinnost při provádění služby	16
5. Technická podpora a opravy chyb	16
6. Autorská práva	16
7. Mlčenlivost a reference	17
8. Vyšší moc	17
9. Závěrečná ustanovení	18

2. DEFINICE NĚKTERÝCH POJMŮ

2.1. Pro účely smlouvy, ke které se tato část VOP váže (**„Servisní a vývojová smlouva“** nebo **„Smlouva o servisních, vývojových, grafických a analytických službách“**) (dále jen Smlouva) mají níže uvedené termíny uváděné s velkým počátečním písmenem význam uvedený v tomto článku:

- „**Příloha**“ znamená jakoukoli přílohu připojenou ke Smlouvě.
 - „**Služby**“ znamená služby spočívající v servisních, vývojových, grafických a analytických aktivitách v rozsahu specifikovaném ve Smlouvě a jejích Přílohách.
 - „**Technická podpora**“ znamená zajištění technické podpory v případě nahlášených problémů definovaných dle smlouvy a zároveň poskytování pomoci a případné informační služby nebo telefonické konzultace týkající se oprav, funkčnosti, zprovoznění a užívání webových stránek.
 - „**Vývojové práce**“ znamená vývojové, grafické a analytické práce specifikované ve Smlouvě.
 - „**Odstávky**“ znamená Poskytovatelem plánované odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování internetové aplikace.
 - „**Vícepráce**“ znamená práce přesahující limity stanovené ve Smlouvě nebo asistence při chybách třetích stran.
 - „**Vývojový plán**“ znamená plán Vývojových prací na následující měsíc odsouhlasený oběma Smluvními stranami.
 - „**Priority A/B/C/D**“ znamená kategorie závažnosti závad.
 - „**SLA požadavek**“ (dále jako **SLA**) je doba, kdy je povinen Poskytovatel reagovat a opravit případné chyby. Za řešení problému se pro účely Smlouvy považuje taková aktivita Poskytovatele, kterou Poskytovatel řeší problém na E-shopu Klienta a odstraňuje vadu. Vyřešeným problémem je uvedení E-shopu do stabilního a plně funkčního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem problému nebo identifikací problému. Nejedná se v žádném případě o jakoukoliv změnu, navýšení nebo omezení funkcionalit, které nebylo předmětem dodávky Poskytovatele. Takováto situace s ohledem na její charakter bude řešena formou požadavku na změnu ve Vývojových pracích.
 - „**Garantovaný rozsah služeb**“ znamená Klientovi garantovaný minimální počet hodin Služeb od Poskytovatele v rámci kterého je Poskytovatel povinen udržovat potřebnou dostupnost personálních kapacit v rámci daného období. Odměna za tento rozsah je součástí Fixní ceny (ve Smlouvě sekce *Odměna a platební podmínky*) a je splatná bez ohledu na skutečné čerpání, vyjma bodu „Vývojářské činnosti“ - tyto práce budou hrazeny na základě vykázané práce. Rozsah služby je dohodnutý v Příloze 1.
 - „**Doba přijetí požadavku**“ znamená dobu v případě zaslání SLA požadavku Klientem Poskytovateli, ve které je povinen Poskytovatel zaregistrovat Klientův požadavek.
 - „**Reakční doba**“ znamená dobu v případě zaregistrování SLA požadavku Poskytovatelem, ve které je povinen Poskytovatel zareagovat na Klientův požadavek.
 - „**Doba opravy**“ znamená dobu v případě přijetí SLA požadavku poskytovatelem, ve které je povinen Poskytovatel opravit Klientův požadavek.
-

3. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

3.1. Smluvní strany se vzájemně vzdávají nároku na náhradu škody způsobené neúmyslně nebo bez hrubé nedbalosti; ochrana Klienta je zajištěna smluvními pokutami (ve Smlouvě článek *Smluvní pokuty a náhrada škody*).

4. SOUČINNOST PŘI PROVÁDĚNÍ SLUŽBY

4.1. Klient se zavazuje po celou dobu provádění Služby poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost.

4.2. V případě prodlení Klienta s poskytnutím součinnosti, zejména pak dodání věcí nutných k provedení Služby nebo pokynů k provedení Služby, má Poskytovatel právo přerušit provádění Služby až do poskytnutí součinnosti. Lhůta pro dokončení jednotlivé Služby, ve které se provádění Služby nachází v okamžiku přerušení, se v případě přerušení prodlužuje o pět celých dnů za každý započatý den trvání důvodu pro přerušení provádění Služby.

4.3. V případě prodlení Klienta s poskytnutím součinnosti o více než 30 dní, může Poskytovatel od Smlouvy odstoupit bez nároku Klienta na odškodné. Odstoupením není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení ceny již poskytnuté Služby v plném rozsahu.

5. TECHNICKÁ PODPORA A OPRAVY CHYB

5.1. Předplacený měsíční limit hodin Technické podpory uvádí Příloha č. 1.

5.2. Opravy chyb zaviněných Poskytovatelem se do limitu nezapočítávají a jsou prováděny na jeho náklady.

5.3. Incidentsy způsobené třetí stranou či Klientem se považují za Vícepráce.

5.4. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení sjednaného Garantovaného rozsahu služeb, má Poskytovatel právo odmítnout, s výjimkou případů, kdy se jedná o chybu s prioritou A (kritická závažnost) nebo B (vysoká závažnost).

5.5. Pokud Poskytovatel odmítne řešení požadavku podle předchozího odstavce, Poskytovatel může předložit Klientovi nacenění tohoto překročení ve formě počtu pracovních hodin a sazby za hodinu. Klient má poté možnost buď nacenění akceptovat a požadavek bude řešen, nebo nacenění odmítnout, v takovém případě se požadavek nepřesouvá do následujícího měsíce, pokud Klient nevyjádří zájem o jeho vyřešení.

5.6. Finální Klasifikaci Priorit A/B/C/D rozhoduje Poskytovatel podle tabulky uvedené v Příloze č. 1.

6. AUTORSKÁ PRÁVA

6.1. V případě, že činností Poskytovatele vznikne ve smyslu autorského zákona autorské dílo, poskytuje tímto Poskytovatel Klientovi oprávnění k výkonu práva takové dílo užit v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě a ke všem známým způsobům užití v době uzavření Smlouvy.

6.2. Licence se uděluje jako nevýhradní.

6.3. Licence se poskytuje jako časově a místně neomezená.

6.4. Odměna za poskytnutí jedné licence je zahrnuta v ceně Díla.

6.5. Klient nemůže licenci poskytnout třetí osobě.

- 6.6. Klient nesmí Služby jakkoliv upravovat a měnit, spojit autorské dílo s jiným nebo zařadit do díla souborného.
- 6.7. Ustanovení § 2378 (odstoupení pro nevyužití licence) a § 2382 (odstoupení pro změnu přesvědčení autora) Občanského zákoníku se nepoužije.

7. MLČENLIVOST A REFERENCE

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví od Klienta v souvislosti s plněním dle Smlouvy, zejména o důvěrných informacích obchodní a/nebo výrobní povahy včetně dat Klientových zákazníků a učiní nezbytná opatření ve smyslu Zákona o zpracování osobních údajů (110/2019 Sb) (dále jen „**Důvěrná informace**“).
- 7.2. Poskytovatel zachová mlčenlivost o důvěrných informacích Klienta; závazek trvá i po skončení smlouvy.
- 7.3. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 7.1 a 7.2 Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
- A) Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - B) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - C) takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci Smlouvy,
 - D) je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
 - E) Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
 - F) Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.
- 7.4. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
- 7.5. Podle dohody Smluvních stran je Poskytovatel oprávněn použít loga a informace o existenci obchodního vztahu s Klientem výhradně ve smyslu referencí.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn zapojit do plnění Smlouvy třetí osoby (subdodavatele), a to pouze v rozsahu nezbytném pro řádné poskytnutí Služeb.
- 7.7. Poskytovatel odpovídá za to, že každá taková třetí osoba bude před převzetím jakékoliv Důvěrné informace či osobních údajů písemně zavázána alespoň ke stejnému rozsahu mlčenlivosti a k dodržování povinností dle nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., v platném znění, jaký vyplývá ze Smlouvy pro Poskytovatele.

8. VYŠŠÍ MOC

- 8.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností ze Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností ze Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 8.2. Za vyšší moc je pro účely Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné
-

vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.

8.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Smlouvu lze měnit jen písemně.

9.2. Smlouva se řídí v souladu s ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a s ustanoveními zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“).

9.3. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinným nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel Smlouvy.

9.4. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporů týkajících se závazků ze Smlouvy nebo týkajících se právních vztahů, které vznikly v souvislosti se Smlouvou, vyvinou přiměřené úsilí řešit tyto spory vzájemnou dohodou. K rozhodování sporů týkajících se závazků ze Smlouvy nebo týkajících se právních vztahů, které vznikly v souvislosti se Smlouvou (včetně závazků k náhradě škody vzniklé porušením povinností dle Smlouvy nebo k vydání bezdůvodného obohacení), jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.

9.5. Smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.

9.6. Ve Smlouvě a věcí, které se jí týkají, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad Smlouvy.

9.7. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu Smlouvy.

9.8. Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.

9.9. Pokud existovaly, tato Smlouva nahrazuje předchozí samostatné *Servisní smlouvy (SLA)* a *Smlouvy o poskytování vývojových, grafických a analytických služeb* Smluvních stran.

9.10. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání Smlouvy.
