



Všeobecné Podmínky Předplatného Softwaru a Služeb

3.2.2025

Den Vydání	3.2.2025
Den Použitelnosti	3.2.2025

© LOGIS a.s. Frenštát pod Radhoštěm, 2025

Obsah tohoto dokumentu je duševním vlastnictvím společnosti LOGIS a.s. Je zakázáno tento dokument ať už v celku nebo částečně kopírovat nebo použít pro jiné účely než jako součást smluvních dokumentů uzavíraných s LOGIS a.s.

Obsah

Úvod do Všeobecných Podmínek Předplatného Softwaru a Služeb	10
1 Vymezení základních pojmů	11
1.1 Software a jeho Specifikace	11
1.1.1 Produkt a jeho Specifikace	11
1.1.2 Systém a jeho Specifikace	12
1.1.2.1 Sub-Systémy	13
1.1.2.1.1 Customizace	13
1.1.2.2 Ostatní Komponenty Systému	14
1.1.2.3 Specifikace Systému a rizika smluvních Stran	14
1.1.2.4 Další Vývoj Systému	16
1.1.2.5 Změny Smluvní Specifikace Systému	16
1.1.2.6 Nedostatky ve Specifikaci Systému	17
1.1.2.6.1 Nejednoznačná Specifikace Vlastnosti	17
1.1.2.6.2 Neplatná Specifikace Vlastnosti	17
1.1.2.6.3 Specifikace Systému versus Specifikace Komponent Systému	17
1.2 Instalace a Implementace	18
1.2.1 Produkční a Ne-Produkční Instalace softwaru	19
1.3 Releasy Softwaru	19
1.3.1 Typy Releasů	20
1.3.2 Release softwaru a jeho konfigurace	21
1.3.2.1 Release Produktu a jeho konfigurace	21
1.3.2.2 Release Systému a jeho konfigurace	21
1.4 Dokumentace Softwaru	21
1.4.1 Dokumentace Releasu Softwaru	21
1.4.2 Specifikace Releasu Softwaru	22
1.4.3 Provozní Instrukce	22
1.4.3.1 Instalační Instrukce	23
1.4.3.2 Validace Nainstalovaného Softwaru	23
1.4.3.3 Povolení a Instrukce ke Změnám Udržovaného Softwaru	24
1.4.4 Release Notes	25

1.5	Odpovědnost Stran v Udržovaných Systémech	25
1.5.1	Odpovědnost za Vlastnost.....	25
1.5.1.1	Odpovědnost za Vlastnost u Produktů.....	26
1.5.2	Správce Komponenty.....	26
1.5.2.1	Odpovědnost za Komponenty u Produktů	27
1.5.3	Odpovědnost za Chyby.....	27
1.5.3.1	Zdroj Chyby mimo Udržovaný Software	27
1.5.3.2	Příčinou Chyby je Změna.....	27
1.5.3.3	Příčinou Chyby je jiná Chyba	28
1.5.3.4	Příčina Chyby není známa.....	28
1.5.3.5	Chyba se Sdílenou Odpovědností	29
1.5.3.6	Odpovědnost za Chyby u Produktů.....	29
2	LOGIS Helpdesk	31
2.1	Přístup k Helpdesku.....	31
2.2	Uživatelské účty LOGIS Helpdesku	32
2.2.1	Aktivační účty	32
2.2.2	Běžné (ne-aktivační) účty.....	33
2.3	Uživatelská práva	33
2.3.1	Delegování uživatelských práv	33
2.3.2	Odebrání uživatelských práv	34
2.3.3	Automatický přechod práv a oprávnění	34
2.4	Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků	34
2.4.1	Podání Požadavku	35
2.4.2	Komunikace Požadavku, který byl již Podán.....	35
2.4.3	Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku.....	36
2.4.4	Nouzové Telefonáty.....	37
2.4.5	Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků	37
3	Smluvní dokumenty Předplatného Softwaru a Služeb	38
3.1	Specifikace Předplatného Softwaru a Služeb	38
3.2	Ujednání o Předplatném Softwaru a Služeb	38
3.3	Smlouvy o Předplatném Softwaru a Služeb	38

3.3.1	Účinnost Smlouvy pro První Období Předplatného.....	39
3.3.2	Automatická Obnova Předplatného.....	39
3.4	Čas účinnosti	40
4	Všeobecná Ustanovení Předplatného	41
4.1	Období Předplatného	41
4.1.1	Standardní Období Předplatného.....	41
4.1.2	Speciální Období Předplatného.....	42
4.2	Modely Poskytování Softwaru a Služeb.....	42
4.3	Služby k Softwaru	42
4.4	Ukončení Dostupnosti Softwaru.....	42
4.5	Odpovědnost Stran.....	43
4.6	Ostatní.....	44
4.6.1	Doručování oznámení a písemností obsahujících hmotněprávní jednání	44
4.6.2	Oddělitelnost.....	44
4.6.3	Převody a Postoupení Smlouvy či Licencí.....	44
4.6.4	Vzdání se práva	44
4.6.5	Žádná agentura	44
4.6.6	Žádní příjemci třetích stran.....	44
4.6.7	Svobodné nakládání LOGISu vlastním softwarem.....	44
4.6.8	Rozhodné právo.....	45
5	Služby Maintenance	46
5.1	Základní Služby Maintenance	46
5.1.1	Vylepšení Produktů.....	47
5.1.1.1	Příslušenství Releasu Produktu	47
5.1.1.1.1	Nabídka Příslušenství a její Přijetí.....	47
5.1.1.1.2	Přijetí Nabídky Příslušenství a Uživací Práva k Releasu Příslušenství	47
5.1.2	Opravy Chyb	48
5.1.2.1	Definice Chyby.....	48
5.1.2.2	Plnění Služeb Opravy Chyb	48
5.1.2.3	Nárok na Opravy Chyb.....	49
5.1.2.4	Případy Hlášení Chyb, kdy neplatí Nárok na Opravu Chyby	49

5.1.2.4.1	Prosté Odložení Opravy Chyby	49
5.1.2.4.2	Nereprodukovatelnost	49
5.1.2.4.3	Nejde o Chybu v Odpovědnosti LOGISu.....	50
5.1.2.4.4	Sdílená Odpovědnost za Chybu	51
5.1.2.5	Speciální Dohoda o Zpracování Hlášení Chyb.....	51
5.1.2.6	Stupně naléhavosti	51
5.1.3	Migrace Platformy Softwaru.....	52
5.1.4	Maintenance Systémů.....	52
5.1.4.1	Opravy Chyb Systému	52
5.1.4.2	Výhrada k Produktům Třetích stran	52
5.1.5	Opravy Chyb s Garantovanými Časy	53
5.1.5.1	Časové Limity, Dostupnost Služeb a Kalendáře	53
5.2	Doplňkové Služby Maintenance	56
5.2.1	Nové Releasy Systému.....	57
5.2.2	Audit Systému	58
5.3	Customizace Systému	59
5.4	Hodnocení Dodržení Závazků a Kompenzace	63
5.4.1	Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb a Kompenzace	63
5.4.1.1	Frekvence a rozsah Hodnocení.....	63
5.4.1.2	Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb.....	64
5.4.1.2.1	Předčasnost a Zpoždění Plnění.....	64
5.4.1.2.2	Relativní Odchylka _{EC}	65
5.4.1.2.3	Průměrná Relativní Odchylka _{EC} a Míra Nedodržení Závazků pro Opravy Chyb	65
5.4.1.2.4	Kompenzace za Nedodržení Závazků u Oprav Chyb	66
5.4.1.3	Výjimečné Situace při Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb	67
5.5	Formy běžné komunikace mezi LOGISem a Zákazníkem	67
5.6	Nárok na Maintenance Softwarových Položek	68
5.6.1	Nárok na Služby u Starých Releasů	68
6	Užívání Softwaru a Služeb	70
6.1	Právo na užívání	71
6.2	Přijatelné použití	71

6.3	Koncoví uživatelé.....	71
6.4	Účty, přihlašovací údaje	72
6.5	Práva k Softwaru	72
6.5.1	Práva Zákazníka.....	72
6.5.1.1	Právo Zákazníka k Užívání Softwaru	72
6.5.1.2	Právo Zákazníka zpřístupnit Produkt třetí straně	72
6.5.2	Omezení práv Zákazníka.....	73
6.5.3	Vlastnická Práva k Softwaru.....	73
6.5.4	Rozsah použití.....	73
6.5.4.1	Rozmnožování	74
6.5.4.2	Prezentace autorství.....	74
6.5.4.3	Nedostupnost zdrojových textů Softwaru.....	74
6.5.4.4	Zdrojové texty zařazené do Softwaru	74
6.5.5	Přenos užívacích práv, užívání Softwaru ve prospěch třetích stran	74
6.5.5.1	Provozování Softwaru třetí stranou ve prospěch Zákazníka	75
6.5.6	Provozování Softwaru Zákazníkem ve prospěch třetí strany	75
6.5.7	Dělení komponent.....	75
6.5.8	Software třetí strany	75
6.5.8.1	Software třetí strany „obsažený v Softwaru“	75
6.5.8.2	Software třetí strany „potřebný pro provozování Softwaru“	75
6.5.9	Export Softwaru	76
6.5.10	Prohlášení	76
7	Ceny a Platby	78
7.1	Cena Předplatného	78
7.2	Cena Doplnkových Služeb Maintenance.....	78
7.3	Platby.....	79
7.3.1	Fakturace a platby Předplatného	79
7.3.2	Fakturace a platby za Doplnkové Služby Maintenance.....	80
7.3.2.1	Účtovatelné Služby vzešlé z Hlášení Chyb.....	80
7.3.3	Pokyny pro doručení faktury.....	81
7.3.4	Další Platební Podmínky	81

7.3.5	Korekce Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly u Sjednané Měny	81
7.3.5.1	Ceny podléhající Korekci	82
7.3.5.2	Způsob Korekce Ceny	82
7.3.5.2.1	Korekce Ceny na základě Významné Změny v Kupní Síle	83
8	Změny Všeobecných Podmínek	85
8.1	Proces Změny Všeobecných Podmínek	85
8.2	Odmítnutí Změny Všeobecných Podmínek	86
9	Definice Ostatních Pojmů	88
9.1	Časové Limity	88
9.2	Dodání	88
9.3	Koeficient Naléhavosti	88
9.4	Plnění	88
9.5	Poskytující Osoba	88
9.6	Sazba Člověkohodin	88
9.7	Sazba Člověkodní	89
9.8	Základní Sazba Člověkohodin	89
9.9	Základní Sazba Člověkodní	89
9.10	Smluvní měna	90
10	Pomocné podklady	91
10.1	Metody Určení Indexu Kompenzace Změny Kupní Síly	91
10.1.1	BPCCI-USA	92
10.1.2	BPCCI-USA-CALC	92
10.1.3	BPCCI-JPN	93
10.1.4	BPCCI-EU	93
10.1.5	BPCCI-CZE	94
10.1.6	BPCCI-SVK	94
10.2	Cestovní náhrady a diety	94
10.2.1	Cestovní náhrady a diety – CZE	95
10.2.2	Cestovní náhrady a diety – JPN	95
10.2.3	Cestovní náhrady a diety – EU	95
10.2.4	Cestovní náhrady a diety – USA	96

10.2.5	Cestovní náhrady a diety – Jiné.....	96
--------	--------------------------------------	----

Úvod do Všeobecných Podmínek Předplatného Softwaru a Služeb

Tyto Všeobecné Podmínky Předplatného Softwaru a Služeb (dále též Všeobecné Podmínky) definují obecná ujednání spojená se Smlouvou o Předplatném Softwaru a Služeb (dále též Smlouva). Tyto Všeobecné Podmínky jsou nedílnou součástí každé 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 nebo v některých případech může být vysvětlení či definice těchto výrazů nalezeno v kapitole Definice Ostatních Pojmů (viz "Definice Ostatních Pojmů" na straně 88). Mohou být použity modifikace výrazů, jako například změna pořadí slov či změna podstatného jména ve sloveso apod.
- Některé specifické pojmy či parametry mohou být definovány pro jejich možné použití ve smluvní Specifikaci (blíže viz "Specifikace Předplatného Softwaru a Služeb" na straně 38). Pro zápis těchto pojmů či parametrů je použito velkých písmen, tedy následujícího FORMÁTOVÁNÍ.

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, maintenance a dalším pojmům potřebným pro tuto Smlouvu.

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 upřesňovány 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. Produktem se může stát i konkrétní Modul, který je relativně samostatnou částí nějakého modulárního softwaru, a který je svým výrobcem vyvíjen za účelem všeobecného a opakovaného prodeje.

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 19).

¹Např. 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 upřesňovat, např. jako „softwarový systém, který není produktem“, což by jistě nepřispělo ke čtivosti již tak dosti hutného textu.

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

Release Produktu je charakterizován jemu příslušnou **Specifikací Produktu**, která stanoví charakteristiky (**Specifikované Vlastnosti**, Vlastnosti) popisující Vlastnosti Release Produktu deklarované jeho výrobcem (viz "Dokumentace Release Softwaru" na straně 21).

Specifikace Produktu bývá ve Smlouvě použita pro účely stanovení smluvních závazků (např. tak, že Poskytovatel opírá o Specifikaci Produktu své smluvní garance vůči Zákazníkovi ohledně Vlastností Produktu). V závislosti na konkrétní smluvní konstrukci se Specifikace Produktu může stát zdrojem pro **Smluvní Specifikaci**³, kdy se Smluvní Specifikace na Specifikaci Produktu odvolává.

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 Release Produktu již pozbyly smyslu). Vývoj nových Release Produktů je založen na Výrobcem 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 Release Produktů. Z výše uvedených důvodů Výrobce nemůže zaručit neměnnost Specifikace budoucích Release Produktů. Rozhodnutí o změnách Vlastností, a tedy Specifikace nových Release Produktů je výhradně na Výrobcu Produktu.

Dokumentace Produktu je jakákoli dokumentace poskytnutá Zákazníkovi jako součást Release 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 uplatnění u 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:

- Výhradně Dodavatelem:

³ Smluvní Specifikace zakotvuje vlastnosti, které podle smlouvy má příslušný software mít.

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.

Dodavatel zajistí vývoj Systému podle jeho Specifikace, hotový Systém zpřístupní 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 25).

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 (dále též Implementační Smlouva – viz 1.2) 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 Doplnkové Služby Maintenance. Specifikace Postimplementačních Customizací automaticky doplňují Smluvní Specifikaci Systému (doplňují či upravují specifikaci vlastností Systému).

Smluvní Customizace je pojem označující všechny provedené verze Customizací Systému (Souhrn Implementačních a Postimplementačních Customizací).

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 Specifikace Systému 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 objednáva, je určeno nějakou specifikací – v našem případě je to Specifikace Systému.

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

- Specifikace Systému a rizika Dodavatele

To, co je Dodavatel povinen Zákazníkovi dodat, určuje Specifikace Systému. Rizika Dodavatele tedy vyplývají z toho, jak požadavky na Vlastnosti Systému zanalyzuje, jak si prověří proveditelnost, jak si zalkuluje náklady implementace a jak stanoví podmínky, za kterých přijme závazek poskytnout či udržovat Systém, který je v souladu se Specifikací. Rizika Dodavatele jsou spojena s posouzením Specifikace Systému 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 s dodáním Systému podle příslušné Specifikace je výhradním rizikem Dodavatele.

- **Specifikace Systému a rizika Zákazníka**

To, co si Zákazník objednává, určuje Specifikace Systému (ta určuje, jaké Vlastnosti má jeho Systém mít). Rizika Zákazníka tedy vyplývají z toho, jak posoudí Vlastnosti Systému zakotvené ve Specifikaci z hlediska svých potřeb a zamýšleného použití. Rizika Zákazníka jsou spojena zejména s posouzením Specifikace Systému 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 Systému 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 16).

- **nesprávnost**

Je-li Vlastnost specifikována nesprávně, pohlíží se na ni jako na Neplatnou Vlastnost Smluvní Specifikace (viz "Neplatná Specifikace Vlastnosti" na straně 17).

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 17). 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 poskytnutí Systému odpovídajícího změněné Specifikaci a na podmínkách poskytování Služeb k Systému s takto změněnou Specifikací Systému.

Zatímco v případě Produktů se po dobu jejich životního cyklu předpokládá, že budou vyvíjeny a uvolňovány k distribuci nové Releasey Produktů (přičemž je výlučně na svobodném uvážení Výrobce, zda, kdy a s jakými Vlastnostmi nové Releasey Produktů vyvine a bude distribuovat), Vlastnosti Systémů jsou určovány Smluvní Specifikací, proto vývoj nových Releaseů Systémů není záležitostí svobodného rozhodování kterékoli smluvní Strany, a nové Releasey 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 16)
- 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:

1. Prvním krokem, nezbytným pro Změnu Smluvní Specifikace, je příprava návrhu nové verze Specifikace.

⁵Za 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 popsatelnost.

2. Druhým krokem pak je pokus o smluvní dohodu Stran o podmínkách, za kterých bude poskytnut a/nebo udržován Release Systému odpovídající nové verzi Specifikace. Zákazník ale logicky musí počítat s tím, že změna Smluvní Specifikace může mít dopady na termíny dosažení výsledků 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 Specifikaci Systému

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 Specifikaci Systému, se může stát, že až poté, co se Specifikace Systému stala předmětem závazků smluvních Stran, je zjištěno, že daná Specifikace Systému obsahuje popis Vlastností Softwaru, které jsou buď nesprávné, nebo neověřitelné / objektivně nerozsouditelné (viz též "Specifikace Systému a rizika smluvních Stran" na straně 14).

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 Specifikace Systému versus Specifikace Komponent Systému

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

Kromě toho nelze vyloučit, že Specifikace Systému 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 Specifikace Systému, je nutno respektovat, že možnosti užívání Produktu či Sub-Systému v rámci Systému mohou být 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 Release 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.

Softwarové Produkty často není možné začít rutinně užívat jen na základě provedení jejich Instalace. Zahájení rutinního užívání často brání řada okolností, jako např. ale nejen vytvoření datových rozhraní na okolní systémy podniku, nastavení parametrů, přizpůsobení (Customizace), a podobně. Zahájení rutinního užívání softwaru tak zpravidla předchází Implementace. Výsledkem Implementace pak je v případě plánovacích systémů vždy Softwarový Systém.

Implementace⁶ je provedení aktivit potřebných k vytvoření předpokladů pro užívání softwarového Systému, jehož komponentou, či komponentami je nejméně jeden softwarový Produkt.

Výsledkem úspěšné Implementace je **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 dodavatelsky, na smluvním základě. Smlouvy jejichž předmětem je Implementace označujeme jako **Implementační Smlouvy**.

Podmínkou provedení Implementace a stejně tak i podmínkou užívání naimplementovaného Systému existence užívacích práv Zákazníka k Produktům, které se mají stát komponentami Naimplementovaného Systému. Zákazník tedy musí včas získat užívací práva k implementovaným

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

Produktům a tato práva si udržet. Dojde-li k situaci, kdy bylo uživatelské právo kteréhokoli z Produktů daného Systému ukončeno, automaticky se ukončuje uživatelské právo k příslušnému Systému.

Pokud je na základě provedení Systému dle Implementační Smlouvy uděleno Zákazníkovi uživatelské právo k Nainstalovanému Systému, stále platí, že při užívání takového Systému nesmí být porušeno žádné licenční omezení kterékoli komponenty Systému, jinak jde o porušení Smlouvy, na základě kterého může být uživatelské právo k dotčené komponentě, ale i k celému Systému ukončeno.

Pokud to umožňují uživatelské 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 následujících kapitolách.

1.2.1 Produkční a Ne-Produkční Instalace softwaru

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 (např. práv k užívání nebo maintenance softwaru). 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).

1.3 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 Releasů softwaru, který je předmětem této Smlouvy, je LOGIS.

Je-li Model Poskytování Softwaru a Služeb On-Premises, jsou Releasey softwaru poskytovány prostřednictvím Release Balíčků, které představují sadu elektronických dat a mohou obsahovat:

- Elektronická Data pro provedení Instalace Softwaru a/nebo pro aktualizaci Nainstalovaného Softwaru
 - 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 Softwaru" na straně 23).

Pro cokoli, co LOGIS Zákazníkovi v rámci Balíčku poskytne kromě samotného Udržovaného Softwaru platí, že Zákazník má právo to použít pro Instalaci a/nebo provoz Softwaru, avšak nesmí přitom dojít k porušení platných licenčních omezení k příslušnému Softwaru. Pro vyloučení pochybností se rovněž stanoví, že co se týče práv a povinností Zákazníka k Podpůrným Položkám, jsou stejné, jako v případě Udržovaného Softwaru.
- Dokumentaci Releaseu (více viz "Dokumentace Softwaru" na straně 21)

Při přípravě konkrétního Release Balíčku bere LOGIS v úvahu, jaký Software nebo jeho Releasey 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 Releasem softwaru 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.

1.3.1 Typy Releaseů

Označování Softwaru Release ID je věcí výrobců Softwaru.

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

- **Základní Release** softwaru
Základní Releasey Produktů jsou ty Releasey, které jsou určeny ke všeobecné distribuci Produktů na trhu.

Základní Releasey Systémů jsou ty Releasey, které jsou poskytovány Zákazníkovi jako Plnění konkrétního smluvního závazku Dodavatele dodat Zákazníkovi Systém dle příslušné Specifikace.
- **Zlepšený Release** softwaru
Zlepšené Releasey představují nějaké zlepšení už vydaného Základního Releaseu software. Typickým důvodem pro Zlepšené Releasey jsou např. zlepšení výkonu Softwaru, 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** softwaru
Předběžné Releasey 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 Release 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 Releaseů, kde je revidována a standardně testována.

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

1.3.2 Release softwaru a jeho konfigurace

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

1.3.2.1 Release Produktu a jeho konfigurace

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

1.3.2.2 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 Release 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.

1.4 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.

1.4.1 Dokumentace Release Softwaru

Dokumentace Release Softwaru představuje Dokumentaci platnou pro daný Release.

Za Dokumentaci Release Softwaru považujeme následující:

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

Je přirozené, že každé vydání dokumentace, které je distribuováno v rámci Release Balíčku, se týká toho Release 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 Release Softwaru). V takovém případě platí ode Dne svého vydání nejnovější verze Softwarové Dokumentace k příslušnému Release 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 Release 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 Release Softwaru.

1.4.2 Specifikace Release Softwaru

Specifikace Release 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 Release Softwaru – Systémy

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

Specifikace Release Softwaru – Produkty

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

1.4.3 Provozní Instrukce

Součástí Dokumentace Release 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.

1.4.3.1 Instalační Instrukce

At' 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 23).

1.4.3.2 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 24).

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.

1.4.3.3 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 26).

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 Povolením.

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 26.

1.4.4 Release Notes

Release Notes jsou součástí Dokumentace Release 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.

1.5 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.

1.5.1 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 Stranu 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 21).
- 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 27).
- 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.

1.5.1.1 Odpovědnost za Vlastnost u Produktů

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

1.5.2 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 Softwaru půjde o dopad na Nárok na smluvní poskytování Maintenance a Opravy Chyb).

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 25). 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.

1.5.2.1 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.

1.5.3 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 Doplňkové 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.

1.5.3.1 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.

1.5.3.2 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.

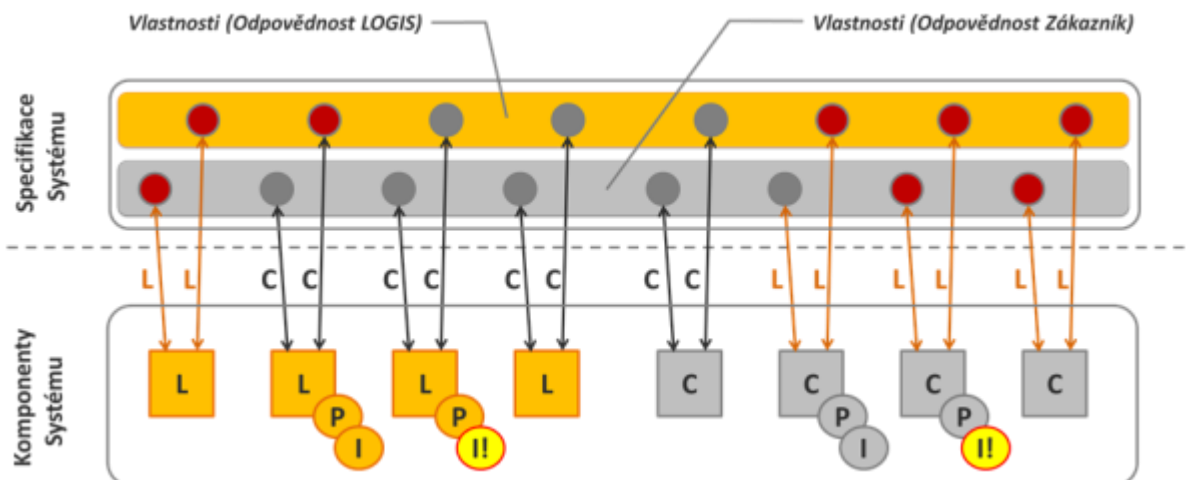
Jedinou výjimkou je situace, kdy byla Chyba způsobena řádným provedením Povolené Změny, kterou Strana provedla na Komponentě druhé Strany, která je Správcem Komponenty, pokud se Chyba projeví ve Vlastnosti, za kterou je Odpovědný Správce Komponenty – pak je Správce Komponenty Stranou Odpovědnou za Chybu. 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.

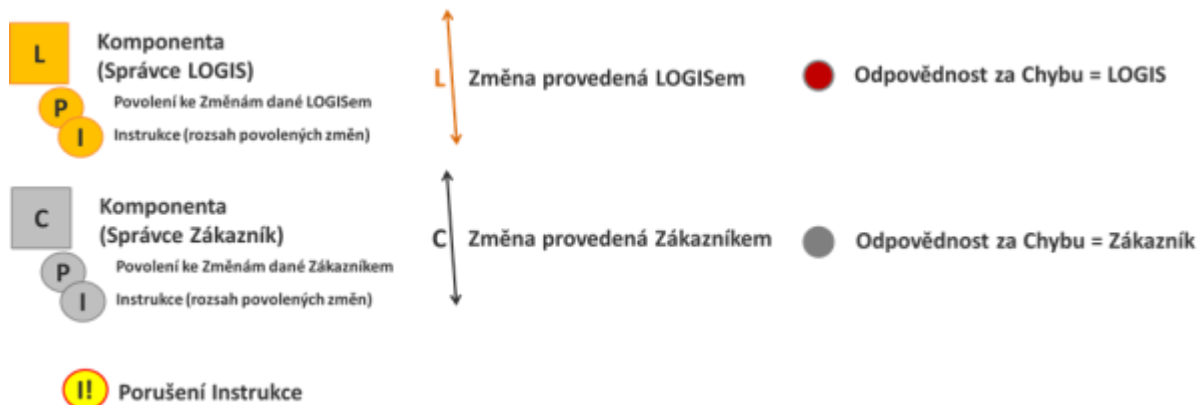
Následující ilustrace znázorňuje Odpovědnost za Chybu v případech modelových situací, kdy po Změně Komponenty nastal rozpor s některými Vlastnostmi Systému – Chyba.

- 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:



1.5.3.3 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.

1.5.3.4 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.

1.5.3.5 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 LOGIS. 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 práci 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

1.5.3.6 Odpovědnost za Chyby u Produktů

Protože u Produktů je jedinou možnou Stranou Odpovědnou za Specifikované Vlastnosti LOGIS a Zákazníkovi nejsou udělena žádná Povolání 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 díla / 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.

System se během implementace do konečné podoby dostává postupně za průběžně probíhajících změn. Logicky tak není možno zajistit, aby v každém okamžiku byla každá funkce Systemu, 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.

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 36 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 36. 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 z 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 pracuje⁷. Zákazník tímto souhlasí a

⁷ 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).

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.

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 přerušuje⁸ 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 přerušování 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

⁸ Delegující tím dává najevo, že si nepřeje být účastníkem komunikací, které s výkonem tohoto práva souvisejí.

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 a oprávnění

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 popsané 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).

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 35).

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 36.

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 Služby Maintenance" na straně 37) 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 31.

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 musejí 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 36).

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 36) musejí být některá Podání Požadavku Zákazníkem doprovázena telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY LOGISu, neboli Nouzovým Telefonátem (viz "Nouzové Telefonáty" na straně 37).

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 36).

V případě Komunikace Požadavku e-mailem nebo datovou schránkou (viz "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 36) musejí být některé zprávy od Zákazníka související s Podanými Požadavky doprovázeny telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY LOGISu, neboli Nouzovým Telefonátem (viz "Nouzové Telefonáty" na straně 37).

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 přerušování 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 37.

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 36) musejí být některé zprávy od Zákazníka související s Požadavkem poslané e-mailem nebo datovou schránkou doprovázeny 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 Smluvní dokumenty Předplatného Softwaru a Služeb

3.1 Specifikace Předplatného Softwaru a Služeb

Pro sjednání parametrů konkrétních případů Předplatného se použije **Specifikace Předplatného Softwaru a Služeb** (dále též jen Specifikace).

Specifikací Předplatného Softwaru a Služeb Strany sjednávají, které služby, který Software, a za jakých konkrétních podmínek budou v rámci Smlouvy Zákazníkovi poskytovány.

Specifikací je smluvní dokument Specifikace Předplatného Softwaru a Služeb, který jednoznačně odkazuje na tyto Všeobecné podmínky odkazem na jejich umístění na URL adrese.

Specifikace typicky obsahuje následující sekce:

- Specifikace Základních Parametrů
- Specifikace Softwaru
- Specifikace Služeb k Softwaru

Odchylná ujednání sjednaná ve Specifikaci mají přednost před ujednáními těchto Všeobecných Podmínek.

3.2 Ujednání o Předplatném Softwaru a Služeb

V souvislosti s Předplatným Softwaru a Služeb smluvní strany sjednávají Ujednání. Ujednáním se sjednávají smluvní podmínky pro Smlouvy o Předplatném Softwaru a Služeb.

Ujednání definuje:

- které smluvní dokumenty definující závazky smluvních stran ohledně Předplatného Softwaru a Služeb
- které smluvní dokumenty tvoří Smlouvy o Předplatném Softwaru a Služeb a jsou nedílnými součástmi Smluv.

Dokumenty, které se stávají nedílnou součástí Smluv 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.

3.3 Smlouvy o Předplatném Softwaru a Služeb

Smlouvy o Předplatném Softwaru a Služeb vznikají automaticky tak, jak to definuje Ujednání a Všeobecné Podmínky. Práva a povinnosti se sjednávají dle § 1746, odst. 2 Zákona číslo 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění.

Smlouva je vždy smlouvou na dobu určitou, kterou je konkrétní Období Předplatného. Maximální trvání Období Předplatného je jeden rok. Uplynutím Období Předplatného je příslušná Smlouva ukončena.

Každá Smlouva, je identifikována jednacím číslem Specifikace a příslušným obdobím Předplatného analogicky s následujícími příklady:

- ID Smlouvy na Roční Předplatné 2023, když ID Specifikace je S2023097:
S2023097 2023
- ID Smlouvy na Čtvrtletní Předplatné za druhé čtvrtletí 2023, když ID Specifikace je S2023097:
S2023097 2023 Q2
- ID Smlouvy na Měsíční Předplatné za květen 2023, když ID Specifikace je S2023097:
S2023097 2023 05
- ID Smlouvy na Předplatné za Speciální Období 26.7.2023 – 31.12.2023, když ID Specifikace je S2023097:
S2023097 26.7.2023 – 31.12.2023

3.3.1 Účinnost Smlouvy pro První Období Předplatného

Smlouva pro První Období Předplatného vzniká a je účinná dnem účinnosti Specifikace.

3.3.2 Automatická Obnova Předplatného

Pro účely této Smlouvy se sjednává Automatické Obnovování Předplatného, které umožní, aby po uplynutí dosavadního Období Předplatného mohlo poskytování Softwaru a Služeb dále navázat automaticky novou Smlouvou, a to bez potřeby připravovat, projednávat a podepisovat pro každá nová období nové smluvní dokumenty. Pro vyloučení pochybností se upřesňuje, že dosavadním obdobím se rozumí poslední smluvně sjednané Období Předplatného.

Nedoručila-li jedna smluvní strana druhé smluvní straně Oznámení o Ukončení Automatického Obnovování Předplatného, a to nejpozději v „**NEJZAZŠÍ DEN VÝPOVĚDI AUTOMATICKÉHO OBNOVENÍ**“, sjednává se následujícím dnem (Den Obnovy) nová Smlouva, kterou opět tvoří příslušné Ujednáním definované dokumenty. Prvním Dnem Období Předplatného této nové Smlouvy je den bezprostředně následující za dnem, kterým dosavadní Období Předplatného uplyne. Den Obnovy je Dnem Účinnosti nové Smlouvy.

V Oznámení bude identifikována Specifikace, které se Oznámení týká, jinak je Oznámení neplatné.

Pokud není v příslušné Specifikaci výslovně uveden **NEJZAZŠÍ DEN VÝPOVĚDI AUTOMATICKÉHO OBNOVENÍ**, pak platí, že tento den je sjednán následovně:

- Pro případ Ročního Předplatného je tímto dnem 90. den před posledním dnem, kterým poslední smluvně sjednané Období Předplatného uplyne.
- Pro případ Čtvrtletního Předplatného je tímto dnem 60. den před posledním dnem, kterým poslední smluvně sjednané Období Předplatného uplyne.
- Pro případ Měsíčního Předplatného je tímto dnem 30. den před posledním dnem, kterým poslední smluvně sjednané Období Předplatného uplyne.

Výše uvedené platí pro Automatické Obnovování Předplatného i v případě Speciálních Období Předplatného.

3.4 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).

4 Všeobecná Ustanovení Předplatného

4.1 Období Předplatného

Období Předplatného je obdobím, pro které se Smlouvou sjednávají příslušné služby k softwaru.

Předplatné se sjednává na období s trváním maximálně jednoho roku.

Předplatné může být obnovováno automatickým uzavřením nové Smlouvy.

Nestanoví-li Smlouva pro konkrétní případ Předplatného jinak, pak První Den Období Předplatného je pro případ prvního Období Předplatného den určený ve Specifikaci jako **PRVNÍ DEN PRVNÍHO OBDOBÍ PŘEDPLATNÉHO**. Pro jiná, než první Období Předplatného je První Den Období Předplatného den, který bezprostředně následuje za Posledním Dnem předchozího Období Předplatného.

Poslední Den Období Předplatného je den, kterým Období Předplatného vzhledem k jeho trvání uplyne.

4.1.1 Standardní Období Předplatného

Specifikace zakotvuje následující parametry Standardního Období Předplatného:

- **TRVÁNÍ STANDARDNÍHO OBDOBÍ PŘEDPLATNÉHO**
- **CENA STANDARDNÍHO OBDOBÍ PŘEDPLATNÉHO**

TRVÁNÍ STANDARDNÍHO OBDOBÍ PŘEDPLATNÉHO lze sjednat z následujících možností:

- Kalendářní rok

Kalendářní rok je obdobím, jehož prvním dnem je 1. leden a jehož posledním dnem je 31. prosinec téhož roku.

Hovoříme o **Ročním Předplatném**.

- Kalendářní čtvrtletí

První kalendářní čtvrtletí (kvartál) se také označuje zkratkou Q1 a skládá se z ledna, února a března. Druhé kalendářní čtvrtletí je také známé jako Q2 a skládá se z dubna, května a června. Třetí kalendářní čtvrtletí je také známé jako Q3 a skládá se z července, srpna a září. Čtvrté kalendářní čtvrtletí je také známé jako Q4 a skládá se z října, listopadu a prosince.

Hovoříme o **Čtvrtletním Předplatném**.

- Kalendářní měsíc

Kalendářními měsíci jsou měsíce leden až prosinec.

Hovoříme o **Měsíčním Předplatném**.

V závislosti na sjednaném **TRVÁNÍ STANDARDNÍHO OBDOBÍ PŘEDPLATNÉHO** se pro účely této Smlouvy pojmem Roční Cena Předplatného rozumí cena Ročního Předplatného (je-li standardním obdobím Kalendářní rok), 4 x cena Čtvrtletního Předplatného (je-li standardním obdobím Kalendářní čtvrtletí), nebo 12 x cena Měsíčního Předplatného (je-li standardním obdobím Kalendářní měsíc).

4.1.2 Speciální Období Předplatného

Pokud první den Prvního Období Předplatného není prvním dnem STANDARDNÍHO OBDOBÍ PŘEDPLATNÉHO, pak první Období Předplatného bude Speciálním Obdobím Předplatného. Jeho první den je určen ve Specifikaci a jeho poslední den je dnem, který bezprostředně předchází první den nejbližšího Standardního Období, které je sjednáno ve Specifikaci.

Cena Předplatného pro Speciální Období Předplatného se stanoví následovně:

$$\text{Cena Předplatného pro Speciální Období Předplatného} = A * (B / C)$$

Kde:

A ... Aktuálně platná CENA STANDARDNÍHO OBDOBÍ PŘEDPLATNÉHO

B ... Počet dní trvání Speciálního Období Předplatného

C ... Počet dní TRVÁNÍ STANDARDNÍHO OBDOBÍ PŘEDPLATNÉHO

4.2 Modely Poskytování Softwaru a Služeb

Modely Poskytování:

A. On-Premises

Software bude nainstalován a provozován na technických prostředcích Zákazníka.

B. Cloud

Software bude hostován. Parametry hostování budou uvedeny ve Specifikaci.

Není-li ve Specifikaci uvedeno jinak, pak jde o případ On-Premises.

Pro případ On-Premises bude LOGIS zákazníkovi zpřístupňovat Software některou z následujících možností:

1. Zpřístupnění kopie Software prostřednictvím Helpdesku (primární forma zpřístupnění)
2. Poskytnutím kopie Software jinou dohodnutou cestou

4.3 Služby k Softwaru

V rámci Předplatného bude LOGIS zákazníkovi poskytovat služby k Softwaru, jak je definováno v těchto Všeobecných Podmínkách a v příslušné Specifikaci, sekce Specifikace Služeb k Softwaru. LOGIS není povinen poskytovat jakékoli jiné služby, než je smluvně sjednáno.

4.4 Ukončení Dostupnosti Softwaru

Nebyla-li dostupnost Softwaru ukončena z jiných důvodů, které připouští tato Smlouva, bude dostupnost Softwaru ukončena uplynutím posledního dne aktuálního Období Předplatného⁹.

⁹ Pokud však došlo ke včasné Obnově Předplatného uzavřením nové Smlouvy a nové Období Předplatného tak bezprostředně navazuje na Období právě uplynulé, bude v okamžiku zahájení nového Období Předplatného Software Zákazníkovi k dispozici v přesně stejném stavu, jako byl v okamžiku uplynutí dosavadního Období. Protože okamžiky uplynutí a zahájení na sebe bezprostředně navazují a

K ukončení dostupnosti Softwaru může dojít také následovně:

- a. Bylo sjednáno Předplatné, avšak zákazník je v prodlení s úhradou déle než 30 dní
LOGISu v takovém případě vzniká právo na pozastavení služeb. S pozastavením služeb se automaticky pozastavují i uživatelská práva k příslušnému Software, respektive dostupnost Software, který je předmětem Předplatného.

Dostupnost Software může být obnovena poté, co LOGIS nebude z titulu smlouvy o předplatném evidovat žádnou pohledávku, která by nebyla plně uhrazena.

- b. Došlo-li k porušení **Přijatelného Použití** ("Přijatelné použití" na straně 71),

LOGISu v takovém případě vzniká právo na pozastavení služeb. S pozastavením služeb se automaticky pozastavují i uživatelská práva k příslušnému Software, respektive dostupnost Software, který je předmětem Předplatného.

V případě porušení Přijatelného použití ale může LOGIS v závislosti na konkrétním porušení rozhodnout o podmínkách, které bude LOGIS považovat za možnou nápravu porušení. Takové podmínky mohou obsahovat odškodnění, náhradu či pokutu za porušení.

Došlo-li k pozastavení dostupnosti Software a LOGIS zjistí, že zákazník porušení napravil, nebo se strany dohodly na podmínkách obnovení dostupnosti Software, pak LOGIS bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dní od splnění podmínek učiní kroky k obnově dostupnosti Software.

4.5 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 během 12 měsíců před tím, než došlo k žalobě; za předpokladu, že celková odpovědnost Strany za jakoukoli službu v žádném případě nepřekročí částku zaplacenou za tuto službu v souvislosti s příslušným Obdobím Předplatného.

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 v tomto oddílu platí v maximálním rozsahu povoleném příslušnými zákony, ale nevztahují se na porušení práv duševního vlastnictví druhé Strany.

mezi těmito okamžiky neexistuje žádná časová prodleva, nemůže Zákazník ani postřehnout žádný dopad z ukončení dostupnosti Softwaru podle Smlouvy o Předplatném na právě uplynulé období.

4.6 Ostatní

4.6.1 Doručování oznámení a písemností obsahujících hmotněprávní jednání

Doručované dokumenty (dále Oznámení) musí mít písemnou formu a bude s nimi nakládáno jako s doručeními v den obdržení na adresu, dnem uvedeným na potvrzení o doručení, dnem na potvrzení doručení kurýrem, nebo dnem doručení do datové schránky.

Oznámení musí být společnosti LOGIS zaslána:

a. do datové schránky **wpuq5ue**

nebo

b. na následující adresu:

Attn: právní oddělení
LOGIS a.s.
U Nového světa 286
744 01 Frenštát pod Radhoštěm
Česká republika

Oznámení LOGISu Zákazníkovi budou zasílána na adresu sídla společnosti zákazníka, nebo na adresu, kterou Zákazník uvede ve svém účtu v LOGIS Helpdesk jako kontakt pro zasílání Oznámení, nebo do datové schránky Zákazníka.

4.6.2 Oddělitelnost

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

4.6.3 Převody a Postoupení Smlouvy či Licencí

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

4.6.4 Vzdání se práva

Nevymáhání jakéhokoli ustanovení této Smlouvy nebude představovat zřeknutí se práv.

4.6.5 Žádná agentura

Tato Smlouva nevytváří agenturu, partnerství nebo společný podnik.

4.6.6 Žádní příjemci třetích stran

Tato Smlouva nemá žádné oprávněné třetí strany.

4.6.7 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.

4.6.8 Rozhodné právo

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.

5 Služby Maintenance

V rámci Předplatného bude LOGIS Zákazníkovi poskytovat Software Maintenance, jak je definováno v těchto Všeobecných Podmínkách a v příslušné Specifikaci Software Maintenance zakotvené v rámci Specifikace. Udržovaný Software, tedy software, kterého se týká Maintenance, je definován ve Specifikaci (Maintenance se netýká žádného softwaru, který není ve Specifikaci definován).

Tato kapitola obsahuje ujednání na téma:

- **Základní Služby Maintenance**

Základní Služby Maintenance, které byly mezi Stranami smluvně sjednány, jsou kryty Předplatným;

- **Doplňkové Služby Maintenance**

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

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 Softwaru (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
 - 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 Předplatným ("Cena Předplatného" na straně 78) a jsou podrobněji popsány v následujících podkapitolách.

Při poskytování těchto Základních Služeb Maintenance mohou nastat situace, kdy jsou na základě Zákazníkova aktuálního rozhodnutí nebo na základě okolností popsanych touto Smlouvou poskytnuty Služby, které nejsou kryty Předplatným. Tyto případy jsou specifikovány v některých podkapitolách

"Případy Hlášení Chyb, kdy neplatí Nárok na Opravu Chyby" na straně 49 a takové Služby spadají pod Doplnkové Služby Maintenance (viz "Doplnkové Služby Maintenance" na straně 56).

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 Releaseů Produktů.

Je-li touto Smlouvou sjednán Model Poskytování Softwaru a Služeb On-Premises, pak v rámci Vylepšení Produktů bude mít Zákazník prostřednictvím LOGIS Helpdesku přístup (možnost stažení) ke každému novému LOGISem ke všeobecné distribuci uvolněnému Základnímu Releaseu Produktu, který je komponentou Softwaru nebo přímo Softwarem, který je předmětem Předplatného.

Pro vyloučení pochybností se zdůrazňuje, že s Vylepšením Produktu nezískává Zákazník žádné nové právo, a že na Vylepšení se vztahují veškerá smluvní omezení týkající se práva k přístupu a/nebo užívání Softwaru.

5.1.1.1 Příslušenství Releaseu 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 součást 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 Releaseu 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 správcem pro Přijímání Nabídek Příslušenství.

5.1.1.1.2 Přijetí Nabídky Příslušenství a Uživací Práva k Releaseu Příslušenství

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

- přijímá stejná práva, povinnosti a omezení plynoucí z této Smlouvy pro příslušný Udržovaný Produkt nebo Software, ke kterému bylo Příslušenství nabídnuto (viz str. 70 Užívání Softwaru a Služeb)
- 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 Releasey 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.

V případě obnovy Předplatného se automaticky obnovují i dříve přijatá práva včetně příslušných podmínek.

5.1.2 Opravy Chyb

Opravy Chyb se týkají jen takových Chyb Udržovaného Softwaru¹⁰, 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 35).

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 50).

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.

¹⁰Udržovaným Softwarem jsou příslušné Produkty a je-li sjednáno Maintenance Systému (viz "Maintenance Systému" na straně 52), pak i příslušné Systémy.

LOGIS umožňuje sjednání Oprav Chyb s Garantovanými Časy (blíže viz "Opravy Chyb s Garantovanými Časy" na straně 53).

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 68)
- 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 48), u níž je Stranou Odpovědnou za Chybu LOGIS (viz "Odpovědnost za Chyby" na straně 27)
- 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 49). 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 popsanych 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 Relasu Softwaru, ke kterému má LOGIS přístup. V případě, kdy Model Poskytování Softwaru a Služeb je On-Premises si může LOGIS vyžádat u Zákazníka součinnost v podobě poskytnutí vzdáleného přístupu k Nainstalovanému Systému u Zákazníka, nebo poskytnutí aktuálního stavu příslušné databáze Nainstalovaného Systému.

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 blízko 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 48), 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 51).

- **Neplatná Specifikace Vlastnosti**

Pokud je předmětem Hlášení Chyby problém, který má původ v Neplatné Specifikaci Vlastnosti (viz "Neplatná Specifikace Vlastnosti" na straně 17), není považován za Chybu (viz též "Definice Chyby" na straně 48).

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 51).

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 Doplňkových Služeb Maintenance a LOGIS je oprávněn je vyúčtovat dle Sazeb Člověkohodin Doplňkových Služeb Maintenance.

5.1.2.4 Sdílená Odpovědnost za Chybu

Pokud se zjistí, že předmětem Hlášení Chyby je Chyba se Sdílenou Odpovědností (viz "Chyba se Sdílenou Odpovědností" na straně 29), 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 51).

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 Doplňkové Služby Maintenance avšak při použití pouze 50% ZÁKLADNÍ SAZBY ČLOVĚKOHODIN.

5.1.2.5 Speciální Dohoda o Zpracování Hlášení Chyb

V případech Hlášení Chyb, kdy Nejde o Chybu v Odpovědnosti LOGISu (viz. „Nejde o Chybu v Odpovědnosti LOGISu“ na straně 50), nebo kdy Chyba nespadá pod Odpovědnost LOGISu (viz "Výhrada k Produktům Třetích stran" na straně 52) nebo je Odpovědnost Sdílená ("Sdílená Odpovědnost za Chybu" na straně 51), jsou Člověkohodiny vykázané LOGISem jako strávené prací na takovém Hlášení Chyby, a to před i po Oznámení takové situace, poskytnutím Doplňkových Služeb Maintenance se smluvně sjednaným KOEFICIENTEM NALÉHAVOSTI a LOGIS je oprávněn vyúčtovat příslušnou cenu Doplňkových Služeb Maintenance).

Pokud není ve Specifikaci sjednáno odlišně (SPECIÁLNÍ DOHODA O ZPRACOVÁNÍ HLÁŠENÍ CHYB), pak pokud LOGIS zjistí, že jde o některý z výše uvedených případů, platí následující ujednání:

- Jde-li o Hlášení Chyby s NALÉHAVOSTÍ **Extrémní** nebo **Vysokou**, bude LOGIS pokračovat v práci na vyřešení problému, dokud nenastane kterákoli 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 Doplňkových 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:

	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 53).

5.1.3 Migrace Platformy Softwaru

Pokud LOGIS podporuje pro určitý Udržovaný Software více různých platforem, Zákazník si z těchto podporovaných platforem může vybrat jinou platformu Produktu, než byla stanovena příslušnou Specifikací Softwaru. Změna bude zachycena písemně prostřednictvím změnového dodatku příslušné Specifikace Softwaru a Služeb. Tato změna je kryta Předplatným.

Pokud však Zákazník potřebuje od LOGISu technickou či konzultační podporu týkající se změny platformy, není taková práce kryta Předplatným 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 52).

Kromě Oprav Chyb Systému je při Maintenance Systémů dále možno sjednat i Nové Releasy Systémů (viz " Nové Releasy Systému" na straně 57) nebo Audit Systému.

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 48.

Pozn.: Není-li Maintenance Systémů sjednáno, pak se kapitola "Opravy Chyb" na straně 48 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 46. 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 jejich 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 63) 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 63). Dodatečné parametry jsou uvedeny v následující podkapitole "Časové Limity, Dostupnost Služeb a Kalendáře" na straně 53. 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 20).

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 neexistují¹¹, pokud nejsou pro každý konkrétní Software zvlášť smluvně sjednány v příslušné Specifikaci. Případy Hlášení Chyb pro Udržovaný Software třetích stran za situace, kdy jsou smluvně sjednány Opravy Chyb s Garantovanými Časy, budou automaticky rekvalifikovány 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 63).

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:

¹¹Výrobci 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.

1. Standardní profil

ČASOVÉ LIMITY_{EC}			
Naléhavost	První Úroveň Odezvy	Druhá Úroveň Odezvy	Finální Úroveň Odezvy
Extrémní	24 hodin	8 dnů	90 dnů
Vysoká	36 hodin	16 dnů	120 dnů
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 = 15%

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 = 21%

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 = 27%

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 Předplatného.

5.2 Doplnkové Služby Maintenance

Jakékoli Služby LOGISu poskytnuté na základě této Smlouvy, které nejsou Základními Službami Maintenance krytými Předplatným, 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 80.

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 59)
- Nové Releasy Systému (viz dále "Nové Releasy Systému" na straně 57)
- Audit Systému (viz dále "Audit Systému" na straně 58)

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 52) 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 náklady¹².
- 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

¹²Z 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.

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 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:

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

$$* \text{Referenční Sazba Maintenance [\%]}$$

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 82).

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 35).

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.

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

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 13, 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 Customizace, 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).

Dohodu o provedení verze Customizace mohou strany sjednat případně i ústně (ústně tak může být dohodnuta i Specifikace Customizace, ta 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). Protokol 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 Protokolu možno uvést množství spotřebovaného času (člověkodny, člověkohodiny) - Cena verze Customizace pak bude dána cenou spotřebovaného času dle aktuálně platných smluvních sazeb člověkodnů či člověkohodin.

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.

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 Verze Customizace prováděna splňoval vlastnosti definované v příslušné Specifikaci.

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 nové dohody 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 Implementaci¹³ Zákazníkovi zpřístupněn Systém, jehož vlastnosti jsou v souladu se Specifikací Systému.
- Postimplementační Customizace
 - 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

¹³ Implementační smlouva nebo Smlouva o Implementační podpoře

helpdeskového tiketu. Zákazník může instalaci Customizace provést buďto samostatně, nebo si provedení objednat jako službu.

- o 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.

Není-li sjednáno Maintenance Systémů, pak se Customizace nestává udržovanou položkou Systému. Záruka, že Provedená Verze Customizace splňuje vlastnosti definované v příslušné Verzi Specifikace se poskytuje do konce období Předplatného, ve kterém byla Customizace Zpřístupněna.

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

- i. Každá Verze Customizace se stává Dnem Zpřístupnění Verze Customizace nově udržovanou položkou - komponentou (subsystémem) Systému.
- ii. Udržovanou Verzí Customizace je ta Verze Customizace, která je součástí Produkční Instalace Systému, a/nebo poslední Provedená Verze dané Customizace.
- iii. Každá Verze dané Customizace automaticky vstupuje do cenotvorby Předplatného¹⁴. Smluvní Cena Předplatného se navyšuje o Navýšení Ceny Předplatného, které činí:
 - o U ročního Předplatného:
Referenční sazba maintenance * Cena za Provedení Verze Customizace
 - o U čtvrtletního Předplatného:
1/4 * Referenční sazba maintenance * Cena za Provedení Verze Customizace
 - o U měsíčního Předplatného:
1/12 * Referenční sazba maintenance * Cena za Provedení Verze Customizace

Referenční sazba maintenance se sjednává v případě využití Volitelných Služeb Maintenance. Její hodnota odráží rozsah sjednaných Volitelných Služeb Maintenance. Nejsou-li ve Specifikaci sjednány žádné Volitelné Služby Maintenance, Referenční sazba maintenance se neuplatní.

¹⁴Nejčastějším 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.

Den původní Ceny za Provedení Verze Customizace je ten den, kterým se smluvní strany na Ceně za provedení verze Customizace dohodly¹⁵.

- iv. Pokud se Verze Customizace stane Udržovanou Položkou Systému v průběhu období Předplatného, pak bude vyúčtován Doplatek Předplatného a to tak, že Navýšení Ceny Předplatného bude poměrně pro aktuální období Předplatného sníženo vzhledem k počtu dní Předplatného, po které je Customizace udržovanou komponentou systému:

***Doplatek Předplatného [Smluvní Měna] = Navýšení Ceny Předplatného [Smluvní Měna] *
 Počet dní, po které je Verze Customizace během aktuálního období Předplatného
 udržovanou komponentou systému / počet dní aktuálního období Předplatného***

- v. Splatnost Doplatku Předplatného je totožná se splatností sjednanou touto Smlouvou pro Doplnkové Služby Maintenance (viz kapitola "Fakturace a platby za Doplnkové Služby Maintenance" na straně 80). Dnem Splnění je Den Zpřístupnění Verze Customizace.

Příklad: LOGIS a Zákazník se dohodli na Předplatném, kde prvním ročním obdobím byl rok 2020. Výše Referenční Sazby Maintenance = 23%.

LOGIS a Zákazník se dnem 16.5.2021 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, v důsledku toho se strany dohodly na změně ceny za provedení na 93.700 USD. Customizace byla zpřístupněna 18.7.2021.

V důsledku toho byl Zákazníkovi vyúčtován doplatek Předplatného pro rok 2021 a smluvní cena Předplatného byla pro rok 2022 zvýšena o Navýšení Ceny Předplatného (23% * 93.700 USD).

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

V důsledku toho byl Zákazníkovi vyúčtován doplatek Předplatného pro rok 2023 a smluvní cena Předplatného byla pro rok 2024 zvýšena o Navýšení Ceny Předplatného (23% * 6.400 USD).

Udržovaná položka	Základní cena	Den původní ceny	Den Dodání
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.

¹⁵ Tzn. např. Den účinnosti smlouvy v rámci které se Cena za provedení sjednává, den přijetí nabídky Ceny za provedení, atp.

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 a nedojde-li v této věci k jiné dohodě, bude Zákazníkovi Kompenzace poskytnuta formou dobropisu a to do 30 dnů ode dne vzniku nároku.

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 jejích 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 67).

Referenčním Dnem Hodnocení_{EC} je:

- Jde-li o případy, kdy Obdobím Předplatného je měsíc, pak Referenčním Dnem Hodnocení_{EC} je poslední den 12-tého po sobě nepřerušeně jdoucího měsíčního Období Předplatného, za které ještě nebylo hodnocení provedeno a kdy pro všech 12 Období Předplatného platí, že měl Zákazník sjednány Opravy Chyb s Garantovanými Časy.
- Jde-li o případy, kdy Obdobím Předplatného je čtvrtletí, pak Referenčním Dnem Hodnocení_{EC} je poslední den 4-tého po sobě nepřerušeně jdoucího čtvrtletního Období Předplatného, za které ještě nebylo hodnocení provedeno a kdy pro všechna 4 Období Předplatného platí, že měl Zákazník sjednány Opravy Chyb s Garantovanými Časy.
- Jde-li o případy, kdy Obdobím Předplatného je rok, pak Referenčním Dnem Hodnocení_{EC} je poslední den ročního Období Předplatného.

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 Předčasností 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 53)
- 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 49).

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, ...) ¹⁶.

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:

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

¹⁶Při Hodnocení Odchylek se nepočítají jakékoli časové intervaly přerušující měření příslušného Časového Limitu (nejsou považovány za součást Předčasnosti ani Zpoždění).

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

Tuto Odchylku označujeme jako:

- a. **Předčasnost_{EC}** pokud platí, že Skutečně Spotřebovaný Čas_{EC} < ČASOVÝ LIMIT_{EC}
- b. **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%

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 poskytne teprve **Průměrná Relativní Odchylka_{EC}**:

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

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 Předplatného 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:

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

Cena Předplatného za určité Hodnocené Období_{EC} je vypočtena takto:

Cena Předplatného za Hodnocené Období_{EC} [Smluvní Měna] =
 Σ Cen Předplatného zaplacených za Příslušná Období Předplatného [Smluvní Měna]

kde „Příslušná Období Předplatného“ jsou všechna po sobě jdoucí Období Předplatného spadající do Hodnoceného Období_{EC}.

- Jde-li o případy, kdy Standardním Obdobím Předplatného je měsíc, pak Hodnoceným Období_{EC} je období 12-ti po sobě nepřerušně jdoucích Standardních Období Předplatného.
- Jde-li o případy, kdy Standardním Obdobím Předplatného je čtvrtletí, pak Hodnoceným Obdobím_{EC} je období 4 po sobě nepřerušně jdoucích Standardních Období Předplatného.
- Jde-li o případy, kdy Standardním Obdobím Předplatného je rok, pak Hodnoceným Obdobím_{EC} je období je příslušné Standardní Období Předplatného.

Pokud jde o případné Speciální Období Předplatného, bude Hodnocené Období_{EC} tvořit Speciální Období Předplatného + nejbližší následující období, které by podle předchozích bodů bylo Hodnoceným Obdobím_{EC} (hodnocení plnění za Speciální Období Předplatného bude provedeno spolu s prvním hodnocením prováděným podle výše uvedených bodů).

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 Předplatného za aktuální Období Předplatného, 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.

5.5 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 34.
- b. Zprávy běžné komunikace, u kterých způsob jejich podání není v kapitole " Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků " na straně 34 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

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 uživatelská práva nebo právo na přístup k Udržované Softwarové Položce
- Zákazník neporušuje žádná z omezení užití příslušné Udržované Softwarové Položky či smluvní povinnost (dle Smlouvy o Předplatném Udržovaném 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 24)
- pro případ Produktu: u příslušného Release Produktu nebylo ukončeno Maintenance dle kapitoly "Nárok na Maintenance u Starých Releaseů Produktů" na straně 68
- není porušena žádná smluvní povinnost Zákazníka vůči LOGISu dle této Smlouvy
- Všechny Udržované Položky související s Udržovanou Softwarovou Položkou jsou Udržované (tj. pro každou z nich aktuálně probíhá platné Období Předplatného)

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 Releaseů

Co se týče Udržovaných Položek, má Zákazník na základě Předplatného 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 Roční Ceny Předplatného. 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 Předplatného, přičemž z minulosti existují doposud nevyúčtované Příplatky, smí LOGIS nevyúčtované Příplatky vyúčtovat spolu s vyúčtováním nového Období Předplatného.

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 Předplatného.

Limity dle předchozích odstavců se týkají pouze Softwaru, jehož Výrobcem 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 Užívání Softwaru a Služeb

Definice pojmů, které mohou být v této Smlouvě použity (především ve spojitosti s právy k Softwaru):

- **Software**

Softwarem se rozumí software definovaný ve Specifikaci.

Jako Software se označuje množina počítačových programů, která zahrnuje:

- strojově čitelný objektový kód počítačových programů, který LOGIS Zákazníkovi poskytne smluvně sjednaným způsobem (**Programy**),
- uživatelské manuály, dokumentace a případné technické materiály, které LOGIS poskytuje k Softwaru (**Dokumentace**),
- nová vydání (Release) Softwaru nebo Dokumentace, které může Zákazník získat v závislosti na konkrétních smluvních ujednáních (**Vylepšení**).

- **Specifikace Softwaru**

Specifikace Softwaru definuje jaký Software s jakými právy či omezeními se stává předmětem této Smlouvy. Specifikace Softwaru se sjednává v rámci Specifikace.

- **Den Účinnosti Licence**

Den sjednaný ve Specifikaci Softwaru. Není-li ve Specifikaci Softwaru výslovně stanoven, pak je to první den příslušného Období Pronájmu.

- **Licence**

Licence znamená právo k užívání Softwaru, či jiné právo vztahující se k Softwaru udělené LOGISem Zákazníkovi na základě této Smlouvy.

- **Výrobce**

Výrobce označuje vlastníka Softwaru (nebo nějaké jeho komponenty) jako autorského díla. Pro případ této Smlouvy je to LOGIS, případně jiný subjekt, který je vlastníkem Softwaru nebo nějaké jeho komponenty.

- **Účel užívání Softwaru**

- **“produkční užívání”**

Je-li uděleno právo pro “produkční užívání” pak je na jeho základě Zákazník oprávněn využívat výsledky zpracování pro účely podpory administrativy a/nebo řízení podniku Zákazníka.

- **“ne-produkční užívání”**

Je-li uděleno právo pro “ne-produkční užívání” (nebo není-li výslovně uděleno právo pro produkční užívání) pak na základě takového práva není Zákazník oprávněn využívat výsledky zpracování pro účely podpory administrativy a/nebo řízení podniku Zákazníka.

- **“produkční užívání” Softwaru**

Software je užit pro “produkční užívání” pokud výsledky získané jeho prostřednictvím jsou použity (třeba jen částečně) pro účely podpory administrativy a/nebo řízení podniku Zákazníka.

- **Server**

Parametr Specifikace Softwaru pro označení nejvyššího dovoleného počtu instalací serverové části Softwaru. Je-li parametr použit, znamená to současně, že Software má architekturu Client / Server.

- **Platforma**

Parametr Specifikace Softwaru pro specifikaci operačního systému (případně včetně jeho Release), pro jehož prostředí se Licence uděluje.

- **Rozsah dat**

Rozsah dat stanoví příslušnost dat, která mohou být na základě Smlouvy zpracovávána Softwarem. Tato Smlouva stanoví, že Zákazník získává právo zpracovávat výhradně vlastní data. Toto omezení může být upřesněno parametrem Rozsah dat. Rozsah dat může buďto dále omezit právo ke zpracování dat (např. pouze na data týkající se jen nějaké či nějakých částí obchodní společnosti Zákazníka), stejně tak ale může právo ke zpracování dat rozšířit (např. na nějakou další obchodní společnost či obchodní společnosti s případným upřesněním povolených provozů pro tu kterou obchodní společnost).

- **Systém**

Specifikuje softwarový systém, definovaný příslušnou Smluvní Specifikací Systému. Smluvní Specifikací Systému může pro účely této Smlouvy být buďto Specifikace Softwaru (sekce Specifikace Předplatného Softwaru a Služeb), a/nebo samostatný dokument Specifikace Systému, jednoznačně identifikovaný a oboustranně smluvně přijatý jako Smluvní Specifikace Systému definující vlastnosti Software, který je předmětem Předplatného podle této Smlouvy.

6.1 Právo na užívání

Za splnění podmínek a omezení dle této Smlouvy má Zákazník právo na přístup a používání Softwaru a Služeb, pro případ, kdy Model Poskytování Softwaru a Služeb je On-Premises, pak i na instalaci a používání příslušného Softwaru, jak to vyplývá z této Smlouvy. LOGIS si vyhrazuje všechna další práva.

6.2 Přijatelné použití

Software může být Zákazníkem používán pouze v souladu s touto Smlouvou. Zákazník nesmí zpětně analyzovat, dekompileovat, demontovat nebo obcházet technická omezení Softwaru, s výjimkou případů, kdy takové omezení je ze zákona neplatné. Zákazník nesmí zakázat, manipulovat nebo se jinak pokusit obejít jakýkoli fakturační mechanismus, který měří jeho používání služeb nebo účinné technické prostředky ochrany práv. Zákazník nesmí Software ani žádnou jeho část pronajímat, zpřístupňovat, půjčovat, dále prodávat, převádět ani hostovat třetím stranám, pokud to není výslovně povoleno jinde v této smlouvě. Zákazník rovněž nesmí překročit rozsah uživatelských práv k Software nebo porušit zákaz vyplývající z kapitoly "Práva k softwaru" na straně 72.

6.3 Koncoví uživatelé

Zákazník ovládá přístup koncových uživatelů a je odpovědný za jejich používání Softwaru v souladu s touto Smlouvou. Je povinen zajistit, aby koncoví uživatelé dodržovali zásady přijatelného použití.

6.4 Účty, přihlašovací údaje

Zákazník je odpovědný za zachování důvěrnosti veškerých neveřejných přihlašovacích údajů souvisejících s jeho používáním Softwaru a Služeb. Zákazník je povinen okamžitě informovat tým zákaznické podpory LOGIS o jakémkoli možném zneužití jeho účtů nebo přihlašovacích údajů nebo o jakémkoli bezpečnostním incidentu souvisejícím se Smlouvou.

6.5 Práva k Softwaru

6.5.1 Práva Zákazníka

Na základě této Smlouvy může Zákazník získat práva dle následujících článků této Smlouvy. Případná ujednání ve Specifikacích odlišná od znění těchto všeobecných podmínek mají přednost.

6.5.1.1 Právo Zákazníka k Užívání Softwaru

Je-li touto Smlouvou sjednán Model Poskytování Softwaru a Služeb je On-Premises, pak pro každý Software, specifikovaný ve Specifikaci Softwaru a na dobu tam stanovenou Časovým omezením, LOGIS Zákazníkovi Dnem Účinnosti Licence uděluje a Zákazník přijímá nevýhradní a nepřenositelné právo k užívání Softwaru, a to pouze pro zpracování dat Zákazníka a pro vnitřní potřeby Zákazníka, při dodržení Místa (Míst), Počtu uživatelů, Účelu užívání, Platformy (pro vše uvedené viz příslušná Specifikace), jakož i při dodržení jakýchkoli dalších omezení smluvně sjednaných mezi stranami, to vše při respektování podmínek této Smlouvy.

6.5.1.2 Právo Zákazníka zpřístupnit Produkt třetí straně

Je-li touto Smlouvou sjednáno právo Zákazníka zpřístupnit Software třetí straně (dále také jako „Společnost“), pak pro každý Software a pro každou Společnost a na dobu stanovenou Časovým omezením, jak jsou tyto specifikovány v příslušné Specifikaci, LOGIS Zákazníkovi prvním dnem Období Předplatného uděluje a Zákazník přijímá následující nevýhradní a nepřenositelná práva: (i) právo zpřístupnit Software Společnosti za podmínek stanovených v této Smlouvě a příslušné Specifikaci, když Software i Společnost jsou specifikováni v příslušné Specifikaci a (ii) je-li touto Smlouvou sjednán Model Poskytování Softwaru a Služeb je On-Premises, pak i právo udělit Společnosti na dobu zpřístupnění uživatelská práva k zpřístupňovanému Softwaru a to pouze pro zpracování dat Společnosti a pro vnitřní potřeby Společnosti. Při užívání Softwaru skupinou tvořenou Zákazníkem a Společnostmi (Skupina) musí být dodržena veškerá omezení stanoveného Časového omezení, Místa (Míst), Počtu uživatelů, Účelu užívání, Platformy (pro vše uvedené viz Specifikace), jakož i při dodržení jakýchkoli dalších omezení a povinností smluvně sjednaných mezi stranami, to vše při respektování veškerých podmínek této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se zdůrazňuje, že uvedená omezení nejsou stanovena pro Zákazníka a každou jednotlivou Společnost zvlášť, ale musí být dodrženy celou Skupinou, kterou Zákazník vůči LOGISu reprezentuje a za jejíž jednání LOGISu bezvýhradně ručí (viz dále) – např. Počet uživatelů tak není počtem uživatelů povolených pro každou jednotlivou Společnost, ale maximálním počtem uživatelů v celé Skupině a podobně.

V souvislosti se zpřístupněním Softwaru Společnosti platí, že nic, co není dovoleno Zákazníkovi, není dovoleno ani Společnosti a jakákoli povinnost Zákazníka je povinností Společnosti. Na jednání Společnosti se z hlediska této Smlouvy pohlíží jako na jednání Zákazníka. Výslovně se sjednává, že nastala-li situace, kdy se podle výše uvedeného porušením na straně Společnosti Zákazník dopustil porušení Smlouvy, důsledky jsou stejné, jako by se porušení dopustil přímo Zákazník. Je na Zákazníkovi, aby v tomto smyslu svá rizika smluvně ošetřil se Společností.

6.5.2 Omezení práv Zákazníka

Zákazníkovi je zakázáno:

- a. Software, nebo jeho část předat nebo zpřístupnit třetí osobě, mimo třetích stran dle článku "Právo Zákazníka zpřístupnit Software třetí straně" na straně 72 této Smlouvy, bez předchozího písemného povolení LOGIS.
- b. Měnit, překládat, zpětně překládat, dekompileovat nebo deassemblovat Software.
- c. Vytvářet a rozšiřovat jakákoli díla odvozená od Softwaru.
- d. Publikovat jakékoli výsledky zkoumání výkonnosti Software či jiných vlastností Softwaru (testy, benchmarky, atd.) bez předchozího písemného povolení LOGIS.

6.5.3 Vlastnická Práva k Softwaru

Touto Smlouvou se žádný Software neprodává, nýbrž se pouze uděluje právo či licence k určité formě užívání Softwaru. Software je autorským dílem a je chráněn autorským zákonem a mezinárodními dohodami o autorských právech, jakož i dalšími zákony a dohodami o duševním vlastnictví. Na základě této Smlouvy se Zákazník nestává vlastníkem Softwaru ani žádné jeho části.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že výlučné vlastnictví Softwaru, i jakýchkoli jeho částí, jakož i autorských a všech dalších práv k němu vztažených, jako např., ale nejenom, patentů, obchodních tajemství, obchodních známek, obchodních názvů a všech jejich aplikací a registrací je na straně Výrobce, případně LOGISu. Zákazník se zavazuje jednat tak, aby způsob, jakým bude Software používat, nijak tato práva nenarušil, a podniknout všechny kroky vhodné a nezbytné k jejich ochraně. S ohledem na výše uvedené strany souhlasí, že pro účely této Smlouvy se za dodávku Softwaru považuje zpřístupnění Software a Dokumentace LOGISem Zákazníkovi tak, aby Zákazník mohl začít užívat svých užívacích práv; zpřístupněný Software i Dokumentace, stejně jako případně poskytnutá Vylepšení, ale zůstávají majetkem LOGISu, případně Výrobce.

Smluvní strany dále berou na vědomí, že zvláště všechna práva na uveřejňování, rozmnožování, přepracování a zhodnocování Softwaru zůstávají Výrobci případně LOGISu.

Dozví-li se Zákazník, že může z jakýchkoli důvodů ztratit práva disponovat hardware, na kterém má Software nainstalován, bezodkladně Software odinstaluje a o této situaci písemně informuje LOGIS.

6.5.4 Rozsah použití

Použití nad rozsah existujících užívacích práv je podřízeno dodatečným platbám a požaduje novou Specifikaci Softwaru podepsanou smluvními stranami. Zákazník souhlasí, že Software nemusí umožnit užívání nad rámec smluvních omezení (Časového omezení, Místa, Počtu uživatelů, Platformy, Serveru a jakýchkoli dalších omezení smluvně sjednaných mezi stranami), tedy nad rámec aktuálně platného rozsahu práv k užívání; v souvislosti s tím je přípustné, nikoli však povinné, aby Software byl vybaven a/nebo opatřen prostředky, které omezí nebo nepřipustí možnost užívání nad rámec aktuálně platného rozsahu práv k užívání (viz autorský zákon, ustanovení § 43 – účinné technické prostředky ochrany práv), takové prostředky se považují za součást Softwaru. Případné použití takových prostředků nijak nesnižuje odpovědnost Zákazníka za případné porušení.

Zákazník souhlasí, že LOGIS má právo kontrolovat využívání Softwaru u Zákazníka a zavazuje se LOGISu poskytnout odpovídající pomoc a přístup k informacím při provádění takového auditu. Zákazník také souhlasí, že LOGIS má právo (i) oznámit výsledky auditu příslušnému Výrobci, a má rovněž právo (ii) přenést toto právo kontroly využívání Softwaru u Zákazníka na příslušného Výrobce. Zjistí-li se, že došlo

k překročení licenčních omezení, má LOGIS právo vyúčtovat Zákazníkovi a Zákazník povinnost na výzvu LOGISu uhradit rozdílovou cenu dle aktuálně platného ceníku LOGISu či příslušného Výrobce. To, že si Zákazník Software nainstaloval, nebo nechal někým nainstalovat, nebo získal možnost vzdáleného přístupu k Software, se považuje za použití/užití Software.

6.5.4.1 Rozmnožování

Pro případ, kdy Model Poskytování Softwaru a Služeb je On-Premises, je dovoleno zhotovování kopií software, a to výlučně pro vlastní potřebu a výlučně k zabezpečovacím účelům. Zákazník je povinen zaznamenat na kopii vlastnické právo LOGIS nebo Výrobce. Není dovoleno odstranit registrační či identifikační kódy uvedené v Software, Dokumentaci, či Vylepšení. Dodané distribuční nosiče včetně kopií musí být při skončení Smlouvy předány LOGISu.

6.5.4.2 Prezentace autorství

Zákazník souhlasí, aby ve všech programových obrazovkách (Software) i ostatních (vytištěných či elektronických) dokumentech (Dokumentace) zůstal viditelný odkaz na programové vybavení společnosti Výrobce, je-li tam uveden. Jakékoli informace umístěné či obsažené v Softwaru, ať v textové, grafické, či jiné podobě, týkající se vlastnictví, autorských práv, ochranné známky nebo obchodního tajemství, nesmí být změněny, nebudou modifikovány, odstraňovány ani skrývány, aby tak tímto způsobem mohlo být dááno najevo Výrobcevo vlastnické právo, autorské právo, právo ochranné známky či právo LOGIS nebo Výrobce z obchodního tajemství.

6.5.4.3 Nedostupnost zdrojových textů Softwaru

Zdrojové texty Softwaru, tedy zdrojové texty, ze kterých je Software vytvořen, nejsou součástí u. Zdrojové texty tedy nejsou součástí Softwaru, který je Zákazníkovi zpřístupněn, Zákazník na jejich zpřístupnění nemá žádný nárok.

V souladu s ustanovením § 66, odst. 6 autorského zákona strany sjednávají, že jestliže Zákazník jedná podle ustanovení § 66, odst. 1. písm. b) autorského zákona, jde o zásah do práva autorského – toto ujednání strany činí s vědomím, že užití dle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona není nezbytné k využití rozmnoženiny počítačového programu a dále proto, že toto omezení je zásadní podmínkou autorů resp. Výrobce počítačového programu.

6.5.4.4 Zdrojové texty zařazené do Softwaru

Software může obsahovat zdrojové texty, které společnost Výrobce může poskytovat jako součást Softwaru (např. ale nejen: příklady algoritmů, texty nápovědy, a podobně). Zákazník smí s takovými zdrojovými texty nakládat jen tak, jak to popisuje příslušná Dokumentace.

6.5.5 Přenos užívacích práv, užívání Softwaru ve prospěch třetích stran

Zákazník není oprávněn žádnou formou přenést na třetí stranu právo k využívání Softwaru. Darování, pronajmutí, leasing, sublicencování, distribuce, nebo prodej Softwaru se výslovně zakazuje (předání Software) pokud Zákazník pro konkrétní případ nedisponuje příslušným právem získaným na základě této Smlouvy.

Zákazník není oprávněn žádnou formou poskytovat žádné třetí straně jakékoli služby spojené s využíváním Softwaru ve prospěch třetí strany vyjma případů uvedených v čl. "Právo Zákazníka zpřístupnit Software třetí straně" na straně 72 této smlouvy. Zpracování dat jakékoli třetí strany a/nebo využití Softwaru ve prospěch takové třetí strany, ať už zdarma, či za odměnu, se výslovně zakazuje (zpřístupnění Software).

Předá-li, nebo zpřístupní Zákazník Software nebo jeho část třetí straně bez předchozího písemného souhlasu LOGISu nebo Výrobce vyjma případů uvedených v "Právo Zákazníka zpřístupnit Software třetí straně" na straně 72 této smlouvy, musí Zákazník oznámit LOGISu a Výrobci její jméno. LOGIS má nárok na náhradu smluvní pokuty od Zákazníka ve výši ceny za udělení práv k užívání, kterou je Zákazník povinen na výzvu LOGISu uhradit. Další nároky na náhradu škody se tím nevylučují.

6.5.5.1 Provozování Softwaru třetí stranou ve prospěch Zákazníka

Je-li touto Smlouvou sjednán Model Poskytování Softwaru a Služeb je On-Premises, pak je Zákazník oprávněn pověřit kteroukoli třetí stranu („Provozovatel“) podle svého vlastního výběru, aby pro něj prováděla rutinní provoz Softwaru, avšak pouze ve prospěch Zákazníka. Provozovatel, kterého Zákazník smluvně pověřil provozováním Softwaru, automaticky získává právo provozovat Software v rozsahu potřebném pro to, aby Zákazník mohl užívat Software dle Předplatného; žádné jiné právo však Provozovatel nezískává. Zákazník je povinen smluvně zakotvit zákaz jakéhokoli nakládání Produktem, ke kterému Zákazník nemá právo (jako například, ale nejen, zpřístupnění nebo předání Software jakékoli třetí straně). Zákazník, který si sjednal Provozovatele, nese vůči LOGIS veškerou odpovědnost za jednání Provozovatele, co se nakládání Produktem a respektování příslušných omezení týče – jednání Provozovatele vzhledem k Softwaru se posuzují jako by tato jednání byla prováděna Zákazníkem.

6.5.6 Provozování Softwaru Zákazníkem ve prospěch třetí strany

Je-li touto Smlouvou sjednán Model Poskytování Softwaru a Služeb je On-Premises, a pokud Zákazník má právo zpřístupnit Software třetí straně dle článku "Právo Zákazníka zpřístupnit Software třetí straně" na straně 72 této Smlouvy, pak má Zákazník právo rovněž zajišťovat provozování Softwaru ve prospěch Společnosti.

6.5.7 Dělení komponent

Práva k užívání jsou poskytnuta na Software dle Specifikace jako na celek. Jeho komponenty nelze oddělovat pro samostatné použití.

6.5.8 Software třetí strany

6.5.8.1 Software třetí strany „obsažený v Softwaru“

Software může obsahovat komponenty třetích stran („Podvýrobci“), obecně známé jako knihovny. Každá taková komponenta je zapracována do Softwaru na základě jí příslušných autorskoprávních ustanovení jako např. prohlášení Podvýrobce k autorským právům, copyright a podobně. To, které komponenty třetích stran budou použity v rámci Softwaru, se může release od releasu lišit. Proto informace o komponentách třetích stran je poskytována s každým releasem Softwaru zvlášť. Stažením nebo přijetím či držením kopie anebo prvním užitím Softwaru Zákazník souhlasí s příslušnými autorskoprávními ustanoveními. Porušením autorskoprávního ustanovení Zákazník porušuje tuto Smlouvu.

Nebude-li u konkrétního releasu Softwaru a konkrétní komponenty v jí příslušném autorskoprávním ustanovení výslovně umožněno i něco jiného, zdrží se Zákazník jakéhokoli jiného užití komponent třetích stran, než je užití pouze v rámci užívání Softwaru při respektování příslušných omezení zakotvených v této Smlouvě.

6.5.8.2 Software třetí strany „potřebný pro provozování Softwaru“

Zákazník bere na vědomí, že používání Softwaru může vyžadovat licenci k používání softwaru třetí strany, a že:

- pokud taková licence je poskytována současně s licencí Softwaru na základě této Smlouvy a jí příslušné Specifikace, pak není-li stanoveno v konkrétním případě jinak, na takovou třetí stranu se v této Smlouvě pohlíží jako na Výrobce.
- pokud taková licence není poskytována současně s licencí Softwaru na základě této Smlouvy, např. proto, že třetí strana vyžaduje uzavření samostatné licenční smlouvy, pak si takovou licenci k softwaru třetí strany Zákazník musí obstarat sám, pokud jí již nedisponuje.

Jestliže je pro používání licencovaného Softwaru potřeba software třetí strany, který si musí Zákazník jako nabyvatel licence opatřit, je to uvedeno jako zvláštní poznámka ve Specifikaci.

Pozn.: Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za software třetí strany „potřebný pro provozování Softwaru“ se nepovažuje operační systém, nebo databázový systém (tedy software vytvářející prostředí pro provoz Softwaru), ale pouze specifický software, jehož prostřednictvím se doplňuje určitá specifická funkčnost Produktu.

6.5.9 Export Softwaru

Je-li touto Smlouvou sjednán Model Poskytování Softwaru a Služeb On-Premises, pak Zákazník souhlasí, že nebude, přímo ani nepřímo, exportovat nebo reexportovat, nebo vědomě umožňovat export či reexport Softwaru, nebo jakýchkoli technických informací o Softwaru, a to do kterékoliv země, pro kterou:

- je na základě zákona USA o správě exportu, souvisejících předpisů či jiných podobných zákonů či předpisů USA vyžadována exportní licence nebo jiné povolení vlády USA, pokud příslušná exportní licence nebo povolení nebylo uděleno;
- je vyžadována exportní licence nebo jiné povolení orgánů EU nebo České republiky, aniž by takové povolení či licence bylo pro daný případ vydáno.

6.5.10 Prohlášení

Po dobu období Předplatného, je Zákazník oprávněn užívat internetový portál LOGIS Helpdesk (viz "LOGIS Helpdesk" na straně 31), jehož prostřednictvím může zadávat své požadavky na služby maintenance, mezi které patří také Opravy Chyb.

LOGIS zaručuje, že po dobu jednoho roku ode dne dokončení Implementace vyhoví Software případnému ověření vlastností Softwaru provedenému uplatněním podmínek a postupů sjednaných pro účel ověření vlastností Softwaru příslušnou Implementační Smlouvou. Akceptační testy dotčené případnými Postimplementačními Customizacemi se z ověřovací Akceptační Procedury vypustí. Pokud Software nesplní tuto záruku, pak LOGIS na základě svého výhradního rozhodnutí zajistí nápravu tak, že buď (1) Software opraví či vymění, nebo (2) pokud Zákazník v důsledku nesplnění záruky ukončil užívání Softwaru a Software odinstaloval, vrátí cenu Předplatného zaplacenou za Období Předplatného, ve kterém k odinstalování a ukončení užívání došlo. Jakékoli záruky pro dobu před dokončením Implementace jsou věcí Implementační Smlouvy.

Výše uvedená záruka se nevztahuje na (i) problémy způsobené nehodou, zneužitím nebo používáním Softwaru způsobem, který je v rozporu s touto Smlouvou nebo LOGISem publikovanou dokumentací či návodem, nedodržením provozní instrukce nebo vyplývající z událostí mimo přiměřenou kontrolu LOGISu, (ii) v případě Modelu Poskytování Softwaru a Služeb je On-Premises na problémy způsobené nesplněním minimálních systémových požadavků, (iii) zkušební verze Softwaru.

Tato Smlouva obsahuje veškeré podmínky a povinnosti vztahující se k Softwaru, jeho použití a práci s ním. LOGIS nenabízí ani nevstupuje do žádných závazků, záruk nebo vztahů, stanovených či domnělých, a to včetně, ale nejen, na uspokojivou kvalitu, výhodnost, nebo vhodnost pro jakýkoli speciální účel. LOGIS nezaručuje, že Software uspokojí požadavky Zákazníka, nebo že bude pracovat v kombinaci s jiným programovým vybavením, které si Zákazník zvolil pro společné použití. LOGIS stejně tak neručí za to, že v Softwaru nejsou žádné chyby a závady, nebo že všechny chyby a závady zjištěné Zákazníkem v Softwaru se podaří odstranit.

7 Ceny a Platby

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

7.1 Cena Předplatného

Cena Předplatného v příslušné Smluvní Měně je uvedena ve Specifikaci, nebo ze Specifikace a dalších ustanovení této Smlouvy vyplývá.

7.2 Cena Doplnkových Služeb Maintenance

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

a. **Jednorázová dohoda pro daný specifický případ**

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.

Cena dle spotřeby času a výdajů se stanoví následovně:

$$\text{Cena Doplnkových Služeb Maintenance} = \text{Cena podle spotřeby času} + \text{Výdaje [Smluvní Měna]}$$

Cena podle spotřeby času

Podkladem pro vyúčtování může situačně být i více než jedna časová sazba (např. člověkohodiny a/nebo člověkodny a/nebo Cestovní člověkohodiny ...). Proto fakturovaná cena může být tvořena součtem dílčích cen účtovaných podle příslušných časových sazeb.

$$\text{Cena podle spotřeby času} = \text{Suma dílčích Cen podle účtovaných Smluvních časových sazeb [Smluvní Měna]}$$

Cena účtovaná podle kterékoli smluvní časové sazby se stanoví následovně:

$$\text{Cena podle účtované smluvní časové sazby} = \text{Množství příslušných časových jednotek} * \text{Smluvní časová sazba} * \text{Koeficient Cenotvorby [Smluvní Měna]}$$

Kde:

- Koeficient Cenotvorby je určen následovně:

(1) **Jde-li** o služby poskytované se smluvně sjednaným KOEFICIENTEM NALÉHAVOSTI, je Koeficient Cenotvorby roven příslušnému KOEFICIENTU NALÉHAVOSTI.

Pozn.: Pro vyloučení pochybností: Smluvní Přírážky se v tomto případě neuplatní

- (2) **Nejde-li** o služby poskytované se smluvně sjednaným KOEFICIENTem NALÉHAVOSTI, je hodnota Koeficientu Cenotvorby = (1+ Smluvní Přírážka).

Smluvní Přírážky jsou definovány ve Všeobecných podmínkách Cenotvorby při poskytování Služeb (dále též Cenotvorba), dokumentu, který je nedílnou součástí této Smlouvy, a který je v souladu s § 1751 a § 1752 (1) zákona 89/2012 Sb. umístěn na URL adrese www.logis.cz/general-terms.

Pozn.: Pro vyloučení pochybností: KOEFICIENT NALÉHAVOSTI se v tomto případě neuplatní (není pro tyto služby sjednán)

Výdaje

Vyúčtování výdajů se provede v souladu s Cenotvorbou.

7.3 Platby

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 81

7.3.1 Fakturace a platby Předplatného

Pokud v konkrétním případě není smluvně ujednáno jinak, LOGIS má nárok fakturovat Předplatné pro příslušné Období počínaje okamžikem, kdy je Smlouva pro dané Období Předplatného smluvně závazně sjednána (typicky počínaje Dnem Účinnosti Smlouvy).

Některým podnikům se pro jejich interní proces zpracování faktur může hodit, pokud dodavatel na faktuře uvede číslo nákupní objednávky (dále též PO#). Proto se pro případy Automatického Obnovování (viz "Automatická Obnova Předplatného" na straně 39) sjednává následující. Pokud se jedná o jiné než měsíční předplatné a ve Specifikaci je sjednáno „Ano“ parametru VÝZVA PRO POSKYTNUTÍ ČÍSLA OBJEDNÁVKY PRO NOVÉ OBDOBÍ, pak LOGIS poté, co nastala Automatická Obnova, upozorní druhou smluvní stranu prostřednictvím Helpdesk, že vystavení faktury pro nové období Předplatného odkládá o 30 kalendářních dní. Pokud LOGIS během těchto 30 dní obdrží PO# pro nové období Předplatného, pak její číslo uvede na faktuře. Pokud LOGIS PO# neobdrží, vystaví fakturu, na které bude pro účely identifikace uvedena identifikace příslušné Specifikace.

Pokud v konkrétním případě není smluvně ujednáno jinak, Den splatnosti faktur Předplatného je první den příslušného Období Předplatného.

Ohledně splatnosti Předplatného za první Období Předplatného podle dané Specifikace se sjednává, že pokud první den příslušného Období neleží alespoň 30 dní za dnem platnosti příslušné smlouvy, je v takovém případě Předplatné splatné 30. den ode dne platnosti smlouvy, v opačném případě je splatnost 1. den období. LOGIS je oprávněn vystavit fakturu za první Období Předplatného počínaje dnem platnosti smlouvy. Pokud se jedná o jiné než měsíční předplatné a 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 Předplatného, 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.

Ohledně nákupní objednávky a výše v této kapitole popsanych s ní spojených situací platí následující ujednání: na pozdě doručené PO# se nebere ohled – pokud nebylo PO# doručeno nebo nebylo

doručeno včas a faktura proto PO# neobsahuje, nemá to žádný vliv na povinnost provést úhradu včas a v plné výši. To, jestli byla nákupní objednávka vystavena, nebo ne, nemá žádný vliv na platnost závazků stran ohledně příslušného období Předplatného. 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 její ID použil při fakturaci.

7.3.2 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.

Pokud jsou poskytovány služby, které jsou plněním Požadavku na úpravu udržovaného software, 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 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 Předplatného) se přerušují závazky LOGIS k případně sjednaným Opravám Chyb s Garantovanými Časy (měření času odezvy se pozastavuje).

7.3.2.1 Účtovatelné Služby vzešlé z Hlášení Chyb

V souvislosti se Službami Opravy Chyb mohou vzejít situace, které jsou pokládány za objednaní Doplnkových Služeb Maintenance (viz "Případy Hlášení Chyb, kdy neplatí Nárok na Opravu Chyby" na straně 49).

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 51).

Sazba Člověkohodin je vypočtena za použití KOEFICIENTU NALÉHAVOSTI příslušného Hlášení Chyb (viz výpočet pro Sazbu Člověkohodin v kapitole "Doplňkové Služby Maintenance" na straně 56).

7.3.3 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“).

7.3.4 Další Platební Podmínky

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

7.3.5 Korekce Ceny v Důsledku Změny Kupní Síly u Sjednané Měny

Vzhledem k možnosti dlouhodobého obnovování Předplatného 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 Smlouvě, nebo určena dle Smlouvy) v Den Původní Ceny,

kterým je den kterým se smluvní strany na Ceně dohodly (např. účinnosti smlouvy, kterou se sjednává Smlouva pro První Období Předplatného, den přijetí nabídky Ceny za provedení verze Customizace, atp.).

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

7.3.5.1 Ceny podléhající Korekci

Ceny, které podléhají Korekci Ceny, jsou tyto:

- **Cena Předplatného**
- **Jiné Ceny**

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

Ceny, které nepodléhají Korekci Ceny způsobem popsaným dále v těchto Všeobecných Podmínkách (viz "Způsob Korekce Ceny" na straně 82), 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.

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 82.
- Fakturovaná cena je formálně stanovena na 0.

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

7.3.5.2 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, které 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 91 (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).

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

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

$$\textbf{Aktuálně Korigovaná Cena} = \textbf{Původní Cena} * \textbf{Aktuální BPCCI}$$

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

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

a na základě toho pak Fakturovanou Cenu:

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

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 81)

7.3.5.2.1 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:

Fakturovaná Cena = Původní Cena * 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 ≥ 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 odstavce 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**:

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

Použité pojmy:

- **Referenční BPCCI** je hodnota Fakturačního BPCCI použitá při výpočtu ceny Předplatného 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.

8 Změny Všeobecných Podmínek

Smlouvy typu Předplatného bývají běžně uzavírány s předpokladem jejich opakovaného obnovování po dobu více let. Po dobu obnovování Předplatného musí podmínky reagovat na změny v oblasti práva a daňových předpisů, novinky v oblasti informačních technologií, novinky ve specifikaci služeb a podobně. Proto je třeba počítat s tím, že se Všeobecné Podmínky v průběhu času budou 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 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 www.logis.cz/Software-Services-Subscription-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).

Změny Všeobecných Podmínek jsou ošetřeny v následujících kapitolách.

8.1 Proces Změny Všeobecných Podmínek

Pokud se změní zákony a jiné předpisy nebo podmínky na trzích finančních služeb 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 komunikace, podmínek jednotlivých služeb maintenance, požadavků na prokazování oprávnění jednat vůči LOGIS a informačních povinností.

LOGIS oznámí Zákazníkovi změnu Všeobecných Podmínek písemným Oznámením nejméně jedním z dále uvedených způsobů: předáním Oznámení při osobním jednání, doručením Oznámení do datové schránky (platí pro zákazníky s daňovým domicilem v České republice), zasláním oznámení elektronickou poštou na uživatele disponujícího právem přijetí/odmítnutí změny Všeobecných Podmínek, doručením Oznámení prostřednictvím pošty.

Text nových Všeobecných podmínek najde Zákazník na místě k tomu určeném Smlouvou, nebo bude přístup k textu definován v Oznámení.

Zákazník má možnost změnu odmítnout. Pro odmítnutí má k dispozici Lhůtu Pro Odmítnutí Změny, jejíž poslední den je určen jako pozdější den z následujících možností (i) den výslovně uvedený v Oznámení, nebo (ii) 30. den od doručení Oznámení o změně Všeobecných Podmínek.

Pokud Zákazník ve Lhůtě Pro Odmítnutí Změny nedoručí LOGISu písemně odmítnutí, nastává následující:

- 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, tedy závazným pro obě strany.
- Pokud ještě nové vydání Všeobecných Podmínek není Použitelné (jeho Den Použitelnosti je ještě v budoucnu), pak až do Dne Použitelnosti nového vydání budou v platnosti stávající Všeobecné Podmínky a nové vydání Všeobecných Podmínek nahradí v plném rozsahu doposud účinné Všeobecné Podmínky v Den Použitelnosti. Tímto dnem se tak nové vydání stane závazným pro obě strany.

V případech, kdy Zákazník 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 doručení LOGISu vydání Všeobecných Podmínek, vytištěného a podepsaného 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 budoucnosti. Pokud Den Použitelnosti stále leží v budoucnosti, 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.

8.2 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 85). 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 doručení 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 dosavadním zněním Všeobecných Podmínek. Dosavadní znění Všeobecných Podmínek bude umístěno v příslušné zákaznické sekci Helpdesku.

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 Předplatného, jehož cena byla zákazníkem v plném rozsahu uhrazena, má zákazník právo na vrácení poměrné částky, která se vypočte jako: $\text{Cena Předplatného daného Období Předplatného} * \text{počet dní Období Předplatného} / \text{počet zbývajících dní Období Předplatného ode dne ukončení Smlouvy do posledního dne Období Předplatného}$.

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.

9 Definice Ostatních Pojmů

9.1 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 53).

9.2 Dodání

Dodáním se rozumí poskytnutí nebo splnění nějakého Plnění.

9.3 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 Člověkohodní 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%.

9.4 Plnění

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

9.5 Poskytující Osoba

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

9.6 Sazba Člověkohodin

Sazba Člověkohodin je aktuálně platná smluvní cena za jednu započatou člověkohodinu poskytnutou LOGISem Zákazníkovi. Aktuální výše Sazby Člověkohodin je určena takto:

- Je-li touto Smlouvou sjednána ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKOHODIN je aktuální výše Sazby Člověkohodin výsledkem Korekce smluvně sjednané ZÁKLADNÍ SAZBY ČLOVĚKOHODIN (Korekce viz 7.3.5).
- Nelze-li Sazbu Člověkohodin určit podle předchozí odrážky, pak Sazbou Člověkohodin je Sazba Člověkohodin uvedená na Helpdesku.

Není-li ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKOHODIN sjednána ve Specifikaci, avšak v rámci smlouvy jejímž předmětem je Implementace Udržovaného Software (smlouva na Implementaci) byla sjednána hodinová sazba, pak pro tuto Smlouvu platí, že ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKOHODIN je rovna hodinové sazbě smluvně sjednané ve smlouvě na Implementaci Udržovaného Software. 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.

9.7 Sazba Člověkodní

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

Sazba Člověkodní je aktuálně platná smluvní cena za jeden člověkodnen poskytnutý LOGISem Zákazníkovi. Aktuální výše Sazby Člověkodní je určena takto:

- Je-li touto Smlouvou sjednána ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKODNÍ je aktuální výše Sazby Člověkodní výsledkem Korekce smluvně sjednané ZÁKLADNÍ SAZBY ČLOVĚKODNÍ (Korekce viz 7.3.5).
- Nelze-li Sazbu Člověkodní určit podle předchozí odrážky, pak Sazbou Člověkodní je Sazba Člověkodní uvedená na Helpdesku.

Není-li ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKODNÍ sjednána ve Specifikaci, avšak v rámci smlouvy jejímž předmětem je Implementace Udržovaného Software (smlouva na Implementaci) byla sjednána hodinová sazba, pak pro tuto Smlouvu platí, že ZÁKLADNÍ SAZBA ČLOVĚKODNÍ je rovna denní sazbě smluvně sjednané ve smlouvě na Implementaci Udržovaného Software. 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.

Sazba Člověkodní je cena za každý den, ve kterém byl konkrétní pracovník LOGISu k dispozici Zákazníkovi po dobu až 8 hodin. Tato Sazba bude použita pro výpočty ceny Doplnkových 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 Doplnkových Služeb Maintenance, které budou poskytovány stejnou Poskytující Osobou.

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

9.8 Základní Sazba Člověkohodin

Viz Sazba Člověkohodin.

9.9 Základní Sazba Člověkodní

Viz též Sazba Člověkodní.

9.10 Smluvní měna

Smluvní měna je měnou, ve které jsou touto smlouvou 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.

10 Pomocné podklady

Tato kapitola obsahuje některá upřesnění potřebná pro provádění této Smlouvy.

10.1 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.

$$BPCCI_{(Den Původní Ceny; Specifický Den)} = 100\% + Míra Inflace_{(Den Původní Ceny; Specifický Den)} [\%]$$

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:

Data Provider	(e.g. U.S. Bureau of Labor Statistics; https://www.bls.gov)
Poskytovatel dat	(např. U.S. Bureau of Labor Statistics; https://www.bls.gov)
Data Type	(e.g. Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U) U.S. city average series for all items, not seasonally adjusted – monthly increases)
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**.

10.1.1 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

10.1.2 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

10.1.3 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

10.1.4 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 (%)

10.1.5 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 (%)

10.1.6 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
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 (%)

10.2 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 Doplňkové 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.

10.2.1 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.

10.2.2 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).

10.2.3 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.

10.2.4 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.

10.2.5 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.