



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SOFTWARE MAINTENANCE

Den Vydání	1. února 2025
Den Použitelnosti	1. února 2025

Obsah

Úvod do Všeobecných Podmínek Software Maintenance	8
1. Vymezení základních pojmů	9
1.1. Software a jeho Specifikace	9
1.1.1. Produkt a jeho Specifikace	9
1.1.2. Systém a jeho Specifikace	10
1.2. Instalace a Implementace	16
1.3. Produkční a Ne-Produkční Instalace Softwaru	17
1.4. Releasy Softwaru	17
1.4.1. Typy Releasů	18
1.4.2. Release Softwaru a jeho konfigurace	19
1.5. Dokumentace Softwaru	19
1.5.1. Dokumentace Releasu Softwaru	20
1.5.2. Specifikace Releasu Softwaru	20
1.5.3. Provozní Instrukce	21
1.5.4. Release Notes	23
1.6. Odpovědnost Stran v Udržovaných Systémech	23
1.6.1. Odpovědnost za Vlastnost	23
1.6.2. Správce Komponenty	24
1.6.3. Odpovědnost za Chyby	25
1.7. Čas účinnosti	28
1.8. Definice Ostatních Pojmů	29
1.8.1. Časové Limity	29
1.8.2. Dodání	29
1.8.3. Koeficient Naléhavosti	29
1.8.4. Plnění	29
1.8.5. Poskytující Osoba	29
1.8.6. Sazba Člověkodní	29
1.8.7. Sazba Člověkohodin	30
1.8.8. Základní Sazba Člověkodní	31

1.8.9. Základní Sazba Člověkohodin	31
1.8.10. Smluvní měna	31
2. LOGIS Helpdesk	32
2.1. Přístup k Helpdesku	32
2.2. Uživatelské účty LOGIS Helpdesku	33
2.2.1. Aktivační účty	33
2.2.2. Běžné (ne-aktivační) účty	34
2.3. Uživatelská práva	34
2.3.1. Delegování uživatelských práv	35
2.3.2. Odebrání uživatelských práv	35
2.3.3. Automatický přechod práv	35
2.4. Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků	36
2.4.1. Podání Požadavku	36
2.4.2. Komunikace Požadavku, který byl již Podán	37
2.4.3. Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku	37
2.4.4. Nouzové Telefonáty	38
2.4.5. Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků	39
3. Smlouva a Specifikace Software Maintenance	40
3.1. Obecná smluvní ustanovení	40
3.1.1. Specifikace Software Maintenance	40
3.1.2. Smlouvy o Software Maintenance	40
3.2. Udržovaný Software	42
3.3. Rozsah Maintenance a změny Rozsahu Maintenance v Čase	43
3.3.1. Rozsah (sjednaného) Maintenance	43
3.3.2. Vstupní Dokumenty	43
3.3.3. Udržované Položky	44
4. Všeobecná Ustanovení Maintenance	48
4.1. Období Maintenance a jejich Specifikace	48
4.1.1. Počáteční Období Maintenance	48
4.1.2. Standardní Období Maintenance	49
4.1.3. Přechodné Období Maintenance	49

4.1.4. Automatické Obnovování Období Maintenance	50
4.2. Ukončení Maintenance	50
4.2.1. Ukončení Maintenance Softwarové Položky	50
4.2.2. Ukončení Maintenance Softwarové Položky v Důsledku Porušení	52
5. Služby Maintenance	54
5.1. Základní Služby Maintenance	54
5.1.1. Vylepšení Produktů	55
5.1.2. Opravy Chyb	57
5.1.3. Migrace Platformy Produktu	61
5.1.4. Maintenance Systémů	62
5.1.5. Opravy Chyb s Garantovanými Časy	62
5.2. Doplnkové Služby Maintenance	66
5.2.1. Nové Releasy Systému	67
5.2.2. Audit Systému	68
5.3. Customizace Systému	70
5.4. Hodnocení Dodržení Závazků a Kompenzace	74
5.4.1. Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb a Kompenzace	74
5.4.2. Hodnocení Dodržení Závazků u Auditů Systému	78
5.5. Formy běžné komunikace mezi LOGISem a Zákazníkem	79
5.6. Nárok na Maintenance Softwarových Položek	80
5.6.1. Nárok na Služby u Starých Releasů	80
6. Ceny a Platby	82
6.1. Cena Základních Služeb Maintenance (Cena za Období Maintenance)	82
6.1.1. Roční Cena Maintenance Udržované Položky	82
6.1.2. Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance	82
6.1.3. Jednorázové smluvní ujednání ohledně Ceny Maintenance Udržované Položky pro konkrétní Období Maintenance	83
6.2. Cena Doplnkových Služeb Maintenance	83
6.3. Platby	84
6.3.1. Fakturace a platby Základních Služeb Maintenance	85
6.3.2. Fakturace a platby za Doplnkové Služby Maintenance	86

6.3.3. Pokyny pro doručení faktury	87
6.3.4. Další Platební Podmínky	87
6.3.5. Korekce Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly u Sjednané Měny	88
7. Změny Všeobecných Podmínek	92
7.1. Proces Změny Všeobecných Podmínek	92
7.2. Odmítnutí Změny Všeobecných Podmínek	93
8. Pomocné podklady	95
8.1. Metody Určení Indexu Kompenzace Změny Kupní Síly	95
8.1.1. BPCCI-USA	96
8.1.2. BPCCI-USA-CALC	96
8.1.3. BPCCI-JPN	97
8.1.4. BPCCI-EU	97
8.1.5. BPCCI-CZE	97
8.1.6. BPCCI-SVK	98
8.2. Cestovní náhrady a diety	98
8.2.1. Cestovní náhrady a diety – CZE	98
8.2.2. Cestovní náhrady a diety – JPN	99
8.2.3. Cestovní náhrady a diety – EU	99
8.2.4. Cestovní náhrady a diety – USA	100
8.2.5. Cestovní náhrady a diety – Jiné	100

Úvod do Všeobecných Podmínek Software Maintenance

Tyto Všeobecné Podmínky Software Maintenance (dále též Všeobecné Podmínky) obsahují následující hlavní kapitoly:

1. V kapitole **Vymezení základních pojmů** jsou představeny klíčové pojmy jako Software, jeho Specifikace, Instalace a další pojmy významné pro tuto Smlouvu.
2. V kapitole **LOGIS Helpdesk** je popsán přístup k Helpdesku, druhy uživatelských účtů, uživatelská práva.
3. V kapitole **Smlouva a Specifikace Software Maintenance** je vysvětleno, jak se dle této Smlouvy software stane Udržovaným Softwarem.
4. Kapitola **Všeobecná Ustanovení Maintenance** popisuje období maintenance, ukončení maintenance.
5. Kapitola **Služby Maintenance** obsahuje detailní informace o všech druzích Služeb Maintenance, jejich Ceně a podmínkách, za kterých na ně Zákazník může mít nárok, jakož i způsoby stanovení Cen a provádění Kompenzací a Plateb.
6. Kapitola **Ceny a Platby** popisuje ceny služeb, fakturace, platby.
7. Kapitola **Změny Všeobecných Podmínek** popisuje proces případných změn těchto Všeobecných Podmínek.
8. Kapitola **Pomocné podklady** obsahuje některá upřesnění potřebná pro provádění této Smlouvy.

Pro účely usnadnění orientace je v textu v tomto dokumentu použito následující:

- Slova a slovní spojení psaná velkými počátečními písmeny ponesou pro účely této Smlouvy význam určený v této Smlouvě. Vysvětlení či definice těchto výrazů je zařazováno zpravidla v souvislosti s jejich prvním výskytem. Mohou být použity modifikace výrazů, jako například změna pořadí slov či změna podstatného jména ve sloveso apod.
- Některé specifické pojmy či parametry Maintenance jsou definovány pro jejich možné použití ve Specifikaci Software Maintenance (blíže viz "Smlouva a Specifikace Software Maintenance" na straně 40). Pro zápis těchto pojmů či parametrů je použito velkých písmen, tedy následujícího FORMÁTOVÁNÍ.

Označení smluvních stran v rámci Všeobecných Podmínek

Tyto Všeobecné Podmínky mohou být použity nejen v rámci smluv, které LOGIS uzavírá se subjekty, které jsou vlastníky užívacích práv k udržovanému softwaru, ale i s jinými subjekty (např. Reseller, Partner), které taková práva nevlastní.

Smluvní strana této Smlouvy, pro kterou se sjednává poskytování Maintenance LOGISem, je v rámci těchto Všeobecných Podmínek označována jako Zákazník (a to bez ohledu na to, jak je tato strana označována Smlouvou, již jsou tyto Všeobecné Podmínky součástí).

Pokud je tato Smlouva uzavřena se subjektem, který není vlastníkem užívacích práv k software udržovanému na základě této Smlouvy, pak vlastníkem užívacích práv k udržovanému software bude identifikován ve Specifikaci Software Maintenance (viz "Smlouva a Specifikace Software Maintenance" na straně 40) a to prostřednictvím parametru IDENTIFIKACE KONEČNÉHO ZÁKAZNÍKA.

1. Vymezení základních pojmů

Vše podstatné v této Smlouvě souvisí se softwarem. Svět softwaru se prudce vyvíjí a přesto, že software hraje prakticky všude velmi významnou roli, doposud neexistuje obecně platné či závazné pojmosloví, o které by bylo možno se opřít např. ve smluvních dokumentech tak, aby se předešlo sporným interpretacím.

Pro smluvní dokumenty, jejichž tématem jsou softwarové produkty a systémy je zásadní jasná terminologie, která může umožnit nejen jednoznačný výklad smluvních dokumentů, ale i efektivní komunikaci zúčastněných během provádění Smlouvy. Pro účely této Smlouvy proto zařazujeme následující podkapitoly, ve kterých jsou uvedeny a popsány pojmy, které budou smluvní strany při provádění Smlouvy používat (nebo, se s nimi mohou setkat), a které se přímo vztahují k softwaru, jeho specifikaci, releasům, instalacím, implementaci, provozu a maintenance.

Definice některých pojmů může být pro účely této Smlouvy zúžená oproti jejich možnému všeobecnému vnímání¹. Důvodem je vyhnout se tomu, aby pojmy, které se v rámci této Smlouvy používají výhradně v upřesněném smyslu, nemusely být opakovaně upřeshňovány a vymezovány pro jejich konkrétní použití. Všechny takové pojmy jsou ale důsledně uváděny velkým počátečním písmenem, čímž se odkazuje na skutečnost, že jde o pojem definovaný pro účely této Smlouvy.

1.1. Software a jeho Specifikace

V této Smlouvě budeme rozlišovat dva základní druhy Softwaru:

- Produkty
- Systémy

Software bývá často provozován v podobě Softwarových Systémů, které se skládají ze Softwarových Produktů a/nebo jiných Systémů (Sub-Systémů) a/nebo Ostatních Komponent Systému.

1.1.1. Produkt a jeho Specifikace

Produkt (Softwarový Produkt) je pro účely této Smlouvy software, vyvinutý svým výrobcem za účelem všeobecného a opakovaného prodeje², a který je nebo může být specifikován v Softwarové Licenční Specifikaci³.

Produkty jsou distribuovány či zpřístupňovány v podobě rozmnoženiny Produktu.

Produkt bývá kontinuálně vyvíjen a vylepšován svým výrobcem. Modifikace a Vylepšení Produktu jsou výrobcem vydávány oprávněným stranám prostřednictvím **Releasů Produktu** (viz "Releasy Softwaru" na straně 17).

1 Např. ačkoli softwarový produkt je obecně softwarovým systémem, pro účely této Smlouvy definujeme pojem Systém a Produkt jako dvě různé věci. Díky tomu ale můžeme v textu používat účelově zúžený pojem Systém a nemusíme jeho smysl na mnoha místech textu blíže upřeshňovat, např. jako „softwarový systém, který není produktem“, což by jistě nepřispělo ke čtivosti již tak dosti hutného textu.

2 Tzn. za účelem užití v různých Systémech u různých Zákazníků/podniků.

3 Produktem se tak pro účely této Smlouvy může stát i konkrétní Modul, který je relativně samostatnou částí nějakého modulárního softwaru, který je svým výrobcem vyvíjen za účelem všeobecného a opakovaného prodeje.

Release Produktu je charakterizován jemu příslušnou **Specifikací Produktu**, která stanoví charakteristiky (**Specifikované Vlastnosti**, Vlastnosti) popisující chování Releasu Produktu deklarované jeho výrobcem (viz "Dokumentace Releasu Softwaru" na straně 20).

Protože Specifikace Produktu bývá v licenční Smlouvě použita pro účely stanovení smluvních závazků mezi Licensorem a Nabyvatelem Licence (např. tak, že Licensor opírá o Specifikaci Produktu svoji garanci vůči Nabyvateli Licence ohledně Vlastností Produktu), má Specifikace Produktu charakter **Smluvní Specifikace**.

Výrobci softwaru zpravidla průběžně a dlouhodobě pracují na rozvoji funkčních Vlastností svých Produktů. To se mimo jiné neobejde bez toho, že některé funkce, doposud realizované určitým způsobem, mohou být v rámci vývoje realizovány jinak než doposud, nebo dokonce zaniknou (např. proto, že vzhledem k ostatním Vlastnostem nového Releasu Produktu již pozbyly smyslu). Vývoj nových Releasů Produktů je založen na Výrobce prováděném výzkumu a vývoji. Stejně jako ve kterémkoli jiném oboru, ani u vývoje softwaru nelze detailně predikovat výsledky výzkumu a vývoje, proto nelze detailně předpovědět ani změny ve Specifikaci budoucích Releasů Produktů. Z výše uvedených důvodů Výrobce nemůže zaručit neměnnost Specifikace budoucích Releasů Produktu. Rozhodnutí o změnách Vlastností, a tedy Specifikace nových Releasů Produktů, je výhradně na Výrobci Produktu.

Dokumentace Produktu je jakákoli dokumentace poskytnutá Zákazníkovi jako součást Releasu Produktu.

1.1.2. Systém a jeho Specifikace

Systém (Softwarový Systém) je množina Komponent Systému, které jsou vzájemně účelově propojeny do jednoho funkčního celku tak, aby tento celek vyhověl příslušné Specifikaci Systému.

Na rozdíl od Produktů jsou Systémy Softwarem sestaveným či vyvinutým specificky pro konkrétního Zákazníka na základě smluvně zakotvené Specifikace, která obvykle bývá navržena v úzké spolupráci Zákazníka a Dodavatele Systému.

Specifikací Systému (Smluvní Specifikací Systému) je pro účely této Smlouvy souhrn všech Vlastností (Specifikovaných Vlastností), které má Systém mít, a které jsou smluvně zakotveny mezi Stranami⁴.

Na rozdíl od Specifikace Produktu, Smluvní Specifikace Systému nemůže být žádnou ze Stran změněna jen na základě vlastního uvážení, ale pouze na základě smluvního ujednání mezi Stranami.

Komponentami Systému mohou být:

- Produkty
- Sub-Systémy (Systémy, které jsou Komponentami jiných/vyšších Systémů)
- Ostatní Komponenty Systému

Systém ve smyslu této Smlouvy může být vyvinut:

4 Obecně se dá říci, že specifikaci Systému tvoří souhrn všech vlastností, které má systém mít. Pro účely této Smlouvy ale budeme pracovat se Specifikacemi Systémů, které jsou **Smluvními Specifikacemi Systémů**, tedy takovými, které jsou smluvně zakotveny.

- Výhradně dodavatelsky:
- LOGIS zajistí vývoj Systému podle jeho Specifikace, hotový Systém dodá Zákazníkovi v souladu s konkrétní smlouvou,

nebo

- Dodavatelsky s přispěním Zákazníka:

LOGIS i Zákazník se podílejí na vývoji Systému, každý ve smluvně dohodnutém rozsahu. V souvislosti s tím se především sjednává Odpovědnost smluvních Stran za Vlastnosti dle Specifikace (viz "Odpovědnost za Vlastnost" na straně 23).

Smluvní Strana, která poskytuje ve prospěch vytvoření Systému jakoukoli Komponentu, zaručuje, že jakákoli nevypořádaná práva k poskytované Komponentě nebrání a nebudou bránit budoucímu užívání Systému ve smluvně sjednaném rozsahu, a že Komponenta není zatížena nevypořádanými právy jakékoli třetí strany.

1.1.2.1. Sub-Systémy

Sub-Systémy jsou komponentami Systému. Svým charakterem to jsou Systémy, tedy softwarové komponenty, jejichž vlastnosti jsou definovány příslušnou Specifikací.

Subsystémy mohou být Systémy jejichž komponentami je jeden nebo více Produktů (stane-li se např. Systém Dlouhodobého Plánování, který má svoji vlastní Specifikaci, komponentou Systému Podnikový Plánovací Systém). Sub-Systémy jsou rovněž Customizace Systému.

1.1.2.1.1. Customizace

Customizacemi se zajišťují specifické požadavky na vlastnosti Systémů.

Podle kontextu označuje pojem Customizace:

- a. Případ konkrétní úpravy vlastností nějakého softwaru
(na konkrétní případ se může vázat např.: název Customizace, Specifikace, dohodnuté podmínky, nabídky, objednávky, předání, reklamace, záruky ...)
- b. Proces provedení či provádění úpravy vlastností softwaru
(práce na Specifikaci, vývoji, testování, instalace, ...)
- c. Software, kterým se úprava vlastností realizuje
(změněný zdrojový kód Produktu, nová komponenta softwarového systému)
- d. Vlastnosti, které Customizací Software nabývá (Specifikace Customizace)

Customizace mohou být prováděny:

1. Změnou softwarového Produktu
a/nebo
2. Změnou softwarového Systému, aniž by přitom došlo ke změně Produktu či Produktů, které jsou jeho komponentami (Customizace Systému).

Není-li dohodnuto pro konkrétní případ výslovně jinak, pak pro účely této Smlouvy platí, že Customizace prováděné podle této Smlouvy jsou **Customizace Systému**. Pokud u nějaké Customizace není upřesněno, o jakou Customizaci jde, má se za to, že jde o Customizaci Systému.

Nedílnou součástí Customizace je její **Specifikace**, která definuje, jaké vlastnosti má Systém díky provedené Customizaci mít.

Pro účely této Smlouvy rozlišujeme Implementační a Postimplementační Customizace.

- **Implementační Customizace** jsou Customizace, které jsou provedeny během Implementace Systému.

Nedílnou součástí Smlouvy na Implementaci Systému bývá Specifikace Systému. Specifikace Systému může obsahovat specifikace Customizací, které mají být během Implementace provedeny.

- **Postimplementační Customizace** jsou Customizace, které jsou provedeny později po dokončení Implementace Systému. Mohou být prováděny jako Doplňkové Služby Maintenance.

Customizace jsou autorským dílem a vlastnictvím Autora. Tato smlouva nesjednává přechod vlastnictví Customizací na Zákazníka. Analogicky jako v případě Produktů užívají zákazníci Customizace na základě užívacích práv.

1.1.2.2. Ostatní Komponenty Systému

Kromě Produktů nebo Systémů, jakékoli jiné Komponenty, které se stanou Komponentami Systému, budeme řadit pod tzv. **Ostatní Komponenty Systému**. Na rozdíl od Produktů nebo Systémů nemají Ostatní Komponenty Systému svoji Smluvní Specifikaci (tzn. jakákoli případně existující specifikace, která takovým Komponentám může příslušet, není předmětem smluvních závazků Stran).

Ostatní Komponenty Systému jsou do Systému zařazovány, aniž by se tím sledovalo dosažení vlastnosti předepsané ve Smluvní Specifikaci. Jejich smyslem tedy není naplnění nějaké smluvní povinnosti. Jsou to tedy komponenty zařazené do Systému nezávazně (např. nová vlastnost na zkoušku). Strana, která takovou komponentu do Systému zařadí je ale odpovědná za případné důsledky.

Je zcela věcí smluvní Strany, která přispívá Ostatní Komponentou do Systému, jestli druhé Straně poskytne nějakou Specifikaci dané Komponenty, nebo ne.

1.1.2.3. Smluvní Specifikace a rizika smluvních Stran

Obdobně jako v jakémkoli jiném oboru, i zde platí, že to, co je Dodavatel povinen dodat a to, co si Zákazník objedná, je určeno nějakou Smluvní Specifikací (např. Specifikace Projektu a/nebo Specifikace Systému).

Ve smluvním vztahu mezi Zákazníkem a Dodavatelem, ve kterém jde o Implementaci a/nebo maintenance Systému, platí následující:

- Smluvní Specifikace a rizika Dodavatele

To, co je Dodavatel povinen Zákazníkovi dodat, určuje Smluvní Specifikace. Rizika Dodavatele tedy vyplývají z toho, jak požadavky dle Specifikace zanalyzuje, jak si prověří proveditelnost, jak si zkalkuluje náklady implementace a jak stanoví podmínky, za kterých přijme závazek dodat či udržovat Systém v souladu se

Smluvní Specifikací. Rizika Dodavatele jsou spojena s posouzením Smluvní Specifikace a následnými rozhodnutími, u kterých jde o stanovení:

- ceny a platebních podmínek
- času pro Plnění
- Požadavků na Součinnost Zákazníka

Riziko důsledků rozhodnutí Dodavatele o přijetí závazků spojených se splněním Smlouvy podle příslušné Specifikace je výhradním rizikem Dodavatele.

- Smluvní Specifikace a rizika Zákazníka

To, co si Zákazník objednává, určuje Smluvní Specifikace. Rizika Zákazníka tedy vyplývají z toho, jak posoudí Specifikaci z hlediska svých potřeb a zamýšleného použití. Rizika Zákazníka jsou spojena zejména s posouzením Smluvní Specifikace z následujících hledisek:

- Úplnost
- Správnost
- Jednoznačnost
- Ověřitelnost (objektivní rozsouditelnost, zda Systém má či nemá určitou Vlastnost)

Riziko důsledků rozhodnutí Zákazníka o přijetí závazků spojených s nákupem Systému podle příslušné Specifikace je výhradním rizikem Zákazníka.

Co se týče případných výše zmíněných problémů se Smluvní Specifikací, jsou jejich dopady následující:

- **neúplnost**

Není-li Specifikace úplná, tzn., že se během implementace (vývoje či Maintenance) zjistí, že Specifikaci chybí specifikace nějaké Vlastnosti, pak Strana, která problém zjistila a přeje si zjednat nápravu, může druhé Straně navrhnout změnu a Strany se mohou pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace (viz "Změny Smluvní Specifikace Systému" na straně 14).

- **nesprávnost**

Je-li Vlastnost specifikována nesprávně, pohlíží se na ni jako na Neplatnou Vlastnost Smluvní Specifikace (viz "Neplatná Specifikace Vlastnosti" na straně 15).

Pokud kterákoli Strana zjistí, že nějaká Vlastnost Specifikace je definována nesprávně, je důsledek stejný jako v předchozím bodě – Strany se mohou pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace.

Za nesprávně specifikované Vlastnosti se automaticky považují též Vlastnosti, které jsou (i) ve vzájemném konfliktu, tzn. takové, které se vzájemně vylučují, nebo (ii) takové Vlastnosti, u kterých existuje rozpor v rámci popisu Vlastnosti samotné.

- **nejednoznačnost**

Je-li nějaká Vlastnost Smluvní Specifikace specifikována nejednoznačně, pak za splnění se považuje dosažení stavu, který je v souladu s kteroukoli z možných interpretací.

Pozn.: To, že je nějaká Vlastnost nejednoznačná se může zjistit teprve poté, co Dodavatel provedl vývojové práce tak, že výsledek vyhověl nějaké možné interpretaci dané Vlastnosti Smluvní Specifikace. Je-li tomu tak, má se daná věc za splněnou.

Je na Zákazníkovi, nakolik významný je pro něj v daném případě rozdíl mezi dosaženým stavem a jeho očekáváním (tedy oproti jeho vlastní jiné možné interpretaci nejednoznačně formulované Vlastnosti). Bude-li Zákazník chtít nejednoznačnost napravit podle své potřeby, může se pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace.

- **neověřitelnost** (nemožnost objektivně rozsoudit, zda Systém má či nemá určitou Vlastnost)

Někdy se stává, že Zákazník do Smluvní Specifikace zařadil Vlastnosti, jejichž dosažení nelze objektivně ověřit (např.: „Systém má být moderní, uživatelsky příjemný, snadno ovladatelný, efektivní“ a podobně). Jde o Vlastnosti formulované tak, že není možné objektivně rozsoudit, zda bylo Vlastnosti dosaženo, nebo ne.

Pokud se zjistí, že o dosažení nějaké Vlastnosti Systému dle Smluvní Specifikace nelze rozhodnout objektivně (tzn. nelze nebo se Stranám nedaří stanovit/dohodnout kritéria dosažení tak, aby byla nezávislá na subjektivním hodnocení), pak se takto specifikované Vlastnosti stávají Neplatnými Vlastnostmi Smluvní Specifikace (viz "Neplatná Specifikace Vlastnosti" na straně 15). Také v těchto případech se ale Strany mohou pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace.

1.1.2.4. Další Vývoj Systému

Potřeby Zákazníka ohledně jeho Systému se mohou v čase vyvíjet. Zákazník a LOGIS se mohou dohodnout na Změně Smluvní Specifikace (úpravě, doplnění, ...), na smluvních podmínkách pro dodávku Systému odpovídajícího změněné Specifikaci a na podmínkách poskytování Maintenance Systému s takovouto změněnou Specifikací Systému.

Zatímco v případě Produktů se po dobu jejich životního cyklu předpokládá, že budou vyvíjeny a uvolňovány k distribuci nové Releasy Produktů (přičemž je výlučně na svobodném uvážení Výrobce, zda, kdy a s jakými Vlastnostmi nové Releasy Produktů vyvine a bude distribuovat), Vlastnosti Systémů jsou určovány Smluvní Specifikací, proto vývoj nových Releasů Systémů není záležitostí svobodného rozhodování kterékoli smluvní Strany, a nové Releasy Systému vznikají na smluvní bázi, typicky zejména tehdy, když:

- se Strany smluvně dohodnou na Změně Smluvní Specifikace Systému (viz "Změny Smluvní Specifikace Systému" na straně 14)
- jde o vývoj sledující Opravu Chyby, Vylepšení, nebo řešení jiného problému
- jde o vývoj zajišťující na smluvní bázi Aktualizaci implementovaného nebo udržovaného Systému

1.1.2.5. Změny Smluvní Specifikace Systému

Zejména v případech Systémů pro Náročná Prostředí⁵ se stává, že v průběhu provádění Smlouvy vznikne z nejrůznějších důvodů potřeba Změny Smluvní Specifikace.

Vyvstane-li taková potřeba, postupuje se následovně:

5 Za Náročná Prostředí považujeme prostředí, ve kterých se výrazně uplatňují určité atributy jako: vysoká jedinečnost, složitost a rozsah, citlivost na změny, a/nebo omezená předpověditelnost a popsateľnosť.

1. Prvním krokem, nezbytným pro Změnu Smluvní Specifikace, je příprava návrhu nové verze Specifikace.
2. Druhým krokem pak je pokus o smluvní dohodu Stran o podmínkách, za kterých bude dodán a/nebo udržován Release Systému odpovídající nové verzi Specifikace. Zákazník ale logicky musí počítat s tím, že změna Smluvní Specifikace může vést ke změně pracnosti pro Dodavatele, a tedy také k dopadům na termíny Plnění a/nebo na cenu.
3. Pokud se Stranám nepodaří uzavřít smluvní dohodu o změně Smluvní Specifikace (např. pro omezený čas na řešení, omezené zdroje finančních prostředků atp.) zůstává nadále v platnosti Smluvní Specifikace beze změny a návrh nové verze Specifikace nemá žádný smluvní dopad.

V zájmu vyšší flexibility si mohou Strany pro provádění Změn Smluvní Specifikace smluvně dohodnout speciální proces. Takový proces pak nemusí vyžadovat, aby pro každou Změnu Smluvní Specifikace musela být uzavírána Smlouva či její dodatek (a tedy takový smluvní dokument, který by musel být podepsán statutárními zástupci obou Stran). Např. je možno smluvně zakotvit okruh osob pověřených z každé Strany projednáním a formálním přijetím nové verze Specifikace a postup, jak případná změna nabude účinnosti.

1.1.2.6. Nedostatky ve Smluvní Specifikaci

V praxi nelze vyloučit, že mohou nastat situace, kdy Specifikace má určité nedostatky, které brání, nebo se zdá, že brání či komplikují, použití Specifikace Stranami pro účely této Smlouvy.

Následující podkapitoly popisují některé z těchto situací a definují postup pro případy jejich výskytu.

1.1.2.6.1. Nejednoznačná Specifikace Vlastnosti

Pokud některá část Specifikace (Vlastnost, Vlastnosti) je nejednoznačná, pak platí výklad/interpretace Strany Odpovědné za danou Vlastnost, pokud tento výklad není v konfliktu se Specifikací.

1.1.2.6.2. Neplatná Specifikace Vlastnosti

Přes veškerou pozornost, která je věnována Smluvní Specifikaci, se může stát, že až poté, co se Smluvní Specifikace stala předmětem závazků smluvních Stran, je zjištěno, že daná Smluvní Specifikace obsahuje popis Vlastností či Výsledků, které jsou buď nesprávné, nebo neověřitelné / objektivně nerozsuditelné (viz též "Smluvní Specifikace a rizika smluvních Stran" na straně 12).

Takové Specifikace Vlastnosti označujeme jako Neplatné Specifikace Vlastností. Dotčené Vlastnosti a také všechny ostatní, které jsou samy definovány pomocí Neplatné Specifikace Vlastnosti, označujeme jako Neplatně Specifikované Vlastnosti. Neplatnou Specifikací Vlastnosti je také každá Vlastnost, která pro svoji Specifikaci používá jinou Vlastnost, která však není Specifikována, nebo je Specifikována Neplatně. Chování Softwaru, které není v souladu s Neplatně Specifikovanou Vlastností, není považováno za Chybu. Analogicky také jakékoli akceptační testy, které souvisí s Neplatnou Vlastností, se stávají automaticky smluvně nepoužitelnými a nemohou tak být použity pro účely přejímek (neprovedení, nebo neúspěch provedení takového akceptačního testu, nemůže být důvodem pro odmítnutí převzetí Dodání).

Smluvní Strany se mohou za takové situace pokusit dohodnout na takové úpravě Specifikace, díky které by mohla být Neplatnost Specifikovaných Vlastností odstraněna. Dokud se však Změny Smluvní Specifikace nedosáhne, nemají Neplatné Vlastnosti žádný smluvní dopad při posuzování, zda cokoli je či není splněno.

1.1.2.6.3. Smluvní Specifikace versus Specifikace Komponent Systému

Pokud nastane situace, kdy je jakákoli Vlastnost obsažená ve Smluvní Specifikaci v rozporu s Vlastnostmi Specifikace jeho Komponent (Sub-Systému a/nebo Produktu), pak Vlastnost Smluvní Specifikace má vždy přednost.

Kromě toho nelze vyloučit, že Smluvní Specifikace bude definovat nějakou Vlastnost (či Vlastnosti) Systému, přičemž dosažení (realizace) takové Vlastnosti, bude podmíněno určitými omezeními či modifikacemi funkčního repertoáru (Vlastností) Produktu či Sub-Systému, které jsou Komponentami Systému. Z toho důvodu ale platí, že pro užívání Sub-Systému nebo Produktu v rámci Systému obecně nemusí být možné používání jakýchkoli jejich Vlastností (tzn. Vlastností, které jsou obsahem Specifikace Sub-Systému nebo Produktu). Produkt či Sub-Systém je do Systému zařazen proto, aby jeho prostřednictvím byly dosaženy určité Vlastnosti Systému (tzn. Vlastnosti popsané ve Specifikaci Systému). Protože by se ale určité Vlastnosti Specifikace Produktu či Sub-Systému mohly dostat do konfliktu s Vlastnostmi Smluvní Specifikace, je nutno respektovat, že možnosti užívání Produktu či Sub-Systému v rámci Systému mohou být z důvodu dodržení či naplnění Smluvní Specifikace omezeny/vymezeny.

Vymezení rozsahu a způsobu užívání Produktu či Sub-Systému v rámci Systému může být provedeno instrukcí pro provozování Produktu či Sub-Systému, která omezí okruh povolených funkcí Produktu či Sub-Systému, nebo předepíše určité závazné postupy pro práci s Produktem/Sub-Systémem tak, aby příslušný rozpor Specifikací nemohl být interpretován jako Chyba Produktu/ Sub-Systému. Ze stejných důvodů mohou být v Produktu/Sub-Systému provedena nastavení zaměřená na to, aby byla omezena pravděpodobnost, že Produkt/ Sub-Systém bude v rámci Systému použit nevhodným způsobem. A konečně z téhož důvodu platí pro Produkty/ Sub-Systémy provozované v rámci Systému, že za odstranění Chyby Systému se považuje i vydání Instrukce k provozu Produktu či Sub-Systému.

1.2. Instalace a Implementace

Instalace Softwaru je proces směřující k vytvoření podmínek umožňujících používání Softwaru prostřednictvím počítače. Během Instalace jsou kopírována elektronická data poskytnutá Zákazníkovi (v podobě Releasu Softwaru) do počítačového systému tak, aby na konci Instalace bylo možné Software používat. Výsledkem úspěšné Instalace je **Nainstalovaný Software**.

Kromě výše uvedeného procesu označujeme **Instalací Softwaru** i výsledek procesu, tzn. Nainstalovaný Software.

Software často není možné začít rutinně užívat jen na základě provedení jeho Instalace. Zahájení rutinního užívání často brání řada okolností, jako např. ale nejen připravenost procesů, uživatelů, personálu provozní podpory, provozního prostředí Softwaru (např. konfigurace Softwaru, vytvoření datových rozhraní na okolní systémy podniku, nastavení parametrů, přizpůsobení (Customizace), ...) a podobně. Zahájení rutinního užívání Softwaru tak zpravidla předchází Implementace.

Implementace⁶ je provedení aktivit potřebných k zajištění připravenosti pro zahájení rutinního provozu.

Software připravený k rutinnímu provozu označujeme jako **Naimplementovaný Systém**.

Implementaci si může Zákazník případně provést i samostatně. U složitějších systémů, jako jsou např. systémy pro plánování, je to ale spíše výjimečné. Obvykle (nesrovnatelně častěji) je Implementace prováděna za pomoci

6 Pojem Implementace nemá závaznou definici. V literatuře a jiných dostupných materiálech je tento pojem vysvětlován zpravidla s ohledem na konkrétní typ prostředí či implementovaných aplikací.

Dodavatele, na smluvním základě. Smlouvy jejichž předmětem je Implementace označujeme jako **Implementační Smlouvy**.

Implementační Smlouvy definují, za co a do jaké míry je při zajištění připravenosti k rutinnímu provozu odpovědný Dodavatel (ostatní zůstává na Zákazníkovi).

Podmínkou provedení Implementace je existence uživatelských práv Zákazníka k Produktům, které se mají stát komponentami Naimplementovaného Systému. Zákazník tedy musí včas získat uživatelská práva k implementovaným Produktům a tato práva si po dobu Implementace udržet.

1.3. Produkční a Ne-Produkční Instalace Softwaru

Pokud to umožňují uživatelská práva, může určitý Software existovat ve více Instalacích současně. Jednotlivé Instalace Softwaru se přitom mohou lišit dvěma hlavními rysy:

- účelem užití Nainstalovaného Softwaru, který může být buď Produkční, nebo Ne-Produkční
- Releasem Softwaru

Tyto dva hlavní rysy jsou podrobně popsány v této a následující kapitole.

Pro účely této Smlouvy rozlišujeme dva základní účely Instalací Softwaru z hlediska účelu jejich užívání:

- **Produkční Instalace** Softwaru je taková Instalace, která je užívána produkčně, to znamená, že výsledky jejího provozu jsou (třeba i jen částečně) používány pro účely podpory administrativy a/nebo řízení podniku Zákazníka.

Software provozovaný v Produkční Instalaci označujeme jako Produkční Software, případně též Produkčně užívaný Software.

- **Ne-Produkční Instalace** Softwaru je taková Instalace, která nespadá pod definici Produkční Instalace.

Software provozovaný v Ne-Produkční Instalaci označujeme jako Ne-Produkční Software, případně též Ne-Produkčně užívaný Software.

Pozn.: Výše uvedené rozlišení je důležité v souvislosti se specifikací smluvních práv a povinností týkajících se práv k užívání, vývoje, dodávky a maintenance Software. Např. Produkční Instalace Udržovaného Softwaru musí být takto Zákazníkem jednoznačně identifikovány pro případ výskytu Chyby (pro Maintenance Produkční Instalace bývá zpravidla sjednána možnost použití vyšších stupňů Naléhavosti se zkrácenými časovými limity pro poskytnutí řešení).

1.4. Releasy Softwaru

Software je Zákazníkovi poskytován ve formě Releasů Softwaru, které představují jednotlivá stadia vývoje daného Softwaru. Release je identifikován svým Release ID.

Každému Releasu Softwaru musí jednoznačně příslušet jeho Specifikace Softwaru. V případě Releasu Produktu je příslušná Specifikace součástí Produktu, se kterým je distribuována – otázka příslušnosti Specifikace Produktu vzhledem k Releasu Produktu tedy nemusí být smluvně ošetřována. V případě Releasu Systému je Specifikace platná pro daný Release Systému identifikována v příslušných Release Notes.

Poskytovatelem Release Software, který je předmětem této Smlouvy, je LOGIS.

Release Software jsou poskytovány prostřednictvím Release Balíčků, které představují sadu elektronických dat a mohou obsahovat:

- Elektronická Data pro provedení Instalace Software a/nebo pro aktualizaci Nainstalovaného Software
 - Tato elektronická data mohou také zahrnovat podpůrné programy a/nebo data, které mohou být využity pro provedení Instalace a/nebo aktualizace, pokud se je LOGIS rozhodl poskytnout (např. Validátor – viz "Validace Nainstalovaného Software" na straně 21).

Pro cokoli, co LOGIS Zákazníkovi v rámci Balíčku poskytne kromě samotného Udržovaného Software platí, že Zákazník má právo to použít pro Instalaci a/nebo provoz Software, avšak nesmí přitom dojít k porušení platných licenčních omezení k příslušnému Software. Pro vyloučení pochybností se rovněž stanoví, že co se týče práv a povinností Zákazníka k Podpůrným Položkám, jsou stejné, jako v případě Udržovaného Software.

- Dokumentaci Release (více viz "Dokumentace Software" na straně 19)

Při přípravě konkrétního Release Balíčku bere LOGIS v úvahu, jaký Software nebo jeho Release jsou aktuálně dostupné v Instalacích u Zákazníka. Na základě toho je obsah Balíčku přizpůsoben tak, aby byl dostačující k účelu, za jakým je vydáván.

Ne všechny součásti či Komponenty Release Balíčku musí být poskytnuty s každým Release Software anebo najednou.

Součásti téhož Release Balíčku, ať už jsou poskytovány současně, v různou dobu nebo různými způsoby, musí být vždy identifikovány příslušným Release ID.

Release Balíčky mohou být poskytovány na nosičích dat nebo zpřístupněním Zákazníkovi prostřednictvím internetu.

1.4.1. Typy Release

Označování Software Release ID je věcí výrobců Software.

U téhož Software se můžeme setkat s různými vývojovými stádii, kterými mohou být:

- **Základní Release Software**

Základní Release Produktů jsou ty Release, které jsou určeny ke všeobecné distribuci Produktů na trhu.

Základní Release Systémů jsou ty Release, které jsou poskytovány Zákazníkovi jako Plnění konkrétního smluvního závazku Dodavatele dodat Zákazníkovi Systém dle příslušné Specifikace.

- **Zlepšený Release Software**

Zlepšené Release představují nějaké zlepšení už vydaného Základního Release Software. Typickým důvodem pro Zlepšené Release jsou např. zlepšení výkonu Software, Opravy Chyb (tzv. Hotfix – viz níže). V případě Softwarových Systémů pak také upgrade některé Komponenty či Komponent Systému (aniž by došlo ke změně Specifikace Systému).

- **Předběžný Release Software**

Předběžné Releasy jsou takové, které jsou poskytovány za účelem ověření, testování. V případě Softwarových Systémů vyvíjených postupně po smluvních etapách jde o poskytování určitého vývojového stadia prozatím nedokončeného Systému v souvislosti s jeho implementací v podniku Zákazníka.

Kromě případů, kdy je smluvně sjednáno jinak, pak použití slov Pre-alpha, Alpha, Beta, Release candidate v Software Release ID označuje předběžné Releasy Software. Bez ohledu na to ale může být označení předběžného Release uvedeno též v Release Notes.

Pojem **Hotfix** označuje Zlepšený Release Software, který se vydává z důvodu dočasného/rychlého řešení nějakého problému, jakým může být např. Oprava Chyby nebo Vylepšení, kterým se odstraňuje nějaký problém se Softwarem (např. zlepšení neuspokojivé rychlosti určité výpočetní funkce). Hotfixy jsou připravovány s důrazem na rychlost řešení. Je proto urychlen i proces testování – Hotfixy jsou vydávány bez toho, že by proběhl standardní proces testování (proto se také nedoporučuje instalovat Hotfixy tam, kde se problém nevyskytuje, nebo kde není nebezpečí, že by se projevil). Díky tomu je ale možno různé Hotfixy téhož Softwaru provádět maximálně flexibilně. Úprava poskytnutá Hotfixem je pak dále propagována do některého z následujících Releasů, kde je revidována a standardně testována.

Hotfix nebývá spojen se změnou Specifikace (pokud ovšem nejde o opravu vady Specifikace).

Pozn.: Nové Releasy Produktů (nové Základní Releasy Produktů) i Zlepšené Releasy Produktů, ke kterým Zákazník získal od LOGISu uživatelská práva, spadají z hlediska licenčních smluv pod tzv. Zlepšení.

1.4.2. Release Softwaru a jeho konfigurace

Rozdíly mezi charakterem Produktů a Systémů vedou k určitým rozdílům ve vydávání jejich nových Releasů.

1.4.2.1. Release Produktu a jeho konfigurace

LOGIS vydává nový Release Produktu tak, že do Releasu Produktu zařadí a vzájemně nakonfiguruje Komponenty Produktu tak, aby vydávaný Release Produktu splňoval Vlastnosti dle Specifikace Produktu.

1.4.2.2. Release Systému a jeho konfigurace

Není-li pro konkrétní případ dohodnuto jinak, pak LOGIS vydává nový Release Systému tak, že do Systému zařadí a vzájemně nakonfiguruje Komponenty tak, aby vydávaný Release Systému splňoval ty Vlastnosti Smluvní Specifikace, za které je LOGIS Odpovědný.

Pokud Specifikace definuje také Vlastnosti Systému, za které je Odpovědný Zákazník, je na Zákazníkovi, aby na své Straně doplnil k Nainstalovanému Releasu Systému, který obdržel od LOGISu, také své vlastní Komponenty tak, aby výsledný Systém splňoval také ty Vlastnosti Smluvní Specifikace, za které je Odpovědný Zákazník. Jakýkoli jiný postup je potřeba smluvně sjednat zvlášť.

1.5. Dokumentace Softwaru

Dokumentací Softwaru se rozumí jakákoli dokumentace nebo její části poskytnuté Zákazníkovi, která je (či které jsou) jednoznačně identifikována/-y jako Dokumentace Softwaru nebo její součást.

1.5.1. Dokumentace Releasu Softwaru

Dokumentace Releasu Softwaru představuje Dokumentaci platnou pro daný Release.

Za Dokumentaci Releasu Softwaru považujeme následující:

- Specifikace Releasu Softwaru
- Release Notes
- Provozní Instrukce
- jiná Dokumentace, jako například uživatelské příručky atd.

Tyto části mohou být tvořeny jedním nebo více dokumenty, v nichž se mohou někdy vzájemně prolínat (např. Specifikace Releasu Produktu je obvykle obsažena v Uživatelské Příručce Produktu, nová část Provozní či Instalační Instrukce může být součástí Release Notes, aby byl Zákazník na takovou změnu včas upozorněn, a může být platná např. jen pro daný Release).

Dokumentace Releasu Softwaru je vždy to, co je součástí Releasu Softwaru. Dále může být Součástí Dokumentace Releasu Softwaru také jakákoli dokumentace, která není přímo obsažena v Releasu Softwaru (v Release Balíčku/Balíčcích), ale je LOGISem jednoznačně identifikována jako součást Dokumentace Releasu Softwaru.

Je přirozené, že každé vydání dokumentace, které je distribuováno v rámci Release Balíčku, se týká toho Releasu Softwaru, pro který byl Release Balíček vydán. Dokumentace Softwaru, poskytovaná jinou cestou, musí být vždy jednoznačně přiřazena k Release ID Softwaru, ke kterému je vydána.

Může nastat situace, kdy je vydána aktualizovaná Dokumentace pro Release Softwaru, který byl již dříve vydán (např. v návaznosti na Zlepšené Releasy Softwaru). V takovém případě platí ode Dne svého vydání nejnovější verze Softwarové Dokumentace k příslušnému Releasu Softwaru, pokud není v Dokumentaci samotné uvedeno jinak. V souvislosti s tím ale platí, že na rozdíl od Specifikace Produktu, která může být změněna na základě svobodného rozhodnutí Výrobce Produktu, Specifikaci Systému nemůže žádná smluvní Strana jednostranně změnit. Znamená to, že Zlepšené Releasy Systému mohou obsahovat nějaké změny Dokumentace Systému, tyto změny ale nemohou mít dopad na Specifikaci Systému.

Ze smluvního hlediska se ale jakékoli závazky LOGISu k Softwaru odvozují výhradně pouze od té části dokumentace Softwaru, kterou je Specifikace Releasu Softwaru.

1.5.2. Specifikace Releasu Softwaru

Specifikace Releasu Softwaru v rámci této Smlouvy představuje Specifikaci Softwaru platnou pro daný Release Softwaru. Slouží jako prostředek k ověření, zda Software splňuje smluvně sjednané Vlastnosti či nikoliv.

Specifikace Releasu Softwaru – Systémy

Co se týče Systémů, pak Specifikace Releasu Softwaru je ta Smluvní Specifikace Systému, která je specifikována v rámci Releasu Systému.

Specifikace Releasu Softwaru – Produkty

Specifikace Releasu Produktu je součástí Dokumentace Releasu Produktu. Za Specifikaci Releasu Produktu je ale možné považovat jen ty části Dokumentace, které jsou tak jednoznačně označeny jako Specifikace Releasu Produktu nebo její součást.

Pozn.: Ne všechny dokumenty poskytované spolu s Releasem Produktu mohou být považovány za Specifikaci Produktu. Kromě Specifikace Produktu bývají se Softwarem často poskytovány dokumenty, či doplňující informace, které napomáhají k snadnějšímu pochopení požadovaných Vlastností Produktu, poskytují určitá doporučení, příklady použití a podobně. Proto je za Specifikaci Produktu možné považovat jen ty části Dokumentace, které jsou výslovně označeny jako Specifikace nebo součást Specifikace Produktu.

1.5.3. Provozní Instrukce

Součástí Dokumentace Releasu Softwaru mohou být Provozní Instrukce k Udržovanému Softwaru.

Provozování Softwaru v souladu s těmito Provozními Instrukcemi je jednou z podmínek pro Nárok na Opravu Chyb, což znamená, že Zákazník nemá Nárok na Služby Oprav Chyb u Nainstalovaného Softwaru, který není provozován v souladu s Provozními Instrukcemi.

Provozní Instrukce představují soubor pravidel, který tvoří následující položky:

- obecné instrukce vydané v souladu s touto Smlouvou, jako například ty, které jsou obsaženy v následujících podkapitolách (Instalační Instrukce, Povolení ke Změnám) a ve Specifikaci Software Maintenance této Smlouvy
- jakákoli Dokumentace či její části, které jsou označeny jako kterékoli z následujících:
 - Provozní Instrukce
 - Instalační Instrukce
 - Povolení ke Změnám (Povolení) a/nebo Instrukce ke Změnám
- jakékoli instrukce poskytnuté LOGISem ad hoc ke konkrétnímu Releasu nebo Instalaci Releasu

Jak již bylo dříve zmíněno, Provozní Instrukce mohou zahrnovat specifické části týkající se Instalace Softwaru nebo jeho Změn. Více k tomuto tématu je popsáno v následujících podkapitolách.

1.5.3.1. Instalační Instrukce

Ať už bude Zákazník provozovat Release Softwaru v Produkční nebo Ne-Produkční Instalaci, musí dodržet příslušné Instalační Instrukce platné pro daný Release Softwaru.

Instalační Instrukce mohou obsahovat také Požadavky k Validaci (viz "Validace Nainstalovaného Softwaru" na straně 21).

1.5.3.2. Validace Nainstalovaného Softwaru

Validace je proces, jehož cílem je ověření toho, zda jsou splněny podmínky pro řádný provoz Nainstalovaného Releasu Softwaru či nikoliv.

Pozn.: Protože každý Nainstalovaný Software, který je nebo se může stát Udržovaným Softwarem dle této Smlouvy, je vždy Nainstalovaným Releasem nějakého Softwaru, pak také pojmy Nainstalovaný Software a Nainstalovaný Release Softwaru jsou pro účely této Smlouvy synonyma.

Pokud není v Provozních Instrukcích uvedeno jinak, je potřeba provést Validaci vždy před uvedením Nainstalovaného Releasu Softwaru do provozu po jeho Instalaci nebo po provedení Změn v Nainstalovaném

Releasu Softwaru nebo po Změnách provedených Zákazníkem v Nainstalovaném Softwaru. Kromě toho má LOGIS právo vyžádat si provedení Validace Nainstalovaného Softwaru kdykoli v době, kdy nese jakékoli smluvní závazky k danému Nainstalovanému Releasu Softwaru, aby mohl vyhodnotit, zda nedošlo k nežádoucím Změnám v Nainstalovaném Softwaru.

Proces Validace (pokud je předepsán) je popsán v Provozních Instrukcích a mohou jej představovat jak psané instrukce, tak automatizovaný proces prováděný prostřednictvím pomocného Softwaru, který může být LOGISem za tímto účelem dodán (viz dále Validátor).

Výsledkem tohoto procesu je Úspěšná nebo Neúspěšná Validace Nainstalovaného Systému.

Provoz Nainstalovaného Softwaru, který neuspěl při Validaci, není v souladu s Provozní Instrukcí (v důsledku toho Zákazník ztrácí Nárok na Opravy Chyb takové Instalace Softwaru). I přes neúspěšnou Validaci však může LOGIS vydat souhlas s provozem Nainstalovaného Softwaru – stane-li se tak, pak tomu předcházející neúspěšná Validace není důvodem pro ztrátu Nároku na Opravy Chyb pro danou Instalaci.

Pozn.: Kupříkladu nelze zcela vyloučit, že se vyskytne Chyba ve validační proceduře samotné, nebo že bude potřeba otestovat v Ne-Produkčním prostředí problematický Release Softwaru za účelem analýzy nebo odstranění Chyb.

Chyby nahlášené jako problém s Instalací či Validací Softwaru (kde Instalace či Validace Softwaru ještě není dokončena) ale nejsou považovány za Chyby způsobené nedodržením Provozních Instrukcí, pokud není takovéto nedodržení zjištěno v průběhu analýzy problému, a proto splňují podmínky Nároku na Opravy Chyb.

Součástí procesu Validace může být také vytvoření **Kontrolního Otisku Nainstalovaného Softwaru** (dále též Kontrolní Otisk). Kontrolní Otisk slouží k efektivnímu rozpoznání Změn v Nainstalovaném Softwaru oproti stavu, v jakém LOGIS potvrdil Úspěšnost Validace. Účelem Kontrolního Otisku je podpora efektivní detekce Změn či závad v Nainstalovaném Softwaru a ochrana Zákazníka před provozováním Instalace Softwaru s neautorizovanými Změnami a zajištění kontroly nad Změnami v Nainstalovaném Softwaru (viz též "Povolení a Instrukce ke Změnám Udržovaného Softwaru" na straně 22).

Pro zhotovení Kontrolního Otisku poskytne LOGIS v rámci Podpůrných Položek Instalačního Balíčku speciální Software označovaný jako Validátor. Kontrolní Otisk Nainstalovaného Softwaru, který úspěšně prošel validací je k dispozici Zákazníkovi a je elektronicky podepsán LOGISem. Elektronický podpis LOGISu je současně potvrzením úspěšné Validace.

1.5.3.3. Povolení a Instrukce ke Změnám Udržovaného Softwaru

LOGIS může Zákazníkovi pro Udržovaný Software udělovat Povolení ke Změnám Softwaru (Povolení).

U Udržovaných Systémů, které vznikly s přispěním Zákazníka, si mohou Strany navzájem udělovat Povolení ke Změnám Softwaru, aby druhé Straně umožnily provádět Změny v Systému v souvislosti s jeho aktualizacemi, opravami nebo vývojem.

Povolení může příslušná Strana vydat vždy jen ohledně Komponent, jichž je Správcem (viz "Správce Komponenty" na straně 24).

Povolení a omezení plynoucí pro Zákazníka ze sjednaných pravidel v souvislosti s Komponentami Systému jsou považovány za část Provozních Instrukcí.

Povolení ke Změnám může být uděleno pro jasně specifikované Komponenty. Tam, kde není Povolení výslovně uděleno, tam se rozumí, že uděleno není.

Instrukce ke Změnám, které jsou součástí Povolení ke Změnám, určují rozsah Povolení ke Změnám. Nejsou-li takové Instrukce ke Změnám poskytnuty, jakékoli Změny dané Komponenty jsou v souladu s Povoláním.

Jakákoli Změna Komponenty provedená Stranou, která není Správcem dané Komponenty, a kde Změna buď nebyla Povolena, nebo kde nebyly dodrženy Instrukce ke Změnám, je považována za **Nepovolenou Změnu**, což je pokládáno za nedodržení Provozních Instrukcí.

Další podrobnosti jsou uvedeny v kapitole "Správce Komponenty" na straně 24.

1.5.4. Release Notes

Release Notes jsou součástí Dokumentace Releasu Softwaru. Jsou v nich uvedeny podrobnosti k Opravám, Změnám nebo Vylepšením Softwaru. Mohou obsahovat také informace o aktualizaci Dokumentace a jiné informace platné pro daný Release, jako např. Provozní nebo Instalační Instrukce.

1.6. Odpovědnost Stran v Udržovaných Systémech

Následující podkapitoly vysvětlují základní principy Odpovědnosti smluvních Stran vzhledem k Udržovaným Systémům.

Na rozdíl od Produktu se na vývoji Systému mohou podílet obě smluvní Strany. Je-li tomu tak, a nedojde-li k jiné dohodě, očekává se od obou Stran, že se budou podílet i na jeho Maintenance. Za tím účelem musí být stanoveno, jaká je Odpovědnost jedné i druhé smluvní Strany ve vztahu k udržovanému Systému.

Principy Odpovědnosti platí také v případě Udržovaných Produktů, avšak v porovnání s Udržovanými Systémy jsou výrazně jednodušší. Na konci každé z následujících kapitol je zařazena krátká podkapitola objasňující dané téma pro případ Udržovaných Produktů.

1.6.1. Odpovědnost za Vlastnost

Jak již bylo uvedeno, Specifikace Systému je souhrn smluvně sjednaných Vlastností Systému. Specifikace Systému může obsahovat také informaci o tom, která Strana je smluvně Odpovědná za kterou Vlastnost Systému. Platí, že LOGIS je Odpovědnou Stranou dané Vlastnosti všude tam, kde Odpovědnost za Vlastnost není ve Specifikaci Systému uvedena, a ani neexistuje žádné platné smluvní ujednání, které by Odpovědným za danou Vlastnost stanovila Zákazníka. Odpovědnost Zákazníka za Vlastnost musí být vždy jasně smluvně přiřazena (např. vyznačením přímo ve Specifikaci, nebo označením Vlastnosti(i) v příslušném smluvním textu).

Rozdělení Odpovědnosti za Vlastnost mezi LOGIS a Zákazníka má svůj smysl v následujících bodech:

- V průběhu vývoje Systému se mohou obě Strany podílet na pracích souvisejících s dosažením Specifikovaných Vlastností Systému. Zatímco u některých Vlastností může být sjednáno, že budou zajištěny LOGISEM, u jiných Vlastností, že budou zajištěny Zákazníkem. Ve fázi vývoje Systému se tedy příslušné smluvní dohody Stran mimo jiné opírají také o rozdělení Odpovědnosti za Vlastnost – důsledkem Odpovědnosti za Vlastnost je smluvně sjednaná Odpovědnost Strany za Dodání Vlastnosti (srovnej též s "Release Systému a jeho konfigurace" na straně 19).

- V průběhu Maintenance Systému se v případě výskytu Chyb uplatní Odpovědnost za Vlastnost při určování Strany Odpovědné za Chybu (viz "Odpovědnost za Chyby" na straně 25).
- V případech, kdy jde o další vývoj a vylepšování Systému bude význam Odpovědnosti za Vlastnost stejný, jako během vývoje Systému (viz výše první odrážka).

Přestože rozdělení Odpovědnosti za Vlastnosti ve výše uvedených situacích má rozdílný účel, je většinou u obou stejně potřebné.

Určení Odpovědnosti za Vlastnost je možno v čase po dohodě Stran měnit. Platí, že pokud je to potřeba (např. aby Vlastnost, za kterou byl Odpovědný Zákazník, byla po určitou dobu udržována LOGISem – nebo obráceně), mohou se Strany dohodnout na určitých Změnách ohledně Odpovědnosti za Vlastnost Systému. Každá taková Změna Odpovědnosti musí být smluvně zakotvena.

1.6.1.1. Odpovědnost za Vlastnost u Produktů

U Produktů nepřipadá v úvahu rozdělení Odpovědnosti za Vlastnosti mezi smluvní Strany – Odpovědnost za Vlastnosti je na samotném Výrobci Produktu.

1.6.2. Správce Komponenty

Pokud ze Specifikace vyplývá, že nejméně jedna Odpovědnost za Vlastnost je na straně Zákazníka, pak nastává situace, kdy Zákazník musí pro zajištění příslušných Vlastností k Nainstalovanému Releasu Systému přispět také vlastními Komponentami. Release Systému pak obsahuje Komponenty poskytnuté LOGISem a Komponenty poskytnuté Zákazníkem. Strana, která přispívá do Systému určitou Komponentou, je automaticky považována za **Správce Komponenty**, pokud není dohodnuto jinak.

Pozn.: Na pomoc k orientaci ve vztazích Vlastností a Komponent: Vlastnosti jsou stavební kameny Specifikace. Komponenty jsou stavební kameny Softwaru. Mezi Vlastnostmi a Komponentami ale obecně neplatí vztah vzájemné jednoznačnosti (např. určitou Vlastnost může zajišťovat více Komponent a podobně určitá Komponenta může existovat na podporu více různých Vlastností).

V průběhu vývoje Systému jsou do něj kromě Produktů a Sub-Systémů smluvními Stranami zařazovány i **Ostatní Komponenty Systému**. Zatímco u Produktů nemá Zákazník nárok jakkoli měnit Software, v případě Ostatních Komponent Systému mohou nastávat situace, kdy právo nějak změnit Komponentu přísluší Zákazníkovi, LOGISu nebo dokonce i oběma smluvním Stranám zároveň. Při stanovení příslušných pravidel se opíráme o pojem Správce Komponenty.

Záleží na Správci Komponenty, zda druhé Straně udělí právo ke Změnám dané Komponenty či nikoli. Takové Povolení označujeme jako **Povolení ke Změnám** (Povolení).

Pokud je takové Povolení uděleno, je na Správci Komponenty, aby poskytl **Instrukce ke Změnám** dané Komponenty. Tyto Instrukce určují rozsah Povolení ke Změnám. Pokud takové Instrukce nejsou poskytnuty, jakékoli Změny dané Komponenty jsou v souladu s Povolením.

Jakákoli Změna Komponenty provedená Stranou, která není Správcem Komponenty, a kde Změna byla Povolena, byly dodrženy Instrukce ke Změnám, je považována za **Povolenou Změnu**, a Správce dané Komponenty je Odpovědný za jakékoli Chyby způsobené takovou Změnou ve své části Specifikace.

Jakákoli Změna Komponenty provedená Stranou, která není Správcem dané Komponenty a kde Změna buď nebyla Povolena, nebo kde nebyly dodrženy Instrukce ke Změnám, je považována za **Nepovolenou Změnu**.

Jakákoli Nepovolená Změna provedená Zákazníkem je považována za nedodržení Provozních Instrukcí, což má dopad do smluvních vztahů (např. v případě Implementace Softwaru půjde o porušení poskytování součinnosti Zákazníkem, nebo v případě Maintenance nebo Předplatného Softwaru a Služeb, nebo SaaS půjde o dopad na Nárok na smluvní poskytování Maintenance).

Povolení a Instrukce ke Změnám mohou být uděleny pro jednotlivé Komponenty. V každém případě jsou povolení a omezení plynoucí pro Zákazníka ze smluvně sjednaných pravidel vzhledem ke Komponentám Systému považovány za součást **Provozních Instrukcí** příslušných danému Releasu Systému.

Tam, kde Povolení ke Změnám není výslovně uděleno, tam se rozumí, že uděleno není. Povolení se vztahuje vždy jen na konkrétním Releasu, ke kterému bylo vydáno (bylo-li k nějakému Releasu Systému vydáno určité Povolení, nemusí být stejné povolení vydáno k jinému Releasu téhož Systému).

V případě Systémů je možno roli Správce Komponenty po vzájemné dohodě Stran předat / převzít. S tím ovšem zpravidla bude souviset také předání / převzetí odpovědnosti za jednu nebo více Vlastností Softwaru (viz "Odpovědnost za Vlastnost" na straně 23). Případná Změna Správce u Komponenty musí vždy být založena na písemné dohodě Stran. Okamžikem Změny Správce se automaticky ukončují všechna Povolení ke Změnám, která byla doposud ohledně dané Komponenty vydána.

1.6.2.1. Odpovědnost za Komponenty u Produktů

U Produktů je vždy LOGIS Správcem Komponenty. Nemůže proto nastat situace, kdy by Zákazník dával LOGISu nějaké Povolení ke Změně.

1.6.3. Odpovědnost za Chyby

Odpovědnost za Chybu je pojem používaný k označení toho, která Strana je Odpovědná za výskyt Chyby, její následky a opravu.

Pokud dojde k výskytu Chyby, pak Odpovědnost za Chybu je na té Straně, která je Odpovědná za Vlastnost Specifikace, která je v rozporu s chováním Udržovaného Systému/Softwaru. To ovšem neplatí, pokud se zjistí, že jde o některý z případů uvedených v následujících podkapitolách.

Povinnost LOGISu opravovat Chyby se vztahuje pouze na ty Chyby, za které je Odpovědný LOGIS. Jen v takových případech je LOGIS smluvně zavázán Nahlášenou Chybu odstranit v souladu s touto Smlouvou.

Práce provedené LOGISem související s Opravami Chyb na základě Hlášení Chyby, kde Stranou Odpovědnou za Chybu není LOGIS, jsou považovány za Doplnkové Služby Maintenance (Vícepráce), na jejichž úhradu má LOGIS nárok dle rozsahu spotřebovaného času a smluvních sazebníkových cen (Člověkohodiny).

Následující podkapitoly představují principy používané k určení Strany Odpovědné za Chybu v různých situacích dle známých informací o původu konkrétní Chyby.

1.6.3.1. Zdroj Chyby mimo Udržovaný Software

Pokud je zdroj Chyby mimo Udržovanou Instalaci Softwaru, není LOGIS za Chybu odpovědný.

Pozn.: Ačkoli se to nestává často, příčina problému s Udržovaným Softwarem může ležet v operačním systému, databázovém Softwaru, nebo jiných IT Komponentách, které nejsou předmětem závazků LOGIS dle této Smlouvy.

1.6.3.2. Příčinou Chyby je Změna

Kromě dále uvedené výjimky je každá Strana Odpovědná za Chybu, kterou způsobí jí provedené Změny v Systému, bez ohledu na to, která Strana je Odpovědná za Vlastnost, ve které se daná Chyba projevila.

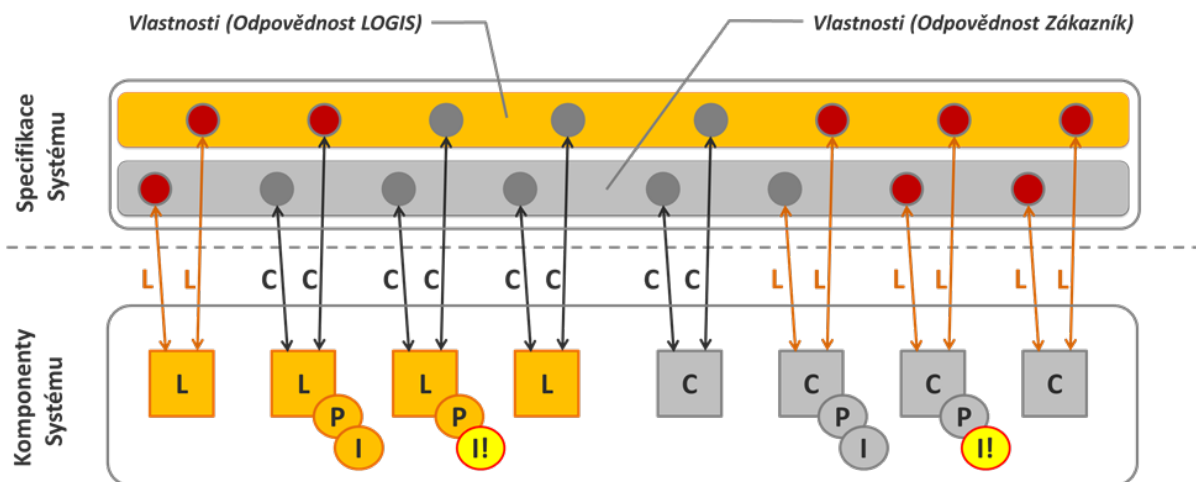
Jedinou výjimkou je situace, kdy byla Chyba způsobena řádným provedením Povolené Změny, kterou Strana provedla na Komponentě druhé Strany, která je Správce Komponenty, pokud se Chyba projeví ve Vlastnosti, za kterou je Odpovědný Správce Komponenty – pak je Správce Komponenty Stranou Odpovědnou za Chybu. Příčinou pravděpodobně bude nesprávně či neuváženě vydané Povolení ke Změně.

Pozn.: Pokud se ale Chyba projeví ve Vlastnosti, za kterou je Odpovědná Strana, která provedla Povolenou Změnu, pak tato Strana je Stranou Odpovědnou za Chybu.

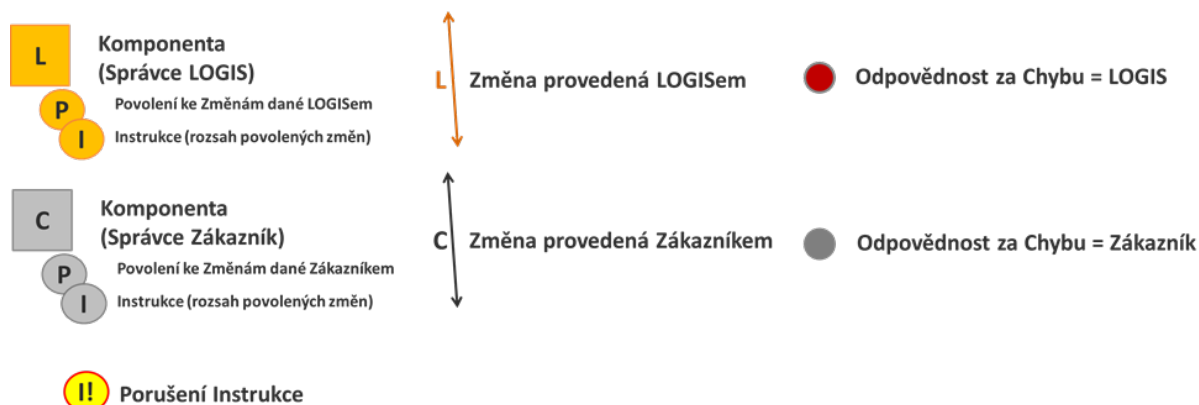
Následující ilustrace znázorňuje Odpovědnost za Chybu v případech modelových situací, kdy po Změně Komponenty nastal rozpor s některými Vlastnostmi Systému – Chyba.

- Vrchní část, Specifikace Systému, znázorňuje možné oblasti Specifikace, ve kterých se chyba způsobená modifikací může vyskytnout: v části Specifikace, za kterou je Odpovědný LOGIS (oranžová) nebo Zákazník (šedá)
- Obousměrné šipky indikují Stranu, která provedla modifikaci Komponenty (L – LOGIS, C – Zákazník)
- Komponenty, znázorněné ve spodní části, jsou označeny dle svého Správce (L – LOGIS, C – Zákazník)

Více viz Legenda pod obrázkem.



Legenda:



1.6.3.3. Příčinou Chyby je jiná Chyba

Strana Odpovědná za Chybu je Odpovědnou i za ostatní Chyby, které jsou touto Chybou způsobeny. Opravou Chyby, která takto souvisí s ostatními, zaniká i tato souvislost. Pokud ostatní Chyby přetrvávají, Strana, která je za ně Odpovědná, musí být znovu určena.

1.6.3.4. Příčina Chyby není známa

Pokud příčina Chyby není známa (není známa žádná Změna ani jiná Chyba, která by danou Chybu zapříčinila) je Stranou Odpovědnou za Chybu ta Strana, která je Odpovědná za Vlastnost, ve které se Chyba projevuje.

1.6.3.5. Chyba se Sdílenou Odpovědností

Z důvodu složité problematiky Systémů, které mohou být vyvíjeny oběma Stranami, není možné smluvně ošetřit všechny možné situace tak, aby vždy mohla být určena jen jedna smluvní strana jako Strana, která je Odpovědná za výskyt Chyby. Vodítka k původu Chyby nejsou vždy jasná a Strany se mohou ocitnout v situaci, kde je vhodnější vzájemná dohoda Stran než následování daných pravidel. Problém s určením odpovědnosti dále nastává v případech, kdy Zákazník provozuje Software na virtuálních serverech, které nejsou spravovány LOGISem; nastavení virtuálního serveru může významně ovlivnit chování Software a je přirozeně mimo odpovědnost LOGISu. V této souvislosti se konstatuje, že provoz Software na virtuálních serverech je mimo přiměřenou kontrolu LOGISu.

Přesto tato Smlouva nabízí pravidla Sdílené Odpovědnosti za Chybu pro usnadnění řešení nejasných situací. Případy, kdy může být Odpovědnost za Chybu označena za Sdílenou, jsou následující:

- Jsou známy dvě a více možných příčin Chyby, přičemž tyto příčiny vedou k Odpovědnosti rozdílných Stran
- Dvě nebo více Chyb rozdílných Stran Odpovědnosti spolu jasně souvisí, ale směr závislosti je nejasný nebo nejednoznačný – není jasné, která Chyba je příčinou druhé Chyby
- Strany se nejsou schopny dohodnout na Odpovědnosti za Chybu

U Chyb se Sdílenou Odpovědností

- Tyto Chyby nejsou zahrnuty do Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb
- Na úhradě Vícepráce (Člověkohodiny prohlášené LOGISem za strávené prací na Opravě takové Chyby) se obě Strany podílejí rovnoměrně (Zákazníkovi je účtováno 50% Člověkohodin dle smluvních Sazeb Člověkohodin), pokud se Strany v daném případě nedohodly jinak

1.6.3.6. Odpovědnost za Chyby u Produktů

Protože u Produktů je jedinou možnou Stranou Odpovědnou za Specifikované Vlastnosti LOGIS a Zákazníkovi nejsou udělena žádná Povolení ke Změnám, mohou být odvozena následující pravidla týkající se Odpovědnosti za Chyby:

- Zákazník je Odpovědný za všechny Chyby způsobené jeho Změnami Produktu (protože jsou to vždy Nepovolené Změny)
- tak jako u Systémů je Strana odpovědná za Chybu odpovědnou i za ostatní Chyby, které tato Chyba způsobila
- Sdílená Odpovědnost za Chyby platí u Produktů stejně jako u Systémů
- Vyloučení služby Opravy Chyb s Garantovanými Časy po dobu implementace Produktu

Po dobu Implementace, která je prováděna LOGISem, jsou závazky LOGISu založeny na splnění smluvních akceptačních testů zahrnutých do akceptačních procedur, které se mohou vázat na dokončení Implementace, nebo i k jednotlivým etapám Implementace. Tato skutečnost má podstatný vliv na rozsah práv a povinností smluvních stran ohledně maintenance implementovaného Software.

I tehdy, je-li předmětem implementace standardní Produkt, prakticky vždy musí být vyvinuto a nastaveno rozhraní k okolním komponentám informačního systému Objednatele. Výsledkem implementace tak prakticky vždy je Softwarový Systém, který kromě Produktu/ů tvoří i další komponenty, kterými mohou být Subsystémy nebo Ostatní Komponenty Systému.

Systém se během implementace do konečné podoby dostává postupně za průběžně probíhajících změn. Logicky tak není možno zajistit, aby v každém okamžiku byla každá funkce Systému, nebo kteréhokoli implementovaného Produktu dostupná a fungující v souladu se Specifikací. Průběh implementace je podřízen cíli úspěšného dokončení implementace, dostupnost a funkčnost Produktu je během implementace upozaděna. S ohledem na to je sice Objednateli umožněno, aby po dobu Implementace mohl odesílat hlášení chyb implementovaných Produktů, LOGIS ale ohledně takových hlášení nenese žádné smluvní povinnosti ohledně zákazníkem případně sjednaných Oprav Chyb s Garantovanými Časy. Tuto skutečnost by měl zákazník při sjednávání maintenance vzít v úvahu.

1.7. Čas účinnosti

Není-li pro den účinnosti smluv či jiných zavazujících ujednání sjednána specifická hodina, má se za to, že se jedná o 00:00:00Z hodin koordinovaného světového času (UTC dle ISO-8601).

1.8. Definice Ostatních Pojmů

1.8.1. Časové Limity

Plnění některých Služeb Maintenance mají být poskytována s ohledem na včasnost. Ta je stanovena Časovými Limity, které stanoví Cílový Termín Dodání těchto Plnění vzhledem k Referenčnímu okamžiku – Počátečnímu Bodu Časového Limitu.

Není-li stanoveno jinak, je Počátečním Bodem měření Časového Limitu okamžik Podání Požadavku.

Časový Limit je doba mezi Počátečním Bodem a Cílovým Termínem Dodání, do které se nepočítá čas, po který bylo měření přerušeno (např. když se má za to, že nejsou splněny podmínky Nároku na Opravu Chyb nebo když se čeká na poskytnutí informací na základě Požadavku na Součinnost).

Kromě toho u Hlášení Chyb, kde se používají Kalendáře Dostupnosti Služeb, závisí kontinuita měření Časových Limitů na pokrytí dne/týdne/roku příslušným Kalendářem (viz Kalendáře v "Časové Limity, Dostupnost Služeb a Kalendáře" na straně 63).

1.8.2. Dodání

Dodáním se rozumí poskytnutí nebo splnění nějakého Plnění.

1.8.3. Koeficient Naléhavosti

KOEFICIENT NALÉHAVOSTI je hodnota přidělená každému stupni Naléhavosti. Užívá se k vyjádření váhy započítávaných položek ve vztahu k Naléhavosti například při Hodnocení Dodržení Závazků pro Opravy Chyb a při stanovení Hodinové nebo Sazby Člověkodní Doplňkových Služeb Maintenance.

Není-li ve Specifikaci Software Maintenance sjednáno odlišně, pak platí následující hodnoty KOEFICIENTU NALÉHAVOSTI: pro Stupeň NALÉHAVOSTI Nízký = 100%, Střední = 140%, Vysoký = 180%, Extrémní = 220%.

1.8.4. Plnění

Plněním je cokoli, co musí být dodáno či splněno za podmínek daných touto Smlouvou.

1.8.5. Poskytující Osoba

Poskytující Osobou je kterákoli osoba, která poskytuje Služby Zákazníkovi jménem LOGISu. Může to být kdokoli z personálu LOGISu nebo jeho dceřiných společností.

1.8.6. Sazba Člověkodní

Doplňkové Služby Maintenance lze kromě sazeb Člověkohodin poskytovat také v sazbách Člověkodní, pokud se na tom strany výslovně dohodly.

Sazba Člověkodní je cena za každý den, ve kterém byl konkrétní pracovník LOGISu k dispozici Zákazníkovi po dobu až 8 hodin, aby plnil Zákazníkům Požadavek či Požadavky. Tato Sazba bude použita pro výpočty ceny

Doplňkových Služeb Maintenance dle této Smlouvy pouze v případech, kdy se Strany při sjednávání podmínek pro cenotvorbu konkrétního případu na použití této Sazby předem dohodly.

Pozn.: Použití Sazby Člověkodní má smysl zejména tam, kde je práce na Plnění spojena s touž Poskytující Osobou a kdy práce může být prováděna více méně kontinuálně a předpokládané množství práce je takové, že použití člověkodní se pro cenotvorbu jeví vhodným.

Užití Sazby Člověkodní může být také sjednáno pro skupinu určitých Doplňkových Služeb Maintenance, které budou poskytovány stejnou Poskytující Osobou.

Pokud nebylo pro daný případ použití Sazby Člověkodní dohodnuto jinak, používá se při výpočtu výše Sazby Člověkodní ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKODNÍ vynásobená KOEFICIENTEM NALÉHAVOSTI dle Naléhavosti daného Požadavku.

Hodiny poskytnuté nad výše uvedený limit 8 hodin, budou-li nějaké, budou účtovány podle Sazby Člověkohodin.

Cena za Plnění Požadavku sjednaného na základě Sazby Člověkodní se tedy stanoví takto:

$$\begin{aligned} & \textbf{Cena za Plnění Požadavku =} \\ & \textbf{poskytnuté množství člověkodní * příslušná Sazba Člověkodní [Smluvní Měna]} \\ & \textbf{+ poskytnuté množství člověkohodin nad denní rámec 8h * příslušná Sazba Člověkohodin [Smluvní} \\ & \textbf{Měna]} \end{aligned}$$

Tato cena nezahrnuje eventuální CESTOVNÍ NÁHRADY A DIETY, jejichž hodnota bude buďto přičtena k Ceně za Plnění Požadavku, nebo které budou účtovány jako samostatná položka faktury.

Není-li ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKODNÍ sjednána ve Specifikaci, avšak v rámci smlouvy jejímž předmětem je implementace Udržovaného Software (smlouva na implementaci) byla sjednána denní výkonová sazba, bude tato denní výkonová sazba použita jako Sazba Člověkodní platná pro tuto Smlouvu o Maintenance. U příslušné položky sazeb doplňkových služeb na Helpdesku bude jako Vstupní dokument uvedeno ID příslušné smlouvy na implementaci, Dnem původní ceny této Sazby Člověkodní je v tomto případě den účinnosti smlouvy na implementaci.

Není-li ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKODNÍ sjednána ve Specifikaci, pak se má za to, že touto základní sazbou je Sazba Člověkodní uvedená na Helpdesku.

1.8.7. Sazba Člověkohodin

Sazba Člověkohodin je cena za jednu započatou člověkohodinu poskytnutou LOGISem Zákazníkovi.

Pokud nebylo pro daný případ dohodnuto jinak, používá se při výpočtu výše Sazby Člověkohodin u Doplňkových Služeb Maintenance dle této Smlouvy ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKOHODIN vynásobená KOEFICIENTEM NALÉHAVOSTI dle Naléhavosti daného Požadavku.

Tato cena nezahrnuje eventuální CESTOVNÍ NÁHRADY A DIETY, jejichž hodnota bude buďto přičtena k Ceně za Plnění Požadavku, nebo které budou účtovány jako samostatná položka faktury.

Není-li ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKOHODIN sjednána ve Specifikaci, avšak v rámci smlouvy jejímž předmětem je implementace Udržovaného Software (smlouva na implementaci) byla sjednána hodinová výkonová sazba, bude tato hodinová výkonová sazba použita jako Sazba Člověkohodin platná pro tuto Smlouvu. U příslušné položky sazeb doplňkových služeb na Helpdesku bude jako Vstupní dokument uvedeno ID příslušné smlouvy na

implementaci, Dnem původní ceny této Sazby Člověkohodin je v tomto případě den účinnosti smlouvy na implementaci.

Není-li ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKOHODIN sjednána ve Specifikaci, pak se má za to, že touto základní sazbou je Sazba Člověkohodin uvedená na Helpdesku.

1.8.8. Základní Sazba Člověkodní

Viz též Sazba Člověkodní.

1.8.9. Základní Sazba Člověkohodin

Viz Sazba Člověkohodin.

1.8.10. Smluvní měna

Smluvní měna je měnou, ve které jsou touto smlouvu sjednány ceny a platby. Smluvní měna může být sjednána ve Specifikaci parametrem SMLUVNÍ MĚNA. Není-li Smluvní měna ve Specifikaci sjednána, je smluvní měnou měna, která je měnou země, která je daňovým domicilem zákazníka.

2. LOGIS Helpdesk

Na podporu poskytování Služeb Maintenance je k dispozici aplikace LOGIS Helpdesk (Helpdesk).

Helpdesk je průběžně vyvíjen v zájmu zlepšování Služeb poskytovaných LOGISem jeho Zákazníkům. Zákazník proto rozumí a akceptuje, že v souvislosti s tím může v čase docházet ke změnám rozsahu funkcí Helpdesku, systému zabezpečení, změnám v důsledku novinek v legislativě a podobně. Takové změny jsou účinné zpřístupněním nového releasu Helpdesku na internetu.

Aktuálně platný popis funkcí Helpdesku (uživatelská příručka), je k dispozici přímo v Helpdesku.

Helpdesk je dostupný sedm dní v týdnu, 24 hodin denně, s výjimkou případů, kdy je z technických důvodů nedostupná buď aplikace Helpdesk či samotné internetové připojení. V takových případech probíhá Komunikace Požadavků dle kapitoly "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37 a jakákoli jiná komunikace cestou sjednanou pro danou oblast.

Zákazník uděluje LOGISu právo, aby zpracovával veškeré informace, které LOGISu poskytl v souvislosti s užíváním Helpdesku či prostřednictvím jakékoli jiné formy komunikace související s prováděním této Smlouvy. LOGIS smí tyto informace použít pouze v souvislosti s plněním této Smlouvy. Všechny takové informace jsou důvěrného charakteru a LOGIS učiní opatření, aby žádná z těchto informací nemohla být zneužita k jiným účelům.

LOGIS Helpdesk pro komunikaci používá tikety. Helpdeskový tiket je záznam o interakcích určitého tématu, který iniciovala některá ze smluvních stran. Tikety lze vytvářet prostřednictvím aplikace LOGIS Helpdesk a v případě nedostupnosti Helpdesku prostřednictvím jiných komunikačních prostředků (viz kapitola "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37). Helpdeskové tikety podávají přehled o aktuálním stavu, zaznamenávají historii komunikace smluvních stran. Po dokončení komunikace daného tématu poskytovatel podpory tiket uzavře. Systém tiketů Helpdesku umožňuje smluvním stranám efektivněji spravovat řešená témata, protože k tiketům mohou oprávnění uživatelé snadno přistupovat a řešit je z jednoho místa. Systém tiketů Helpdesku je také nástrojem pro měření a zlepšování kvality podpory. Aplikace LOGIS Helpdesk používá několik různých druhů tiketů (např. Hlášení chyby, Jiná hlášení, Doplnkové služby maintenance, Obchodní záležitosti, Aktualizace systému – detailní popis je v uživatelské příručce v Helpdesku). Hlavním účelem kategorizace tiketů helpdesku je jejich uspořádání podle povahy, priority a jejich přiřazení nejvhodnějším expertům poskytovatele podpory. Prostřednictvím Helpdesku lze poskytovat zákazníkům rychlejší a kvalitnější služby.

Helpdeskoví uživatelé s patřičným oprávněním mají v helpdesku navíc dostupné např. smluvní dokumenty, faktury, přehled cenotvorby, releasy softwaru, přehled hodnocení dodržení závazků.

2.1. Přístup k Helpdesku

Přístup do aplikace LOGIS Helpdesk poskytne LOGIS Zákazníkovi poté, co Zákazníkovi vznikl Nárok na Služby. Zákazník přistupuje do Helpdesku prostřednictvím Zákazníkem pověřených oprávněných uživatelů. K určení prvních oprávněných uživatelů se použije Specifikace Software Maintenance (sekce PŘÍSTUPOVÉ INFORMACE HELPDESKU), která definuje aktivační účty. Jejich prostřednictvím pak může Zákazník mimo jiné začít vytvářet a spravovat další uživatelské účty pro své oprávněné uživatele.

Je na Zákazníkovi, aby si zajistil bezpečnost svých Helpdeskových účtů dodržováním všeobecně známých zásad pro ochranu uživatelských účtů. Přidělování a ukončování přístupových práv k LOGIS Helpdesku je věcí Zákazníka. Protože nastavení i případná pozdější obnova hesla probíhá prostřednictvím linku, který je zaslán na emailovou

adresu uživatele, je právě emailová adresa parametrem, který Zákazník pro každý helpdeskový účet volí a jehož volbou definuje osobu, která bude s účtem nakládat.

Veškerá rizika spojená s přidělováním a ukončováním přístupových práv k LOGIS Helpdesku leží na Zákazníkovi. LOGIS není povinen prověřovat či rozlišovat příslušnost uživatele Helpdesku.

Veškeré informace, které Zákazník LOGISu poskytuje v souvislosti s užíváním Helpdesku či prostřednictvím jakékoli jiné formy komunikace související s prováděním této Smlouvy jsou považovány za důvěrné. Zákazník a/nebo Reseller tímto uděluje LOGISu právo, aby tyto informace zpracovával a používal v souvislosti s plněním této Smlouvy. LOGIS učiní preventivní opatření proti zneužití těchto informací k jiným účelům.

2.2. Uživatelské účty LOGIS Helpdesku

V LOGIS Helpdesku rozlišujeme tzv. smluvní (aktivační) účty a běžné (ne-aktivační) účty.

2.2.1. Aktivační účty

Aktivační účty jsou smluvně sjednány ve Smluvní Specifikaci v sekci PŘÍSTUPOVÉ INFORMACE HELPDESKU. Aktivační účty v LOGIS Helpdesku zakládá LOGIS, následně si je Zákazník aktivuje za použití aktivačního linku uvedeného ve Smluvní Specifikaci.

Základním aktivačním účtem, který je zřizován vždy, je Master User.

Každý aktivační účet je automaticky vybaven oprávněním Administrovat běžné (ne-aktivační) účty.

Kromě účtu Master User je možno zřídit i aktivační účty vyšší úrovně helpdeskového účtu, zřízení vyšších aktivačních účtů není povinné. Je na Zákazníkovi, jestli se rozhodne definovat kromě Master User také nějaký či nějaké vyšší aktivační účty a využít tak možnost podle svých potřeb řídit přístupy a oprávnění svých uživatelů při práci s Helpdeskem.

Následující tabulka poskytuje přehled o možných aktivačních účtech:

Role aktivačního účtu	Úroveň helpdeskového účtu	Povinnost zřízení role
Contract Owner	30	Ne
Responsible Manager	20	Ne
Master User	10 (základní)	Ano

S těmi konkrétně zřízenými aktivačními účty, jejichž hodnota úrovně je v dané situaci nejvyšší, jsou automaticky spojena veškerá uživatelská práva, se kterými Helpdesk pracuje⁸. Zákazník tímto souhlasí a prohlašuje, že osoba nebo osoby, které disponují takovými aktivačními účty mají plnou moc jednat jménem Zákazníka ve věcech provádění této Smlouvy prostřednictvím Helpdesku.

Aktivační účty nelze deaktivovat, ale lze sjednat změnu parametrů aktivačních účtů. Měnit parametry aktivačních účtů umožňuje LOGIS Helpdesk jen pro výjimečné situace za účelem opravy nepoužitelných, chybně sjednaných parametrů (např. překlep). Kdokoli ze strany Zákazníka může iniciovat proces změny v obsazení nějaké role.

Změnu parametrů aktivačních účtů může smluvní strana navrhnout prostřednictvím Helpdesku. Změna parametrů nabude účinnosti v den přijetí návrhu změny druhou smluvní stranou.

Zákazník může na Helpdesku navrhnout nebo přijmout odlišný den nabytí účinnosti změny. Změna nabude účinnosti, pokud ji přijme druhá smluvní strana, buď v navržený den účinnosti nebo v den přijetí, podle toho, který z těchto dnů nastane později.

Dnem nabytí účinnosti změny parametrů aktivačních účtů je ukončena platnost dosavadních parametrů aktivačních účtů.

2.2.2. Běžné (ne-aktivační) účty

Zákazník může samostatně administrovat ne-aktivační účty. Administrace zahrnuje:

- Založení nového účtu
- Editace účtu
- Deaktivace účtu
- Přidělování a ukončování uživatelských práv k LOGIS Helpdesku.

Ne-aktivační účty mají nejnižší hodnotu Úrovně helpdeskového účtu (= 0). Uživatel neaktivačního účtu je automaticky vybaven oprávněním Hlásit Chyby. Toto oprávnění mu ale může být odebráno uživatelem, který je k tomu oprávněn.

2.3. Uživatelská práva

S rozvojem LOGIS Helpdesku (LHD) se rozšiřuje rozsah jeho dostupných funkcionalit. Využití kterékoli funkce může být podmíněno příslušným uživatelským právem.

⁸ Když si např. Zákazník sjedná jen jediný aktivační účet, a to s rolí Master User, pak (protože se jedná o účet, jehož hodnota úrovně helpdeskového účtu je v dané situaci nejvyšší) uživatel přihlášený s touto rolí aktivačního účtu disponuje veškerými uživatelskými právy Helpdesku a má plnou moc jednat jménem Zákazníka ve věcech provádění této Smlouvy. Když si např. Zákazník sjedná dva aktivační účty, z toho jeden s rolí Contract Owner a jeden s rolí Master User, pak uživatel přihlášený s rolí aktivačního účtu Contract Owner disponuje veškerými uživatelskými právy Helpdesku a má plnou moc jednat jménem Zákazníka ve věcech provádění této Smlouvy (protože se jedná o účet, jehož hodnota úrovně helpdeskového účtu je v dané situaci nejvyšší) a uživatel s rolí aktivačního účtu Master User má v Helpdesku právo administrace uživatelských účtů (další práva může nabýt, pouze pokud mu je oprávněný uživatel deleguje).

2.3.1. Delegování uživatelských práv

Helpdeskový uživatel může jinému helpdeskovému uživateli delegovat práva, kterými sám disponuje.

Delegovat práva je možno dvojím způsobem:

- delegování s tím, že delegující bude i nadále toto právo aktivně užívat
- delegování s tím, že delegující výkon tohoto svého práva přerušuje¹¹. Takové právo však delegujícímu i nadále náleží, a kdykoli může obnovit jeho aktivní užívání. A pokud by někdo takto delegované právo odebral, a takovým právem by nikdo jiný aktivně nedisponoval, bude přerušení výkonu práva ukončeno.

Pokud aktuální release Helpdesku ještě neumožňuje delegovat některá nově uváděná uživatelská práva, může uživatel disponující příslušným uživatelským právem využít alternativní cesty, a to tak, že přihlášen do Helpdesku pod svým uživatelským účtem zašle LOGISu žádost (tiketem „Jiná hlášení“) o přidělení práv konkrétnímu uživateli, přičemž v žádosti uvede jméno a login daného uživatele.

2.3.2. Odebrání uživatelských práv

S těmi účty, jejichž hodnota úrovně helpdeskového účtu je vyšší, je spojeno i právo jinému helpdeskovému uživateli s nižší hodnotou úrovně helpdeskového účtu odebrat jakékoli právo, kterým sám odebírající disponuje.

2.3.3. Automatický přechod práv

Během provádění Smlouvy se může stát, že nějaký uživatel Helpdesku z nějakého důvodu přestane aktivně zastávat svoji roli (pověření jinými úkoly, nemoc, dlouhodobá nepřítomnost, odchod z podniku Zákazníka, ...). V takových situacích má Zákazník možnost využít standardních možností Helpdesku a příslušná práva a oprávnění převést na jiného uživatele a vzniklou situaci tak samostatně ošetřit podle svých potřeb.

Může se ale stát, že takové ošetření Zákazník zapomene provést. V takovém případě by mohlo hrozit, že by některá práva neměla žádného nositele. Pro takový případ je sjednáno dále popsání řešení.

Dojde-li k situaci, že se LOGIS dozví nebo dojde k závěru, že uživatel Helpdesku, jehož účet je aktivační, přestal aktivně svoji roli zastávat, aniž by Zákazník převedl příslušná práva a oprávnění na jiného uživatele, pak pokud stejnými právy a oprávněními nedisponuje žádný jiný aktivní uživatel Helpdesku:

- budou práva a oprávnění takového uživatele automaticky převedena na prvního aktivního uživatele s nejvyšší hodnotou úrovně helpdeskového účtu.
- o této události LOGIS elektronicky informuje uživatele Master User a také toho uživatele, na kterého byla práva a oprávnění převedena (nejde-li o stejného uživatele).

11 Delegující tým dává najevo, že si nepřeje být účastníkem komunikací, které s výkonem tohoto práva souvisejí.

2.4. Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků

Některé ze sjednaných Služeb jsou poskytovány pouze na základě **Požadavku**. Nutnou podmínkou pro vznik Nároku zákazníka na takové služby je Zákazníkem podaný Požadavek (viz "Komunikace Požadavku, který byl již Podán" na straně 37).

Dostupnost konkrétních Služeb může být závislá na tom, co má Zákazník sjednáno ve smluvní Specifikaci. Zákazníkovi, který má Nárok na Maintenance bude však vždy umožněna minimálně Komunikace Požadavku na Opravu Chyb.

Požadavky, u kterých to Helpdesk umožňuje, jsou podávány přes Helpdesk prostřednictvím Tiketů. Komunikace Požadavků, které nejsou Helpdeskem podporovány, probíhá dle kapitoly "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37.

Pokud však Helpdesk Komunikaci jakéhokoli Požadavku podporuje a aplikace Helpdesk je dostupná, musí Zákazník pro Komunikaci Požadavku použít právě Helpdesk.

Na Podání Požadavku často navazuje další komunikace mezi LOGISEM a Zákazníkem (zjišťování doplňujících informací, Požadavky na Součinnost, různá oznámení nebo samotné Dodání příslušných Služeb).

Komunikaci týkající se konkrétního Požadavku, počínaje jeho Podáním, zde nazýváme **Komunikací Požadavku**. Platí pro ni pravidla uvedená v této kapitole (a jejích podkapitolách), která slouží k zajištění jasné komunikace a dohledatelnosti důležitých informací a událostí ovlivňujících životní cyklus každého Požadavku.

Jazyk užívaný Stranami ke Komunikaci Požadavků je označován jako JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ (viz "Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků" na straně 39) a je specifikován ve Smluvní Specifikaci.

Jazyk GUI aplikace Helpdesk může být specifikován ve Smluvní Specifikaci jako JAZYK HELPDESKU. Není-li JAZYK HELPDESKU ve Specifikaci upřesněn, pak platí, že:

- Je-li daňový domicil zákazníka Česko nebo Slovensko, bude JAZYK HELPDESKU nastaven na češtinu
- Je-li daňový domicil zákazníka Japonsko, bude JAZYK HELPDESKU nastaven na japonštinu
- Je-li daňový domicil zákazníka jiný, než je uvedeno výše, bude JAZYK HELPDESKU nastaven na angličtinu.

Samotnému přístupu k Helpdesku se věnuje kapitola "Přístup k Helpdesku" na straně 32.

2.4.1. Podání Požadavku

U Služeb, které jsou poskytovány na základě Požadavku, je Podání Požadavku (Podání) důležitým milníkem, a to zvláště v případě Požadavků s Garantovanými Časy. Jakýkoli Požadavek je považován za Podaný pouze tehdy, pokud bylo jeho Podání provedeno správně a úplně.

Všechny Požadavky na Služby a související zprávy musí být jasně identifikovány pomocí ID Specifikace této Smlouvy a druhu Služeb, které jsou předmětem daného Požadavku. Např. pro poskytnutí služby Opravy Chyb v případě Maintenance je potřeba podat Požadavek „Hlášení Chyby“.

V případě Komunikace Požadavku prostřednictvím Helpdesku je výše uvedená identifikace zajištěna automaticky. (Jiné způsoby Komunikace Požadavku než prostřednictvím Helpdesku jsou popsány v kapitole "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37).

Při Podání Požadavku by měl Zákazník v Podání uvést všechny **Náležitosti** daného typu **Požadavku**. Pokud tak neučiní, může o chybějící Náležitosti LOGIS požádat Podáním Požadavku na Součinnost, což u Požadavku s Garantovanými Časy způsobí přerušení odečtu Časových Limitů do té doby, než bude potřebná Součinnost poskytnuta.

Náležitosti jsou pro jednotlivé druhy Požadavků Popsány v samostatném pdf dokumentu Náležitosti Podání Požadavku, který je k dispozici na Helpdesku.

V případě Komunikace Požadavků e-mailem nebo datovou schránkou (viz "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37) musejí být některá Podání Požadavku Zákazníkem doprovodena telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY LOGISu, neboli Nouzovým Telefonátem (viz "Nouzové Telefonáty" na straně 38).

2.4.2. Komunikace Požadavku, který byl již Podán

Veškerá Komunikace Požadavku, která následuje jeho Podání, musí být s daným Požadavkem jasně identifikovatelná.

V případě Komunikace Požadavku prostřednictvím Helpdesku je výše uvedená identifikace zajištěna automaticky. (Jiné způsoby Komunikace Požadavku než prostřednictvím Helpdesku jsou popsány v kapitole "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37).

V případě Komunikace Požadavku e-mailem nebo datovou schránkou (viz "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37) musejí být některé zprávy od Zákazníka související s Podanými Požadavky doprovodeny telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY LOGISu, neboli Nouzovým Telefonátem (viz "Nouzové Telefonáty" na straně 38).

2.4.3. Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku

V případě, že Helpdesk nepodporuje Komunikaci některých druhů Požadavků nebo pokud je aplikace Helpdesk z technických důvodů nedostupná (například pro výpadky Internetu), mluvíme o Nedostupnosti Helpdesku.

- **Pokud je při Nedostupnosti Helpdesku možné používat e-mail**, musí Zákazník pro Komunikaci Požadavku použít právě e-mail. Komunikace Požadavků pak probíhá tak dlouho, pokud nebude možná Komunikace Požadavků přes Helpdesk a pokud bude možná komunikace přes e-mail, případně pokud nebude Stranami dohodnut jiný způsob Komunikace Požadavků.
 - Komunikace Požadavků přes e-mail probíhá za použití **ADRESY PODPORY LOGISu**
- **Pokud není při Nedostupnosti Helpdesku možné používat e-mail**, je možno využít dále popsané způsoby Komunikace Požadavků. Komunikace Požadavků těmito způsoby pak probíhá tak dlouho, pokud nebude možná Komunikace Požadavků přes Helpdesk nebo e-mail, případně pokud nebude Stranami dohodnut jiný způsob Komunikace Požadavků.

- Komunikace Požadavků za použití **DATOVÉ SCHRÁNKY**: V tomto případě je kromě jiného nutná identifikace odesílatele.
- telefon za použití **NOUZOVÉHO ČÍSLA PODPORY LOGISu**: V tomto případě je také kromě jiného nutná identifikace Zákazníka a volajícího. Musí být počítáno s rizikem neúplného předání informace nebo nedorozumění. Je tedy potřeba snažit se při těchto telefonátech o maximální srozumitelnost.

Při Komunikaci Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku by měl Zákazník poskytnout Náležitosti daného typu Požadavku, a to nejen u nově Podávaných Požadavků, ale také v případě začátku takové Komunikace u Požadavků, které byly Podány prostřednictvím jiného způsobu komunikace před tím, než došlo k jeho Nedostupnosti. Pokud tak neučiní, může o ně LOGIS požádat podáním Požadavku na Součinnost, což u Požadavku s Garantovanými Časy způsobí přerušeni odečtu Časových Limitů do té doby, než bude potřebná Součinnost poskytnuta.

Z preventivních důvodů se doporučuje, aby si Zákazník pro případ nedostupnosti Helpdesku stáhl dokument Náležitosti Podání Požadavku. O případné aktualizaci dokumentu Náležitosti Podání Požadavku LOGIS informuje Zákazníka.

Pro Komunikaci již Podaného Požadavku může LOGIS v případě Nedostupnosti Helpdesku přidělit Požadavku dočasné ID, které bude užíváno k identifikaci veškerých zpráv souvisejících s příslušným Požadavkem, pokud není známo jiné ID, např. původní ID požadavku Podaného prostřednictvím Helpdesku. V případě pozdějšího přechodu na Komunikaci Požadavku prostřednictvím Helpdesku může být toto ID změněno při zachování dohledatelnosti předchozí Komunikace Požadavku.

Pro identifikaci zpráv souvisejících s konkrétním Podaným Požadavkem je tedy používáno ID Požadavku (existuje-li nějaké nebo je-li známo) a to v předmětu emailů na ADRESU PODPORY LOGISu nebo v těle zpráv odesílaných datovou schránkou. Při použití NOUZOVÉHO ČÍSLA PODPORY LOGISu je třeba jej zřetelně uvést. Pokud takové ID Požadavku neexistuje nebo není známo, je třeba jasnou identifikaci zpráv s Požadavkem zajistit jiným způsobem (např. dodržením souvislých vláken v emailu apod.).

V případě Komunikace Požadavků e-mailem nebo datovou schránkou při Nedostupnosti Helpdesku platí kapitola "Nouzové Telefonáty" na straně 38.

U Služeb Maintenance s Časovými Limity nejsou Zpoždění způsobená nedostupností internetového či e-mailového spojení kterékoli ze Stran považována za Zpoždění v poskytnutí Dodání dle této Smlouvy.

2.4.4. Nouzové Telefonáty

V případě Nedostupnosti Helpdesku ("Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37) musejí být některé zprávy od Zákazníka související s Požadavkem poslané e-mailem nebo datovou schránkou doprovozeny telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY LOGISu, neboli Nouzovým Telefonátem.

Jde o zprávy související se Službami s Garantovanými Časy, kde je stupni Naléhavosti přiřazen Urgentní Kalendář (většinou jde o Vysokou a Extrémní Naléhavost).

Toto se týká jakýchkoli zpráv od Zákazníka v průběhu Komunikace Požadavku, které ovlivňují odečty Časových Limitů (Podání Požadavku, poskytnutí LOGISem vyžádané Součinnosti, oznámení o zjištění změny v Odpovědnosti a platí tak dlouho, pokud není jasně stanoveno, že to není pro konkrétní zprávu či Požadavek nadále potřebné.

Při Nouzovém Telefonátu je kromě jiného nutná identifikace Zákazníka a volajícího. Dále je potřeba jasně identifikovat Požadavek a Zprávu (doba a způsob zaslání, předmět zprávy), ke které se Nouzový Telefonát vztahuje.

2.4.5. Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků

Jazyk používaný Stranami pro komunikaci u Požadavků na Služby je označován za JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ a je specifikován ve Smluvní Specifikaci.

Za Standardní JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ se považuje angličtina a čeština.

V rámci sjednávání volitelných Služeb může být dohodnut jako JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ také Specifický JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ. LOGIS však nezaručuje předem, že bude schopen jako Specifický JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ zakotvit jakýkoli jazyk, rovněž se nezaručuje, jaký dopad na cenu může sjednání Specifického jazyka mít.

3. Smlouva a Specifikace Software Maintenance

3.1. Obecná smluvní ustanovení

3.1.1. Specifikace Software Maintenance

Specifikací Software Maintenance Strany sjednávají, které služby, za jakých konkrétních podmínek a pro který Udržovaný Software budou v rámci Maintenance Zákazníkovi poskytovány.

Specifikací je smluvní dokument Specifikace Software Maintenance, který jednoznačně odkazuje na tyto Všeobecné podmínky odkazem na jejich umístění na URL adrese a identifikuje Smlouvu o Software Maintenance jejím ID.

3.1.2. Smlouvy o Software Maintenance

Pokud v konkrétním případě není smluvně ujednáno jinak, pak Specifikace spolu s těmito Všeobecnými podmínkami jsou smluvními dokumenty, které společně spolu s případnými dalšími takovými Specifikacemi odkazujícími na stejné ID Smlouvy tvoří Smlouvu, jíž jsou tyto Všeobecné Podmínky a Specifikace nedílnou součástí.

Jak vyplývá z předchozího odstavce, Smlouva může obsahovat i více než jednu Specifikaci. Účinnost závazků Stran ohledně poskytování Maintenance podle konkrétní Specifikace nastává dnem platnosti Specifikace.

Dokumenty, které se stávají nedílnou součástí Smlouvy mohou obsahovat odkaz či odkazy na další dokumenty (včetně odkazů na dokumenty uvedené prostřednictvím URL). Všechny odkazované dokumenty se automaticky včleňují do Smlouvy a stávají se její nedílnou součástí. Na jakýkoli odkázaný dokument se pohlíží tak, jako by byl součástí toho dokumentu, který obsahuje příslušný odkaz.

Odchylná ujednání sjednaná ve Specifikaci, případně v nějakém nadřazeném smluvním dokumentu byl-li nějaký sjednán, mají přednost před ujednáními těchto Všeobecných Podmínek.

3.1.2.1. Doručování Písemností

Doručování Písemností (faktur, oznámení a písemností obsahujících hmotněprávní jednání) se mezi Stranami uskutečňuje buď při osobním jednání, nebo prostřednictvím držitele poštovní licence (dále jen pošta). Písemnost je doručena, jakmile ji příslušná Strana (Příjemce) převezme.

Veškeré písemnosti zasílané Příjemci poštou se považují za jemu doručené také v případě, kdy se příslušné Straně (Odesílateli) vrátí jako nedoručitelné, pokud byly zaslány na adresu sídla společnosti Příjemce uvedenou v záhlaví této Smlouvy, nebo na jinou adresu, kterou Příjemce písemně sdělil Odesílateli po podpisu této Smlouvy.

Právní účinky nastávají i tehdy, jestliže Příjemce svým jednáním (zejména odmítnutím převzetí písemnosti, nebo neoznámením jeho nové adresy) nebo opomenutím (zejména nevyzvednutím uložené písemnosti) doručení písemnosti zmaří. Dnem doručení je v takovém případě:

- den prvního neúspěšného pokusu pošty o doručení písemnosti Příjemci,
- den oznámení pošty Odesílateli o tom, že Příjemce na adrese nebyl zjištěn,
- den odmítnutí převzetí písemnosti ze strany Příjemce nebo
- poslední den úložní lhůty písemnosti.

Je-li daňový domicil obou smluvních stran Česká republika, pak pro doručování faktur a písemností obsahujících hmotněprávní jednání může být použita i datová schránka příslušné smluvní strany. Doručování do datové schránky se řídí zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (znám také jako „zákon o elektronických úkonech“).

3.1.2.2. Součinnost

Povaha sjednaných plnění vyžaduje určitou míru součinnosti ze strany Zákazníka. Bez této součinnosti Poskytovatel nemá možnost řádně plnit. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli za účelem řádného plnění součinnost tak, že bude respektovat ujednání dle Všeobecných Podmínek a Specifikace Maintenance.

3.1.2.3. Oddělitelnost

Pokud se některá část této Smlouvy stane nevymahatelnou, zbytek zůstává v plné platnosti a účinnosti.

3.1.2.4. Převody a Postoupení Smlouvy

Zákazník nesmí tuto Smlouvu postoupit celou ani zčásti bez písemného souhlasu společnosti LOGIS.

3.1.2.5. Vzdání se práva

Nevymáhání jakéhokoli ustanovení této Smlouvy nebude představovat zřeknutí se práv, nebo zánik práv.

3.1.2.6. Žádná agentura

Tato Smlouva nevytváří agenturu, partnerství nebo společný podnik.

3.1.2.7. Žádní příjemci třetích stran

Tato Smlouva nemá žádné oprávněné třetí strany.

3.1.2.8. Svobodné nakládání LOGISu vlastním softwarem

Kromě zákonných omezení a závazků přijatých touto Smlouvou není LOGIS vůči Zákazníkovi nijak omezen ve svém rozhodování, jak naložit s jakýmkoli svým vlastním softwarem.

3.1.2.9. Rozhodné právo (Jurisdikce)

Tato Smlouva je řízena a konstruována podle českých zákonů a Strany zde zastoupené se podrobují jurisdikci českých soudů, aby vyřešily jakékoli rozpory, které mohou nastat ve spojení s touto Smlouvou. Není-li touto Smlouvou stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran příslušnými ustanoveními zákona číslo 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění. V případech vztahujících se k udělení oprávnění k výkonu práva užití Softwaru, resp. k užití jiných plnění LOGIS splňujících znaky autorského díla, se použije režim zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon). Jakýkoli právní

postup nebo soudní spor vedený v souvislosti s touto Smlouvou bude zahájen a veden u příslušného soudu ČR s tím, že strany v této souvislosti ve smyslu § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory místní příslušnost Okresního soudu v Ostravě.

3.1.2.10. Odpovědnost Stran

Každá smluvní Strana odpovídá podle zákona za škody způsobené druhé Straně porušením závazku dle této Smlouvy nebo jiných zákonných povinností.

Zaplacením úroku z prodlení a/nebo smluvní pokuty nezaniká právo oprávněné Strany na náhradu škody, jejíž příčina leží v důvodu, pro který došlo k uplatnění smluvní pokuty či úroku z prodlení.

Omezení odpovědnosti

Celková odpovědnost každé Strany za všechny nároky podle této Smlouvy je omezena na přímé škody až do výše částky zaplacené podle této Smlouvy za Základní Služby Maintenance během 12 měsíců před tím, než došlo k žalobě.

Vyloučení odpovědnosti

Žádná ze Stran nebude odpovědná za ztrátu příjmů nebo nepřímé, zvláštní, náhodné, následné, represivní nebo exemplární škody nebo škody za ušlý zisk, výnosy, přerušení podnikání nebo ztrátu obchodních informací, pokud se vědělo, že jsou možné nebo rozumně předvídatelné.

Výjimky z omezení

Omezení odpovědnosti uvedené výše v této kapitole platí v maximálním rozsahu povoleném příslušnými zákony, ale nevztahují se na porušení práv duševního vlastnictví druhé Strany.

3.1.2.11. Úplná smlouva

Tato Smlouva obsahuje kompletní smlouvu mezi jejími účastníky s ohledem na předmět této Smlouvy a nahrazuje tak všechny dřívější diskuse, prohlášení, dohody a smlouvy ať již ústní nebo písemné mezi Stranami ohledně předmětu této Smlouvy.

3.1.2.12. Právní vady

Ukáže-li se kterékoli ujednání této Smlouvy jako právně vadné, ostatní ujednání této Smlouvy zůstávají i nadále v platnosti. Strany se pokusí provést náhradu právně vadného ujednání takovým právně platným ujednáním, které bude jak slovně, tak i smyslem maximálně blízké vadnému ujednání.

3.2. Udržovaný Software

Software, který je podle této Smlouvy a její Specifikace předmětem služeb Maintenance je označován jako Udržovaný Software. Udržovaný Software tvoří jedna nebo více Udržovaných Položek.

Pro účely této Smlouvy se Udržovanými Položkami mohou stát:

- Produkty
- Systémy

V následujících kapitolách je vysvětleno, jak se software stane Udržovaným Softwarem.

3.3. Rozsah Maintenance a změny Rozsahu Maintenance v Čase

Tato kapitola podává základní informace k tomu, jak a skrze jaké dokumenty se Softwarová Položka stává Udržovanou a co určuje rozsah jejího Maintenance. Tyto informace jsou zásadní pro správné porozumění kapitolám "Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků" na straně 36, "Nárok na Maintenance Softwarových Položek" na straně 80 a "Ceny a Platby" na straně 82.

3.3.1. Rozsah (sjednaného) Maintenance

Rozsahem sjednaného Maintenance se rozumí:

- pro jaké období a
- pro který Software se sjednávají
- které Služby Maintenance a s jakými parametry těchto Služeb a
- za jakou cenu či ceny a platebních podmínek

je Maintenance sjednáno.

Rozsah Maintenance určuje příslušná Specifikace Software Maintenance a/nebo aktuálně účinné Vstupní Dokumenty.

3.3.2. Vstupní Dokumenty

Software se stává Udržovaným Softwarem prostřednictvím Vstupních Dokumentů.

Každý Vstupní Dokument je buďto smlouvou nebo písemným ujednáním mezi LOGISEM a Zákazníkem, nebo je nedílnou součástí takové smlouvy, přičemž taková součást je jednoznačně určena. Smlouva nebo písemné ujednání se stává Vstupním Dokumentem určité Specifikace Software Maintenance, pokud:

- ve Vstupním Dokumentu je uvedeno, že jde o Vstupní Dokument příslušné Specifikace Software Maintenance, a tato Specifikace Software Maintenance je jednoznačně identifikována,

nebo

- ve Specifikaci Software Maintenance je jako Vstupní Dokument označen jednoznačně identifikovaný smluvní dokument.

Smlouvy, které buďto jsou Smluvním Dokumentem jako celek, nebo u kterých je Smluvním Dokumentem nějaká jejich nedílná součást, označujeme jako Vstupní Smlouvy.

V důsledku změn Vstupních Smluv může docházet ke změnám rozsahu Maintenance Udržovaného Softwaru.

Typickými **Vstupními Dokumenty** jsou:

- **Softwarové Licenční Smlouvy**
- **Softwarové Licenční Specifikace**

- **Smlouvy o Systému**

Pokud je Vstupním Dokumentem určité Specifikace Software Maintenance nějaká Softwarová Licenční Smlouva, pak se automaticky veškeré jí příslušné Softwarové Licenční Specifikace spolupodílejí na specifikaci Udržovaného Softwaru dle příslušné Specifikace Software Maintenance, a to tak, že veškeré Produkty, pro které má Zákazník aktuálně platné užívací právo dle takové Softwarové Licenční Smlouvy, patří mezi Udržovaný Software, a pro jeho maintenance platí podmínky dle příslušné Specifikace Software Maintenance a této Smlouvy včetně těchto Všeobecných Podmínek.

Pokud je Vstupním Dokumentem Softwarová Licenční Specifikace, pak veškeré Produkty, pro které má Zákazník aktuálně platné užívací právo dle dané Softwarové Licenční Specifikace, patří mezi Udržovaný Software.

Pozn.: Pokud je tedy Vstupním Dokumentem Softwarová Licenční Specifikace, neznamená to, že by se na specifikaci Udržovaného Software dle příslušné Specifikace Software Maintenance automaticky spolupodílely i případné další Softwarové Licenční Specifikace příslušné téže Softwarové Licenční Smlouvě.

Typickými Smlouvami o Systému jsou Implementační Smlouvy a Dohody o Provedení Verze Customizace. Pokud je v rámci Implementační smlouvy sjednáno provedení jedné nebo více Customizací, pak příslušné ujednání o Implementačních Customizacích je pro účely této Smlouvy Dohodou o Provedení Verze Customizace.

3.3.3. Udržované Položky

Udržovaná Položka je entita účelově definovaná pro účely Maintenance dle této Smlouvy.

Každé Udržované Položce přísluší následující entita informací:

1. Software Udržované Položky
2. Rozsah užívacích práv Udržované Položky
3. Cenová informace Udržované Položky pro účely Maintenance
4. Den Původní Ceny Udržované Položky

Všechny tyto informace jsou obsaženy ve Vstupním Dokumentu, nebo z něj vyplývají.

3.3.3.1. Software Udržované Položky

Pro každou Udržovanou Položku musí být jasně specifikován nejméně jeden Udržované Položce příslušný Software, pro který Udržovaná Položka zakládá nebo mění rozsah Maintenance.

Pozn.: Témuž (udržovanému) Softwaru může příslušet více Udržovaných Položek, jinými slovy – konkrétní Software může být Souvisejícím Softwarem jedné nebo více Udržovaných Položek (viz též Příklad dále v textu).

Pozn.: Tak jako hovoříme o Souvisejícím Softwaru Udržovaných Položek, můžeme mluvit i o Souvisejících Udržovaných Položkách určitého Softwaru.

Vstupní Dokument, který obsahuje alespoň jednu Udržovanou Položku Související s určitým Softwarem, může být také nazýván Vstupním Dokumentem onoho Softwaru. Obdobně Vstupní Smlouva, která obsahuje alespoň jednu Udržovanou Položku Související s určitým Softwarem, může být také nazývána Vstupní Smlouvou onoho Softwaru.

3.3.3.2. Rozsah uživatelských práv Udržované Položky

Pro každý Software Udržované Položky je zpravidla sjednán rozsah uživatelských práv. Software Udržované Položky a příslušný rozsah uživatelských práv tvoří jedinečnou entitu určující CO má být předmětem maintenance.

3.3.3.3. Cenová informace Udržované Položky pro účely Maintenance

Cenová informace Udržované Položky pro účely Maintenance (dále též jen Cenová informace Udržované Položky) se použije v cenotvorbě Maintenance.

Cenová informace Udržované Položky je:

- a. buďto konkrétní cena v podobě konkrétní hodnoty sjednané smlouvou, za kterou bude poskytováno její Maintenance (např. Roční Cena Maintenance, Cena Maintenance za konkrétní Období Maintenance, ...),
- b. nebo tzv. Základní Cena Udržované Položky (dále též jen Základní Cena), tedy cena, která bude použita při výpočtu ceny maintenance (viz "Roční Cena Maintenance Udržované Položky" na straně 82). Ohledně Základní Ceny platí, že:
 - Základní Cenou je každá cenová položka Vstupního Dokumentu, která je výslovně označena jako Základní Cena.
 - Je-li Vstupním Dokumentem Softwarová Licenční Specifikace, pak cena licence softwaru uvedená v Softwarové Licenční Specifikaci je automaticky považována za Základní Cenu. Základní Cena takové Udržované Položky může být výslovně smluvně sjednána v jiné výši, než je cena licence software uvedená v Softwarové Licenční Specifikaci – takto stanovená Základní Cena má přednost před určením Základní Ceny dle předchozí věty.
 - Je-li Vstupním Dokumentem Dohoda o Provedení Verze Customizace, pak příslušná Cena za Provedení Verze Customizace je automaticky považována za Základní Cenu. Základní Cena takové Udržované Položky může být výslovně smluvně sjednána v jiné výši, než jak to určuje předchozí věta – takto stanovená Základní Cena má přednost před určením Základní Ceny dle předchozí věty.

3.3.3.4. Den Původní Ceny Udržované Položky

Každá Udržovaná Položka má svůj Den Původní Ceny.

Den Původní Ceny může být dohodnut ve Vstupním Dokumentu Udržované Položky nebo v rámci této Smlouvy výslovně pro tuto Udržovanou Položku jako jakýkoli Den, na kterém se Strany dohodly jako na Dni Původní Ceny Udržované Položky.

Pokud takový Den není stanoven, pak v případě, že jde o licenci, je za Den Původní Ceny Udržované Položky považován příslušný Den Účinnosti Licence.

Pokud Den Původní Ceny Udržované Položky nevyplývá z předchozích odstavců, pak je za Den Původní Ceny Udržované Položky považován Den, kterým dohoda o příslušné Ceně nabyla Účinnosti. Není-li Den Účinnosti Vstupního Dokumentu Udržované Položky výslovně sjednán či znám, je za Den Původní Ceny Udržované Položky považován den, kdy smluvní strany daly najevo svůj souhlas s příslušnou cenou (např. den přijetí nabídky).

Pokud ani výše uvedené pravidlo neumožnilo stanovit Den Původní Ceny Udržované Položky, pak je za Den Původní Ceny Udržované Položky považován první den, kdy byla udržovaná položka zpřístupněna Zákazníkovi

(den kdy LOGIS zákazníkovi nějakou cestou příslušnou komponentu odeslal, nebo den, kdy LOGIS Zákazníkovi poskytl údaje potřebné pro stažení komponenty).

Příklad:

Dne 1.8.2012 Zákazník a Poskytovatel uzavřeli Smlouvu o Software Maintenance S2012059 a současně také její první Specifikaci Software Maintenance S2012060 jako dodatek této Smlouvy o Software Maintenance.

Ve stejný den (s účinností 1.8.2012) na základě Softwarové Licenční Smlouvy S2012061 a související Softwarové Licenční Specifikace S2012062 (viz "Vstupní Dokumenty" na straně 43), zákazník XYZ získal uživatelská práva k Produktu ABC. Cena základní licence byla 500 000 dolarů a Den Účinnosti Licence byl 1.8.2012. V Softwarové Licenční Specifikaci S2012062 bylo stanoveno, že je Smluvním Dokumentem pro Specifikaci Software Maintenance S2012060. Produkt ABC se tím stal Udržovanou Položkou dle Smlouvy o Software Maintenance S2012059 a její Specifikace Software Maintenance S2012060.

Ve stejný den (s účinností 1.8.2012) zákazník s poskytovatelem uzavřel smlouvu (S2012063, Smlouva o Systému) na vývoj a implementaci systému nazvaného Production Planning, založeného na Produktu ABC, s tím, že Systém bude mít vlastnosti sjednané ve Specifikaci Systému, která byla v souvislosti s uzavřením Smlouvy o Systému mezi stranami v písemné formě odsouhlasena a stala se přílohou Smlouvy o Systému. Poskytovatel tak kromě ostatních prací spojených s implementací musel vyvinout a dodat specifické softwarové komponenty, které spolu s Produktem ABC tvoří jeden funkční systém vyhovující Specifikaci Systému. Bylo také sjednáno, že nejen Produkt ABC, ale celý Systém Production Planning¹³ bude předmětem maintenance. Ve Smlouvě o Systému S2012063 bylo stanoveno, že je Smluvním Dokumentem pro Specifikaci Software Maintenance S2012060. Systém Production Planning se tím stal Udržovanou Položkou dle Smlouvy o Software Maintenance S2012059 a Specifikace Software Maintenance S2012060. Smlouva o systému zakotvila dohodu o Základní ceně ve výši USD 60 000.

Později (určitou dobu po uvedení Systému Production Planning do provozu), se zákazník rozhodl využít Systém ve větší míře (např. pro více uživatelů, či více lokalit). Byla proto smluvně rozšířena uživatelská práva k Produktu ABC a to podpisem Softwarové Licenční Specifikace S2015047 (dodatek k S2012061) za cenu 200 000 dolarů se Dnem Účinnosti Licence pro toto rozšíření (viz "Den Původní Ceny Udržované Položky" na straně 45) 30.6.2015.

V Softwarové Licenční Specifikaci S2015047 bylo stanoveno, že je Smluvním Dokumentem pro Specifikaci Software Maintenance S2012060. Cena licence za rozšíření uživatelských práv k Produktu ABC se tak zařadila mezi Základní Ceny určující cenu maintenance dle Smlouvy o Software Maintenance S2012059 a její Specifikace Software Maintenance S2012060.

Tomuto Udržovanému Software tak od 30.6.2015 příslušely následující Udržované Položky, jejichž atributy pak byly základem pro stanovení ceny Základních Služeb Maintenance:

13 Tím, že si zákazník touto cestou zajistil nejen maintenance Produktu ABC, ale celého Systému Production Planning, má zajištěno maintenance v rozsahu všech vlastností Systému Production Planning, které byly popsány ve Specifikaci (tedy i těch, které nejsou vlastnostmi Produktu ABC). V nenáročných plánovacích prostředích takovými funkcemi běžně bývají např. funkce rozhraní, které zajišťují řízenou komunikaci (výměnu dat) s okolními systémy podniku. V náročných plánovacích prostředích ale bývá součástí systému i poměrně rozsáhlý specificky vyvinutý software, který v rámci Systému k vlastnostem Produktu přidává často i mnoho dalších vlastností, které mohou být zásadní z pohledu hodnoty Systému pro zákazníka, vlastností, díky kterým teprve Systém jako celek může přinést podniku zákazníka potřebné efekty, takové, které by pouhou implementací samotného Produktu nemohly být dosaženy.

	Software Udržované Položky	Vstupní Dokument Udržované Položky	Den Původní Ceny Udržované Položky	Cenová Informace Udržované Položky
Udržovaná Položka 1	ABC (Udržovaný Produkt)	S2012062 / S2012061 (SLS / SLA)	1.8.2012 (Den Účinnosti Licence)	USD 500 000 (Cena Licence)
Udržovaná Položka 2	Production Planning (Udržovaný Systém)	S2012063 (Smlouva o systému)	1.8.2012 (Den Účinnosti Smlouvy o Systému)	USD 60 000 (sjednaná Základní cena)
Udržovaná Položka 3	ABC (Udržovaný Produkt)	S2015047 / S2012061 (SLS / SLA)	30.6.2015 (Den Účinnosti Licence)	USD 200 000 (Cena Licence)

Zkratky užívané v tabulce:

- SLA = Softwarová Licenční Smlouva
- SLS = Softwarová Licenční Specifikace

Informace v závorkách mají pouze vysvětlující funkci.

Poznámka: Výše uvedený příklad ukazuje, že se Softwarové Licenční Specifikace (S2012062 a S2015047) staly Vstupními Dokumenty tím, že obsahovaly ustanovení, že jsou Smluvním Dokumentem pro Specifikaci Software Maintenance S2012060. Stejného výsledku mohlo být dosaženo také tím, že by Specifikace Software Maintenance stanovila, že Softwarová Licenční Smlouva S2012061 je Vstupním Dokumentem.

Poznámka: Každá Udržovaná Položka může mít v příslušném Vstupním Dokumentu stanoveny také další parametry související s Udržovanou Položkou a rozsahem příslušného Maintenance (například týkající se Období Maintenance, Cenotvorby Maintenance, ...).

4. Všeobecná Ustanovení Maintenance

Není-li ve Specifikaci uvedeno jinak, pak se Maintenance Udržované Položky sjednává na dobu určitou a to do posledního dne prvního Standardního Období Maintenance. Maintenance Udržované Položky může pokračovat dalším navazujícím obdobím, či obdobími na základě Automatické Obnovy či jiné dohody stran.

4.1. Období Maintenance a jejich Specifikace

Maintenance Udržovaných Položek se sjednává na období označované jako Období Maintenance.

Období Maintenance jsou časové úseky definované svým Prvním a Posledním Dnem a definují období, ve kterém se Udržovaná Položka podílí na rozsahu Maintenance a na Základní Ceně Maintenance.

Souhrn veškerých smluvních dohod, které se týkají Udržované Položky a trváním jejího Období Maintenance, je zde nazýván **Specifikací Období Maintenance**. Tato Specifikace Období Maintenance obsahuje obecná pravidla zakotvená v této Smlouvě a jakákoli další konkrétní ujednání související s Obdobími Maintenance Udržované Položky.

Tato Smlouva stanoví několik obecných principů Specifikace Období Maintenance, které jsou popsány v následujících podkapitolách. Tyto budou použity vždy, když nebude pro daný případ smluvně sjednáno jinak. Jejich účelem je mimo jiné sjednotit První a Poslední Dny Období Maintenance všech Udržovaných Položek nově vstupujících do Maintenance co nejdříve na stejné dny, jinými slovy udržovat všechny Udržované Položky pod Standardním Obdobím Maintenance (viz "Standardní Období Maintenance" na straně 49). Toto sjednocení je významné zejména pro možnost poskytování Služeb Maintenance pro Systémy.

Software se podle této Specifikace stává Udržovaným, jakmile začne Období Maintenance alespoň jedné Udržované Položky (viz "Udržované Položky" na straně 44). Pokud bylo ukončeno Maintenance tak, že maintenance již nepokračuje pro žádnou Udržovanou Položku, pak software podle této Specifikace přestal být Udržovaným.

4.1.1. Počáteční Období Maintenance

Pro jakoukoliv Udržovanou Položku může být v jejím Vstupním Dokumentu dohodnuto **Počáteční Období Maintenance**. Jeho Cena, délka či obojí mohou být dohodnuty speciálně pro daný případ.

Není-li Cena za Základní Služby Maintenance během Počátečního Období Maintenance specifikována ve Vstupním Dokumentu, bude tato Cena určena dle kapitoly "Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance" na straně 82 této Smlouvy. **Je-li** Cena za Základní Služby Maintenance během Počátečního Období Maintenance specifikována ve Vstupním Dokumentu, použije se takto stanovená Cena.

Není-li délka Počátečního Období Maintenance specifikována ve Vstupním Dokumentu

- začne Počáteční Období Maintenance dle příslušného Vstupního Dokumentu a jeho Poslední Den bude totožný s nejbližším dalším Posledním Dnem Standardního Období Maintenance

Není-li ve Vstupním Dokumentu dohodnuto žádné Počáteční Období Maintenance, Maintenance začne v Den určený ve Vstupním Dokumentu a

- je-li První Den Období Maintenance jiný než První Den Standardního Období Maintenance (viz "Standardní Období Maintenance" na straně 49), je takový smluvně stanovený První Den Období Maintenance považován za První Den Přejídného Období (viz "Přejídné Období Maintenance" na straně 49)
- je-li První Den Období Maintenance shodný s Prvním Dnem Standardního Období Maintenance (viz "Standardní Období Maintenance" na straně 49), je takový smluvně stanovený První Den Období Maintenance považován za První Den Standardního Období Maintenance.

Není-li První Den Období Maintenance výslovně stanoven ve Vstupním Dokumentu, je Prvním Dnem Období Maintenance Den Účinnosti Vstupního Dokumentu Udržované Položky.

4.1.2. Standardní Období Maintenance

Standardní Období Maintenance je popsáno v této Smlouvě za účelem podpory sjednocení všech období Maintenance různých Udržovaných Položek.

Standardní Období Maintenance je časové období trvající jeden rok a je definováno těmito dny

- PRVNÍ DEN STANDARDNÍHO OBDOBÍ MAINTENANCE
- POSLEDNÍ DEN STANDARDNÍHO OBDOBÍ MAINTENANCE

a není-li dohodnuto jinak, pak jeho Prvním Dnem je 1. leden a jeho Posledním Dnem je 31. prosinec téhož roku.

Je-li První Den Období Maintenance Udržované Položky shodný s Prvním Dnem Standardního Období Maintenance, je považován za První Den Standardního Období Maintenance, není-li stanoveno jinak (například u Počátečního Období Maintenance).

Pojem „Standardní Období Maintenance“ je tedy v této Smlouvě užíván ve dvou významech:

- Standardní Období Maintenance jako faktické Období Maintenance Udržované Položky, které koresponduje s výše uvedenou definicí
- Standardní Období Maintenance jako pojem užívaný pro identifikaci svého Prvního a Posledního Dne (bez ohledu na jakákoli faktická Období Maintenance Udržovaných Položek)

4.1.3. Přejídné Období Maintenance

Přejídná Období jsou v této Smlouvě stanovena za účelem podpory sjednocení všech období Maintenance Udržovaných Položek.

Pokud Prvním Dnem Období Maintenance Udržované Položky **není** První Den Standardního Období Maintenance, pak nastává Přejídné Období Maintenance, pro které platí, že:

- První Den Období Maintenance Udržované Položky je považován za První Den Přejídného Období, není-li stanoveno jinak (například u Počátečního Období Maintenance).
- Poslední Den Přejídného Období je poslední Den před nejbližším Prvním Dnem Standardního Období Maintenance

4.1.4. Automatické Obnovování Období Maintenance

Jelikož jsou Služby Maintenance sjednávány v drtivé většině případů s předpokladem, že má jít o Služby dlouhodobé, které budou čerpány/poskytovány i řadu let, platí Automatické Obnovování Služeb Maintenance (Automatické Obnovování) není-li dohodnuto jinak.

Proto se pro účely této Smlouvy sjednává Automatické Obnovování Období Maintenance, které zajišťuje, že bude Maintenance Udržovaných Položek a souvisejících Softwarových Položek pokračovat automaticky, tedy bez potřeby sjednávat pro každá nová období Maintenance nové dodatky Smlouvy o Maintenance nebo Vstupních Dokumentů.

Sjednává se, že nedoručila-li jedna smluvní strana druhé smluvní straně nejpozději v „NEJZAZŠÍ DEN VÝPOVĚDI AUTOMATICKÉHO OBNOVENÍ“ Oznámení o Ukončení Maintenance dle příslušné Specifikace Software Maintenance, aktivuje se následujícím dnem po „NEJZAZŠÍM DNI VÝPOVĚDI AUTOMATICKÉHO OBNOVENÍ“ (Den Aktivace Období Maintenance) nové Období Maintenance pro všechny Udržované Položky příslušné dané Specifikaci Software Maintenance, a to tak, že první den takto aktivovaného Období Maintenance je dnem bezprostředně následujícím za posledním dnem aktuálně platného Období Maintenance. To, jestli nové aktivované období je Přejídné, nebo Standardní, vyplývá z příslušných ustanovení Všeobecných podmínek této Smlouvy (viz především předchozí kapitoly "Přejídné Období Maintenance" na straně 49 a "Standardní Období Maintenance" na straně 49).

Pokud má Smlouva sjednanu jedinou Specifikaci Software Maintenance, není třeba tuto Specifikaci v Oznámení blíže identifikovat. Pokud je ke Smlouvě sjednána více než jedna Specifikace, je nezbytné Specifikaci jednoznačně identifikovat, jinak je Oznámení neplatné.

Pokud není v příslušné Specifikaci výslovně uveden NEJZAZŠÍ DEN VÝPOVĚDI AUTOMATICKÉHO OBNOVENÍ, pak platí, že tímto dnem je 90. den před posledním dnem, kterým poslední smluvně sjednané období maintenance uplyne. Je-li NEJZAZŠÍ DEN VÝPOVĚDI AUTOMATICKÉHO OBNOVENÍ ve Specifikaci definován, má taková definice přednost před předchozí větou.

Pro vyloučení pochybností se potvrzuje, že pro jakákoli Období Maintenance Aktivovaná Automatickým Obnovováním platí všechna práva a povinnosti vyplývající pro obě Strany z této Smlouvy, a to zcela bez jakýchkoli omezení.

4.2. Ukončení Maintenance

Za trvání této Smlouvy může nastat situace, kdy se některá ze Stran rozhodne Ukončit Služby Maintenance pro některé Udržované Položky. Pro takový případ platí ujednání uvedená v následujících podkapitolách, není-li smluvně dohodnuto v konkrétním případě jinak.

4.2.1. Ukončení Maintenance Softwarové Položky

Kterákoli ze Stran má právo ukončit Maintenance kterékoli Udržované Položky, avšak pouze za podmínky, že takovým Ukončením nebude porušen žádný závazek Strany, která se o Ukončení rozhodla, ani nebude porušeno žádné právo druhé Strany zakotvené v této Smlouvě. Není-li podmínka splněna, považuje se úkon směřující k Ukončení za neplatný.

Rozhodne-li se kterákoli ze Stran využít svého práva Ukončit Maintenance Udržované Položky, musí tak učinit prostřednictvím Oznámení o Ukončení Maintenance Udržované Položky, které musí být doručeno druhé Straně dle pravidel doručování Oznámení popsanych v této Smlouvě.

Dopad Ukončení Maintenance Udržované Položky je popsán v následujících podkapitolách.

Oznámení o Ukončení Maintenance Udržované Položky musí jasně určit/identifikovat Specifikaci Maintenance a každou jí příslušnou Udržované Položku, jejíž Maintenance má být Ukončeno. Pokud má Smlouva jen jednu Specifikaci Software Maintenance, je možné místo identifikace Specifikace Software Maintenance použít identifikaci této Smlouvy.

Den Účinnosti Oznámení je buďto Den Doručení Oznámení druhé smluvní Straně, nebo nějaký pozdější Den, je-li výslovně stanoven v Oznámení samotném. Pokud by ale byl v Oznámení stanoven Den, který předchází Den Doručení, pak se stanovení takového dřívějšího dne automaticky považuje za neplatné a v takovém případě se má za to, že Dnem Účinnosti Oznámení je Den Doručení Oznámení.

4.2.1.1. Dopady Ukončení Maintenance Udržované Položky

V Den Účinnosti Oznámení o Ukončení Maintenance Udržované Položky se příslušná Softwarová Položka stává **Udržovanou Položkou v Ukončení**.

Pokud JE sjednáno Maintenance Systému (předmětem Maintenance jsou kromě Produktu či Produktů také Customizace), pak dále platí, že:

- V Den Účinnosti Oznámení o Ukončení Maintenance Udržované Položky se veškeré Udržované Položky, které nejsou Produkty stávají Udržovanými Položkami v Ukončení.
- Pokud byl ve Specifikaci sjednán Procentuální Příplatek za Maintenance Systému, pak se Sazba Maintenance počínaje nejbližším doposud nesjednaným Obdobím Maintenance snižuje o takový Příplatek.

Pro Udržované Položky v Ukončení dále platí:

- Okamžikem, kdy se Udržovaná Položka stane Udržovanou Položkou v Ukončení, **je pro tuto Položku ukončeno Automatické Obnovování Období Maintenance** (viz "Automatické Obnovování Období Maintenance" na straně 50). Období Maintenance takových Položek postupně skončí s tím, že již nedojde k Automatické Obnově jejich Období Maintenance.
- **Po dobu Ukončení jsou příslušné Softwarové Položky v Ukončení nadále Udržovaným Softwarem** – nadále tedy platí veškerá ujednání (LOGIS je povinen poskytovat sjednané Služby Maintenance, Zákazník je povinen za tyto Služby řádně platit, ...) – jedinou změnou tedy je zánik Automatického Obnovování pro ukončované Udržované Položky.
- Po skončení posledního sjednaného Období Maintenance Udržované Položky v Ukončení přestává tato Položka být **Udržovanou Položkou**.
- Pokud se Udržovaná Položka stala Udržovanou Položkou v Ukončení je opětovné obnovení Maintenance takové Položky možné jen na základě oboustranné dohody Stran.

Z výše uvedeného vyplývá, že:

- V případě Ukončení Maintenance Položky, která není Produktem (je Systémem), není nijak dotčeno Maintenance Produktů.
- Ukončení Maintenance jakékoli Položky, která je Komponentou Udržovaného Systému, způsobí ztrátu Nároku Zákazníka na Maintenance příslušného Systému.
- Při Ukončení Maintenance Položek, které jakkoli souvisí s nějakým Udržovaným Systémem, je vhodné pečlivě zvážit okolnosti, případně záměr a jeho důsledky konzultovat s LOGISEM.

4.2.2. Ukončení Maintenance Softwarové Položky v Důsledku Porušení

Ve zcela mimořádných případech může dojít k Ukončení Maintenance Softwarové Položky v Důsledku Porušení.

V některých dalších výjimečných případech, kdy došlo k situaci, že užívací práva příslušné Softwarové Položky sice ještě nezankla, ale došlo k takovému porušení Smlouvy, které LOGIS opravňuje k Ukončení Smlouvy, má LOGIS kromě práva ukončit Smlouvu také právo iniciovat Ukončení Maintenance Softwarové Položky vydáním Oznámení o Ukončení Maintenance Softwarové Položky. Toto právo LOGISu vzniká za kterékoli z dále uvedených situací:

- došlo k porušení Softwarové Licenční Smlouvy Zákazníkem, na jejímž základě Zákazník získal užívací práva k Softwarové Položce, přičemž toto porušení je podstatným porušením
- došlo k porušení Softwarové Licenční Smlouvy Zákazníkem, na jejímž základě Zákazník získal užívací práva k Softwarové Položce přičemž toto porušení není podstatným porušením, a toto porušení nebylo odstraněno ani po uplynutí lhůty poskytnuté LOGISEM pro odstranění porušení
- došlo k podstatnému porušení této Smlouvy Zákazníkem
- došlo k takovému porušení této Smlouvy Zákazníkem, které není podstatným porušením a toto porušení nebylo odstraněno ani po uplynutí lhůty poskytnuté pro odstranění porušení

Den Účinnosti Oznámení je Den, kdy LOGIS vydal Oznámení o Ukončení Maintenance Softwarové Položky, ve kterém označil Softwarovou Položku(y) a důvod(y), opravňující LOGIS toto Oznámení vydat. Důsledky vydání Oznámení jsou stejné, jako v případě "Dopady Ukončení Maintenance Udržované Položky" na straně 51.

Tato cesta dává smluvním Stranám časový prostor (viz "Dopady Ukončení Maintenance Udržované Položky" na straně 51 – čas pro Ukončení), který Strany mohou využít pro to, aby se společně pokusily najít smluvní řešení, které by umožnilo pokračování Maintenance příslušné Softwarové Položky. Pokud se Smluvní Strany dříve, než proběhne proces Ukončení, dohodnou na Obnovení Maintenance Softwarové Položky, pak dnem uzavření příslušné Smlouvy:

- Je obnoveno Maintenance pro všechny **Udržované Položky v Ukončení** a dopady dle "Dopady Ukončení Maintenance Udržované Položky" na straně 51 pro daný případ přestávají být účinné.
- Je obnovena platnost ujednání o **Automatickém Obnovování Období Maintenance** (viz "Automatické Obnovování Období Maintenance" na straně 50) příslušné Softwarové Položky.

Nastala-li následující mimořádná situace, dochází automaticky k **okamžitému Ukončení Maintenance Softwarové Položky** (a tím i k okamžité ztrátě Nároku Zákazníka na Maintenance Softwarové Položky):

- užívací práva příslušné Softwarové Položky zanikla

V důsledku Ukončení Maintenance Softwarové Položky současně dochází k **Ukončení Maintenance každého Systému**, jehož Komponentou je Softwarová Položka, jejíž Maintenance bylo Ukončeno.

Riziko vzniku práva LOGISu na Ukončení Maintenance Softwarové Položky v důsledku porušení je výhradním rizikem Zákazníka. Zákazník proto nemá žádný nárok na jakékoli Kompenzace spojené s důsledky eventuálního uplatnění práva LOGISu na Ukončení Maintenance Softwarové Položky.

5. Služby Maintenance

Služby Maintenance zahrnují množství dílčích Služeb Maintenance, které mohou být využity/sjednány pro Udržovaný Software.

Tato kapitola obsahuje ujednání na téma:

- **Základní Služby Maintenance**

Základní Služby Maintenance, které byly mezi Stranami smluvně sjednány, jsou kryty paušálními platbami, tedy Cenou za Období Maintenance;

- **Doplňkové Služby Maintenance**

Doplňkové Služby Maintenance, které jsou v případě jejich čerpání účtovány zvlášť (nejsou kryty paušálními platbami).

Dále podává detailní informace o Ceně Služeb Maintenance a podmínkách, za jakých má Zákazník Nárok je obdržet, jako též o Kompenzacích a způsobech Plateb.

5.1. Základní Služby Maintenance

Základní Služby Maintenance zahrnují tyto Služby:

- Standardní Služby Maintenance
 - Vylepšení Produktů
 - Opravy Chyb Produktů (bez garantovaných časů)
 - Migrace Platformy Produktu (pokud je pro Software k dispozici)

Standardní Služby Maintenance jsou služby, které jsou automaticky smluvně sjednány pro každou Udržovanou Položku, aniž by bylo potřeba to ve Specifikaci zmiňovat.

- Volitelné Služby Maintenance
 - Maintenance Systémů
 - Opravy Chyb Systémů
 - Opravy Chyb s Garantovanými Časy
 - Audity Systému
 - Specifický Jazyk Komunikace Požadavků

Žádná z Volitelných Služeb Maintenance není sjednána, pokud to není ve Smlouvě výslovně uvedeno. Sjednání Volitelných Služeb Maintenance se provede ve Specifikaci Software Maintenance. Způsob, jak sjednat jakoukoli z Volitelných Služeb je popsán v těchto Všeobecných Podmínkách.

Výše uvedené Služby (sjednané Standardní a Volitelné Služby Maintenance) jsou kryty paušálními platbami za jednotlivá Období Maintenance (viz "Cena Základních Služeb Maintenance (Cena za Období Maintenance)" na straně 82) a jsou podrobněji popsány v následujících podkapitolách.

Při poskytování těchto Základních Služeb Maintenance mohou nastat situace, kdy jsou na základě Zákazníkovy aktuálního rozhodnutí nebo na základě okolností popsaných touto Smlouvou poskytnuty Služby, které nejsou kryty Základní Cenou Maintenance. Tyto případy jsou specifikovány v některých podkapitolách "Případy Hlášení Chyb, kdy neplatí Nárok na Opravu Chyby" na straně 58 a takové Služby spadají pod Doplnkové Služby Maintenance (viz "Doplnkové Služby Maintenance" na straně 66).

5.1.1. Vylepšení Produktů

Vylepšení Produktů představují poskytování funkčních aktualizací nebo Vylepšení Softwarových Produktů, které LOGIS nabízí na trhu ve formě nových Základních nebo Zlepšených Releasů Produktů.

V rámci Vylepšení Produktů bude mít Zákazník přístup k Releasu Produktu takto:

- Při zahájení Maintenance daného Produktu bude mít Zákazník přístup k aktuálně všeobecně distribuovanému Releasu Produktu.
- V průběhu času bude mít Zákazník přístup ke každému novému Základnímu Releasu Produktu uvolněnému LOGISem ke všeobecné distribuci. Tento přístup bude k dispozici následovně:
 - pokud Zákazník v průběhu 12 měsíců ode Dne Uvolnění Releasu Produktu neoznámil LOGISu, že tento Release nainstaloval, a bude ho užívat, pak po uplynutí 12 měsíců bude dostupnost daného Releasu ukončena.
 - pokud Zákazník oznámil LOGISu, že určitý Release nainstaloval, a bude ho užívat, bude daný Release k dispozici tak dlouho, dokud buďto
 - Zákazník neoznámí, že daný Release již nebude užívat v rámci žádné ze svých Instalací, nebo
 - dokud nezanikne jeho Nárok na Maintenance daného Releasu Produktu (viz např. **MAXIMÁLNÍ TRVÁNÍ MAINTENANCE PRO RELEASE PRODUKTU**).
- Smlouvy na Software Maintenance i Softwarové Licenční Smlouvy jsou často uzavírány s předpokladem mnohaletého provozu softwaru. V průběhu času ale dochází k vývoji nových technologií, vyvíjí se terminologie ať už živelně nebo dokonce normativně (závazně), vyvíjí se rovněž právní nebo daňové prostředí a mohou tak vznikat nové závazné povinnosti jak poskytovatelů tak i uživatelů softwaru. Je proto třeba počítat s tím, že nové releasy Produktů budou vydávány s tím, že budou v potřebné míře reagovat na uvedené změny. V zájmu dlouhodobého udržení konzistence smluvních dokumentů se proto sjednává Automatická Aktualizace Všeobecných Licenčních Podmínek.

Provedením kopie rozmnoženiny nového releasu Produktu (tzn. stažením nového releasu nebo provedením instalace nového releasu) nebo užitím nového releasu Produktu dochází automaticky k aktualizaci Všeobecných Licenčních Podmínek a to tak, že doposud platné Všeobecné Licenční Podmínky jsou v příslušné Softwarové Licenční Smlouvě nahrazeny Všeobecnými Licenčními Podmínkami umístěnými na příslušné URL adrese.

Pozn.: Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě historicky starších Softwarových Licenčních Smluv, které neobsahují Všeobecné Licenční Podmínky se tato odrážka neuplatní.

5.1.1.1. Příslušenství Releasu Produktu

LOGIS může rozhodnout, že v rámci Vylepšení Produktů poskytne Zákazníkovi spolu s některým Udržovaným Produktem také tzv. Příslušenství. Příslušenství je softwarový Produkt, jehož užívání může Zákazníkovi spolu s Udržovaným Produktem přinést užitek.

Využití Nabídky Příslušenství není spojeno s dodatečnými platbami, je to součástí Základních Služeb Maintenance / Vylepšení Produktů, a je Zákazníkovi umožněno prostřednictvím LOGIS Helpdesku.

5.1.1.1.1. Nabídka Příslušenství a její Přijetí

O možnosti získat k nějakému Udržovanému Produktu nějaké Příslušenství se Zákazník dozví na základě Nabídky Příslušenství prostřednictvím LOGIS Helpdesku.

LOGIS nabídne Zákazníkovi Příslušenství zpřístupněním Releasu daného Příslušenství ke stažení z LOGIS Helpdesku.

Zákazník Přijme Nabídku Příslušenství tak, že si nabízený Release daného Příslušenství stáhne z LOGIS Helpdesku.

Nabídky Příslušenství mohou v Helpdesku Přijímat jen uživatelé s právem pro Přijímání Nabídek Příslušenství.

5.1.1.1.2. Přijetí Nabídky Příslušenství a Uživací Práva k Releasu Příslušenství

Přijetím Nabídky Příslušenství Zákazník pro daný Základní Release daného Příslušenství a všechny jemu příslušné Zlepšené Releasy:

- přijímá povinnosti a omezení plynoucí z licenční smlouvy příslušného Udržovaného Produktu, ke kterému bylo Příslušenství nabídnuto
- získává k Příslušenství uživatelské právo, které je nevýhradní a nepřenositelné a trvá pouze po dobu, po kterou má Zákazník podle této Smlouvy nárok na Maintenance daného Udržovaného Produktu, k němuž bylo Příslušenství poskytnuto
- není-li stanoveno v Nabídce Příslušenství jinak, pak se k Příslušenství vztahují stejné Služby Maintenance, jaké jsou sjednány pro Udržovaný Produkt, ke kterému bylo Příslušenství nabídnuto (tedy např. Opravy Chyb, Jazyk Komunikace u Požadavků a další), s touto výjimkou, že Zákazník má nárok jen na ty Releasy Příslušenství, které mu LOGIS Nabídne
- LOGIS může v rámci Nabídky Příslušenství uvést upřesnění Podmínek pro dané Příslušenství. Pokud se tak stane, pak Přijetím Nabídky jsou takové Podmínky pro dané Příslušenství pro smluvní strany závazné.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ohledně případného ukončení práv k Příslušenství platí:

- Není-li pro konkrétní případ speciálně dohodnuto něco jiného, pak veškeré výsledky vývoje objektů, jako jsou např. makra, workflows či další objekty, které byly vyvinuty vývojovými nástroji Produktu nebo Příslušenství samotným Zákazníkem na základě využití práva k použití Produktu nebo Příslušenství pro účely vývoje nebo modifikace plánovacího systému, patří Zákazníkovi. Uživací právo k takovým Zákazníkovým objektům proto existuje nezávisle na platnosti Smlouvy o Maintenance.
- Mezi vlastnosti/funkce každého Produktu, jehož autorem je LOGIS, a který je plánovacím nástrojem (např. LPP), patří schopnost interpretovat/provádět za provozu takového Produktu také makra, workflows či další objekty vyvinuté pro příslušný release Produktu využitím Produktu nebo Příslušenství. Ačkoli jsou objekty

vyvinuté samostatně Zákazníkem majetkem Zákazníka, technická možnost jejich užití zaniká, pokud zaniklo uživatelské právo Zákazníka k Produktu či Produktům, které jsou komponentou příslušného Systému.

Pozn.: Výše uvedené znamená, že při ukončení maintenance Zákazník ztrácí možnost makra, workflows a podobné objekty pomocí Příslušenství vyvíjet či modifikovat, ale nepřichází o to, že by již existující makra, workflows atd. nemohl dále provozovat v rámci legálního užívání Produktů, které jsou plánovacími nástroji LOGISu.

5.1.2. Opravy Chyb

Opravy Chyb se týkají jen takových Chyb Udržovaného Softwaru¹⁴, u kterých je LOGIS Odpovědný za Chyby. Povinnosti LOGISu se vztahují jen k takovým Chybám, které byly přesně identifikovány, jsou reprodukovatelné a kde byly Zákazníkem poskytnuty veškeré informace potřebné k Opravě Chyby.

Služby Opravy Chyb budou poskytnuty Zákazníkovi na základě jím předloženého Požadavku, který byl Podán druhem tiketu Hlášení Chyby (viz "Podání Požadavku" na straně 36).

5.1.2.1. Definice Chyby

Není-li dohodnuto jinak v příslušné Specifikaci, Chyba je jakékoli chování Udržovaného Softwaru, které je ve významném rozporu s příslušnou Specifikací Softwaru.

Jakékoli chování Udržovaného Softwaru, které není popsáno v jeho Specifikaci, není v rozporu se Specifikací, a tedy se nepovažuje za Chybu, jakkoli se Zákazník může subjektivně domnívat, že o nesprávné či nelogické chování Softwaru jde. Stejně tak se nepovažuje za Chybu chování Softwaru, které sice je popsáno v jeho Specifikaci, avšak jde o Neplatnou Specifikaci Vlastnosti (viz "Nejde o Chybu v Odpovědnosti LOGISu" na straně 59).

5.1.2.2. Plnění Služeb Opravy Chyb

Plnění Oprav Chyb jsou definována prostřednictvím postupných dílčích Plnění, která jsou označována jako Úrovně Odezvy. Poskytnutí každé z nich představuje jedno z Plnění Oprav Chyb:

- **První Úroveň Odezvy**, která je potvrzením příjmu nově Podaného Hlášení Chyby
- **Druhá Úroveň Odezvy**, která je
 - poskytnutím opravy nebo dočasné opravy nebo instrukce jak problém obejít a/nebo
 - instrukce jak předejít tomu, aby Chyba nastala znovu, nebo jak snížit dopad Chyby
- **Finální Úroveň Odezvy**, kterou je poskytnuto finální odstranění Chyby Udržovaného Softwaru

Poskytnutím vyšší Úrovně Odezvy je jakákoli dosud nesplněná nižší Úroveň Odezvy pro příslušné Hlášení Chyby považována rovněž za splněnou/Dodanou.

Neobdrží-li LOGIS do 10 dnů od poskytnutí Finální úrovně odezvy od zákazníka prostřednictvím Helpdesku výhradu, že tiket není možno uzavřít, protože chyba nadále přetrvává, bude příslušný tiket automaticky uzavřen.

Prioritou je poskytnout opravu v nahlášeném Releasu Udržovaného Softwaru za pomoci Hotfixu. Dalšími možnostmi jsou nicméně také použití (nainstalování) jiného Releasu nebo jiná aktualizace příslušného Udržovaného Softwaru.

14 Udržovaným Softwarem jsou příslušné Produkty a je-li sjednáno Maintenance Systému (viz "Maintenance Systémů" na straně 62), pak i příslušné Systémy.

LOGIS umožňuje sjednání Oprav Chyb s Garantovanými Časy (blíže viz "Opravy Chyb s Garantovanými Časy" na straně 62).

5.1.2.3. Nárok na Opravy Chyb

Zákazník má Nárok na Služby Opravy Chyb, pokud jsou naplněny následující body:

- u příslušného Release Softwaru jsou naplněny podmínky Nároku Zákazníka na Maintenance ("Nárok na Maintenance Softwarových Položek" na straně 80)
- Zákazník dodal veškeré informace nutné k Dodání Oprav Chyb – není zde žádný nesplněný Požadavek na Součinnost v souvislosti s daným Hlášením Chyby
- Zákazník neprovozuje / neužívá Software v rozporu s Provozními Instrukcemi
- nahlášený problém je Chybou (viz "Definice Chyby" na straně 57), u níž je Stranou Odpovědnou za Chybu LOGIS (viz "Odpovědnost za Chyby" na straně 25)
- nahlášený problém není Chyba se Sdílenou Odpovědností
- nahlášený problém není klasifikován jako Nereprodukovatelný

5.1.2.4. Případy Hlášení Chyb, kdy neplatí Nárok na Opravu Chyby

V rámci Základních Služeb Maintenance má LOGIS povinnosti v souvislosti s Chybami Hlášenými Zákazníkem v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Nutnou podmínkou pro platnost závazků LOGISu k Opravě Chyby je Nárok na Opravu Chyby (viz "Nárok na Opravy Chyb" na straně 58). Při přijetí Hlášení Chyby LOGIS předpokládá, že podmínky Nároku jsou splněny – to platí, dokud není zjištěn důvod, pro který Nárok zaniká.

Může ale nastat situace, kdy se nesoulad s podmínkami Nároku na Opravu Chyb objeví nebo je zjištěn až v průběhu poskytování Služeb Oprav Chyb (a Nárok tím zanikne). Některé z těchto situací jsou nastíněny v následujících odstavcích. Pokud nastane jakákoli jiná nepředvídaná situace, nebo se Strany nebudou moci dohodnout na oboustranně přijatelném řešení, aplikují se pravidla Sdílené Odpovědnosti za Chybu. Strany se také mohou kdykoli dohodnout na Uzavření nevyřešeného Hlášení Chyby. Žádná ze Stran nemá žádné další povinnosti k Uzavřeným Hlášením Chyb.

Ve všech dále popsaných situacích platí, že Strana, která zjistí, že taková situace nastala, neprodleně uvědomí druhou Stranu o svém zjištění, aby zabránila nechtěným výdajům a aby omezila množství zbytečně vynaloženého úsilí. Tohoto je docíleno tím, že je druhé Straně dáno příslušné Oznámení.

5.1.2.4.1. Prosté Odložení Opravy Chyby

Pokud následující body nejsou splněny, LOGIS nemá žádné povinnosti ohledně Služeb Opravy Chyby pro příslušné Hlášení Chyby, dokud nejsou znovu splněny/obnoveny podmínky Nároku na Opravu Chyby:

- podmínky Nároku na Maintenance jsou splněny pro příslušný Udržovaný Software
- Zákazník poskytl všechny informace nezbytné k Dodání Opravy Chyby, neexistuje žádný nesplněný Požadavek na Součinnost v souvislosti s tímto Hlášením Chyby

5.1.2.4.2. Nereprodukovatelnost

Pokud je předmětem Hlášení Chyby problém, který nelze reprodukovat LOGISem, je označen za Nereprodukovatelný a případně smluvně sjednané Opravy Chyb s Garantovanými Časy se na takové Hlášení

Chyby nevztahují.

Chybu lze reprodukovat LOGISem, pokud LOGIS na základě informací, případně dat poskytnutých Zákazníkem, je schopen reprodukovat Chybu na nainstalovaném Release Softwaru, ke kterému má LOGIS přístup (tzn. např. na Softwaru nainstalovaném na počítačových systémech LOGISu, nebo na Nainstalovaném Systému Zákazníka, ke kterému Zákazník LOGISu poskytl přístup).

Důvodem může být, že buď jsou pokusy o reprodukci Chyby neúspěšné kvůli nedostatečně známým okolnostem výskytu Chyby, nebo může být Chyba takového charakteru, že dostupné prostředky LOGISu neumožňují simulaci dost blízkou Zákazníkovu provozování Softwaru (např. je-li Chyba úzce spjata s okolními systémy nainstalovanými u Zákazníka, které LOGIS pochopitelně ve svém prostředí nemá k dispozici).

V případě, že je nahlášená Chyba klasifikována jako nereprodukovatelná a do 60 dnů Zákazník neposkytne LOGISu informace a dokumentaci, která by umožnila LOGISu Chybu reprodukovat, může LOGIS Hlášení Chyby zavřít. V případě, že k problému dojde později, musí Zákazník problém nahlásit znovu.

Pokud se přesto LOGIS rozhodne pokusit pomoci, může nabídnout pokusem „naslepo“ problém opravit, což může, ale také nemusí být úspěšné, proto Oprava Chyby a jí příslušná Plnění nemohou být garantovány.

5.1.2.4.3. Nejde o Chybu v Odpovědnosti LOGISu

V následujících případech nejde o Chybu, za kterou by byl LOGIS Odpovědný:

- **Není-Chyba**

Pokud je v Hlášení Chyby jako Chyba deklarován problém, u kterého se zjistí, že nejde o Chybu Udržovaného Softwaru (ve smyslu definice Chyby Softwaru – viz "Definice Chyby" na straně 57), nastává tzv. stav Není-Chyba (též Ne-Chyba).

V takovém případě se postupuje podle Speciální Dohody o Zpracování Hlášení Chyb (viz "Speciální Dohoda o Zpracování Hlášení Chyb" na straně 60).

- **Neplatná Specifikace Vlastnosti**

Pokud je předmětem Hlášení Chyby problém, který má původ v Neplatné Specifikaci Vlastnosti (viz "Neplatná Specifikace Vlastnosti" na straně 15), není považován za Chybu (viz též "Definice Chyby" na straně 57).

Pozn.: Řešením je v takové situaci dohoda Stran o změně Specifikace, aby byl rozpor v Neplatně Specifikovaných Vlastnostech eliminován.

- **Zákazníková Odpovědnost za Chybu**

Pokud je předmětem Hlášení Chyby problém, kde je jako Stranou Odpovědnou za Chybu zjištěn Zákazník, nemá LOGIS žádné povinnosti v souvislosti se Službami Oprav Chyb u příslušného Hlášení Chyby.

V takovém případě se postupuje podle Speciální Dohody o Zpracování Hlášení Chyb (viz "Speciální Dohoda o Zpracování Hlášení Chyb" na straně 60).

Ve všech výše uvedených případech může ke zjištění, že jde o některý z uvedených případů dospět po podání Hlášení Chyby i sám Zákazník. Také ten může svým Oznámením doručeným LOGISu zastavit další práce na příslušném Hlášení Chyby.

Člověkohodiny nahlášené LOGISem jako strávené pracemi na příslušném Hlášení Chyby před zjištěním, že nejde o Chybu, která by byla odpovědností LOGISu, nejsou považovány za poskytnutí Základních Služeb Maintenance, ale považují se za poskytnutí Doplnkových Služeb Maintenance a LOGIS je oprávněn je vyúčtovat dle Sazeb Člověkohodin Doplnkových Služeb Maintenance.

5.1.2.4.4. Sdílená Odpovědnost za Chybu

Pokud se zjistí, že předmětem Hlášení Chyby je Chyba se Sdílenou Odpovědností (viz "Chyba se Sdílenou Odpovědností" na straně 27), musí Strany spolupracovat na jejím odstranění a eventuálně sjednané Opravy Chyb s Garantovanými Časy se na takový případ Hlášení Chyby nevztahují.

V takovém případě se postupuje podle Speciální Dohody o Zpracování Hlášení Chyb (viz "Speciální Dohoda o Zpracování Hlášení Chyb" na straně 60).

Člověkohodiny nahlášené LOGISem jako strávené nad tímto Hlášením Chyby jsou kryty rovným dílem oběma Stranami a to tak, že Zákazníkovi je účtována cena vypočtená dle cenotvorby pro Doplnkové Služby Maintenance avšak při použití pouze 50% ZÁKLADNÍ SAZBY ČLOVĚKOHODIN.

5.1.2.5. Speciální Dohoda o Zpracování Hlášení Chyb

V případě, že Chyba nespadá pod Odpovědnost LOGISu (viz "Výhrada k Produktům Třetích stran" na straně 62) nebo je Odpovědnost Sdílená ("Sdílená Odpovědnost za Chybu" na straně 60), se Člověkohodiny nahlášené LOGISem jako strávené prací na takovém Hlášení Chyby, a to před i po Oznámení takové situace, považují za poskytování Doplnkových Služeb Maintenance a LOGIS je oprávněn účtovat za ně Sazby Člověkohodin Doplnkových Služeb Maintenance (v případě Chyb se Sdílenou Odpovědností je účtováno pouze 50%).

Pokud není ve Specifikaci sjednáno odlišně (SPECIÁLNÍ DOHODA O ZPRACOVÁNÍ HLÁŠENÍ CHYB), pak pro takové případy platí následující ujednání:

- Jde-li o Hlášení Chyby s NALÉHAVOSTÍ **Extrémní** nebo **Vysokou**, bude LOGIS pokračovat v práci na vyřešení problému, dokud nenastane kterákoliv z následujících eventualit:
 - Problém je odstraněn
 - Zákazník doručí LOGISu sdělení, že si Zákazník přeje, aby LOGIS ukončil práce na příslušném Hlášení Chyby.
 - LOGIS dojde k závěru, že není v jeho moci problém vyřešit a oznámí Zákazníkovi, že ukončuje práci bez dosažení žádoucího výsledku (poskytne doporučení, je-li to možné)
- Jde-li o Hlášení Chyby s NALÉHAVOSTÍ **Střední** nebo **Nízkou**, pak LOGIS zastaví práce související s Hlášením Chyby a zpracování příslušného Hlášení Chyby bude označeno jako ukončené. Pokud by si Zákazník přál, aby mu LOGIS s řešením daného problému pomohl, může se na LOGIS obrátit s objednávkou Doplnkových Služeb Maintenance.

5.1.2.6. Stupně naléhavosti

Chyby (ať už skutečné či domnělé) se mohou i velmi výrazně lišit svojí závažností a tím naléhavostí na odstranění Chyby (časovým tlakem na odstranění). Při hlášení chyby má proto Zákazník možnost přiřadit danému hlášení stupeň Naléhavosti. Stupeň Naléhavosti nastavuje prioritu pro provádění příslušných Služeb.

Stupně Naléhavosti mohou být užívány Zákazníkem při Hlášení Chyby dle jeho vlastního vnímání závažnosti Chyby. Je to výhradně Zákazník, kdo se samostatně rozhoduje, jestli a jaký stupeň naléhavosti příslušnému hlášení

přiřadí.

Nestanoví-li Specifikace Naléhavost jinak, pak jsou stupně Naléhavosti sjednány následovně:

STUPEŇ NALÉHAVOSTI	KOEFICIENT NALÉHAVOSTI
Extrémní	220%
Vysoká	180%
Střední	140%
Nízká	100%

KOEFICIENT NALÉHAVOSTI se uplatňuje podle příslušných ustanovení těchto všeobecných podmínek.

Vyšší stupně Naléhavosti (Vysoká, Extrémní) jsou dostupné pouze pro Produkční Instalace Softwaru.

V případech, kdy jsou sjednány Opravy chyb s Garantovanými Časy jsou k jednotlivým stupňům Naléhavosti přiřazeny smluvní ČASOVÉ LIMITY_{EC} ohledně První, Druhé a Finální Úrovně Odezvy sjednané pro Plnění Oprav Chyb (viz "Časové Limity, Dostupnost Služeb a Kalendáře" na straně 63).

5.1.3. Migrace Platformy Produktu

Pro určitý Udržovaný Produkt může LOGIS podporovat více různých Platform, pro které vydává příslušné releasy Udržovaného Produktu. Dále popsaná služba Migrace Platformy se týká případů, kdy Zákazník provozuje Udržovaný Produkt na vlastním hardwaru.

Po dobu, po kterou má Zákazník nárok na služby Maintenance, má Zákazník právo na zpřístupnění jakéhokoli releasu Udržovaného Produktu vydaného pro jakoukoli Platformu. Zpřístupnění proběhne tak, že si Zákazník stáhne příslušný release z Helpdesku, případně se Zákazník a LOGIS mohou dohodnout na zpřístupnění jinou cestou.

Spolu se zpřístupněním vybraného releasu Udržovaného Produktu získává Zákazník automaticky příslušné uživatelské právo k užívání Udržovaného Produktu na příslušné Platformě. Ostatní licenční omezení dle příslušné Licenční Specifikace zůstávají beze změny, platí pro zpřístupněný release a Zákazník je nesmí při užívání zpřístupněného releasu porušit. Formální dodatek Licenční Specifikace není potřebný. Příslušné uživatelské právo se dokládá obdobím,

ve kterém měl Zákazník nárok na služby Maintenance a záznamy Helpdesku o Zákazníkem provedených staženích releasů Udržovaného Produktu nebo záznamy LOGISu o jinak poskytnutých releasích.

Využitím výše uvedeného postupu si zákazník může z podporovaných Platforem vybrat jinou Platformu Udržovaného Produktu, než jaká byla stanovena příslušnou Specifikací Softwaru.

Pokud však Zákazník potřebuje od LOGISu technickou či konzultační podporu týkající se změny Platformy Udržovaného Produktu, není taková práce kryta Cenou Maintenance a musí být Dohodnuta jako Doplňkové Služby Maintenance či jinak.

5.1.4. Maintenance Systémů

Je-li ve Specifikaci Software Maintenance této Smlouvy dohodnuto Maintenance Systémů (ANO v řádku MAINTENANCE SYSTÉMŮ), pak kromě Služeb Maintenance vztahujících se k Produktům budou pro Systém, který je podle Specifikace Udržovaným Softwarem, poskytovány také Opravy Chyb Systému (viz dále "Opravy Chyb Systému" na straně 62).

Kromě Oprav Chyb Systému je při Maintenance Systémů dále možno sjednat i Nové Releasy Systémů (viz " Nové Releasy Systému" na straně 67) nebo Audit Systému ("Audit Systému" na straně 68).

5.1.4.1. Opravy Chyb Systému

Je-li sjednáno Maintenance Systémů, pak budou poskytovány služby Opravy Chyb Systému – tedy opravy takových chyb Systému, které nelze vyřešit opravou Produktu (nebo jen opravou Produktu), který je komponentou Systému. Pro Opravy Chyb Systému pak budou platit ustanovení kapitoly "Opravy Chyb" na straně 57.

Pozn.: Není-li Maintenance Systémů sjednáno, pak se kapitola "Opravy Chyb" na straně 57 vztahuje pouze k opravám udržovaných Produktů.

5.1.4.2. Výhrada k Produktům Třetích stran

Ze závazků LOGISu ohledně Maintenance Systému jsou vyloučeny Produkty Třetích stran (tedy Produkty, jejichž výrobcem není LOGIS). Výrobci Produktů Třetích stran jsou svobodní ve svém rozhodování o Vlastnostech jejich Produktů, proto LOGIS nemůže implicitně přijímat žádné závazky ohledně služeb Maintenance Systému popsanych výše v rámci této kapitoly "Základní Služby Maintenance" na straně 54. Jakékoli ujednání ohledně Systémů, jejichž Komponentou je či má být Produkt Třetí strany, je potřeba ohledně takového Produktu Třetí strany smluvně sjednat zvlášť. Jakékoli domnělé závazky, které ohledně Produktu Třetí strany a Systému, jehož je Produkt Třetí strany Komponentou nejsou vzhledem k Maintenance Systému smluvně sjednány, nejsou platné.

5.1.5. Opravy Chyb s Garantovanými Časy

Jsou-li ve Specifikaci Software Maintenance této Smlouvy dohodnuty Opravy Chyb s Garantovanými Časy (ANO v řádku GARANTOVANÉ ČASY_{EC}), pak platí podmínky sjednané v této kapitole a jejích podkapitolách.

Pokud jsou sjednány Opravy Chyb s Garantovanými Časy, garantuje LOGIS dodržování časových limitů dle příslušných ustanovení této Smlouvy. Pokud se při vyhodnocení úspěšnosti plnění těchto závazků zjistí, že LOGIS stanovené limity nedodržel, pak podle míry nedodržení může být penalizován (viz "Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb a Kompenzace" na straně 74) způsobem sjednaným v této Smlouvě.

Pokud jsou sjednány Opravy Chyb s Garantovanými Časy, musí být specifikován soubor dodatečných parametrů a uvedeny pojmy, díky kterým bude možno Hodnotit míru úspěšnosti Plnění příslušných závazků (viz "Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb a Kompenzace" na straně 74). Dodatečné parametry jsou uvedeny v následující podkapitole "Časové Limity, Dostupnost Služeb a Kalendáře" na straně 63. Hodnoty příslušných parametrů jsou pak stanoveny ve Specifikaci Software Maintenance.

Opravy Chyb s Garantovanými Časy se netýkají Předběžných Releasů Softwaru (Beta, viz "Typy Releasů" na straně 18).

Udržovaný Software třetích stran (jiných Výrobců než LOGISu)

LOGIS nepřijímá žádné závazky Oprav Chyb s Garantovanými Časy pro jakýkoli Udržovaný Software, jehož Výrobcem není LOGIS. Není-li LOGIS Výrobcem Udržovaného Softwaru, pak žádné garance ohledně Oprav Chyb neexistují¹⁵, pokud nejsou pro každý konkrétní Software zvláště smluvně sjednány v příslušné Specifikaci Software Maintenance nebo v příslušném Vstupním Dokumentu. Případy Hlášení Chyb pro Udržovaný Software třetích stran za situace, kdy jsou smluvně sjednány Opravy Chyb s Garantovanými Časy, budou automaticky requalifikovány na Jiná Hlášení a nebudou brány v úvahu při Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb (viz "Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb a Kompenzace" na straně 74).

5.1.5.1. Časové Limity, Dostupnost Služeb a Kalendáře

Účelem parametru GARANTOVANÉ ČASY_{EC} je stanovení pravidel, která umožní rozhodnout, zda závazky LOGISu ohledně Oprav Chyb s Garantovanými Časy jsou plněny nebo ne, tak, aby z toho eventuálně mohly být vyvozeny příslušné smluvní důsledky.

ČASOVÉ LIMITY_{EC}

ČASOVÉ LIMITY_{EC} lze sjednat podle následujících profilů, které stanoví ČASOVÉ LIMITY_{EC} podle První, Druhé a Finální Úrovně Odezvy a příslušného Stupně naléhavosti:

1. Standardní profil

ČASOVÉ LIMITY _{EC}			
Naléhavost	První Úroveň Odezvy	Druhá Úroveň Odezvy	Finální Úroveň Odezvy
Extrémní	24	8	90
	hodin	dnů	dnů
Vysoká	36	16	120
	hodin	dnů	dnů

15 Výrobci software se například často ve svých licenčních Smlouvách zřikají jakýchkoli závazků ohledně oprav chyb, když např. prohlašují, že software „is as is“ (je takový, jaký je). Stane-li se takový software, Udržovaným Softwarem, pak je pochopitelné, že LOGIS nemůže Zákazníkovi poskytnout žádné garance, neboť ani výrobce softwaru LOGISu garance ohledně oprav chyb neposkytuje.

ČASOVÉ LIMITY_{EC}			
Naléhavost	První Úroveň Odezvy	Druhá Úroveň Odezvy	Finální Úroveň Odezvy
Střední	6 dnů	90 dnů	180 dnů
Nízká	12 dnů	180 dnů	N/A

SAZBA KOMPENZACE Z OPRAV CHYB pro ČASOVÉ LIMITY_{EC} podle výše uvedené tabulky = 30%

2. Profil pro Náročná prostředí

ČASOVÉ LIMITY_{EC}			
Naléhavost	První Úroveň Odezvy	Druhá Úroveň Odezvy	Finální Úroveň Odezvy
Extrémní	12 hodin	4 dny	35 dnů
Vysoká	18 hodin	8 dnů	60 dnů
Střední	2 dny	60 dnů	120 dnů
Nízká	6 dnů	120 dnů	N/A

SAZBA KOMPENZACE Z OPRAV CHYB pro ČASOVÉ LIMITY_{EC} podle výše uvedené tabulky = 42%

3. Profil pro Kritická prostředí

ČASOVÉ LIMITY_{EC}			
Naléhavost	První Úroveň Odezvy	Druhá Úroveň Odezvy	Finální Úroveň Odezvy
Extrémní	2 hodiny	2 dny	28 dnů
Vysoká	12 hodin	4 dny	42 dnů

ČASOVÉ LIMITY_{EC}			
Naléhavost	První Úroveň Odezvy	Druhá Úroveň Odezvy	Finální Úroveň Odezvy
Střední	1 den	35 dnů	90 dnů
Nízká	3 dny	90 dnů	N/A

SAZBA KOMPENZACE Z OPRAV CHYB pro ČASOVÉ LIMITY_{EC} podle výše uvedené tabulky = 54%

DOSTUPNOST SLUŽEB

Významným parametrem v souvislosti s Opravami Chyb s Garantovanými Časy je také DOSTUPNOST SLUŽEB. DOSTUPNOST SLUŽEB v kombinaci s hodnotami ČASOVÝCH LIMITŮ_{EC} a dalších dále popsanych parametrů nastavuje požadavky na rychlost opravy Chyby, nastavuje v závislosti na sjednaných hodnotách přísnější nebo měkčí podmínky pro Plnění Oprav Chyb a pro posouzení, zda či nakolik LOGIS plní své povinnosti ohledně Oprav Chyb. DOSTUPNOST SLUŽEB a ČASOVÉ LIMITY_{EC} může Zákazník sjednat pro danou Specifikaci Software Maintenance na základě toho, jakou závažnost přisuzuje řádnému chodu procesu, k jehož řízení má být daný Software použit.

DOSTUPNOST SLUŽEB je stanovena kombinací STANDARDNÍHO KALENDÁŘE, který se používá u Hlášení Chyb s nižší Naléhavostí, a URGENTNÍHO KALENDÁŘE, který platí pro Hlášení Chyb s vyššími stupni Naléhavosti.

Účelem těchto dvou různých Kalendářů je zvýšit DOSTUPNOST SLUŽEB v naléhavých případech, kde hrají hodiny či jednotlivé dny velkou roli v porovnání s méně naléhavými případy, kde se pohybují ČASOVÉ LIMITY_{EC} Dodání v řádu dní nebo spíše týdnů. ČASOVÉ LIMITY_{EC} dané ve dnech (ve Specifikaci Software Maintenance) se měří na dny v týdnu zahrnuté Kalendářem.

Nestanoví-li Specifikace dostupnost služeb podle Kalendáře, Naléhavosti a Instalace jinak, pak jsou stupně Naléhavosti sjednány následovně:

DOSTUPNOST SLUŽEB PODLE KALENDÁŘE, NALÉHAVOSTI A INSTALACE		
KALENDÁŘ	NALÉHAVOST	INSTALACE
Urgentní	Extrémní, Vysoká	Produkční
Standardní	Střední, Nízká	Produkční a Ne-Produkční

Pro účely specifikací KALENDÁŘŮ jsou definovány následující pojmy:

- Časová Zóna LOGISu: CET
- Pracovní Dny LOGISu: Od pondělí do pátku, vyjma českých státních svátků
- Pracovní Hodiny LOGISu: 8:00 – 16:00 (Časová Zóna LOGISu) v Pracovní Dny LOGISu
- Prodloužené Pracovní Hodiny LOGISu: 6:00 – 18:00 (Časová Zóna LOGISu) v Pracovní Dny LOGISu

Není-li ve Specifikaci sjednáno odlišně, pak Dostupnost služeb je sjednána následovně:

DOSTUPNOST SLUŽEB	
ČASOVÁ ZÓNA ZÁKAZNÍKA	CET
PRACOVNÍ DNY ZÁKAZNÍKA	Od pondělí do pátku (ČASOVÁ ZÓNA ZÁKAZNÍKA), vyjma českých státních svátků
URGENTNÍ KALENDÁŘ	Pracovní Hodiny LOGISu v Pracovní Dny LOGISu
STANDARDNÍ KALENDÁŘ	Pracovní Hodiny LOGISu v Pracovní Dny LOGISu

Jak již bylo zmíněno výše, Vyšší stupně Naléhavosti jsou dostupné pouze pro Produkční Instalace Softwaru. Pokud se stane, že Zákazník podal Chybové Hlášení, které se týká ne-produkčního Softwaru, a použil přitom Vyššího stupně Naléhavosti, pak byl použit Neplatný stupeň Naléhavosti. V takovém případě bude provedena oprava stupně Naléhavosti a to tak, že použitý vyšší stupeň Naléhavosti bude nahrazen vyšším z možných hodnot Nižších stupňů Naléhavosti (Opravený stupeň Naléhavosti).

Kromě výše uvedeného je měření Časového Limitu Hlášení Chyby rovněž přerušeno ve všech časových intervalech (po dobu), kdy nejsou fakticky či domněle splněny podmínky Nároku na Opravu Chyby. Takovéto intervaly začínají v okamžiku upozornění na situaci, která způsobuje nedostatek v podmínkách Nároku, a končí v okamžiku upozornění na splnění poslední požadované podmínky Nároku.

Opravy Chyb s Garantovanými Časy a hodnoty souvisejících parametrů mají významný vliv na určení Ceny Maintenance.

5.2. Doplnkové Služby Maintenance

Jakékoli Služby LOGISu poskytnuté na základě této Smlouvy, které nejsou Základními Službami Maintenance krytými Cenou Maintenance, jsou považovány za Doplnkové Služby Maintenance.

Doplnkové Služby Maintenance mohou vzejít jedině ze Zákazníkovy iniciativy nebo po dohodě smluvních stran a v souladu s touto Smlouvou.

Doplnkové Služby Maintenance mohou být sjednány mezi Stranami konkrétně případ od případu.

Zákazník může LOGIS **požádat** o Doplnkové Služby Maintenance nejen vytvořením tiketu v LOGIS Helpdesku, ale i jiným způsobem, např. při osobním jednání, on-line jednáním, písemně (v listinné nebo elektronické podobě), telefonicky, a podobně.

Pokud v LOGIS Helpdesku nebyl tiket na Doplnkové Služby Maintenance vytvořen přímo Zákazníkem, může ho pro Zákazníka vytvořit LOGIS s tím, že do tiketu může vložit podklady dosud vykomunikované se Zákazníkem (např. sken listinné objednávky, elektronickou objednávku, zápis z jednání, emailovou komunikaci, specifikaci a podobně).

Zákazník může **závazně objednat** Doplnkové Služby Maintenance přímo prostřednictvím příslušného helpdeskového tiketu. Pokud Zákazník objednávku provedl jiným způsobem, např. doručení písemné objednávky (v listinné nebo elektronické podobě, včetně doručení e-mailem či do datové schránky), zaznamená to LOGIS do příslušného helpdeskového tiketu.

Pro případ, že je s Doplnkovými Službami Maintenance specificky dohodnutými Stranami spojena jakákoli cesta osob vyslaných LOGISem, LOGIS má právo účtovat CESTOVNÍ NÁHRADY tak, jak jsou stanoveny ve Specifikaci Software Maintenance.

Není-li v konkrétním případě výslovně sjednáno jinak, pak jsou Doplnkové služby sjednány a účtovány podle objemu poskytnutých kapacit a s tím případně souvisejících výdajů.

Viz též kapitola "Fakturace a platby za Doplnkové Služby Maintenance" na straně 86.

Doplnkovými Službami Maintenance mohou být nejrůznější služby poskytované nad rámec Základních Služeb Maintenance (např. konzultační, expertní, analytické služby).

Doplnkovými Službami mohou být také:

- Customizace Systému (viz dále "Customizace Systému" na straně 70)
- Nové Releasy Systému (viz dále "Nové Releasy Systému" na straně 67)

5.2.1. Nové Releasy Systému

Jsou-li ve Specifikaci Software Maintenance této Smlouvy sjednány Nové Releasy Udržovaného Systému (ANO v řádku NOVÉ RELEASY UDRŽOVANÉHO SYSTÉMU), pak v rámci Maintenance Systémů budou kromě Oprav Chyb Systému (viz "Opravy Chyb Systému" na straně 62) poskytovány služby tak, jak je popsáno v této kapitole.

Nové Releasy Systému se ale nevydávají automaticky (např. při novém Releasu Produktu, který je komponentou příslušného Systému), ale na Požadavek Podaný Zákazníkem. Pro toto jsou dva hlavní důvody:

- Obecně ne každý Release Produktu může přinést konkrétnímu Systému významnější zlepšení a pracnost spojená s Instalací a přípravou provozu Aktualizace Systému (nejen na straně LOGISu ale obvykle i na straně Zákazníka) může způsobit, že zdaleka ne pro každý Release Produktu by mělo smysl vydávat Aktualizaci Systému. Z tohoto důvodu běžně bývají vydávány Releasy Produktů mnohem častěji, než jak často Zákazník hodlá aktualizovat svůj Systém, a práce na takových aktualizacích by tak byla zbytečná a zbytečné by byly i příslušné vynaložené náklady.¹⁶
- Další důvod, proč Aktualizace Systému vyžadují Podání Požadavku Zákazníkem je ten, že často je zde více myslitelných Releasů Produktu nebo kombinací nových Releasů Produktů, a je potřeba, aby Zákazník určil, který možný Release nebo kombinaci Releasů upřednostňuje.

V žádosti o Nový Release Systému zákazník upřesní releasy Produktů, které jsou komponentami systému.

Vzhledem k možným těžko vyřešitelným problémům s kompatibilitou mezi prvky Systému se, není-li dohodnuto v konkrétním případě jinak, Aktualizace Udržovaných Systémů netýkají tzv. downgradů Udržovaných Produktů, tedy situací, kdy se Zákazník rozhodne užívat ve svém Systému nižší Release určitého Udržovaného Produktu, než jaký se pro daný Produkt aktuálně užívá v Zákazníkově Produkčním Systému.

Smluvní strany se dohodnou na termínu dodávky. Dohoda musí zohlednit předpokládanou pracnost, která je výrazně závislá na rozsahu udržovaných customizací. V případě systémů s více než jedním produktem LOGIS

16 Z praxe víme, že frekvence požadavků na Nový Release Systému se může v konkrétních případech i dosti značně lišit.

Setkáváme se jak se zákazníky, kteří preferují poměrně časté aktualizace svých systémů, např. každoročně, ale i s takovými, kteří dávají přednost dlouhodobějšímu provozu systému a třeba i několik let Nový Release Systému nenasazují.

prověří, zda vybrané releasy produktů jsou kompatibilní.

Výsledný Nový Release Systému zahrnuje udržované komponenty, tedy zejména příslušné Produkty a Udržované Customizace. Do nového releasu ale nejsou standardně zařazeny Komponenty Systému, u nichž LOGIS není Správcem Komponenty. Rovněž případné Ostatní Komponenty Systému nemusí být do Nového Releasu Systému zařazeny. Případy, kdy by měl být výstupem nový release obsahující i komponenty, u kterých LOGIS není jejich správcem (vlastní komponenty Zákazníka), musejí být dohodnuty samostatně.

Nový Release Systému je Dodán jeho zpřístupněním Zákazníkovi.

Cenotvorba:

Je-li cena Implementačních Customizací Systému smluvně sjednána, pak cena za vydání Nového Releasu Systému je:

$$Cena_{NSR} [Smluvní Měna] = Celková Aktuální Cena Customizací [Smluvní Měna]$$

$$* Referenční Sazba Maintenance [%]$$

Celková Aktuální Cena Customizací je součtem Aktuálně Korigovaných Cen za Provedení jednotlivých Verzí Customizací, které jsou udržovanými položkami systému (korekce cen – viz "Způsob Korekce Ceny" na straně 88).

Tam kde není stanovena cena Implementačních Customizací, se výše uvedená cenotvorba neuplatní a cena vydání Nového Releasu Systému musí být dohodnuta vždy pro každý takový případ zvlášť.

5.2.2. Audit Systému

Pokud začal Zákazník užívat alespoň jednu ze svých Udržovaných Softwarových Položek v Produkční Instalaci, může si vyžádat provedení Auditů Systému. Audit Udržovaného Systému se neprovádí automaticky, ale na Požadavek Podaný Zákazníkem (viz "Podání Požadavku" na straně 36).

Smluvní strany se dohodnou na termínu provedení.

Audit Systému se zabývá pouze Udržovaným Softwarem v Produkčních Instalacích.

Zpráva o Auditě Systému, která je výstupem Auditů Systému, obsahuje celkové Hodnocení užívání Udržovaného Softwaru Zákazníkem. Předmětem Auditů Systému je Software, který je produkčně užíván. LOGIS se v rámci Auditů Systému bude zabývat možnými náměty na příležitosti ke zlepšení účinnosti užívání Systému či možnými směry rozvoje Systému. V tomto směru také mohou být dána Zákazníkovi doporučení.

Zdroj informací pro Zprávu o Auditě Systému je poskytnut Zákazníkem buď ve formě dokumentů či jiných informací, nebo v průběhu Auditových schůzek, je-li to potřeba. LOGIS není odpovědný za správnost a úplnost Zákazníkem dodaných informací a není povinen správnost informací ověřovat.

Zpráva o Auditě Systému bude poskytnuta jako dokument v elektronické podobě. Zpráva má charakter důvěrného dokumentu a nesmí být ani částečně zpřístupněna žádné třetí straně.

Časový průběh Auditů Systému

Nebude-li v konkrétním případě časový průběh Ročního Auditů dohodnut Stranami pro daný případ odlišně, bude časový průběh následující:

1. Nejpozději do jednoho měsíce poté, co LOGIS obdržel příslušný Požadavek, stanoví LOGIS Den Zahájení Auditů Systému a sdělí jej Zákazníkovi.
Pozn.: Volba vhodného období pro provedení Auditů Systému je na Zákazníkovi, obecně se jeví jako vhodné provádět Audit Systému spíše ve druhé polovině Standardního Období Maintenance.
2. Den Zahájení Auditů Systému bude stanoven tak, aby nenastal dříve než 1 měsíc poté, co Zákazník obdržel sdělení o Dni Zahájení Auditů Systému. Současně také platí, Den Zahájení Auditů Systému nastane před uplynutím ČASOVÉHO LIMITU PRO ZAHÁJENÍ AUDITU (viz níže).
3. Počínaje Dnem Zahájení Auditů Systému začíná běžet období trvání ČASU NA DOKONČENÍ SBĚRU PODKLADŮ PRO AUDIT, které je věnováno sběru podkladů a informací pro Audit Systému. Během tohoto období LOGIS nabídne Zákazníkovi uskutečnění nejméně jedné Auditové schůzky, přičemž v zájmu nalezení vhodného termínu poskytne až tři návrhy termínu schůzky.
4. Již od obdržení Požadavku / Tketu může LOGIS předkládat požadavky na poskytnutí informací. Veškeré informace poskytnuté Zákazníkem pro účely Auditů Systému jsou informacemi důvěrnými. Předpokládá se, že Zákazník poskytne příslušné informace nejpozději do uplynutí ČASU NA DOKONČENÍ SBĚRU PODKLADŮ PRO AUDIT. Na informace poskytnuté Zákazníkem po uplynutí uvedené doby není LOGIS při vypracování Zprávy povinen brát zřetel.
5. LOGIS dodá výslednou Zprávu o Auditů Systému do uplynutí ČASOVÉHO LIMITU PRO PROVEDENÍ AUDITU ode Dne Zahájení Auditů Systému.



ČASOVÝ LIMIT PRO ZAHÁJENÍ AUDITU je trvání období, jehož prvním Dnem je Den doručení příslušného Požadavku / Tketu na Audit Systému, a v průběhu kterého je LOGIS povinen stanovit Den Zahájení Auditů Systému v souladu s výše uvedeným postupem.

ČASOVÝ LIMIT PRO PROVEDENÍ AUDITU je trvání období, jehož prvním dnem je Den Zahájení Auditů Systému, a v průběhu kterého je LOGIS povinen Zákazníkovi dodat výslednou Zprávu o Auditů Systému.

ČAS NA DOKONČENÍ SBĚRU PODKLADŮ PRO AUDIT je trváním období, jehož prvním dnem je Den Zahájení Auditů Systému.

Čas na dokončení Zprávy o Auditů Systému je trváním období, jehož počátečním dnem je první Den následující po uplynutí ČASU NA DOKONČENÍ SBĚRU PODKLADŮ PRO AUDIT. Jeho trvání je dáno rozdílem mezi ČASOVÝM LIMITEM PRO PROVEDENÍ AUDITU a ČASEM NA DOKONČENÍ SBĚRU PODKLADŮ PRO AUDIT.

Auditové schůzky se zpravidla budou konat v podobě internetových audio schůzek. Pokud však bude dohodnuta cesta Poskytujícími Osobami LOGISu k Zákazníkovi (na základě ad hoc dohody), Zákazník uhradí CESTOVNÍ NÁHRADY A DIETY dotyčných Poskytujícími Osobami (Poskytující Osobou je kterákoli osoba, která poskytuje Služby Zákazníkovi jménem LOGISu; může to být kdokoli z personálu LOGISu nebo jeho dceřiných společností).

Workshop jako alternativa Auditů Systému

Místo Auditů Systému může Zákazník požádat o provedení Workshopu na téma příležitostí pro další rozvoj Plánovacího Systému v podniku Zákazníka. Termíny pro provedení Workshopu nabídne LOGIS v ČASOVÉM LIMITU PRO ZAHÁJENÍ AUDITU a to tak, aby Workshop proběhl v ČASOVÉM LIMITU PRO PROVEDENÍ AUDITU.

Také pro přípravu Workshopu platí, že si LOGIS může od Zákazníka vyžádat podklady a informace.

Cenotvorba:

Není-li pro daný případ dohodnuto jinak, účtuje se provedení Auditů podle spotřeby času a případných CESTOVNÍCH NÁHRAD A DIET.

5.3. Customizace Systému

Tato kapitola navazuje na kapitolu "Customizace" na straně 11, ve které je uveden pojem Customizace.

Customizace se provádějí na základě příslušných Specifikací Customizace a Dohod o Provedení Customizace. Uzavírání Dohod o Provedení Customizace se řídí těmito Všeobecnými podmínkami.

Specifikaci Customizace představuje souhrn všech smluvně sjednaných Vlastností, které má Systém díky provedené Customizaci mít.

Specifikace Customizace nemá závaznou formu. Může tedy jít o účelově vytvořený dokument (např. Specifikace Systému nebo Specifikace Projektů), ve kterém jsou příslušné Vlastnosti zakotveny, a který se stane nedílnou součástí Dohody o provedení verze Customizace, nebo mohou být sjednávány Vlastnosti v příslušném smluvním dokumentu zakotveny uvedením na kterémkoli místě smluvního dokumentu, nebo mohou být do smlouvy zařazeny odkazem na jednoznačně identifikovaný fyzický či elektronický dokument, který se tak stane nedílnou součástí smluvního dokumentu.

Pokud je v rámci jakékoli smlouvy sjednáno provedení Customizací, pak ta část smlouvy, kterou se provedení sjednává je Dohodou o provedení verze Customizace.

Pozn.: Dohoda o provedení verze Customizace tak bývá běžnou součástí Implementační Smlouvy (Implementační Customizace), stejně tak lze Dohodu o provedení verze Customizace sjednávat v rámci Maintenance (Postimplementační Customizace).

Podobně jako každý jiný software, také určitá Customizace se může v průběhu času vyvíjet podle toho, jak se objevují nové požadavky na její vlastnosti. Čas od času tak může vzniknout nová Verze Specifikace Customizace, která odráží aktuální požadavky Zákazníka na vlastnosti Customizace. S každou novou Verzí Specifikace, na jejíž provedení se Dodavatel a Zákazník dohodli, vzniká odpovídající Verze Customizace.

Přistoupit k provedení verze Customizace mohou strany případně i na základě neúplné Specifikace Customizace a dokonce i jen na základě ústní dohody (ústně tak může být dohodnuta i pracovní podoba Specifikace Customizace, její konečná podoba však musí být později písemně zakotvena – viz dále v tomto odstavci). Skutečnost, že Customizace byla provedena, jaké vlastnosti Systém díky Customizaci má mít (Specifikace Customizace) a jaká je Cena za provedení verze Customizace strany zaprotokolují (např. v samostatném protokolu, v rámci zápisu z projektového dne a podobně – dále Záznam). Záznam, který v takovém případě je Dohodou o provedení verze Customizace, může vzniknout až po provedení a je potvrzením, že byla sjednána Dohoda o provedení verze Customizace a že daná Customizace byla provedena. Cenu verze Customizace lze v uvést ve smluvní měně. Místo Ceny je v Záznamu možno uvést množství spotřebovaného času (člověkodny,

člověkohodiny) - Cena verze Customizace pak bude dána cenou spotřebovaného času dle aktuálně platných smluvních sazeb člověkodů či člověkohodin. Nebyla-li Cena verze Customizace sjednána již dříve, pak den původní ceny verze Customizace je den uvedený v Záznamu, jinak den sepsání Záznamu.

Pokud se mluví o Customizaci, nebo o Specifikaci Customizace, aniž by byla určena verze, má se za to, že jde poslední Provedenou Verzi Customizace.

Provedení Customizace se sjednává na základě Specifikace. Specifikaci může buďto předložit Zákazník, nebo může Zákazník u Dodavatele sjednat její vypracování.

Provedení Verze Customizace je služba, jejímž smyslem je zajistit, aby příslušný release Systému, pro který je Customizace prováděna, splňoval vlastnosti definované v příslušné Verzi Specifikace.

Smluvním zadáním pro Provedení Customizace je Specifikace Customizace. Customizace je řádně provedena, pokud výsledek není v rozporu s vlastnostmi obsaženými v její Specifikaci.

Provedení čehokoli, co není Specifikací Customizace upřesněno (neupřesněné Implementační Detaily Customizace), ponechává Zákazník zcela na rozhodnutí Dodavatele.

Pozn.: Je na Zákazníkovi, aby se ujistil, že Specifikace je dostatečně propracována tak, aby definovala veškeré vlastnosti Customizace, které Zákazník považuje za podstatné. Na základě Specifikace totiž Dodavatel kalkuluje pracnost provedení a stanoví cenu pro účely Dohody. Riziko, že se během provádění Customizace objeví upřesňující požadavky Zákazníka, se kterými kalkulace nepočítala, je rizikem Zákazníka.

Dodavatel může dle svého uvážení projevit vstřícnost, a zohlednit případná průběžná přání Zákazníka ohledně implementačních detailů Customizace, avšak jen do míry, kterou mu umožní rozpočet (dohodnutá cena za provedení customizace). V tomto smyslu je rozhodnutí o možném zohlednění průběžných Zákazníkem navrhovaných implementačních detailů zcela na svobodném rozhodnutí Dodavatele.

Zejména u rozsáhlejších a složitějších Customizací se může stát, že se zjistí, že Specifikace, na základě které Zákazník objednal Provedení Verze Customizace, by měla být upravena, aby lépe vyhovovala potřebám Zákazníka. Během Provádění Verze Customizace se proto může stát, že bude Specifikace průběžně po dohodě obou stran modifikována (a to třeba postupně i vícekrát). Stane-li se tak, pak původní Verze Specifikace je nahrazena novější Modifikací Verze Specifikace. Modifikace Specifikace může dopadnout na cenu a čas Provedení Verze Customizace. Dohoda stran o Modifikaci Verze Specifikace zahrnuje i dohodu o ceně a času provedení. Dokud není nová dohoda dosaženo, platí původní Verze Specifikace a s ní spojené podmínky Provedení Verze Customizace.

Verze Customizace má vadu, pokud je nějaká vlastnost Systému v rozporu se Specifikací Verze Customizace.

Není-li pro daný případ sjednáno jinak, pak se Verze Customizace považuje za Zpřístupněnou Dnem Zpřístupnění, kterým je pro:

- Implementační Customizace
Den, kterým je dle smlouvy sjednávající Implementaci¹⁸ Zákazníkovi zpřístupněn Systém, jehož vlastnosti jsou v souladu se Specifikací Systému.
- Postimplementační Customizace

18 Implementační smlouva nebo Smlouva o Implementační podpoře.

- On-Premises
Je-li modelem poskytování On-Premises, pak je to Den vystavení výzvy pro stažení Provedené Verze Customizace. Výzva bude vystavena u příslušného helpdeskového tiketu (ve Finální Úrovní Odezvy tiketu), ze kterého lze také stažení iniciovat; spolu s vystavením bude informace o vystavení odeslána emailem na autora helpdeskového tiketu a další helpdeskové uživatele, vybrané jako příjemci emailových notifikací helpdeskového tiketu. Zákazník může instalaci Customizace provést buďto samostatně, nebo si provedení objednat jako doplňkovou službu.
- Cloud
Je-li modelem poskytování Cloud, pak je to Den Oznámení o Provedení Verze Customizace. Oznámení bude vystavena u příslušného helpdeskového tiketu (ve Finální Úrovní Odezvy tiketu); spolu s Oznámením bude informace o Oznámení odeslána emailem na autora helpdeskového tiketu a další helpdeskové uživatele, vybrané jako příjemci emailových notifikací helpdeskového tiketu.

Cena za Provedení Verze Customizace se sjednává v příslušné Dohodě o Provedení Customizace.

Případné související cestovní výdaje jsou účtovány samostatně v souladu s aktuálně platnými ustanoveními smlouvy.

Dnem Zpřístupnění LOGIS Zákazníkovi uděluje právo k užívání dané Verze Customizace a to na dobu určitou počínaje Dnem Zpřístupnění a konče 30. dnem po dni splatnosti Ceny za Provedení Verze Customizace.

Zaplacením Ceny za Provedení Verze Customizace získává Zákazník uživatelské právo k dané verzi Customizace a to na dobu trvání uživatelského práva k Produktu či Produktům Systému, pro který byla Verze Customizace provedena.

Není-li sjednáno Maintenance Systémů, pak se Customizace nestává udržovanou položkou Systému.

Příslušná Customizace pak nadále není udržována (tzn. že například pozáruční odstraňování problémů s Customizací bude vždy Doplňkovou Službou Maintenance oceněnou podle definice v kapitole "Cena Doplňkových Služeb Maintenance" na straně 83, přičemž taková služba může být poskytována jen podle aktuálních kapacitních možností Dodavatele).

Není-li sjednáno Maintenance Systémů, pak se na Provedenou Customizaci poskytuje 6-ti měsíční záruka ode Dne Zpřístupnění. Příslušná Customizace pak ale nadále není udržována (tzn. že například pozáruční odstraňování problémů s Customizací bude vždy Doplňkovou Službou Maintenance oceněnou podle definice v kapitole "Cena Doplňkových Služeb Maintenance" na straně 83, přičemž taková služba může být poskytována jen podle aktuálních kapacitních možností Dodavatele).

Pokud příslušný softwarový Systém je předmětem maintenance, pak platí, že:

- i. Každá Verze Customizace se stává nově udržovanou komponentou (subsystémem) Systému Dnem Zpřístupnění Verze Customizace.
- ii. Každá Provedená Verze dané Customizace se stává Dnem Zpřístupnění Udržovanou Položkou Systému a automaticky vstupuje do cenotvorby Maintenance (stejně jako i jiné Udržované Položky)²⁰. Přitom není-li

²⁰ Nejčastějším důvodem pro novou Verzi Customizace je nějaký funkční rozvoj dané Customizace, typicky přidání nových vlastností ke Customizaci. Proto se k novým Verzím Customizací přistupuje analogickou logikou jako v případech rozšíření uživatelských práv Produktů (také při rozšíření uživatelských práv vzniká nová Udržovaná Položka). Pokud by šlo o výjimečné případy, pro které by tato logika nebyla vhodná, musejí se strany na odlišné cenotvorbě dohodnout při sjednávání podmínek Provedení Verze Customizace.

pro daný případ sjednáno jinak, pak Základní Cenou Udržované Položky je Cena za Provedení Verze Customizace a Dnem Původní Ceny je den, kterým se strany dohodly na podmínkách Provedení Verze Customizace.

- iii. Roční Cena Maintenance Udržované Položky se v případě Customizací stanoví stejně jako u jiných udržovaných položek (viz kapitola "Roční Cena Maintenance Udržované Položky" na straně 82).
- iv. Základní Služby Maintenance (opravy chyb, ...) se týkají té verze Customizace, která je součástí Produkční Instalace Systému, a/nebo poslední Provedené verze dané Customizace.
- v. Dnem, kdy se Verze Customizace stane udržovanou položkou systému, vzniká LOGISu právo na příslušnou cenu maintenance. Prvním obdobím maintenance, jehož první den je den, kdy se Verze Customizace stala udržovanou položkou Systému a jehož poslední den je poslední den Standardního období maintenance. Pro výpočet ceny se dále použije článek "Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance" na straně 82.
- vi. Splatnost Ceny Maintenance pro první období udržované Verze Customizace je totožná se splatností sjednanou touto Smlouvou pro Doplňkové služby maintenance (viz kapitola "Fakturace a platby za Doplňkové Služby Maintenance" na straně 86). Dnem Splnění je Den Zpřístupnění Verze Customizace.
- vii. Není-li Cena za Provedení verze Customizace (Základní Cena Udržované Položky) známa, pak musí být Stranami dohodnuta, nebo musí být sjednána konkrétní číselná hodnota Roční Ceny Maintenance Udržované Položky (Sjednaná Cena), jinak se Customizace nemůže stát udržovanou položkou Systému.
- viii. Uživací právo zákazníka ke Customizacím existuje nezávisle na platnosti smlouvy o Maintenance. Při ukončení Maintenance může Zákazník Customizaci dále provozovat v rámci legálního užívání Produktů, které jsou komponentami příslušného Systému. Pokud by však došlo k ukončení uživatelských práv Zákazníka k Produktu, který je komponentou Systému, pro který byla Customizace Provedena, uživatelská práva k Systému budou rovněž ve stejné chvíli automaticky ukončena.

Příklad: LOGIS a Zákazník se dnem 16.5.2021 (Den původní ceny Customizace verze 01) dohodli na provedení Customizace „ABC“ verze 01 za cenu 78.200 USD. Specifikace Customizace byla později během provádění dne 14.6.2021 upřesněna doplněním určitých vlastností (Modifikace Verze Specifikace), v důsledku toho se strany dohodly na změně ceny za provedení na 93.700 USD. Customizace byla dodána 18.7.2021.

Zákazník nejdříve provozoval Customizaci v Ne-Produkční Instalaci, kde Customizaci ověřil. O několik týdnů později byla Customizace provozována v Produkční Instalaci.

Dne 14.2.2023 se strany dohodly na provedení nové verze 02 Customizace „ABC“, kterou se mění a doplňují některé vlastnosti Customizace „ABC“. Cena verze 02 Customizace „ABC“ byla 6.400 USD a během provádění nebyla změněna. Verze 02 Customizace byla dodána 27.3.2023.

Počínaje dodáním verze 02 přísluší Customizaci „ABC“ dvě udržované Položky:

Udržovaná položka	Základní cena	Den původní ceny	Den Zpřístupnění
Customizace ABC, verze 01	93.700 USD	14.6.2021	18.7.2021
Customizace ABC, verze 02	6.400 USD	14.2.2023	27.3.2023

Po dobu případného prodlení s úhradou jakékoli položky, která spadá do Ceny Verze Customizace není LOGIS povinen plnit jakékoli povinnosti vyplývající z této Smlouvy pro příslušnou Customizaci. Pokud se stane, že Cena Verze Customizace není uhrazena ani 30. den po lhůtě splatnosti Ceny za Provedení Verze Customizace, pak LOGIS není povinen plnit žádnou svoji povinnost z této Smlouvy, přičemž za jakékoli důsledky LOGIS nenese žádnou odpovědnost a veškeré závazky Zákazníka z této Smlouvy zůstávají nadále platné a účinné.

5.4. Hodnocení Dodržení Závazků a Kompenzace

Situace, kdy má Zákazník nárok na Kompenzaci dle této Smlouvy jsou detailně popsány v příslušných podkapitolách tohoto dokumentu.

Vyvstane-li jakýkoli nárok na Kompenzaci, bude Zákazníkovi poskytnut v odpovídající výši kterýmkoli z následujících způsobů dle Zákazníkova výběru:

- Snížení účtované Ceny Maintenance při nejbližším vyúčtování
Při nejbližším příštím vyúčtování Základních Služeb Maintenance bude účtovaná Cena snížena o výši příslušné Kompenzace.
- Penalizační faktura ve výši příslušné Kompenzace
Zákazník vystaví penalizační fakturu ve výši příslušné Kompenzace.

Pokud Zákazník nesdělí písemně, kterým z výše uvedených způsobů má být Kompenzace provedena, použije se Snížení účtované Ceny Maintenance při nejbližším vyúčtování.

5.4.1. Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb a Kompenzace

Jsou-li ve Specifikaci Software Maintenance této Smlouvy dohodnuty Opravy Chyb s Garantovanými Časy (ANO v řádku GARANTOVANÉ ČASY_{EC}), pak se uplatní podmínky této kapitoly a jejich podkapitol.

U Oprav Chyb s Garantovanými Časy jsou definovány parametry určující Cílové Termíny Dodání. Přestože LOGIS často dosahuje i významně kratších časů Odezvy, než jaké jsou nastaveny Časovými Limity, stává se, že v některých případech může být Oprava Chyb časově náročnější a Časové Limity mohou být v některých případech překročeny.

Metoda Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb je založena na principu, kdy závazky ohledně Oprav Chyb byly LOGISem řádně splněny, jestliže suma jednotlivých dílčích Zpoždění nepřeváží nad sumou dílčích Předčasností Dodání. Tato metoda také zohledňuje Naléhavost každého Hlášení Chyb a to tak, že při Hodnocení mají případy s vyšší Naléhavostí vyšší váhu (mají větší dopad na výsledek Hodnocení).

5.4.1.1. Frekvence a rozsah Hodnocení

Vyhodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb je prováděno za Hodnocené Období_{EC} k Referenčnímu Dni Hodnocení_{EC} a zahrnuje Hlášení Chyb veškerého Udržovaného Softwaru.

Hodnoceným Obdobím_{EC} je období jednoho roku bezprostředně předcházející Referenčnímu Dni Hodnocení_{EC}, není-li pro daný případ touto Smlouvou stanoveno jinak (viz např. "Výjimečné Situace při Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb" na straně 78).

Referenčním Dnem Hodnocení_{EC} je POSLEDNÍ DEN STANDARDNÍHO OBDOBÍ MAINTENANCE.

Výsledky Vyhodnocení jsou Zákazníkovi automaticky k dispozici na jeho účtu na Helpdesku.

I během Hodnoceného Období_{EC} má Zákazník na svém účtu na Helpdesku možnost sledovat průběžný vývoj plnění Závazků u Oprav Chyb.

Při posuzování Předčasnosti a Zpoždění Dodání u Oprav Chyb hovoříme vždy o Předčasnostech a Zpožděních jednotlivých dílčích Plnění Hlášení Chyb (První, Druhé nebo Finální Úrovně Odezvy), protože právě vzhledem k nim jsou ČASOVÉ LIMITY_{EC} stanoveny.

Plnění, která mají být zahrnuta do Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb, musí splňovat všechny následující podmínky:

- jsou to Plnění Hlášení Chyb, pro které platí GARANTOVANÉ ČASY_{EC} (viz "Opravy Chyb s Garantovanými Časy" na straně 62)
- jsou to Plnění Hlášení Chyb, která nebyla předmětem nějaké předchozí Kompenzace z Oprav Chyb
- jde o dílčí poskytnutá Plnění, jejichž Termíny Dodání leží v Hodnoceném Období_{EC}
- jsou to Plnění Hlášení Chyb, která nebyla Zrušena

Z výše uvedených Plnění jsou pro Hodnocení způsobilá tato Hlášení Chyb:

- všechna Hlášení Chyb Předčasně Splněná nebo splněná včas
- všechna Hlášení Chyb Zpožděná s výjimkou těch Hlášení Chyb, kde v Referenční Den Hodnocení_{EC} platí, že nahlášený problém byl klasifikován jako Ne-Chyba, Chyba se Zákazníkovou Odpovědností nebo Chyba se Sdílenou Odpovědností, tedy v případech, kdy LOGIS není jedinou zodpovědnou Stranou (viz "Případy Hlášení Chyb, kdy neplatí Nárok na Opravu Chyby" na straně 58).

U Hlášení Chyb s Neplatným stupněm Naléhavosti při Podání (tj. vyšší než povolený pro danou Instalaci Udržovaného Softwaru) jsou brány v potaz Cílové Termíny Opraveného stupně Naléhavosti. (Helpdesk je vyvíjen tak, aby pokud možno automaticky předcházel takovému Podání, nelze ale zaručit, že bude schopen předejít všem možným Chybám při Podávání Hlášení Chyb.)

5.4.1.2. Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb

Jak bylo řečeno dříve, metoda Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb je založena na principu, kdy Plnění Oprav Chyb LOGISem je řádně dodrženo tehdy, pokud suma Zpoždění nepřevážila nad sumou Předčasností Dodání. Metoda také zohledňuje Naléhavost každého Hlášení Chyb.

U Oprav Chyb s Garantovanými Časy jsou definovány parametry určující Cílové Termíny Dodání. Přestože ve většině případů LOGIS dosahuje daleko kratších časů Odezvy, než jaké jsou nastaveny Časovými Limity, v některých případech může být odstraňování Chyb časově náročnější a Časové Limity mohou být překročeny.

Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb je prováděno na souboru Plnění, která splňují podmínky pro toto Hodnocení. Postup Hodnocení je popsán v následujících podkapitolách.

5.4.1.2.1. Předčasnost a Zpoždění Plnění

Skutečně Spotřebovaný Čas_{EC} je čas od doručení Chybového Hlášení až do Dodání příslušného dílčího Plnění, od kterého se odečte doba, která se v souladu s touto Smlouvou do času Plnění nepočítá (např. z titulu

DOSTUPNOSTI, čekání na Součinnost, ...)²¹.

ČASOVÝ LIMIT_{EC} pro Dodání je čas sjednaný pro daný případ dílčího Plnění ve Specifikaci Software Maintenance. Prakticky u každého dílčího Plnění je třeba očekávat nějakou odchylku Skutečně Spotřebovaného Času oproti ČASOVÉMU LIMITU_{EC} Dodání. Velikost této Odchylky se stanoví jako:

$$\text{Odchylka}_{EC} [\text{čas}] = | \text{ČASOVÝ LIMIT}_{EC} [\text{čas}] - \text{Skutečně Spotřebovaný Čas} [\text{čas}] |$$

Odchylka je tedy absolutní hodnotou rozdílu mezi ČASOVÝM LIMITEM_{EC} Dodání a Skutečně Spotřebovaným Časem.

Tuto Odchylku označujeme jako:

- Předčasnost_{EC}** pokud platí, že Skutečně Spotřebovaný Čas_{EC} < ČASOVÝ LIMIT_{EC}
- Zpoždění_{EC}** pokud platí, že Skutečně Spotřebovaný Čas_{EC} > ČASOVÝ LIMIT_{EC}

5.4.1.2.2. Relativní Odchylka_{EC}

Pro účely Hodnocení bude použito Relativní Odchylky (Předčasnost nebo Zpoždění). Relativní Odchylka umožňuje vyjádřit váhu jakékoli Předčasnosti nebo Zpoždění ve vztahu k délce kteréhokoli ČASOVÉHO LIMITU_{EC} pro Dodání.

Nejdříve uvedeme vzorec pro stanovení tzv. Nekorigované Relativní Odchylky, která analogicky s absolutní Odchylkou bude buďto Relativní Předčasností nebo Relativním Zpožděním:

$$\text{Nekorigovaná Relativní Předčasnost}_{EC} [\%] = \text{Předčasnost}_{EC} [\text{čas}] / \text{ČASOVÝ LIMIT Dodání} [\text{čas}]$$

$$\text{Nekorigovaná Relativní Zpoždění}_{EC} [\%] = \text{Zpoždění}_{EC} [\text{čas}] / \text{ČASOVÝ LIMIT Dodání} [\text{čas}]$$

Nekorigovaná Relativní Odchylka_{EC} ale ještě nijak nezohledňuje Naléhavost ani Váhu Dodání příslušného dílčího Plnění. Abychom mohli získat Relativní Odchylku_{EC} tak, aby obě tato hlediska byla zohledněna, musíme vynásobit Nekorigovanou Relativní Odchylku_{EC} příslušným Koeficientem Korekce_{EC}, který je určen smluvně závaznými hodnotami KOEFICIENTU NALÉHAVOSTI a VÁHY DODÁNÍ:

$$\text{Relativní Předčasnost}_{EC} [\%] = \text{Nekorigovaná Relativní Předčasnost}_{EC} [\%] * \text{Koeficient Korekce}_{EC} [\%]$$

$$\text{Relativní Zpoždění}_{EC} [\%] = \text{Nekorigovaná Relativní Zpoždění}_{EC} [\%] * \text{Koeficient Korekce}_{EC} [\%]$$

Kde: **Koeficient korekce_{EC} [%]** = **KOEFICIENT NALÉHAVOSTI [%]** * **VÁHA DODÁNÍ [%]**

Relativní Odchylka samozřejmě opět bude buďto Relativní Předčasností nebo Relativním Zpožděním.

Hodnoty pro VÁHY DODÁNÍ jsou určeny následovně:

VÁHY DODÁNÍ	První Úroveň Odezvy	Druhá Úroveň Odezvy	Finální Úroveň Odezvy
	10%	50%	40%

21 Při Hodnocení Odchylek se nepočítají jakékoli časové intervaly přerušující měření příslušného Časového Limitu (nejsou považovány za součást Předčasnosti ani Zpoždění).

5.4.1.2.3. Průměrná Relativní Odchylka_{EC} a Míra Nedodržení Závazků pro Opravy Chyb

Při vyhodnocení pokračujeme zjištěním hodnoty Kumulované Odchylky_{EC}. Ta je vypočtena dle následujícího vzorce:

$$\text{Kumulovaná Odchylka}_{EC} [\%] = \Sigma \text{Relativní Předčasnost}_{EC} [\%] - \Sigma \text{Relativní Zpoždění}_{EC} [\%]$$

Již na základě výsledné hodnoty Kumulované Odchylky_{EC} je vidět, jestli LOGIS své závazky splnil (nezáporná hodnota) nebo ne (záporná hodnota).

Kumulovaná odchylka ale ještě neposkytuje informaci o míře plnění či neplnění závazků z oprav chyb s garantovanými časy. Tuto informaci poskytnete teprve **Průměrná Relativní Odchylka_{EC}**:

$$\text{Průměrná Relativní Odchylka}_{EC} = \text{Kumulovaná Odchylka}_{EC} [\%] / \Sigma \text{Koeficient korekce}_{EC} [\%]$$

Průměrná Relativní Odchylka_{EC} vyjadřuje míru, s jakou LOGIS plnil či neplnil své závazky ohledně garantovaných časů s opravami chyb.

Je-li vypočtená hodnota Průměrné Relativní Odchylky_{EC}:

- a. **nezáporná,**

je to potvrzením, že LOGIS dodržel své závazky ohledně ČASOVÝCH LIMITŮ_{EC} sjednaných pro Opravy Chyb.

Výsledek vyjadřuje míru, s jakou LOGIS plnil své závazky ohledně garantovaných časů s opravami chyb. Jde o relativní hodnotu spadající do intervalu (0%; 100%). Hovoříme o Průměrné Relativní Včasnosti Plnění_{EC}. Čím více se výsledek liší od 0, tím lépe LOGIS své povinnosti plnil.

Pozn.: Pokud by LOGIS využil přesně veškerého času, který měl na opravu chyby smluvně k dispozici, pak relativní včasnost by byla = 0% (tedy žádná). Pokud by naopak reagoval okamžitě (což v praxi logicky není možné), pak relativní včasnost by byla = 100%.

V tomto případě bude **Míra Nedodržení_{EC} [%] = 0**

- b. **záporná,**

znamená to, že LOGIS nedodržel své závazky ohledně ČASOVÝCH LIMITŮ_{EC} sjednaných pro Opravy Chyb.

Výsledek vyjadřuje míru nedodržení závazků. Hovoříme o Průměrném Relativním Prodlení s Plněním_{EC}. Čím více se výsledek liší od 0, tím hůře LOGIS své povinnosti plnil.

V tomto případě bude **Míra Nedodržení_{EC} [%]** nenulová a bude stanovena následovně jako menší z následujících dvou čísel:

$$a = | \text{Průměrná Relativní Odchylka}_{EC} [\%] |$$

$$b = 100\%$$

Maximální hodnota, které může Míra Nedodržení_{EC} nabýt, je tedy 100%.

Jak je vidět z následující kapitoly, výše Kompenzace v takovém případě dosahuje maximální možné hodnoty, tedy sjednané procentuální SAZBY KOMPENZACE Z OPRAV CHYB z Ceny Maintenance za Hodnocené Období_{EC}.

5.4.1.2.4. Kompenzace za Nedodržení Závazků u Oprav Chyb

Pokud je vypočtená hodnota Míry Nedodržení_{EC} nenulová (LOGIS nedodržel své závazky ohledně Časových Limitů sjednaných pro Opravy Chyb), pak její hodnota vyjadřuje míru nedodržení závazků. Tato hodnota proto již může

být podkladem pro výpočet Kompenzace za Nedodržení Závazků pro Opravy Chyb. Výše této Kompenzace bude úměrná míře nedodržení závazků, proto Kompenzace z Oprav Chyb bude vypočtena následovně:

$$\text{Kompenzace}_{EC} = \text{Míra Nedodržení}_{EC} * \text{SAZBA KOMPENZACE Z OPRAV CHYB} * \Sigma \text{Cena Maintenance Udržované Položky za Hodnocené Období}_{EC}$$

Cena Maintenance Udržované Položky za určité Hodnocené Období_{EC} je vypočtena takto:

$$\text{Cena Maintenance Udržované Položky za Hodnocené Období}_{EC} [\text{Smluvní Měna}] = (\text{Roční Cena Maintenance Udržované Položky} [\text{Smluvní Měna}] / \text{Počet Dní v Roce}) * \text{Počet Dní Hodnoceného Období}_{EC}$$

kde „Počet Dní v Roce“ je počet dní v tom roce, ve kterém začíná Hodnocené Období_{EC}.

Není-li ve specifikaci sjednáno jinak, pak MINIMÁLNÍ POČET PLNĚNÍ_{EC} = 30.

5.4.1.3. Výjimečné Situace při Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb

Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb předpokládá, že bude provedeno nad statisticky významným vzorkem případů (bude založeno na posouzení určitého množství reprezentativních dat v Hodnoceném Období_{EC}). Je-li množství dat statisticky nevýznamné (malé), výsledky Hodnocení by nemusely být dostatečně použitelné/objektivní. Z tohoto důvodu ve Specifikaci Software Maintenance stanoven MINIMÁLNÍ POČET PLNĚNÍ_{EC}.

Pokud nastane situace, že by Počet Hodnocených dílčích Plnění za Hodnocené Období_{EC} byl nižší než MINIMÁLNÍ POČET PLNĚNÍ_{EC}, nebo by délka Hodnoceného Období_{EC} byla kratší než jeden rok, nebo se Zákazník zpozdil více než 14 dní s úhradou ceny maintenance za aktuální Období Maintenance, má LOGIS právo rozhodnout o tom, jestli bude vyhodnocení za takové Hodnocené Období_{EC} provedeno. Pokud bude rozhodnuto, že vyhodnocení za dané Hodnocené Období_{EC} nebude provedeno, pak příslušná dílčí plnění budou zahrnuta do vyhodnocení následujícího Hodnoceného Období_{EC}.

Není-li ve specifikaci sjednáno jinak, pak MINIMÁLNÍ POČET PLNĚNÍ_{EC} = 30.

5.4.2. Hodnocení Dodržení Závazků u Auditů Systému

Je-li ve Specifikaci Software Maintenance této Smlouvy dohodnut Roční Audit (ANO v řádku ROČNÍ AUDIT), pak se uplatní podmínky sjednané v této kapitole.

Hodnocení Dodržení Závazků u Auditů Systému se pro konkrétní případ provede na Požadavek Zákazníka. Požadavek musí být podán nejpozději do 6 měsíců od dokončení Auditů Systému (Dodání Zprávy o Auditů Systému). Hodnocení bude provedeno následovně:

Skutečně Spotřebovaný Čas_{AU} je čas od doručení Požadavku na Audit Systému až do Dodání příslušného Plnění.

$$\text{Časový Limit}_{AU} = \text{ČASOVÝ LIMIT PRO ZAHÁJENÍ AUDITU} + \text{ČASOVÝ LIMIT PRO PROVEDENÍ AUDITU}$$

Analogicky jako v případě Chybových Hlášení bude vypočtena Odchylka:

$$\text{Odchylka}_{AU} [\text{čas}] = | \text{Časový Limit}_{AU} [\text{čas}] - \text{Skutečně Spotřebovaný Čas} [\text{čas}] |$$

Odchylka je tedy absolutní hodnotou rozdílu mezi ČASOVÝM LIMITEM Dodání a Skutečně Spotřebovaným Časem.

Tuto Odchylku označujeme jako:

- a. **Předčasnost_{AU}** pokud platí, že **Skutečně Spotřebovaný Čas_{AU} < Časový Limit_{AU}**
- b. **Zpoždění_{AU}** pokud platí, že **Skutečně Spotřebovaný Čas_{AU} > Časový Limit_{AU}**

Pokud byla zjištěna Předčasnost Plnění, nebo Plnění na čas (nulová Odchylka), je to potvrzením, že LOGIS řádně splnil své závazky.

Nastalo-li Zpoždění pak LOGIS své závazky nesplnil. V takovém případě se bude zjišťovat výše Kompenzace, jak je stanoveno dále v této kapitole.

Určení Míry Nedodržení pro Audit Systému (Míra Nedodržení_{AU}) bude provedeno následovně:

Je-li **Zpoždění_{AU} > Časový Limit_{AU}**

pak **Míra Nedodržení_{AU} = 1**

Jinak je Míra Nedodržení pro Audit Systému určena takto:

$$\text{Míra Nedodržení}_{AU} = \text{Zpoždění}_{AU} / \text{ČASOVÝ LIMIT}_{AU}$$

Výše Kompenzace za nedodržení ČASOVÝCH LIMITŮ_{AU} pro Audit Systému se určí následovně:

$$\text{Kompenzace}_{AU} = \text{Míra Nedodržení}_{AU} * \text{SAZBA KOMPENZACE Z AUDITU} * \text{příslušná cena Maintenance AUDITOVANÉHO SOFTWARE}$$

Příslušná Cena Maintenance Auditovaného Softwaru je cena za Základní Služby Maintenance daného Auditovaného Softwaru (tedy Software, který byl po dobu Auditovaného ročního období produkčně užíván), kterou uhradil Zákazník za to Období Maintenance, do kterého spadá Den doručení Požadavku na Audit Systému LOGISu.

5.5. Formy běžné komunikace mezi LOGISem a Zákazníkem

Za běžnou komunikaci se považuje komunikace Stran při provádění Maintenance podle této Smlouvy. Zprávami, které si Strany v rámci běžné komunikace mohou vyměňovat, mohou být jakákoli Oznámení, Podání, požadavky nebo žádosti a příslušné reakce, Dodání anebo informace o něm, odpovědi, sdělení a jiné. Zprávy jsou podávány následovně:

- a. Zprávy běžné komunikace se podávají tak, jak je popsáno v kapitole "Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků" na straně 36.
- b. Zprávy běžné komunikace, u kterých způsob jejich podání není v kapitole "Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků" na straně 36 popsán, mohou být podávány na ADRESU PODPORY LOGISu, pokud podávání takových zpráv neumožňuje Helpdesk.

Výše uvedené se nijak nedotýká smluvně sjednaného způsobu vzájemného doručování písemností v případech, kdy nejde o běžnou komunikaci.

5.6. Nárok na Maintenance Softwarových Položek

Softwarová Položka se stává Udržovanou, jakmile začne Období Maintenance její první Udržované Položky (viz "Udržované Položky" na straně 44). Softwarová Položka přestává být Udržovanou jedině v důsledku Ukončení Maintenance Softwarové Položky nebo v důsledku Ukončení (viz "Ukončení Maintenance Softwarové Položky" na straně 50) samotné Smlouvy o Maintenance.

LOGIS je povinen poskytnout Služby Maintenance v souvislosti s Udržovanou Softwarovou Položkou dle této Smlouvy jen pokud má Zákazník na Maintenance daného Softwaru Nárok, což znamená, že jsou splněny všechny z následujících bodů:

- Zákazník má užívací práva nebo právo na přístup k Udržované Softwarové Položce
- Zákazník neporušuje žádná z omezení užití příslušné Udržované Softwarové Položky či smluvní povinnost (dle Licenční Smlouvy Udržovaného Softwaru či Smlouvy Související s Udržovaným Systémem)
- v Udržované Softwarové Položce nebyla provedena žádná Nepovolená Změna (viz "Povolení a Instrukce ke Změnám Udržovaného Softwaru" na straně 22)
- pro případ Produktu: u příslušného Releasu Produktu nebylo ukončeno Maintenance dle kapitoly "Nárok na Služby u Starých Releasů" na straně 80
- není porušena žádná smluvní povinnost Zákazníka vůči LOGISu dle této Smlouvy nebo dle jakékoli Vstupní Smlouvy
- Všechny Udržované Položky související s Udržovanou Softwarovou Položkou jsou Udržované (tj. pro každou z nich aktuálně probíhá platné Období Maintenance)

Riziko udržení Nároku na Maintenance je výhradním rizikem Zákazníka. Zákazník proto nemá nárok na jakékoli Kompenzace za období, kdy neměl Nárok na Maintenance nějaké Softwarové Položky.

5.6.1. Nárok na Služby u Starých Releasů

Co se týče Udržovaných Položek, má Zákazník právo na příslušné Služby, i pokud je Release takové Udržované Položky staršího data vydání. Platí však, že za každý měsíc, ve kterém se stalo, že Udržovaná Položka je STARÝ RELEASE SOFTWARE vzniklo LOGISu právo na PŘÍPLATEK ZA SLUŽBY PRO STARÝ RELEASE SOFTWARE (dále v této kapitole též Příplatek). Příplatek činí 2,7% z aktuální ceny Standardního období maintenance. STARÝ RELEASE SOFTWARE je takový Release Softwaru nebo takový release Produktu, který je komponentou Softwaru, který byl uvolněn k distribuci před více než 48 měsíci.

Čas, kdy se LOGIS rozhodne vyúčtovat doposud nevyúčtované Příplatky, je věcí rozhodnutí LOGISu, který přitom musí brát ohled na efektivitu a správnost svého výkaznictví. Pokud došlo k Automatické Obnově Maintenance, přičemž z minulosti existují doposud nevyúčtované Příplatky, smí LOGIS nevyúčtované Příplatky vyúčtovat spolu s vyúčtováním nového Období Maintenance.

MAXIMÁLNÍ TRVÁNÍ MAINTENANCE PRO RELEASE SOFTWARE stanoví časové období v trvání 96 měsíců ode dne, kdy byl uvolněn k distribuci Základní Release daného Softwaru, nebo Základní Release Produktu, který je komponentou Softwaru. Po uplynutí tohoto období je pokračování Služeb k Softwaru možné jen na základě individuální dohody. Není-li takové dohody, hrozí že LOGIS odmítne další Automatickou Obnovu Maintenance.

Limity dle předchozích odstavců se týkají pouze Softwaru, jehož Výrobce je LOGIS. Pro jakékoli Produkty jiných Výrobců než LOGISu, se těmito Všeobecnými podmínkami MAXIMÁLNÍ TRVÁNÍ MAINTENANCE PRO RELEASE SOFTWARE nesjednává – trvání období, po které budou Výrobci Produktů třetích stran ke svým Produktům poskytovat jakékoli Služby Maintenance je individuální a pokud mají být ohledně jakéhokoli produktu třetích stran sjednány jakékoli záruky za trvání období, kdy Výrobce bude poskytovat nějaké Maintenance, je třeba smluvně sjednat individuálně pro každý takový Produkt třetí strany.

Pro výpočty spojené s určováním STARÝCH RELEASŮ PRODUKTŮ se používá Den Releasu Produktu, který je příslušný každému Základnímu Releasu Produktu.

6. Ceny a Platby

V této kapitole jsou popsána témata týkající se Cen a Plateb.

Jakékoli ceny sjednané nebo určené dle této Smlouvy neobsahují žádné prodejní, vlastnické, uživatelské, převodní, DPH nebo přidané daně, nebo jakékoliv jiné daně vztahované k této Smlouvě. Zákazník souhlasí s tím, že uhradí veškeré daně související se zaplacením ceny, jakou je např. daň z přidané hodnoty nebo případně jiné obdobné daně vyplývající z příslušného zákona s výjimkou daně z příjmu LOGIS.

6.1. Cena Základních Služeb Maintenance (Cena za Období Maintenance)

Cena Základních Služeb Maintenance se vždy týká Udržované Položky (Položek) (viz "Udržované Položky" na straně 44) konkrétního Období Maintenance, pro které platí smluvně sjednané závazky Stran ohledně Základních Služeb Maintenance (viz "Služby Maintenance" na straně 54) a příslušných Udržovaných Položek.

Pozn.: Protože vzhledem k jakémukoli Období Maintenance se sjednává vždy jen Cena Základních Služeb Maintenance (nikoli jakýchkoli jiných), je možno v případě jakékoli Ceny Základních Služeb Maintenance pro nějaké Období Maintenance vynechat slova „Základních Služeb“, neboť v takových případech jde vždy o Základní Služby Maintenance. Takto zkrácenou terminologii budeme dále v tomto textu používat v zájmu zjednodušení zápisu a udržení orientace.

Období Maintenance mohou mít různou délku (například Standardní Období Maintenance oproti Přejídnému Období Maintenance atd...). Jako základ pro určení Ceny Maintenance Udržované Položky pro období různé délky, je pro účely této Smlouvy specifikována Roční Cena Maintenance Udržované Položky.

6.1.1. Roční Cena Maintenance Udržované Položky

Roční Cena Maintenance Udržované Položky je jednotka používaná k určení **Ceny Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance**. Roční Cena Maintenance je Cena, jakou by Zákazník platil za Základní Služby Maintenance Udržované Položky za Období Maintenance trvající jeden Rok.

Roční Cena Maintenance Udržované Položky vypočtena následujícím způsobem:

$$\text{Roční Cena Maintenance Udržované Položky [Smluvní Měna]} = \text{Základní Cena Udržované Položky [Smluvní Měna]} * \text{Sazba Maintenance [\%]}$$

Roční Cena Maintenance Udržované Položky ale také může být ve Vstupním Dokumentu přímo sjednána konkrétní číselnou hodnotou (Sjednaná Cena). V takovém případě se výše uvedený výpočet neuplatní, použije se Sjednaná Cena.

6.1.2. Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance

Období Maintenance mohou mít délku odlišnou od jednoho roku (to typicky platí pro Přejídná Období Maintenance).

Není-li Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance pro takové období zvlášť smluvně sjednána (viz "Jednorázové smluvní ujednání ohledně Ceny Maintenance Udržované Položky pro konkrétní Období Maintenance" na straně 83), pak se Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance stanoví následovně:

Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance bude stanovena poměrně a to na základě Roční Ceny Maintenance a na základě počtu dní daného Období Maintenance.

$$\text{Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance [Smluvní Měna]} = \\ \text{(Roční Cena Maintenance Udržované Položky [Smluvní Měna] / Počet Dní v Roce)} \\ * \text{Počet Dní Období Maintenance}$$

Pozn.: Jako Počet dní v Roce se použije počet dní toho roku, který je příslušný prvnímu dni daného Období Maintenance.

V případě, že Strany sjednaly období Maintenance, jehož trvání je celočíselným násobkem roků, nepoužije se výše uvedený vzorec pro výpočet, ale vzorec následující:

$$\text{Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance [Smluvní Měna]} = \\ \text{Roční Cena Maintenance Udržované Položky [Smluvní Měna]} * \text{Počet Roků Období Maintenance}$$

6.1.3. Jednorázové smluvní ujednání ohledně Ceny Maintenance Udržované Položky pro konkrétní Období Maintenance

Kromě výše uvedeného, Strany mohou smluvně uzavřít jednorázové smluvní ujednání o Ceně Maintenance konkrétní Udržované Položky a konkrétního Období Maintenance. Taková dohoda o Ceně má přednost při účtování Základních Služeb Maintenance za takovéto konkrétní Období Maintenance a příslušnou Softwarovou Položku před výpočty dle kapitol "Roční Cena Maintenance Udržované Položky" na straně 82 a "Cena Maintenance Udržované Položky za konkrétní Období Maintenance" na straně 82.

6.2. Cena Doplnkových Služeb Maintenance

Cena Doplnkových Služeb Maintenance (Doplnkových Služeb) je stanovena jedním z následujících způsobů:

a. **Jednorázová dohoda pro daný specifický případ (Požadavek)**

Pokud se Strany předem pro konkrétní případ dohodnou na speciální ceně nebo cenotvorbě, pak se při fakturaci za příslušné Služby použije tato jednorázová dohoda.

b. **Podle spotřeby času a výdajů**

Pokud LOGIS v souladu s touto Smlouvou a na základě iniciativy Zákazníka poskytl Doplnkové Služby Maintenance, jinak než podle předchozího bodu a), pak LOGISu za poskytnuté Služby vzniklo právo na vyúčtování ceny Doplnkových Služeb dle spotřeby času a výdajů.

Pro výpočet Ceny dle spotřeby času a výdajů je Cena stanovena na základě dohodnutých nebo nahlášených Člověkohodin (Spotřebované Množství Člověkohodin) dle smluvních Sazeb Člověkohodin (viz Specifikace Software Maintenance). Při výpočtu Ceny se uplatní veškerá ujednání této Smlouvy, která odpovídají konkrétní

situaci (CESTOVNÍ NÁHRADY A DIETY, redukce či zvýšení Sazby, Korekce Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly Smluvní Měny, ...).

$$\text{Cena za Plnění Požadavku} = \text{Spotřebované Množství Člověkohodin} * \text{Příslušná Sazba Člověkohodin [Smluvní Měna]}$$

Tato cena nezahrnuje eventuální CESTOVNÍ NÁHRADY A DIETY, jejichž hodnota bude buďto přičtena k Ceně za Plnění Požadavku, nebo které budou účtovány jako samostatná položka faktury.

Sazba Člověkohodin je cena za jednu započatou člověkohodinu poskytnutou LOGISem Zákazníkovi. Není-li pro Plnění konkrétního Požadavku specificky dohodnuta Sazba Člověkohodin, bude Sazba Člověkohodin vypočtena dle Koeficientu Naléhavosti, který odpovídá Naléhavosti příslušného Požadavku:

$$\text{Příslušná Sazba Člověkohodin} = \text{ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKOHODIN [SMLUVNÍ MĚNA]} * \text{KOEFIČIENT NALÉHAVOSTI}$$

Není-li v souladu s touto Smlouvou konkrétnímu Požadavku přidělena jeho Naléhavost je použit Koeficient Nízké Naléhavosti.

Výdaje v jiné, než Sjednané Měně budou konvertovány do Sjednané Měny za užití směnných kurzů České Národní Banky v Den fakturace.

6.3. Platby

Úhrady budou provedeny převodním příkazem na základě faktury vydané v souladu s ujednáními Smlouvy. Je-li daňový domicil Zákazníka Česká republika, pak výše úhrady je součtem ceny a DPH.

Provedením úhrady se rozumí připsání úhrady v plné výši na účet LOGIS vytištěný na faktuře. Úhrada je v prodlení počínaje dnem splatnosti, nebyla-li nejpozději dnem splatnosti provedena.

Jestliže faktura neobsahuje předepsané náležitosti, nebo obsahuje nesprávné údaje nebo byla vystavena v rozporu se Smlouvou, je Zákazník oprávněn fakturu LOGISu vrátit, aniž by se Zákazník dostal do prodlení s jeho zaplacením. Případné odmítnutí úhrady daňového dokladu, ať už z jakéhokoli z výše uvedených důvodů, ať celkově či jen částečně, oznámí Zákazník písemně včetně označení příčin nejpozději do data splatnosti vytištěného na daňovém dokladu; jinak je Zákazník povinen provést příslušnou úhradu a řešení případných nepřesností proběhne až následně.

Je-li Zákazník v prodlení s úhradou, má LOGIS právo vyúčtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zákazník se zavazuje vyúčtovaný úrok z prodlení zaplatit ve lhůtě 30 dnů od doručení takového vyúčtování. Pro případ prodlení s úhradou úroku z prodlení má LOGIS právo vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Dnem kdy trvání prodlení s úhradou přesáhne 30 dní jsou povinnosti LOGIS definované v této Smlouvě přerušeny bez nároku na jakoukoli náhradu důsledků přerušení.

Při fakturaci se užije Korekce Ceny u těch Cenových položek, které podléhají Korekci Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly Sjednané Měny (viz "Korekce Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly u Sjednané Měny" na straně 88).

6.3.1. Fakturace a platby Základních Služeb Maintenance

Pokud v konkrétním případě není smluvně ujednáno jinak, LOGIS má nárok fakturovat Základní Služby Maintenance pro příslušnou Udržovanou Položku a dané Období Maintenance počínaje okamžikem, kdy jsou Základní Služby Maintenance pro Udržovanou Položku pro dané Období Maintenance smluvně závazně sjednány (například počínaje Dnem Účinnosti této Smlouvy nebo Dnem Aktivace Období Maintenance v případě Automatické Obnovy).

Některým podnikům se pro jejich interní proces zpracování faktur může hodit, pokud dodavatel na faktuře uvede číslo nákupní objednávky zákazníka (dále PO#). Proto se pro případy Automatického Obnovování Období Maintenance (viz "Automatické Obnovování Období Maintenance" na straně 50) sjednává následující. Pokud je ve Specifikaci sjednáno „Ano“ parametru VÝZVA PRO POSKYTNUTÍ ČÍSLA OBJEDNÁVKY PRO NOVÉ OBDOBÍ MAINTENANCE, pak LOGIS poté, co nastala Automatická Obnova, upozorní druhou smluvní stranu prostřednictvím Helpdesk, že vystavení faktury pro nové období maintenance odkládá o 30 kalendářních dní. Pokud LOGIS během těchto 30 dní obdrží PO# pro nové období maintenance, pak její číslo uvede na faktuře. Pokud LOGIS PO# neobdrží, vystaví fakturu, na které bude pro účely identifikace uvedeno číslo (ID) příslušné Specifikace. Na později doručené PO# se nebere ohled – pokud nebylo PO# doručeno nebo nebylo doručeno včas a faktura proto PO# neobsahuje, nemá to žádný vliv na povinnost fakturu včas a v plné výši uhradit. To, jestli byla nákupní objednávka vystavena, nebo ne, nemá žádný vliv na platnost závazků stran ohledně příslušného období maintenance. Výslovně se také sjednává, že jakékoli dodací či jiné podmínky, které případně budou uvedeny v nákupní objednávce, nebo na které se případně bude nákupní objednávka odkazovat, nebudou platné, a to bez ohledu na to, jestli LOGIS objednávku potvrdil, nebo použil při fakturaci.

Pokud v konkrétním případě není smluvně ujednáno jinak, Den splatnosti faktur za Základní Služby Maintenance je první den příslušného Období Maintenance.

Pokud poté, co již byla vystavena faktura na nové období maintenance, přistupuje mezi doposud Udržované Položky nová položka, a maintenance takové položky nebylo zahrnuto v již vydané faktuře na nové období maintenance, vydá LOGIS v takovém případě fakturu na cenu maintenance nové Udržované Položky v novém období maintenance. Splátnost takové faktury je buďto první den nového období, nebo splátnost platná podle této smlouvy pro Doplňkové služby maintenance, cokoli nastane později. Týká-li se taková situace více než jedné Udržované Položky, může LOGIS ceny jejich maintenance v novém období zahrnout i do jedné faktury.

Ohledně splatnosti faktur za Základní Služby Maintenance prvního smluvního období Maintenance se sjednává, že pokud první den příslušného Období Maintenance neleží alespoň 30 dní za dnem platnosti příslušné smlouvy, je v takovém případě faktura splatná 30. den ode dne platnosti smlouvy, v opačném případě je splatnost 1. den prvního smluvního období Maintenance. LOGIS je oprávněn vystavit fakturu za první Období Maintenance počínaje dnem platnosti smlouvy. Pokud v daném případě je ve Specifikaci sjednáno „Ano“ parametru VÝZVA PRO POSKYTNUTÍ ČÍSLA OBJEDNÁVKY PRO NOVÉ OBDOBÍ, odloží LOGIS fakturaci tak, že fakturu nebude vystavovat dříve než 14. den ode dne platnosti smlouvy. Pokud LOGIS bude mít při vystavení faktury od zákazníka k dispozici PO# pro první období Maintenance, pak její číslo uvede na faktuře. Pokud LOGIS PO# mít k dispozici nebude, vystaví fakturu, na které bude pro účely identifikace uvedena identifikace příslušné Specifikace Maintenance.

Vyúčtování Cen Maintenance Udržovaných Položek příslušných též Specifikaci Software Maintenance a za totéž Období Maintenance bude soustředěno do jedné faktury.

6.3.2. Fakturace a platby za Doplnkové Služby Maintenance

Pokud byly v průběhu kalendářního měsíce poskytnuty jakékoli Doplnkové Služby Maintenance, vzniká LOGISu uplynutím takového měsíce právo na vyúčtování takto poskytnutých Služeb.

Splatnost faktur je sjednána na třicátý den ode dne vystavení. Faktura musí být doručena Zákazníkovi nejméně 15 (patnáct) kalendářních dnů před splatností, jinak se splatnost faktury automaticky mění na 15. den po jejím doručení.

Pokud jsou poskytovány služby, které jsou plněním Požadavku na úpravu udržovaného Softwaru, nebo jiné práce, které jsou zaměřeny na dosažení nějakého konkrétního výsledku, a příslušné práce pokračují i v dalším měsíci či měsících, může se LOGIS podle svého uvážení rozhodnout, že příslušné služby vyúčtuje postupně nebo až po úplném dokončení Požadavku. Jak se v takových případech LOGIS rozhodne, je výhradně jeho záležitostí. LOGIS mimo jiné musí brát ohled na efektivitu a správnost svého výkaznictví (např. při poskytování služeb přes přelom roku).

LOGIS pro každý doposud nevyúčtovaný Požadavek, pro který poskytl Doplnkové Služby, určí v souladu s ustanoveními této Smlouvy příslušnou cenu. LOGIS rovněž vyčíslí doposud nevyúčtovanou výši CESTOVNÍCH NÁHRAD A DIET případně spojenou s poskytováním Doplnkových Služeb Maintenance.

Pokud v konkrétním případě není smluvně ujednáno jinak, Den Splatnosti Faktur je 30. den ode dne vydání faktury.

Některým podnikům se pro jejich interní proces zpracování faktur může hodit, pokud Dodavatel na faktuře uvede číslo nákupní objednávky Zákazníka (dále PO#). Bude-li si Zákazník přát, aby LOGIS na vystavené faktuře uvedl nějaké PO#, je na Zákazníkovi, aby LOGISu před vystavením faktury na Doplnkové Služby Maintenance příslušné PO# doručil. LOGIS nemá žádnou povinnost upozorňovat Zákazníka, že bude vystavovat fakturu, a že doposud neobdržel PO#. Pokud LOGIS příslušné PO# neobdrží, vystaví fakturu, na které bude pro účely identifikace uvedeno číslo (ID) příslušné Specifikace Software Maintenance. Na později doručené PO# se nebere ohled – pokud nebylo PO# doručeno nebo nebylo doručeno včas a faktura proto PO# neobsahuje, nemá to žádný vliv na povinnost Zákazníka fakturu včas a v plné výši uhradit. To, jestli byla PO# LOGISu doručena, nebo ne, nemá žádný vliv na platnost závazků ohledně úhrady Doplnkových Služeb Maintenance. Výslovně se také sjednává, že jakékoli dodací či jiné podmínky, které případně budou uvedeny v nákupní objednávce na Doplnkové Služby Maintenance, nebo na které se případně bude nákupní objednávka odkazovat, nebudou platné, a to bez ohledu na to, jestli LOGIS objednávku potvrdil, nebo PO# použil při fakturaci.

Po dobu prodlení Zákazníka s úhradou faktury za Doplnkové služby (včetně prodlení faktur z případných předchozích Období Maintenance) se přerušují závazky LOGIS k případně sjednaným Opravám Chyb s Garantovanými Časy (měření času odezvy se pozastavuje).

6.3.2.1. Účtovatelné Služby vzešlé z Hlášení Chyb

V souvislosti se Službami Opravy Chyb mohou vzejít situace, které jsou pokládány za objednání Doplnkových Služeb Maintenance (viz "Případy Hlášení Chyb, kdy neplatí Nárok na Opravu Chyby" na straně 58).

Ačkoli se nepředpokládá, že budou takové situace nastávat často, mohou přesto v některých případech představovat i dosti značnou zátěž kapacit LOGISu. Tato situace je ještě znatelnější v případě Oprav Chyb s Garantovanými Časy.

Člověkohodiny, které budou v takových situacích účtovány, jsou Člověkohodiny nahlášené LOGISem dle Speciální Dohody o Zpracování Hlášení Chyb ("Speciální Dohoda o Zpracování Hlášení Chyb" na straně 60).

Sazba Člověkohodin je vypočtena za použití KOEFICIENTU NALÉHAVOSTI příslušného Hlášení Chyby (viz výpočet pro Sazbu Člověkohodin v kapitole "Doplňkové Služby Maintenance" na straně 66).

6.3.3. Pokyny pro doručení faktury

Není-li Ujednání o doručování faktur specificky sjednáno ve smlouvě (např. ve Specifikaci jako POKYNY PRO DORUČOVÁNÍ FAKTUR), bude LOGIS v případě zákazníků z České republiky zasílat faktury do datové schránky zákazníka, v případě Zákazníků s daňovým domicilem mimo Českou republiku pak poštou na adresu Zákazníka uvedenou v záhlaví této Smlouvy.

Pokud je Ujednání o doručování faktur ve smlouvě sjednáno, bude takové ujednání po účinnosti Smlouvy bez zbytečného odkladu zaznamenáno na Helpdesk.

Součástí POKYNU PRO DORUČOVÁNÍ FAKTUR mohou být i pokyny k informacím, které je vhodné uvést na faktuře v zájmu efektivního zpracování faktury Zákazníkem (např. jméno zodpovědné osoby, která při zpracování faktury u Zákazníka potvrdí správnost vyúčtování a podobně). LOGIS takové údaje bude uvádět, pokud mu budou známy.

Zákazník může POKYNY PRO DORUČOVÁNÍ FAKTUR změnit na Helpdesku prostřednictvím uživatele disponujícího tímto právem změny.

Zákazník však musí počítat s tím, že nové pokyny nemusejí být LOGISem zohledněny dříve, než po uplynutí lhůty 21 dnů od provedení změny.

Zákazník nese riziko aktuálnosti POKYNU PRO DORUČOVÁNÍ FAKTUR a riziko včasného poskytnutí podkladů, které musí LOGISu poskytnout, aby LOGIS mohl fakturu vystavit v souladu s pokyny (např. číslo objednávky).

Pokud LOGIS odešle fakturu v souladu s touto smlouvou a ukáže se, že v den splatnosti ještě faktura nebyla uhrazena, a Zákazník ani po dni splatnosti na výzvu LOGIS ve lhůtě 14ti dnů nepotvrdí písemně, že fakturu eviduje jako svůj platný závazek po lhůtě splatnosti a nejpozději do 30ti dnů od termínu splatnosti nebude faktura uhrazena, pak pokud nedojde k jiné dohodě stran, je LOGIS oprávněn pozastavit poskytování jakýchkoli služeb podle této Smlouvy.

Bez ohledu na výše uvedené se může LOGIS rozhodnout, že fakturu pro Zákazníka z České republiky doručí elektronickou formou do datové schránky podniku Zákazníka. Doručování do datové schránky se řídí zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (znám také jako „zákon o elektronických úkonech“).

6.3.4. Další Platební Podmínky

Ostatní Platební Podmínky jsou nebo mohou být upraveny na jiném místě této Smlouvy.

6.3.5. Korekce Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly u Sjednané Měny

Vzhledem k předpokladu dlouhodobého trvání Smlouvy o Maintenance je nutné zohlednit Změny v kupní síle Sjednané Měny. Pro tyto účely je v této Smlouvě zavedena metoda Korekce Ceny v Důsledku Změny v Kupní Síle Sjednané Měny (Korekce Ceny).

Účelem Korekce Ceny při fakturaci je upravit Cenu tak, aby Fakturovaná Cena měla stejnou kupní sílu, jako měla Původní Cena (tzn. cena zapsaná ve Vstupním Dokumentu, nebo určena dle Vstupního Dokumentu) v Den Původní Ceny.

Korekce Ceny je provedena při fakturaci u těch Cen, které podléhají Korekci Ceny.

6.3.5.1. Ceny podléhající Korekci

Ceny, které podléhají Korekci Ceny, jsou tyto:

- **Ceny určující Základní Cenu Maintenance**

Jsou to **Základní Cena** a **Roční Cena Maintenance** Udržované Položky, podle toho, která byla dohodnuta pro fakturované Období Maintenance.

- **Jiné Ceny**

Tyto představují jakékoli jiné Ceny sjednané v této Smlouvě nebo ve Vstupních Smlouvách (včetně Cen souvisejících s Doplňkovými Službami Maintenance, jako např. Cen za Člověkohodiny), avšak kromě Cen sjednaných jednorázově pro konkrétní Požadavek, nebo kromě Cen, které nepodléhají Korekci Ceny.

Ceny, které nepodléhají Korekci Ceny způsobem popsáným dále v těchto Všeobecných Podmínkách (viz "Způsob Korekce Ceny" na straně 88), jsou specifické cenové položky, které jsou určeny příslušnými státními orgány (včetně například závazných předpisů ohledně CESTOVNÍCH NÁHRAD A DIET zaměstnanců), tedy kde korekci provádí příslušná státní autorita.

V případě, kdy příslušný předpis stanoví pro konkrétní případ cenu či náhradu intervalem hodnot (Hodnota-OD a Hodnota-DO), použije se hodnota středu intervalu, tzn.: $(\text{Hodnota-OD} + \text{Hodnota-DO})/2$.

Korekci ceny přirozeně nepodléhají ani případy udržovaných položek, u kterých je původní cena nulová. V takových případech:

- nejsou definovány hodnoty parametrů Aktuálně Korigovaná Cena, Referenční BPCCI, Fakturační BPCCI, které jsou definovány dále v kapitole "Způsob Korekce Ceny" na straně 88.
- Fakturovaná cena je formálně stanovena na 0.

Výše uvedené Ceny jsou v této podkapitole souhrnně nazývány **Cenami**.

6.3.5.2. Způsob Korekce Ceny

V této kapitole jsou užívány určité termíny, které v zájmu udržení kontextu nejsou průběžně definovány v textu. Tyto termíny a jejich definice jsou uvedeny na konci této kapitoly.

Pro účely Kompenzace inflace (případně také deflace) definujeme Index Kompenzace Změny Kupní Síly (BPCCI). Účelem Cenové Korekce při fakturaci je upravit Cenu tak, aby Fakturovaná Cena představovala množství peněz,

kteřé má stejnou kupní sílu, jako mělo množství peněz vyjádřené Původní Cenou v Den Původní Ceny.

Význam BPCCI Indexu je takovýto: je-li daná Cena (částka ve Sjednané Měně), která přísluší času A, vynásobena hodnotou $BPCCI_{(A; B)}$, je výsledkem množství peněz, které má stejnou kupní sílu v čase B, jako mělo množství peněz reprezentované Původní Cenou v čase A.

Na základě tohoto definujeme:

$$BPCCI \text{ v Určitém Čase} = BPCCI_{(\text{Čas Původní Ceny; Určitý Čas})}$$

BPCCI v Určitém Čase vyjadřuje, jakou hodnotou musí být Původní Cena vynásobena, aby se k Určitému Času docílilo stejné kupní síly, jakou měla v Čas Původní Ceny. Způsob zjištění BPCCI Určitého Času je dán METODOU URČENÍ INDEXU KOMPENZACE ZMĚNY KUPNÍ SÍLY popsanou v kapitole "Metody Určení Indexu Kompenzace Změny Kupní Síly" na straně 95 (liší se pro jednotlivé země/teritoria).

Pozn.: Pro výpočty BPCCI musejí být k dispozici objektivní metody vycházející z informací příslušné autority. Takovéto informace zpravidla nejsou příslušnými autoritami zveřejňovány s rozlišením pro každý konkrétní Den, ale spíše tak, že počáteční čas (v našem případě Čas Původní Ceny) a konečný čas (v našem případě Určitý Čas) jsou udávány s přesností na měsíce, případně dokonce na roky.

Proto pokud se pro využití METODY URČENÍ INDEXU KOMPENZACE ZMĚNY KUPNÍ SÍLY předpokládá zadání počátečního a koncového času s jinou přesností, než na dny (ale např. na měsíc, čtvrtletí nebo rok), provede se zadání v metodou používaných časových jednotkách (tzn., že namísto konkrétního Dne se použije měsíc, čtvrtletí nebo rok příslušný danému Dni).

Takto může být BPCCI vypočten pro jakýkoli konkrétní Den po Dni Původní Ceny – například Aktuální BPCCI (platné pro dnešek).

$$Aktuální BPCCI = BPCCI_{(\text{Den Původní Ceny; Dnešek})}$$

Korekce Ceny k aktuálnímu dni se pak vypočte použitím Aktuálního BPCCI dle následujícího vzorce:

$$Aktuálně Korigovaná Cena = Původní Cena * Aktuální BPCCI$$

Ve smyslu výše uvedeného tedy můžeme definovat pro Den fakturace Fakturační BPCCI:

$$Fakturační BPCCI = BPCCI_{(\text{Den Původní Ceny; Den Fakturace})}$$

a na základě toho pak Fakturovanou Cenu:

$$Fakturovaná Cena = Původní Cena * Fakturační BPCCI$$

Není-li dohodnuto jinak (viz následující kapitola), pak Fakturovaná Cena bude při každé fakturaci stanovena výše uvedeným způsobem.

Pozn.:

– BPCCI v Den Původní Ceny vždy roven 100 %.

– Použité pojmy: Původní Cena, Den Původní Ceny (viz "Korekce Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly u Sjednané Měny" na straně 88)

6.3.5.2.1. Korekce Ceny na základě Významné Změny v Kupní Síle

Aby se zamezilo případným častým Korekcím Ceny, může být ve Specifikaci Software Maintenance této Smlouvy dohodnuta VÝZNAMNÁ ZMĚNA KUPNÍ SÍLY. Stane-li se tak, Současný BPCCI bude použit pouze tehdy, když Změna kupní síly za poslední období, ve kterém nebyla použita korekce, je větší než stanovený limit, kterým je hodnota VÝZNAMNÁ ZMĚNA KUPNÍ SÍLY.

Za tímto účelem bude použita tzv. **Referenční BPCCI**. Počáteční hodnota Referenční BPCCI je 100% (tzn. BPCCI v Den Původní Ceny). Současný BPCCI bude použit pouze tehdy, když rozdíl mezi **Současným BPCCI** a **Referenčním BPCCI** bude roven nebo je větší než VÝZNAMNÁ ZMĚNA KUPNÍ SÍLY. Jinak bude použit Referenční BPCCI. Použije-li se Současný BPCCI, bude nastavena také nová hodnota Referenční BPCCI.

Dohodnou-li se Strany na VÝZNAMNÉ ZMĚNĚ KUPNÍ SÍLY, pak se pro výpočet Fakturované Ceny nepoužije vzorec z předchozí kapitoly, ale bude vypočtena tak, jak je popsáno níže v této kapitole.

Je-li dohodnuta VÝZNAMNÁ ZMĚNA KUPNÍ SÍLY, je Fakturovaná Cena vypočtena na základě Fakturačního BPCCI (viz níže) dle následujícího vzorce:

$$\text{Fakturovaná Cena} = \text{Původní Cena} * \text{Fakturační BPCCI}$$

kde hodnota Fakturační BPCCI je určena dle následujících pravidel:

- Pokud platí, že:

$$| \text{Aktuální BPCCI} - \text{Referenční BPCCI} | < \text{VÝZNAMNÁ ZMĚNA KUPNÍ SÍLY}$$

Což znamená je-li absolutní hodnota rozdílu mezi Současným BPCCI a Referenčním BPCCI menší než VÝZNAMNÁ ZMĚNA KUPNÍ SÍLY, pak

$$\text{Fakturační BPCCI} = \text{Referenční BPCCI}$$

- Platí-li však, že:

$$| \text{Aktuální BPCCI} - \text{Referenční BPCCI} | \geq \text{VÝZNAMNÁ ZMĚNA KUPNÍ SÍLY}$$

Což znamená, že je-li absolutní hodnota rozdílu mezi Aktuálním BPCCI a Referenčním BPCCI větší nebo rovna VÝZNAMNÉ ZMĚNĚ KUPNÍ SÍLY, pak

$$\text{Fakturační BPCCI} = \text{Aktuální BPCCI}$$

Pro konkrétní případ, kdy: **Aktuální BPCCI – Referenční BPCCI \geq VÝZNAMNÁ ZMĚNA KUPNÍ SÍLY** (tj. byla zaznamenána významná Změna kupní síly a LOGIS má nárok na Kompenzaci příslušné Ceny) může LOGIS rozhodnout, že jako Fakturační BPCCI bude použita nižší hodnota, než Aktuální BPCCI (tj. LOGIS může svobodně rozhodnout neuplatnit hodnotu Aktuálního BPCCI v plném rozsahu). Mluvíme o Použitém BPCCI, pro které platí, že je menší než Aktuální BPCCI. V takovém případě bude platit, že:

$$\text{Fakturační BPCCI} = \text{Použité BPCCI}$$

Pro vyloučení pochybností se v návaznosti na předchozí odstavec zdůrazňuje, že pro konkrétní případ, kdy: **Aktuální BPCCI – Referenční BPCCI < 0** a tedy cena má být snížena v důsledku deflace, musí LOGIS snížení respektovat a nemá právo použít jako Fakturační BPCCI cokoli jiného než Aktuální BPCCI.

At' už se v konkrétním případě Použité BPCCI uplatní nebo ne, důsledkem použití Aktuálního nebo Použitého BPCCI bude, že přestane platit dosavadní hodnota **Referenční BPCCI** a bude nastavena nová hodnota **Referenční BPCCI**, a to tak, že hodnota **Fakturační BPCCI** se stane novou hodnotou **Referenční BPCCI**:

Referenční BPCCI = Fakturační BPCCI

Použité pojmy:

- **Referenční BPCCI** je hodnota Fakturačního BPCCI použita při výpočtu ceny Maintenance Udržované Položky pro případ poslední předchozí fakturace. Počáteční hodnota Referenční BPCCI pro danou Cenovou Položku pro případ první fakturace je 100%.
- **Fakturační BPCCI** je Index Kompenzace Změny Kupní Síly užitý u faktury, která má být vystavena
- **Použité BPCCI** je hodnota, kterou se LOGIS rozhodl použít místo Aktuální BPCCI jako Fakturační BPCCI, a tedy jako nově platnou Referenční BPCCI. Použitá hodnota přitom musí být menší nebo rovna Aktuální BPCCI.

7. Změny Všeobecných Podmínek

Všeobecné podmínky se mohou čas od času z nějakých důvodů měnit. Podmínky například musí reagovat na změny v oblasti práva a daňových předpisů, novinky v oblasti informačních technologií a podobně. Proto je třeba počítat s tím, že se může stát, že se Všeobecné Podmínky v průběhu platnosti smlouvy mohou postupně vyvíjet. Změny LOGIS uvádí prostřednictvím nových vydání Všeobecných Podmínek.

Aby proces uvedení nového vydání Všeobecných Podmínek nebyl zbytečně administrativně náročný, sjednává se pro Všeobecné Podmínky proces jejich změny tak, že to nevyžaduje uzavírání nových smluvních dokumentů. Zákazník však zároveň zůstává ve smluvně bezpečné pozici, protože má možnost změnu odmítnout, pokud mu nevyhovuje.

Každé vydání Všeobecných Podmínek je pro identifikaci označeno Dnem Vydání. Den Vydání je den, kdy LOGIS dané vydání Všeobecných Podmínek uvolnil jako standardní dokument pro všeobecné smluvní účely.

Každé vydání Všeobecných Podmínek stanoví také Den Použitelnosti daného vydání. Den Použitelnosti je první den, od kterého může dané vydání nabýt účinnosti.

Pozn.: Běžně může být Den Použitelnosti totožný se Dnem Vydání. Pokud ale například bude nové vydání s předstihem reagovat na nějaký zákon, jehož účinnost je stanovena na nějaký budoucí den, pak také může být potřeba ošetřit, aby účinnost nového vydání Všeobecných Podmínek nenastala před účinností příslušného zákona. Toho se dosáhne nastavením Dne Použitelnosti na den účinnosti příslušného zákona.

Aktuálně platné Všeobecné Podmínky jsou uloženy na <https://logis.cz/general-terms/>. Všeobecné Podmínky jsou po dni účinnosti této Smlouvy umístěny také na internetovém portálu LOGIS Helpdesk, ke kterému má Zákazník přístup (viz Specifikace Software Maintenance).

Ohledně změny Všeobecných Podmínek se sjednává následující:

7.1. Proces Změny Všeobecných Podmínek

Pokud se změní zákony a jiné předpisy nebo změny monetární či dojde ke změnám technologií nebo organizačních procesů, a/nebo s přihlédnutím k obchodní politice LOGIS, může LOGIS tyto Všeobecné Podmínky změnit, a to zejména v oblasti definice procesů a služeb, úpravy způsobu uzavírání, změn a ukončování smluv, pravidel a formy komunikace, podmínek jednotlivých postupů, požadavků na prokazování oprávnění jednat vůči druhé smluvní straně a informačních povinností.

LOGIS oznámí Zákazníkovi změnu Všeobecných Podmínek nejméně jedním z dále uvedených způsobů: doručením do datové schránky, prostřednictvím Helpdesku (umístěním na Helpdesk), při osobním jednání, či prostřednictvím pošty.

Text nových Všeobecných podmínek najde Zákazník na místě k tomu určeném Smlouvou, nebo bude přístup k textu definován v Oznámení.

Zákazník má právo takovou Změnu Všeobecných Podmínek Odmítnout ve Lhůtě Pro Odmítnutí Změny, která trvá 30 dní a začíná Dnem Oznámení (datum přijetí oznámení o Změně Všeobecných Podmínek Zákazníkem) a končí uplynutím 30. dne.

Pokud Zákazník Neodmítne Změnu Všeobecných Podmínek v této Lhůtě, dojde v den následujícím po Dni Expirace Lhůty pro Odmítnutí Změny:

- Pokud je již nové vydání Všeobecných Podmínek Použitelné (jejich Den Použitelnosti neleží v budoucnu), pak nové vydání Všeobecných Podmínek nahrazuje v plném rozsahu doposud platné Všeobecné Podmínky a stane se tak Účinným.
- Pokud ještě nové vydání Všeobecných Podmínek není Použitelné (jeho Den Použitelnosti je ještě v budoucnu), pak až do Dne Použitelnosti nového vydání budou účinné stávající Všeobecné Podmínky a nové vydání Všeobecných Podmínek nahradí v plném rozsahu doposud účinné Všeobecné Podmínky v Den Použitelnosti.

V případech, kdy Zákazník z jakéhokoli důvodu upřednostňuje, aby vydání Všeobecných Podmínek nabylo účinnosti dříve, než proběhne výše uvedený proces, může Zákazník Přijmout vydání Všeobecných Podmínek některým z následujících způsobů:

- V LOGIS Helpdesku; dnem provedení Přijetí je v tomto případě den, kdy Zákazník Přijal Změnu v Helpdesku
- V případě nedostupnosti Helpdesku tím, že doručí LOGISu příslušné nové vydání Všeobecných Podmínek, vytištěné a podepsané Zákazníkem; dnem provedení Přijetí je v tomto případě den, kdy je podepsané vydání doručeno LOGISu

Den Přijetí se poté považuje za Den Účinnosti, pokud Den Použitelnosti nebude v budoucnu. Pokud Den Použitelnosti stále leží v budoucnu, Den Účinnosti nastane v Den Použitelnosti.

Pro vyloučení pochybností se sjednává, že pokud bylo nějaké vydání Všeobecných Podmínek součástí fyzických smluvních dokumentů této Smlouvy, pak toto původní vydání je nahrazeno prvním novým neodmítnutým vydáním Všeobecných Podmínek.

7.2. Odmítnutí Změny Všeobecných Podmínek

Pokud Zákazník s navrženou změnou Všeobecných Podmínek nebude souhlasit, pak může ve Lhůtě Pro Odmítnutí Změny využít některou z následujících možností:

a. Odmítnout Změnu

Jak již bylo uvedeno výše, Zákazník může Odmítnout Změnu Všeobecných Podmínek ve Lhůtě Pro Odmítnutí Změny ("Proces Změny Všeobecných Podmínek" na straně 92). Zákazník tak může učinit některým z následujících způsobů:

- V LOGIS Helpdesku; dnem provedení Odmítnutí je v tomto případě den, kdy Zákazník Odmítl Změnu v Helpdesku
- V případě nedostupnosti Helpdesku doručením písemného Odmítnutí Změny Všeobecných Podmínek LOGISu s uvedením Dne Vydání Všeobecných Podmínek, jejichž změnu si zákazník přeje Odmítnout. Dnem provedení Odmítnutí je v tomto případě den, kdy je písemné Odmítnutí doručeno LOGISu.

Došlo-li k Odmítnutí Změny, pak se práva a povinnosti ze Smlouvy nadále řídí dosud účinným vydáním Všeobecných Podmínek.

Byla-li však změna Všeobecných Podmínek Zákazníkem odmítnuta, vzniká LOGISu dnem uplynutí Lhůty Pro Odmítnutí změny, právo na okamžité ukončení Smlouvy. LOGIS může tohoto svého práva využít dle svého uvážení (např. podle vyhodnocení konkrétní situace může LOGIS rozhodnout pro využití tohoto práva později). Pokud tímto postupem dojde k ukončení Smlouvy před uplynutím Období Maintenance, jehož cena byla Zákazníkem v plném rozsahu uhrazena, má Zákazník právo na vrácení poměrné částky, která se vypočte jako: $(\text{Cena Základních Služeb Maintenance daného Období Maintenance} / \text{počet dní Období Maintenance}) * \text{počet zbývajících dní Období Maintenance ode dne ukončení Smlouvy do posledního dne Období Maintenance}$.

b. Vypovědět smlouvu

Na výpověď Smlouvy z důvodu Odmítnutí Změny Všeobecných Podmínek se pohlíží stejně, jako by došlo k běžnému ukončení smlouvy výpovědí. Práva a povinnosti z takto vypovězené smlouvy se budou až do ukončení smlouvy ve všem, co není v rozporu se zákonem, řídit dosavadním zněním Všeobecných Podmínek.

8. Pomocné podklady

Tato kapitola obsahuje některá upřesnění potřebná pro provádění této Smlouvy.

8.1. Metody Určení Indexu Kompenzace Změny Kupní Síly

Následující podkapitoly popisují konkrétní metody určení Indexu Kompenzace Změny Kupní Síly (BPCCI). Nadpisy těchto podkapitol jsou pojmenováním konkrétní metody, která je v dané podkapitole popsána.

Není-li Metoda pro konkrétní případ výslovně sjednána ve Specifikaci Software Maintenance, pak se automaticky jako METODA URČENÍ INDEXU KOMPENZACE ZMĚNY KUPNÍ SÍLY použije Metoda odpovídající zemi, která je daňovým domicilem Zákazníka. Je-li však metoda sjednána ve Specifikaci Software Maintenance parametrem METODA URČENÍ INDEXU KOMPENZACE ZMĚNY KUPNÍ SÍLY, kde je uvedeno jméno příslušné Metody, pak se použije Specifikací sjednaná Metoda.

Pro účely dále uvedených postupů a metod definujeme Měsíc Původní Ceny jako kalendářní měsíc, do kterého spadá Den Původní Ceny a dále definujeme Specifický Měsíc jako kalendářní měsíc, do kterého spadá Specifický Den.

Možné postupy stanovení Indexu:

- a. **Výpočtem** použitím dat z dohodnutých zdrojů dat
- b. **Zjištěním** příslušné hodnoty z dohodnuté inflační kalkulačky

ad a) Stanovení Indexu Výpočtem

Pro účely určení Indexu Kompenzace Změny Kupní Síly (BPCCI) bude použita Míra inflace vyjádřená přírůstkem Indexu spotřebitelských cen (CPI) k předchozímu měsíci (Přírůstky Spotřebitelských Cen) za období začínající Dnem Původní Ceny a končící určitým Specifickým Dnem.

Podkladem pro Výpočet jsou Data, týkající se vývoje inflace v určité zemi či měnové unii (dále Země), a která jsou získána od sjednaného Poskytovatele.

Míra Inflace (**Den Původní Ceny; Specifický Den**) bude vypočtena použitím Dat tak, že budou sečteny hodnoty Přírůstků Spotřebitelských Cen k předchozímu měsíci a to za všechny měsíce počínaje měsícem příslušným Dni Původní Ceny (Měsícem Původní Ceny) až po měsíc příslušný Specifickému Dni (Specifický Měsíc) včetně.

Pozn.: Údaje o přírůstku Indexu spotřebitelských cen za aktuální měsíc ještě nemohou být k dispozici, protože ještě nemohly být vyhodnoceny. Podobně také nelze očekávat, že ihned po uplynutí měsíce bude příslušná autorita schopna příslušný údaj vypočítat a zveřejnit. Zpracování statistik vyžaduje určitý čas. Proto za ty měsíce, pro které Data doposud nebyly zveřejněny, bude při výpočtu Míry Inflace připočtena 0.

$$BPCCI_{(\text{Den Původní Ceny; Specifický Den})} = 100\% + \text{Míra Inflace}_{(\text{Den Původní Ceny; Specifický Den})} [\%]$$

Pokud takto vypočteným BPCCI vynásobíme Původní Cenu, pak obdržíme množství peněz, které má ve Specifický Den stejnou hodnotu, jako Původní Cena v Den Původní Ceny.

Každá metoda upřesňuje sjednaný zdroj dat pomocí těchto údajů:

--

Poskytovatel dat	(např. U.S. Bureau of Labor Statistics; https://www.bls.gov)
Typ dat	(např. Index spotřebitelských cen pro všechny městské spotřebitele (CPI-U) Průměrná řada amerických měst pro všechny položky, bez sezónního očištění – měsíční přírůstky)

Ke každé metodě může být stanoven více než jeden zdroj dat. Je-li tomu tak, použije se podle pořadí uvedených zdrojů první, který je dostupný a současně poskytuje data, která jsou nejvíce aktuální.

ad b) Stanovení Indexu Zjištěním

Pro účely určení Indexu Kompenzace Změny Kupní Síly (BPCCI) bude použita kalkulačka přístupná prostřednictvím internetu, pomocí které bude stanoveno BPCCI. Návod k použití kalkulačky pro stanovení Indexu je obsažen ve specifikaci příslušné metody.

V případě, že Zjištění není možné (např. kalkulačka přestala být dostupná či udržovaná), nebo že použití postupu Výpočtem umožní stanovit Index na základě čerstvějších dat, může být použita **Náhradní Metoda**.

8.1.1. BPCCI-USA

Postup stanovení Indexu: **Výpočtem** použitím dat z dohodnutých zdrojů dat

Země: Spojené státy americké

Zdroje dat:

Poskytovatel Dat	Typ dat
Úřad pro statistiku práce USA https://www.bls.gov	Index spotřebitelských cen pro všechny městské spotřebitele (CPI-U) Průměrná řada amerických měst pro všechny položky, bez sezónního očištění – měsíční přírůstky
Mezinárodní organizace práce (ILO) https://www.ilo.org	Národní index spotřebitelských cen (CPI) podle COICOP, procentní změna oproti předchozímu období, měsíčně

8.1.2. BPCCI-USA-CALC

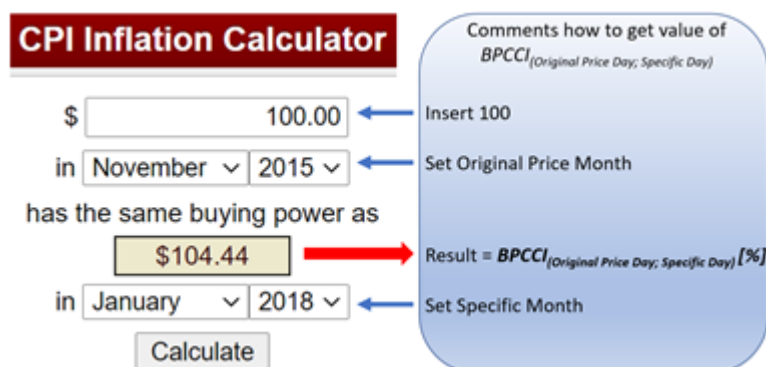
Postup stanovení Indexu: **Zjištěním** příslušné hodnoty z dohodnuté inflační kalkulačky

Identifikace kalkulačky: **Úřad pro statistiku práce USA – CPI inflační kalkulátor**

https://www.bls.gov/data/inflation_calculator.htm

Použití:

K výpočtu BPCCI je potřeba vložit hodnotu 100 do prvního pole, v dalším poli vybrat Měsíc Původní Ceny, v posledním poli vybrat Specifický Měsíc a kliknout na tlačítko Calculate. Kalkulátorem vypočtená hodnota je **BPCCI (Den Původní Ceny; Specifický Den) [%]** (při zadání USD 100 do prvního pole je vypočtená hodnota, kterou kalkulačka uvádí v USD, současně rovna hodnotě **BPCCI (Den Původní Ceny; Specifický Den)**). Viz ilustrační obrázek níže.



Náhradní Metoda:

- BPCCI-USA

8.1.3. BPCCI-JPN

Postup stanovení Indexu: **Výpočtem** použitím dat z dohodnutých zdrojů dat

Země: Japonsko

Zdroje dat:

Poskytovatel Dat	Typ dat
Statistický úřad Japonska - Portál e-Stat Webové stránky oficiální statistiky Japonska https://www.e-stat.go.jp	Index spotřebitelských cen - měsíční přírůstky
Mezinárodní organizace práce (ILO) https://www.ilo.org	Národní index spotřebitelských cen (CPI) podle COICOP, procentní změna oproti předchozímu období, měsíčně

8.1.4. BPCCI-EU

Postup stanovení Indexu: **Výpočtem** použitím dat z dohodnutých zdrojů dat

Země: Evropská unie

Zdroje dat:

Poskytovatel Dat	Typ dat
Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat	Harmonizovaný index spotřebitelských cen (HICP) měsíční sazba změny m / m-1 (%)

8.1.5. BPCCI-CZE

Postup stanovení Indexu: **Výpočtem** použitím dat z dohodnutých zdrojů dat

Země: Česká republika

Zdroje dat:

Poskytovatel Dat	Typ dat
Český statistický úřad (ČSÚ) https://www.czso.cz	Meziměsíční přírůstky Indexu spotřebitelských cen
Mezinárodní organizace práce (ILO) https://www.ilo.org	Národní index spotřebitelských cen (CPI) podle COICOP, procentní změna oproti předchozímu období, měsíčně
Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat	Harmonizovaný index spotřebitelských cen (HICP) měsíční sazba změny m / m-1 (%)

8.1.6. BPCCI-SVK

Postup stanovení Indexu: **Výpočtem** použitím dat z dohodnutých zdrojů dat

Země: Slovenská republika

Zdroje dat:

Poskytovatel Dat	Typ dat
Statistický úřad Slovenské republiky (SÚSK) https://slovak.statistics.sk	Indexy spotřebitelských cen podle COICOP – měsíční údaje
Mezinárodní organizace práce (ILO) https://www.ilo.org	Národní index spotřebitelských cen (CPI) podle COICOP, procentní změna oproti předchozímu období, měsíčně
Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat	Harmonizovaný index spotřebitelských cen (HICP) měsíční sazba změny m / m-1 (%)

8.2. Cestovní náhrady a diety

Nejsou-li cestovní náhrady a diety upraveny výslovně ve Specifikaci v sekci CESTOVNÍ NÁHRADY A DIETY, platí dále uvedené podmínky.

CESTOVNÍ NÁHRADY A DIETY pro případ, kdy je LOGIS oprávněn účtovat Doplnkové Služby Maintenance, budou účtovány, jak je uvedeno dále v jednotlivých podkapitolách.

Veškeré dále uvedené konkrétní výše náhrad a cenové limity jsou považovány za ceny podléhající Korekci Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly u Sjednané Měny s tím, že Dnem Původní Ceny je Den Vydání těchto Všeobecných podmínek.

8.2.1. Cestovní náhrady a diety – CZE

Dále uvedené podmínky platí pro Zákazníky s daňovým domicilem Česká republika.

- Není-li pro konkrétní případ dohodnuto jinak, bude LOGISu náležet plná náhrada cestovních výdajů. Plná náhrada ale nepřísluší za letenky business class nebo první třídy, nebo za vlakovou dopravu v první či business třídě. Jiná omezení nejsou pro cestování dohodnuta a příslušné účty týkající se cestovních výdajů zdokumentované příslušnými účtenkami budou v plné výši přijímány a propláceny.
- Při použití osobního automobilu bude účtována sazba 15,- Kč za km.
- Není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, LOGISu bude náležet plná náhrada UBYTOVÁNÍ POSKYTUJÍCÍCH OSOB do výše 2 500 Kč na Poskytující Osobu a noc.
- Pro pracovní cesty budou účtovány diety ve výši a dle pravidel odpovídajících příslušným aktuálně platným závazným normám Ministerstva financí ČR.

8.2.2. Cestovní náhrady a diety – JPN

Dále uvedené podmínky platí pro Zákazníky s daňovým domicilem Japonsko.

- Není-li pro konkrétní případ dohodnuto jinak, bude LOGISu náležet plná náhrada cestovních výdajů. Plná náhrada ale nepřísluší za letenky business class nebo první třídy, nebo za vlakovou dopravu v první či business třídě. Jiná omezení nejsou pro cestování dohodnuta a příslušné účty týkající se cestovních výdajů zdokumentované příslušnými účtenkami budou v plné výši přijímány a propláceny.
- Není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, LOGISu bude náležet plná náhrada UBYTOVÁNÍ POSKYTUJÍCÍCH OSOB do výše dvacet pět tisíc JPY (¥ 25 000) na Poskytující Osobu a noc. Pro pracovní cesty budou účtovány diety ve výši odpovídající příslušným závazným předpisům Ministerstva financí ČR pro příslušný rok (aktuální informace o aktuálně platných hodnotách jsou dostupné též na LOGIS Helpdesku).

8.2.3. Cestovní náhrady a diety – EU

Dále uvedené podmínky platí pro zákazníky s daňovým domicilem v rámci EU.

- Není-li pro konkrétní případ dohodnuto jinak, bude LOGISu náležet plná náhrada cestovních výdajů. Plná náhrada ale nepřísluší za letenky business class nebo první třídy, nebo za vlakovou dopravu v první či business třídě. Jiná omezení nejsou pro cestování dohodnuta a příslušné účty týkající se cestovních výdajů zdokumentované příslušnými účtenkami budou v plné výši přijímány a propláceny.
- Je-li při pracovní cestě využito pronájmu osobního automobilu, bude příslušná cena pronájmu vyúčtována v doložené výši.
- Při použití vlastního osobního automobilu bude účtována sazba € 0,75 za km.
- Není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, LOGISu bude náležet plná náhrada UBYTOVÁNÍ POSKYTUJÍCÍCH OSOB do výše € 160 na Poskytující Osobu a noc.
- Pro pracovní cesty budou účtovány diety ve výši a dle pravidel odpovídajících příslušným aktuálně platným závazným normám Ministerstva financí ČR.

8.2.4. Cestovní náhrady a diety – USA

Dále uvedené podmínky platí pro zákazníky s daňovým domicilem v USA.

- Není-li pro konkrétní případ dohodnuto jinak, bude LOGISu náležet plná náhrada cestovních výdajů. Plná náhrada ale nepřísluší za letenky business class nebo první třídy, nebo za vlakovou dopravu v první či business třídě. Jiná omezení nejsou pro cestování dohodnuta a příslušné účty týkající se cestovních výdajů zdokumentované příslušnými účtenkami budou v plné výši přijímány a propláceny.
- Je-li při pracovní cestě využito pronájmu osobního automobilu, bude příslušná cena pronájmu vyúčtována v doložené výši.
- Při použití vlastního osobního automobilu bude účtována sazba USD 0,8 za km.
- Není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, LOGISu bude náležet plná náhrada UBYTOVÁNÍ POSKYTUJÍCÍCH OSOB do výše USD 180 na Poskytující Osobu a noc.
- Pro pracovní cesty budou účtovány diety ve výši a dle pravidel odpovídajících příslušným aktuálně platným závazným normám Ministerstva financí ČR.

8.2.5. Cestovní náhrady a diety – Jiné

Dále uvedené podmínky platí pro zákazníky s daňovým domicilem jiným než těch, které jsou určeny předchozími kapitolami.

- Není-li pro konkrétní případ dohodnuto jinak, bude LOGISu náležet plná náhrada cestovních výdajů. Plná náhrada ale nepřísluší za letenky business class nebo první třídy, nebo za vlakovou dopravu v první či business třídě. Jiná omezení nejsou pro cestování dohodnuta a příslušné účty týkající se cestovních výdajů zdokumentované příslušnými účtenkami budou v plné výši přijímány a propláceny.
- Je-li při pracovní cestě využito pronájmu osobního automobilu, bude příslušná cena pronájmu vyúčtována v doložené výši.
- Při použití vlastního osobního automobilu bude účtována sazba USD 0,8 za km.
- Není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, LOGISu bude náležet plná náhrada UBYTOVÁNÍ POSKYTUJÍCÍCH OSOB do výše USD 180 na Poskytující Osobu a noc.
- Pro pracovní cesty budou účtovány diety ve výši a dle pravidel odpovídajících příslušným aktuálně platným závazným normám Ministerstva financí ČR.

Je-li SMLUVNÍ MĚNA jiná než USD, pak výše uvedené hodnoty v USD budou přepočteny aktuálním kurzem USD/SMLUVNÍ MĚNA platným v době fakturace.