



Všeobecné podmínky provádění Implementační Podpory

1.2.2025

Den Vydání	1.2.2025
Den Použitelnosti	1.2.2025

© 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

Všeobecné podmínky provádění Implementační Podpory	5
1. Vymezení základních pojmů	6
1.1. Software a jeho Specifikace	6
1.1.1 Produkt a jeho Specifikace	6
1.1.2 Systém a jeho Specifikace	7
1.2. Instalace a Implementace	13
1.3. Produkční a Ne-Produkční Instalace Softwaru	13
1.4. Releasey Softwaru	14
1.4.1 Typy Releaseů	15
1.4.2 Release Softwaru a jeho konfigurace	16
1.5. Dokumentace Softwaru	16
1.5.1 Dokumentace Releaseu Softwaru	16
1.5.2 Specifikace Releaseu Softwaru	17
1.5.3 Provozní Instrukce	17
1.5.4 Release Notes	19
1.6. Odpovědnost Stran v Udržovaných Systémech	19
1.6.1 Odpovědnost za Vlastnost	20
1.6.2 Správce Komponenty	20
1.6.3 Odpovědnost za Chyby	21
2. LOGIS Helpdesk	25
2.1. Přístup k Helpdesku	25
2.2. Uživatelské účty LOGIS Helpdesku	26
2.2.1 Aktivační účty	26
2.2.2 Běžné (ne-aktivační) účty	27
2.3. Uživatelská práva	27
2.3.1 Delegování uživatelských práv	27
2.3.2 Odebrání uživatelských práv	28
2.3.3 Automatický přechod práv	28
2.4. Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků	28
2.4.1 Podání Požadavku	29
2.4.2 Komunikace Požadavku, který byl již Podán	30
2.4.3 Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku	30
2.4.4 Nouzové Telefonáty	31
2.4.5 Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků	31
3. Důvěrné informace a jejich výměna	32
3.1. Předání informací	32
3.2. Smluvní závazky	32
3.3. Období pro udržování důvěrnosti	33
3.4. Výjimky z povinností	33

3.5. Vyloučení odpovědnosti	33
3.6. Ostatní ustanovení	34
4. Smlouva a Specifikace Implementační podpory	35
4.1. Obecná smluvní ustanovení	35
4.1.1 Specifikace Implementační Podpory	35
4.1.2 Smlouva o Implementační Podpoře	35
5. Maintenance a Customizace po dobu Implementační podpory	40
5.1. Vylepšení Produktů během Implementační Podpory	40
5.2. Customizace během Implementační Podpory	41
6. Ujednání o poskytování/čerpání Služeb	43
7. Zdroje objednatele a ujednání o součinnosti	46
7.1. Zdroje objednatele	46
7.2. Ujednání o součinnosti	46
7.3. Dosažitelný výsledek	48
8. Práva k nehmotným statkům	49
8.1. Záruka za neporušování práv třetích stran	49
8.2. Ochrana dat	49
8.3. Duševní Vlastnictví	49
8.3.1 Žádný přechod dříve existujících práv k duševnímu vlastnictví vlastněných Stranami	49
8.3.2 Licence k Vývojem a Materiálům	49
8.3.3 Uživací práva objednatele k Software během provádění Implementace	50
8.3.4 Uživací práva objednatele k Software po ukončení Implementace	50
8.4. Další	51
9. Změny všeobecných podmínek	52
9.1. Automatická aktualizace Všeobecných Podmínek	52
9.2. Přijetí nového vydání Všeobecných podmínek	53
9.2.1 Proces Změny Všeobecných Podmínek	53
9.2.2 Odmítnutí změny Všeobecných Podmínek	54

Všeobecné podmínky provádění Implementační Podpory

Cílem těchto Všeobecných podmínek provádění Implementační Podpory (zkráceně též Všeobecné podmínky, nebo Metodika) je poskytnout co nejúčinnější formálně metodickou podporu k realizaci projektů, ve kterých zhotovitel objednateli smluvně garantuje poskytnutí Implementační Podpory ve smluvně stanovených termínech a za smluvně stanovenou cenu, přičemž však plnění zhotovitele se neobejde bez významné součinnosti objednatele a tuto součinnost lze předem specifikovat jen rámcově, nikoli však detailně. Typickými příklady takových projektů jsou změny podnikových procesů v podniku objednatele, implementace softwarových systémů, vypracování modelových příkladů řešení podnikových procesů a podobně.

Aby mohl zhotovitel za takové situace přijmout svoji smluvní odpovědnost, a aby se co nejvíce předešlo možným nedorozuměním či konfliktům s příčinou v rozdílném porozumění rolím jednotlivých stran a v chápání očekávaného průběhu projektu, musí být smluvně stanovena závazná pravidla provádění projektu s ohledem na jeho specifický charakter – tato pravidla jsou zakotvena v tomto dokumentu, který zkráceně označujeme slovem Metodika. Metodika upravuje řadu témat, které všechny souvisí s prováděním projektu, jehož předmětem je provádění implementační podpory. Metodika například definuje některé pojmy, se kterými se smluvní strany při provádění projektů tohoto druhu setkají nebo mohou setkat, stanoví povinnosti stran při nakládání důvěrnými informacemi (nejsou-li již smluvně zakotveny jinde), upřesňuje některá zákonná ustanovení tak, aby byla pro daný druh projektu dobře použitelná či srozumitelná, definuje povinnosti stran ve specifických situacích a specifikuje další záležitosti, které mohou přispět k jasnému chápání okolností či povinností stran ohledně plnění, pro které má být Metodika uplatněna. Metodika tedy představuje všeobecné podmínky provádění implementační podpory.

Co se týče přednosti v úpravě téže věci, platí následující:

- pokud tutéž věc, která je upravena Metodikou, upraví odlišně smluvní text specifikující plnění, pro který je Metodika závazná, má přednost ustanovení smluvního textu specifikujícího plnění;
- pokud tutéž věc, která je upravena Metodikou nebo smluvním textem specifikujícím plnění, upraví odlišně část smlouvy stojící výše ve struktuře smlouvy, platí ustanovení stojící výše ve struktuře smlouvy.

Tato Metodika předpokládá, že se uplatní za situace, kdy pro příslušné závazkové vztahy platí zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění.

Označení Objednatel nebo Zákazník označují v textu těchto Všeobecných podmínek tu smluvní strana, které má být Implementační podpora poskytnuta. Podobně označení poskytovatel nebo zhotovitel je označením pro LOGIS. Důvodem je, že znění těchto Všeobecných podmínek obsahuje texty používané LOGISEM v rámci více než jednoho typového smluvního dokumentu.

1. Vymezení základních pojmů

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

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

Definice některých pojmů může být pro účely této Smlouvy zúžená oproti jejich možnému všeobecnému vnímání¹. Důvodem je vyhnout se tomu, aby pojmy, které se v rámci této Smlouvy používají výhradně v upřesněném smyslu, nemusely být opakovaně 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.

Software je autorským dílem a vlastnictvím Autora. Tato smlouva nesjednává přechod vlastnictví Softwaru na Zákazníka. Zákazník užívá Software na základě udělených užívacích práv.

1.1.1 Produkt a jeho Specifikace

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

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.

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

Produkty jsou distribuovány či zpřístupňovány v podobě rozmnoženiny Produktu.

Produkt bývá kontinuálně vyvíjen a vylepšován svým výrobcem. Modifikace a Vylepšení Produktu jsou výrobcem vydávány oprávněným stranám prostřednictvím **Releasů Produktu** (viz "Releasu Softwaru" na straně 14).

Release Produktu je charakterizován jemu příslušnou **Specifikací Produktu**, která stanoví charakteristiky (**Specifikované Vlastnosti**, Vlastnosti) popisující chování Releasu Produktu deklarované jeho výrobcem (viz "Dokumentace Releasu Softwaru" na straně 16).

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

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

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

1.1.2 Systém a jeho Specifikace

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

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

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

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

Komponentami Systému mohou být:

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

⁴Obecně 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.

Systém ve smyslu této Smlouvy může být vyvinut:

- Výhradně dodavatelsky:
LOGIS zajistí vývoj Systému podle jeho Specifikace, hotový Systém dodá Zákazníkovi,

nebo

- Dodavatelsky s příspěvím 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 20).

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 Implementační Customizace.

- **Implementační Customizace** jsou Customizace, které jsou provedeny během Implementace Systému.
Nedílnou součástí Smlouvy na Implementaci Systému bývá Specifikace Systému. Specifikace Systému může obsahovat specifikace Customizací, které mají být během Implementace provedeny.
- **Implementační Customizace** jsou Customizace, které jsou provedeny později po dokončení Implementace Systému. Mohou být prováděny jako Doplnkové Služby Maintenance.

Customizace jsou autorským dílem a vlastnictvím Autora. Tato smlouva nesjednává přechod vlastnictví Customizací na Zákazníka. Zákazník užívá Customizace na základě udělených 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 objedná, 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 analyzuje, jak si prověří proveditelnost, jak si z kalkuluje náklady implementace a jak stanoví podmínky, za kterých přijme závazek dodat 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 11).

- **nesprávnost**

Je-li Vlastnost specifikována nesprávně, pohlíží se na ni jako na Neplatnou Vlastnost Smluvní Specifikace (viz "Neplatná Specifikace Vlastnosti" na straně 12).

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 12). Také v těchto případech se ale Strany mohou pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace.

1.1.2.4 Další Vývoj Systému

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

Zatímco v případě Produktů se po dobu jejich životního cyklu předpokládá, že budou vyvíjeny a uvolňovány k distribuci nové Release Produktů (přičemž je výlučně na svobodném uvážení Výrobce, zda, kdy a s jakými Vlastnostmi nové Release Produktů vyvine a bude distribuovat), Vlastnosti Systémů jsou určovány Smluvní Specifikací, proto vývoj nových Release Systémů není záležitostí svobodného rozhodování kterékoli smluvní Strany, a nové Release 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 11)
- 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.
2. Druhým krokem pak je pokus o smluvní dohodu Stran o podmínkách, za kterých bude dodán a/nebo udržován Release Systému odpovídající nové verzi Specifikace. Zákazník ale logicky musí počítat s tím, že změna Smluvní Specifikace může vést ke změně pracnosti pro Dodavatele, a tedy také k dopadům na termíny Plnění a/nebo na cenu.
3. Pokud se Stranám nedaří 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.

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 popsitelnost.

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 9).

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 Releasu Softwaru) do počítačového systému tak, aby na konci Instalace bylo možné Software používat. Výsledkem úspěšné Instalace je **Nainstalovaný Software**.

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

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

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

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

Implementaci si může Zákazník případně provést i samostatně. U složitějších systémů, jako jsou např. systémy pro plánování, je to ale spíše výjimečné. Obvykle (nesrovnatelně častěji) je Implementace prováděna za pomoci dodavatele, na smluvním základě. Smlouvy jejichž předmětem je Implementace označujeme jako **Implementační Smlouvy**. Implementační smlouvy definují, za co a do jaké míry je při zajištění připravenosti k rutinnímu provozu odpovědný dodavatel (ostatní zůstává na zákazníkovi)

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

1.3. Produkční a Ne-Produkční Instalace Softwaru

Pokud to umožňují užívací 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

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.

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

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

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

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

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

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

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

1.4. Releasy Softwaru

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

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

Poskytovatelem Releasů Softwaru, který je předmětem této Smlouvy, je LOGIS.

Releasy Softwaru jsou 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 18).

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 Releasu (více viz "Dokumentace Softwaru" na straně 16)

Při přípravě konkrétního Release Balíčku bere LOGIS v úvahu, jaký Software nebo jeho Releasy 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.

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

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

1.4.1 Typy Releasů

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

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

- **Zlepšený Release** Softwaru

Zlepšené Releasy představují nějaké zlepšení už vydaného Základního Releasu Softwaru. Typickým důvodem pro Zlepšené Releasy 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 Releasy jsou takové, které jsou poskytovány za účelem ověření, testování. V případě Softwarových Systémů vyvíjených postupně po smluvních etapách jde o poskytování určitého vývojového stadia prozatím nedokončeného Systému v souvislosti s jeho implementací v podniku Zákazníka.

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

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

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

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

1.4.2 Release Softwaru a jeho konfigurace

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

1.4.2.1 Release Produktu a jeho konfigurace

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

1.4.2.2 Release Systému a jeho konfigurace

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

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

1.5. Dokumentace Softwaru

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

1.5.1 Dokumentace Releasu Softwaru

Dokumentace Releasu Softwaru představuje Dokumentaci platnou pro daný Release.

Za Dokumentaci Releasu Softwaru považujeme následující:

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

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

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

Je přirozené, že každé vydání dokumentace, které je distribuováno v rámci Release Balíčku, se týká toho 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.

1.5.2 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.

1.5.3 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 Releaseu nebo Instalaci Releaseu

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

1.5.3.1 Instalační Instrukce

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 18).

1.5.3.2 Validace Nainstalovaného Softwaru

Validace je proces, jehož cílem je ověření toho, zda jsou splněny podmínky pro řádný provoz Nainstalovaného Releaseu 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 Releaseu Softwaru do provozu po jeho Instalaci nebo po provedení Změn v Nainstalovaném Releaseu 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 Releaseu 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 19).

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

1.5.3.3 Povolení a Instrukce ke Změnám Udržovaného Softwaru

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

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

Povolení může příslušná Strana vydat vždy jen ohledně Komponent, jichž je Správcem (viz "Správce Komponenty" na straně 20).

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 20.

1.5.4 Release Notes

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

1.6. Odpovědnost Stran v Udržovaných Systémech

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

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

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

1.6.1 Odpovědnost za Vlastnost

Jak již bylo uvedeno, Specifikace Systému je souhrn smluvně sjednaných Vlastností Systému. Specifikace Systému může obsahovat také informaci o tom, která Strana je smluvně Odpovědná za kterou Vlastnost Systému. Platí, že LOGIS je Odpovědnou 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 Zákazník. 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 16).
- 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 21).
- V případech, kdy jde o další vývoj a vylepšování Systému bude význam Odpovědnosti za Vlastnost stejný, jako během vývoje Systému (viz výše první odrážka).

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

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

1.6.1.1 Odpovědnost za Vlastnost u Produktů

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

1.6.2 Správce Komponenty

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

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

V průběhu vývoje Systému jsou do něj kromě Produktů a Sub-Systémů smluvními Stranami zařazovány i **Ostatní Komponenty Systému**. Zatímco u Produktů nemá Zákazník nárok jakkoli měnit Software, v případě Ostatních Komponent Systému mohou nastávat situace, kdy právo nějak změnit Komponentu

přísluší Zákazníkovi, LOGISu nebo dokonce i oběma smluvním Stranám zároveň. Při stanovení příslušných pravidel se opíráme o pojem Správce Komponenty.

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

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

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

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

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

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

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

V případě Systémů je možno roli Správce Komponenty po vzájemné dohodě Stran předat / převzít. S tím ovšem zpravidla bude souviset také předání / převzetí odpovědnosti za jednu nebo více Vlastností Softwaru (viz "Odpovědnost za Vlastnost" na straně 20). Případná Změna Správce u Komponenty musí vždy být založena na písemné dohodě Stran. Okamžikem Změny Správce se automaticky ukončují všechna Povolení ke Změnám, která byla doposud ohledně dané Komponenty vydána.

1.6.2.1 Odpovědnost za Komponenty u Produktů

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

1.6.3 Odpovědnost za Chyby

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

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

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

Práce provedené LOGISem související s Opravami Chyb na základě Hlášení Chyby, kde Stranou Odpovědnou za Chybu není LOGIS, jsou považovány za 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.

1.6.3.1 Zdroj Chyby mimo Udržovaný Software

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

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

1.6.3.2 Příčinou Chyby je Změna

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

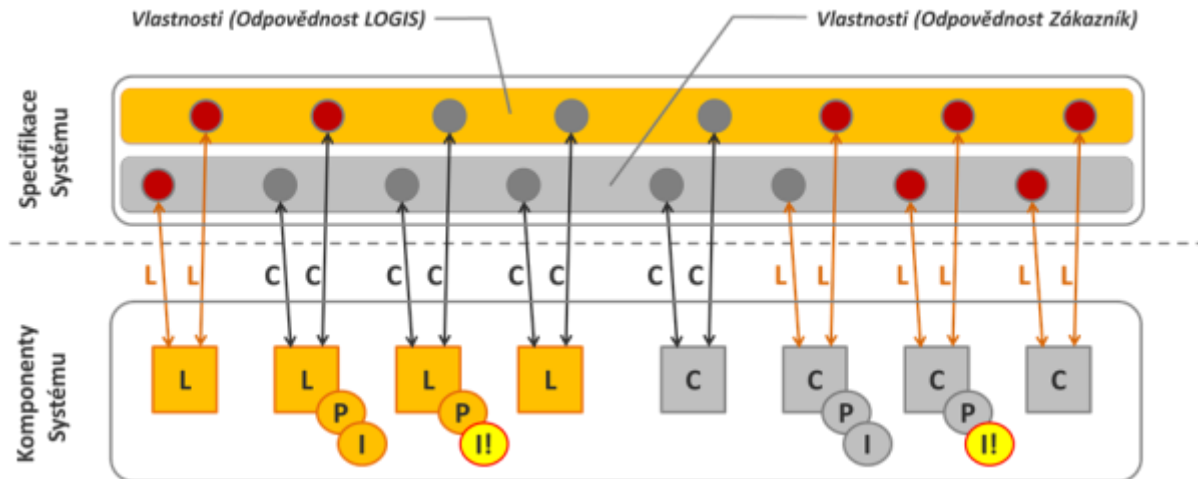
Jedinou výjimkou je situace, kdy byla Chyba způsobena řádným provedením Povolené Změny, kterou Strana provedla na Komponentě druhé Strany, která je Správcem Komponenty, pokud se Chyba projeví ve Vlastnosti, za kterou je Odpovědný Správce Komponenty – pak je Správce Komponenty Stranou Odpovědnou za Chybu.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

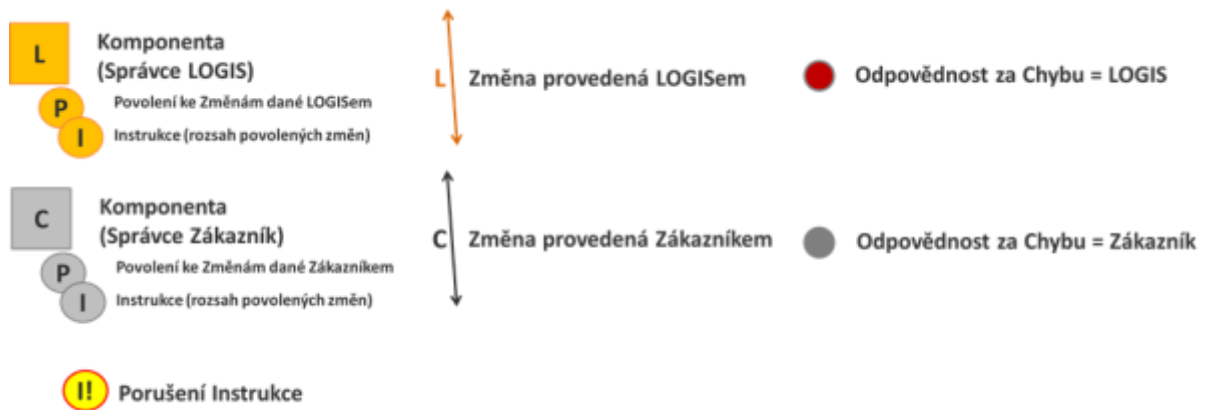
Následující ilustrace znázorňuje Odpovědnost za Chybu v případech modelových situací, kdy po Změně Komponenty nastal rozpor s některými Vlastnostmi Systému – Chyba.

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

Více viz Legenda pod obrázkem.



Legenda:



1.6.3.3 Příčinou Chyby je jiná Chyba

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

1.6.3.4 Příčina Chyby není známa

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

1.6.3.5 Chyba se Sdílenou Odpovědností

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

1.6.3.6 Odpovědnost za Chyby u Produktů

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

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

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

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

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

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 30 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 30). Helpdeskové tikety podávají přehled o aktuálním stavu, zaznamenávají historii komunikace smluvních stran. Po dokončení komunikace daného tématu poskytovatel podpory tiket uzavře. Systém tiketů Helpdesku umožňuje smluvním stranám efektivněji spravovat řešená témata, protože k tiketům mohou oprávnění uživatelé snadno přistupovat a řešit je z jednoho místa. Systém tiketů Helpdesku je také nástrojem pro měření a zlepšování kvality podpory. Aplikace LOGIS Helpdesk používá několik různých druhů tiketů (např. Hlášení chyby, Jiná hlášení, Doplnkové služby maintenance, Obchodní záležitosti, Aktualizace systému – detailní popis je v uživatelské příručce v Helpdesku). Hlavním účelem kategorizace tiketů helpdesku je jejich uspořádání podle povahy, priority a jejich přiřazení nejvhodnějším expertům poskytovatele podpory. Prostřednictvím Helpdesku lze poskytovat zákazníkům rychlejší a kvalitnější služby.

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

2.1. Přístup k Helpdesku

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

Je na Zákazníkovi, aby si zajistil bezpečnost svých Helpdeskových účtů dodržováním všeobecně známých zásad pro ochranu uživatelských účtů. Přidělování a ukončování přístupových práv k LOGIS Helpdesku je věcí Zákazníka. Protože nastavení i případná pozdější obnova hesla probíhá prostřednictvím linku, který je zaslán na emailovou adresu uživatele, je právě emailová adresa parametrem, který Zákazník pro každý helpdeskový účet volí a jehož volbou definuje osobu, která bude s účtem nakládat.

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

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

2.2. Uživatelské účty LOGIS Helpdesku

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

2.2.1 Aktivační účty

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

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

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

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

Následující tabulka poskytuje přehled o možných aktivačních účtech:

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

S těmi konkrétně zřízenými aktivačními účty, jejichž hodnota úrovně je v dané situaci nejvyšší, jsou automaticky spojena veškerá uživatelská práva, se kterými Helpdesk pracuje⁷. Zákazník tímto souhlasí a

⁷Když 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)

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

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).

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

takto delegované právo odebral, a takovým právem by nikdo jiný aktivně nedisponoval, bude přerušení výkonu práva ukončeno.

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

2.3.2 Odebrání uživatelských práv

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

2.3.3 Automatický přechod práv

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

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

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

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

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 30).

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 30.

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

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

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

Jazyk užívaný Stranami ke Komunikaci Požadavků je označován jako JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ (viz "Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků" na straně 31) 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 25.

2.4.1 Podání Požadavku

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

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

V případě Komunikace Požadavku prostřednictvím Helpdesku je výše uvedená identifikace zajištěna automaticky. (Jiné způsoby Komunikace Požadavku než prostřednictvím Helpdesku jsou popsány v kapitole "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 30).

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 přerušování 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 30) musejí být některá Podání Požadavku Zákazníkem doprovázena telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY LOGISu, neboli Nouzovým Telefonátem (viz "Nouzové Telefonáty" na straně 31).

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 30).

V případě Komunikace Požadavku e-mailem nebo datovou schránkou (viz "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 30) musejí být některé zprávy od Zákazníka související s Podanými Požadavky doprovozeny telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY LOGISu, neboli Nouzovým Telefonátem (viz "Nouzové Telefonáty" na straně 31).

2.4.3 Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku

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

- **Pokud je při Nedostupnosti Helpdesku možné používat e-mail**, musí Zákazník pro Komunikaci Požadavku použít právě e-mail. Komunikace Požadavků pak probíhá tak dlouho, pokud nebude možná Komunikace Požadavků přes Helpdesk a pokud bude možná komunikace přes e-mail, případně pokud nebude Stranami dohodnut jiný způsob Komunikace Požadavků.
 - Komunikace Požadavků přes e-mail probíhá za použití **ADRESY PODPORY LOGISu**
- **Pokud není při Nedostupnosti Helpdesku možné používat e-mail**, je možno využít dále popsané způsoby Komunikace Požadavků. Komunikace Požadavků těmito způsoby pak probíhá tak dlouho, pokud nebude možná Komunikace Požadavků přes Helpdesk nebo e-mail, případně pokud nebude Stranami dohodnut jiný způsob Komunikace Požadavků.
 - Komunikace Požadavků za použití **DATOVÉ SCHRÁNKY**: V tomto případě je kromě jiného nutná identifikace odesílatele.
 - telefon za použití **NOUZOVÉHO ČÍSLA PODPORY LOGISu**: V tomto případě je také kromě jiného nutná identifikace Zákazníka a volajícího. Musí být počítáno s rizikem neúplného předání informace nebo nedorozumění. Je tedy potřeba snažit se při těchto telefonátech o maximální srozumitelnost.

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

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

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

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

V případě Komunikace Požadavků e-mailem nebo datovou schránkou při Nedostupnosti Helpdesku platí kapitola "Nouzové Telefonáty" na straně 31.

U Služeb Maintenance s Časovými Limity nejsou Zpoždění způsobená nedostupností internetového či e-mailového spojení kterákoli 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 30) musejí být některé zprávy od Zákazníka související s Požadavkem poslané e-mailem nebo datovou schránkou doprovozeny telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY LOGISu, neboli Nouzovým Telefonátem.

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

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

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

2.4.5 Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků

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

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

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

3. Důvěrné informace a jejich výměna

Společným záměrem *objednatele* i *zhotovitele* je poskytnutí odpovídajícího zabezpečení důvěrných informací (dále v této kapitole Důvěrné informace a jejich výměna také jen "Informace") za současného uchování možnosti obou stran vést vlastní obchodní činnost. Obě strany souhlasí, že následující ustanovení platí v případě, kdy jedna smluvní strana (dále jen "Poskytovatel") předá na základě této Smlouvy Informace druhé smluvní straně (dále jen "Příjemce").

3.1. Předání informací

Informace bude předána jedním z následujících způsobů:

- 1) písemně;
- 2) doručením položek;
- 3) poskytnutím přístupu k Informacím, např. k takovým, které mohou být obsaženy v databázi; nebo
- 4) ústní či vizuální prezentací.

Informace musí být Poskytovatelem protokolárně specifikovány. Převzetí informací i závazku potvrdí Příjemce podpisem protokolu.

Veškerá data poskytnutá si vzájemně stranami během provádění smlouvy v elektronické podobě, která mají být zpracovávána v programovém vybavením, nebo jím zpracována jsou, jsou automaticky považována za důvěrné informace.

3.2. Smluvní závazky

Příjemce souhlasí, že:

- 1) vynaloží stejnou péči a uvážlivost k zabránění vyzrazení, zveřejnění nebo rozšíření Informací Poskytovatele, jakou vynakládá při zacházení se svými vlastními podobnými informacemi, které nemají být vyzrazeny, zveřejněny nebo rozšířeny; a
- 2) použije Informace Poskytovatele k účelu, pro který byly předány, nebo jinak, bude-li to ve prospěch Poskytovatele.

Příjemce je oprávněn předat Informace:

- 1) svým zaměstnancům, nebo jiným osobám, které je potřebují znát, jsou-li zaměstnanci právnické osoby, která Příjemce kontroluje, je jím kontrolována nebo je s Příjemcem pod společnou kontrolou. Kontrolovat znamená vlastnit nebo řídit, přímo či nepřímo, více než 50% akcií s hlasovacím právem; a
- 2) kterékoliv jiné straně s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

Před předáním Informací některé z výše uvedených stran musí Příjemce uzavřít s danou stranou písemnou smlouvu, která bude druhou stranu dostatečně zavazovat, aby s Informacemi zacházela v souladu s touto Smlouvou.

Příjemce může předávat Informace v rozsahu vyžadovaném ze zákona. Příjemce však na tuto skutečnost neprodleně upozorní Poskytovatele, aby Poskytovatel mohl zajistit příslušnou ochranu jeho Informací.

3.3. Období pro udržování důvěrnosti

Informace předané na základě této Smlouvy budou podléhat podmínkám této Smlouvy po dobu deseti let od data předání Informace.

3.4. Výjimky z povinností

Příjemce může předat, zveřejnit, šířit a použít Informace, které jsou:

- 1) již ve vlastnictví Příjemce bez povinnosti zacházet s nimi jako s důvěrnými,
- 2) Příjemcem nezávisle vyvinuty,
- 3) Příjemcem získány z jiného zdroje než od Poskytovatele nebo v souvislosti s touto smlouvou bez povinnosti zacházet s nimi jako s důvěrnými,
- 4) v době jejich přijetí veřejně dostupné nebo se následně stanou veřejně dostupnými bez zavinění Příjemce, nebo
- 5) Poskytovatelem předány jiné straně bez povinnosti zacházet s nimi jako s důvěrnými.

Příjemce může předat, zveřejnit, šířit a používat myšlenky, koncepty, know-how a postupy se vztahem k obchodním aktivitám Příjemce, jež jsou obsaženy v Informacích Poskytovatele a jež zůstávají v paměti zaměstnanců Příjemce, kteří měli dříve přístup k Informacím na základě této Smlouvy.

Kromě výjimek uvedených v jiných částech Smlouvy, nedává obsah této části Příjemci právo předat, zveřejnit nebo rozšířit:

- 1) zdroj Informací,
- 2) finanční, statistická či osobní data Poskytovatele, nebo
- 3) podnikatelské plány Poskytovatele.

3.5. Vyloučení odpovědnosti

Není-li v konkrétním případě písemně dohodnuto jinak, pak POSKYTOVATEL POSKYTUJE DŮVĚRNÉ INFORMACE BEZ ZÁRUK JAKÉHOKOLIV DRUHU. Pokud však jsou kdekoli jinde ve Smlouvě stanoveny pro Smlouvou specifikované případy jakékoli podmínky, odpovědnosti či záruky (*podmínky*) za poskytované informace, má se za to, že jde o písemnou dohodu dle předchozí věty a tato písemná dohoda není předchozí větou nijak dotčena (vyloučení odpovědnosti se neuplatní). Poskytovatel informace tedy ručí jen za správnost těch informací, za jejichž správnost převzal touto smlouvou odpovědnost.

Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé použitím Informací předaných na základě této Smlouvy. Příjemce odpovídá Poskytovateli za škody způsobené neoprávněným zveřejněním či využitím předaných Informací.

Tato Smlouva ani předání Informací na základě této Smlouvy neuděluje Příjemci žádná práva ani licence k ochranným známkám, autorským právům nebo patentům nyní ani později vlastněných či kontrolovaných Poskytovatelem.

3.6. Ostatní ustanovení

Přijetí Informací na základě této Smlouvy nebrání Příjemci ani jej žádným způsobem neomezuje v:

- 1) poskytování produktů nebo služeb, které mohou konkurovat produktům nebo službám, jež jsou předmětem předání informace, třetí straně;
- 2) poskytování produktů nebo služeb třetí straně, jež je konkurencí Poskytovatele, nebo
- 3) pracovním zařazování vlastních zaměstnanců způsobem, který si sám zvolí.

4. Smlouva a Specifikace Implementační podpory

4.1. Obecná smluvní ustanovení

4.1.1 Specifikace Implementační Podpory

Specifikací Implementační Podpory strany sjednávají specifické parametry smlouvy, zejména kontaktní osoby, trvání Období Implementační Podpory, ceny, objem služeb a časový plán, podle kterého je poskytovatel povinen pro objednatele příslušné kapacity rezervovat, a podle kterého je objednatel povinen služby odebrat.

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

4.1.2 Smlouva o Implementační Podpoře

Specifikace spolu s těmito Všeobecnými podmínkami jsou smluvními dokumenty, které společně spolu s případnými dalšími smluvními dokumenty odkazujícími na stejné ID Smlouvy tvoří Smlouvu, jíž jsou tyto Všeobecné Podmínky a Specifikace nedílnou součástí. Smlouva o Implementační Podpoře se uzavírá podle § 1746 NOZ (inominátní smlouva).

Účinnost Smlouvy nastává dnem účinnosti Specifikace.

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

Změna Všeobecných Licenčních Podmínek v rámci existující Smlouvy může nastat pouze v souladu se Smlouvou nebo novou dohodou stran.

Pokud LOGIS vydá novou verzi Všeobecných podmínek a umístí ji na URL adresu definovanou ve Specifikaci, neznamená to automaticky změnu Smlouvy o Implementační Podpoře. Historie verzí dokumentu Všeobecné podmínky je umístěna na URL adrese www.logis.cz/general-terms-history. Každé vydání Všeobecných podmínek je identifikováno Dnem Vydání. Lze tak jednoznačně určit, které vydání bylo Všeobecných podmínek bylo na URL adrese odkazované ze Specifikace v den platnosti Specifikace a je tak zajištěno jednoznačné určení toho, které vydání Všeobecných podmínek je platné pro konkrétní případ Smlouvy o Implementační Podpoře.

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

4.1.2.1 Ceny

Žádné ceny sjednáváné touto smlouvou neobsahují DPH ani jakékoli jiné daně.

4.1.2.2 Splnění a platební podmínky

4.1.2.2.1 Doba plnění

Implementační Podpora bude poskytována během Období Implementační Podpory v souladu s Minimální Měsíční smluvní kapacitou, která je sjednána ve Specifikaci Implementační Podpory.

4.1.2.2.2 Vyúčtování

Za každý měsíc Období Implementační podpory je poskytovatel oprávněn počátkem následujícího měsíce vyúčtovat objednateli služby poskytnuté v souladu s touto smlouvou.

Vyúčtováním se rozumí vystavení řádného daňového dokladu, obsahující vyúčtování ceny za příslušný měsíc. Je-li daňový domicil objednatele Česká republika, bude součástí vyúčtování příslušné DPH.

Při vyúčtování se použijí sjednané časové sazby (člověkoden, člověkohodina) a Všeobecné podmínky Cenotvorby při poskytování Služeb (dále též Cenotvorba), dokument, který je uložen na URL adrese www.logis.cz/general-terms a je nedílnou součástí této Smlouvy.

4.1.2.2.3 Úhrady

Úhrady budou provedeny převodním příkazem na základě faktur vystavených poskytovatelem v souladu s ujednáními této smlouvy. Přílohou každé faktury bude dodací list služeb za daný měsíc, obsahující výkaz poskytnutých člověkodnů odsouhlasený objednatelem. Objednatel je v prodlení, není-li nejpozději dnem splatnosti vyúčtovaná cena připsána v plném rozsahu na účet poskytovatele vytištěný na faktuře. Splatnost konečných daňových dokladů je sjednána na třicátý den ode dne zdanitelného plnění. Daňový doklad musí být doručen objednateli nejméně 15 (patnáct) kalendářních dnů před její splatností, jinak se splatnost daňového dokladu úměrně prodlužuje.

Jestliže faktura neobsahuje předepsané náležitosti, nebo obsahuje nesprávné údaje, je objednatel oprávněn fakturu poskytovateli vrátit, aniž by se objednatel dostal do prodlení s jejím zaplacením. Případné odmítnutí úhrady faktury, ať už z jakýchkoli důvodů, ať celkově či jen částečně, oznámí objednatel písemně včetně označení příčin nejpozději do 15 dní ode dne doručení faktury; jinak je objednatel povinen fakturu uhradit a řešení případných nepřesností proběhne až následně.

4.1.2.3 Sankční ujednání, škody

- a. Nebyla-li v daném měsíci z důvodů na straně poskytovatele poskytnuta příslušná Minimální Měsíční smluvní kapacita a nedošlo-li k dohodě o vyčerpání v příštích obdobích trvání této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši Ceny člověkodne za každý neposkytnutý člověkoden. Poskytovatel se zavazuje takto vyúčtovanou smluvní pokutu zaplatit ve lhůtě uvedené v jejím vyúčtování, která nebude kratší než 15 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli.
- b. Je-li objednatel v prodlení s úhradou jakékoli faktury, nebo její části, vystavené v souvislosti s touto smlouvou, má poskytovatel právo vyúčtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Objednatel se zavazuje vyúčtovaný úrok z prodlení zaplatit ve lhůtě uvedené v jeho vyúčtování, která nebude kratší než 15 dnů ode dne jejího doručení objednateli.

c. Zaplacením úroku z prodlení a/nebo smluvní pokuty zaniká právo oprávněné strany na náhradu škody v tom rozsahu, v němž je tato škoda zaplaceným úrokem z prodlení a/nebo smluvní pokutou kryta.

4.1.2.4 Ujednání o Součinnosti

Povaha plnění poskytovatele vyžaduje značnou míru součinnosti ze strany objednatele. Bez této součinnosti poskytovatel nemá možnost řádně poskytnout sjednaná plnění. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli Součinnost za účelem řádného a včasného plnění každé z dílčích Období Implementační podpory.

Strany vynaloží své nejlepší úsilí, aby dopady eventuální nedostatečné součinnosti objednatele byly minimalizovány. Kterákoliv ze smluvních stran proto včas upozorní druhou smluvní stranu na vznikající ohrožení.

4.1.2.5 Důvěrné údaje, ochrana dat, utajení

Smluvní strany se dohodly, že informace obsažené v této smlouvě jsou důvěrnými informacemi.

4.1.2.6 Záruka

Poskytovatel zaručuje plnění ve sjednaném rozsahu. Minimální měsíční smluvní kapacita, kterou je poskytovatel ve prospěch Implementační podpory rezervovat a poskytnout, a kterou je objednatel povinen od poskytovatele odebrat je uvedena ve Specifikaci implementační podpory.

Veškeré oficiální výhrady k plnění poskytovatele a reklamace vadného plnění, a které objednatel požaduje odstranit bezplatnou opravou/odstraněním vady nebo zjednáním nápravy, uplatní objednatel prostřednictvím služby LOGIS HelpDesk. Tímto nejsou vyloučeny ostatní nároky objednatele vyplývající z odpovědnosti poskytovatele za vady ve smyslu obecně závazného právního předpisu.

Poskytovatel se zaručuje, že práce budou vykonávány v souladu se smlouvou.

4.1.2.7 Doručování písemností

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

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

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

- den prvního neúspěšného pokusu pošty o doručení písemnosti Příjemci,
- den oznámení pošty Odesílateli o tom, že Příjemce na adrese nebyl zjištěn,

- den odmítnutí převzetí písemnosti ze strany Příjemce nebo
- poslední den úložní lhůty písemnosti.

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

4.1.2.8 Oddělitelnost

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

4.1.2.9 Převody a Postoupení Smlouvy

Žádná ze stran nesmí tuto Smlouvu postoupit celou ani zčásti bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.

4.1.2.10 Vzdání se práva

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

4.1.2.11 Žádná agentura

Tato Smlouva nevytváří agenturu, partnerství nebo společný podnik.

4.1.2.12 Žádní příjemci třetích stran

Tato Smlouva nemá žádné oprávněné třetí strany.

4.1.2.13 Svobodné nakládání LOGISu vlastním softwarem

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

4.1.2.14 Rozhodné právo (Jurisdikce)

Tato Smlouva je řízena a konstruována podle českých zákonů a Strany zde zastoupené se podrobují jurisdikci českých soudů, aby vyřešily jakékoli rozpory, které mohou nastat ve spojení s touto Smlouvou. Není-li touto Smlouvou stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran příslušnými ustanoveními zákona číslo 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění. V případech vztahujících se k udělení oprávnění k výkonu práva užití Softwaru, resp. k užití jiných plnění LOGIS splňujících znaky autorského díla, se použije režim zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon). Jakýkoli právní postup nebo soudní spor vedený v souvislosti s touto Smlouvou bude zahájen a veden u příslušného soudu ČR s tím, že strany v této souvislosti ve smyslu § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory místní příslušnost Okresního soudu v Ostravě.

4.1.2.15 Odpovědnost Stran

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

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

Omezení odpovědnosti

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

Vyloučení odpovědnosti

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

Výjimky z omezení

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

4.1.2.16 Úplná smlouva

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

4.1.2.17 Právní vady

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

5. Maintenance a Customizace po dobu Implementační podpory

Po dobu Implementační Podpory jsou závazky Zhotovitele založeny na splnění závazků ze Smlouvy o Implementační Podpoře, které jsou popsány ve Specifikaci Implementační Podpory. 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. Během Implementace LOGIS připravuje Software tak, aby při dokončení Implementace Software splňoval smluvně sjednané Vlastnosti. Výsledkem implementace tak prakticky vždy je Softwarový Systém, který kromě Produktu/ů tvoří i další komponenty, kterými mohou být *subsystémy* (zejména Customizace).

Software se během implementace do konečné podoby dostává postupně za průběžně probíhajících změn. Logicky tak není možno zajistit, aby v každém okamžiku byla každá funkce Systému, nebo kteréhokoli implementovaného Produktu dostupná a fungující v souladu se Specifikací. 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 a taková hlášení jsou považována pouze za upozornění.

Maintenance implementovaných Produktů se po dobu Implementace omezuje pouze na Vylepšení Produktů (viz dále 5.1) a netýká se nijak implementovaného Systému. Maintenance Systému, který je předmětem Implementační Podpory, může být zahájeno teprve od dokončení Implementace (do té doby se práva a povinnosti stran ohledně Systému řídí touto Smlouvou o Implementační Podpoře). Rozhodování o tom, který release Produktu bude použit během Implementační Podpory je plně v kompetenci Zhotovitele.

Pokud chyba Produktu nebrání řádnému provedení Implementační Podpory, např. proto, že příslušná funkce Produktu není potřebná pro dosažení smluvních vlastností Implementovaného Systému⁹, není existence takové chyby porušením závazku a ani nemůže být důvodem pro odmítnutí potvrdit řádné plnění Implementační Podpory.

5.1. Vylepšení Produktů během Implementační Podpory

Vylepšením Produktů se rozumí dále upřesněné poskytování nových Základních nebo Zlepšených Releaseů Produktů, jejichž výrobcem je LOGIS, a které LOGIS všeobecně nabízí na trhu.

⁹ V zájmu dosažení smluvně sjednaných Vlastností Systému, není vyloučeno, že během Implementace budou muset být přijata opatření, v jejichž důsledku bude omezena možnost užívat v rámci Systému některé funkce Produktu, které pro řádné fungování Systému (dosažení smluvních vlastností Systému) nejsou nezbytné a dosažení potřebných Vlastností by mohly bránit.

LOGIS může v průběhu Implementační Podpory rozhodnout, že v zájmu dobrého výsledku by bylo vhodné použít jiný release Produktu, než jaký release byl doposud při Implementační Podpoře používán. Implementační Podpora pak bude pokračovat s tím, že komponentou Implementovaného Systému bude nový release Produktu.

Pro vyloučení pochybností se poznamenává, že jakýkoli Release, který bude Objednateli zpřístupněn, smí Objednatel využít pouze v rámci příslušných aktuálně platných licenčních podmínek.

Nic z výše uvedeného se netýká Vylepšení Produktů, jejichž výrobcem není LOGIS. Jakékoli ujednání ohledně maintenance takových Produktů musí být sjednáno zvlášť s ohledem na podmínky, které pro takové případy jsou či mohou být k dispozici ze strany příslušného výrobce nebo jeho distributora.

5.2. Customizace během Implementační Podpory

Tato kapitola navazuje na kapitolu "Customizace" na straně 8 , 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 služeb Maintenance.

Dohodu o provedení verze Customizace mohou strany na základě této smlouvy 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 (smluvně sjednané vlastnosti, tzn. 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 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.

6. Ujednání o poskytování/čerpání Služeb

Pravidla pro poskytování a čerpání Služeb uvedená v této kapitole se vztahují na čerpání/poskytování Služeb v období provádění *Implementační Podpory*

(1) Objednatel souhlasí, že dobou poskytnutých Služeb se rozumí nejen čas, po který jsou Služby poskytovány personálem LOGISu během přímého kontaktu s personálem objednatele (tzv. čerpání Služeb v kontaktu, např. práce v místě plnění u objednatele, nebo čas strávený na elektronickém meetingu), ale i veškerý čas vynaložený personálem LOGISu mimo přímý kontakt s personálem objednatele (tzv. čerpání Služeb mimo kontakt, např. vypracování analýz na pracovišti LOGISu, vývoj Customizací, modelování, testování, přípravy školení, ...).

(2) Oprávněné osoby

Pro účely této smlouvy se definují Oprávněné osoby. Oprávněná osoba objednatele je oprávněna dohodnout s Oprávněnou osobou LOGISu jak technické upřesnění detailů provádění Smlouvy (tzv. jednání ve věcech technických), tak i uzavírat takové další dohody, které Oprávněným osobám tato Smlouva výslovně umožňuje.

Oprávněnými osobami objednatele jsou Koordinátor případně i jeho zástupce či zástupci, jsou-li jmenováni a Oprávněnými osobami LOGISu jsou Vedoucí případně i jeho zástupce či zástupci, jsou-li jmenováni.

Specifikace definuje minimálně jednu Oprávněnou osobu za každou smluvní stranu.

Oprávněné osoby jsou oprávněny jmenovat či odvolat své zástupce. Jmenování nebo odvolání je účinné doručením písemného sdělení Oprávněné osoby jedné strany Oprávněné osobě druhé smluvní strany. Počet zástupců není omezen (je věcí příslušné smluvní strany).

Pro vyloučení pochybností se zdůrazňuje, že definicí Oprávněných osob se nic nemění na tom, že se strany na čemkoli ohledně Smlouvy mohou dohodnout prostřednictvím osob oprávněných jednat za smluvní stranu, ať už takové oprávnění vyplývá ze zákona, nebo z platných plných mocí vydaných příslušnou smluvní stranou.

(3) Upřesnění Měsíčního plánu čerpání Služeb v kontaktu.

Specifikací se mimo jiné sjednávají tzv. Předběžně rezervované dny. Jde o specifikaci dnů v rámci kalendářních měsíců příslušných Období Podpory, které smluvní strany sjednaly jako dny, ve kterých, pokud nedojde k jiné dohodě, bude probíhat čerpání Služeb v kontaktu.

Nedojde-li pro konkrétní měsíc k jiné dohodě smluvních stran, pak Předběžně rezervované dny představují pro daný kalendářní měsíc Měsíční plán čerpání služeb v kontaktu (dále též jen Měsíční plán). Oprávněné osoby objednatele a LOGISu ale mohou pro kterýkoli měsíc písemně (zápisem) sjednat Měsíční plán jakkoli odlišně oproti Předběžně rezervovaných dnů. Oprávněné osoby objednatele a LOGISu také mohou písemně sjednat změnu Předběžně rezervovaných dnů.

(4) Povinnosti stran dané Měsíčním plánem čerpání Služeb v kontaktu

Ve dnech dle Měsíčního plánu je LOGIS povinen poskytnout objednateli Služby s výjimkou situace, kdy sjednaný Měsíční objem Služeb již byl vyčerpán, nebo kdy je

zřejmé, že bude vyčerpán již dohodnutými Službami mimo kontakt. Objednatel je povinen Služby poskytované LOGISem dle Měsíčního plánu převzít.

(5) Služby nad rámec Minimální měsíční kapacity

Oprávněné osoby objednatele a LOGISu jsou oprávněny dohodnout pro konkrétní situace postup, který je odlišný od této specifikace, pokud tím ale nedojde ke zvýšení Celkového množství člověkodnů za Období Implementační Podpory o více než 20 % oproti Specifikaci.

(6) Věcný obsah Služeb

Věcný obsah (náplň) služeb průběžně upřesňují Oprávněné osoby objednatele a LOGISu. Personál LOGISu bude zohledňovat objednatelům předkládané tematické náměty na náplň poskytovaných Služeb.

Nebyla-li náplň Služeb ze strany objednatele upřesněna, určí náplň personál LOGISu.

Běžně se předpokládá, že služby v kontaktu stran jsou poskytovány prostřednictvím konzultantů. Pokud by byla potřeba nasazení specialisty (databázový, systémový, modeler a podobně), je třeba dohodnout jejich nasazení s předstihem.

(7) Indispozice personálu

V případech, kdy v důsledku indispozice či mimořádných osobních situací personálu kterékoli strany nebylo možné uskutečnit dodávku/převzetí Služeb v plánovaném objemu, je v pravomoci Oprávněných osob objednatele a LOGISu sjednat náhradní termín. Je-li náhradní termín sjednán, příslušná sankce za neposkytnutí či nepřevzetí se neuplatní.

(8) Nevyužití rezervace kapacit (nedostatečné čerpání Služeb objednatelům)

Pro případy, kdy objednatel nevyužil rezervace kapacity v příslušném měsíčním období se sjednává Poplatek za rezervaci ve výši Ceny člověkodne za každý nevyužitý člověkoden.

Nebyla-li v daném měsíci jinak, než z důvodů na straně LOGISu převzata příslušná Minimální Měsíční smluvní kapacita a nedošlo-li k dohodě o vyčerpání během zbývajících měsíců Období Implementační Podpory, je LOGIS oprávněn vyúčtovat Poplatek za rezervaci. Pokud (např. i přes průběžné dohody o náhradním čerpání) při uplynutí Období Implementační Podpory nebylo Celkové sjednané množství Služeb vyčerpáno, má LOGIS právo vyúčtovat Poplatek za rezervaci za každý nevyčerpaný člověkoden.

(9) Člověkodeni, člověkohodina

LOGIS poskytl objednateli člověkohodinu, pokud pracovník poskytovatele byl objednateli v průběhu nějakého dne k dispozici po dobu jedné hodiny.

LOGIS poskytl objednateli člověkodeni, pokud prostřednictvím jednoho nebo více pracovníků poskytovatele poskytl objednateli celkem 8 člověkohodin.

(10) Časové sazby

Časové sazby za člověkoden či člověkohodinu jsou sjednány ve Specifikaci. Ostatní položky, které mohou být předmětem vyúčtování (např. cestovní náklady a výdaje) jsou definovány v Cenotvorbě (viz 4.1.2.2.2 Vyúčtování).

(11) Pracovní hodiny pro Služby v kontaktu

Není-li dohodnuto jinak, jsou Služby v kontaktu plánovány a prováděny tak, aby čerpání kapacit pracovníků LOGISu ve prospěch Implementační Podpory probíhalo v normálních pracovních hodinách LOGISu (pracovní dny, 8 – 16 hod.). Byly-li na základě iniciativy objednatele Služby poskytnuty mimo normální pracovní hodiny, uplatní se při vyúčtování příslušné ustanovení Cenotvorby.

(12) Účtování pracovních cest

Výkonové sazby (člověkoden, člověkohodina) jsou jen sazbami za čas, po který je personál poskytovatele k dispozici objednateli. Je-li poskytnutí Služby spojeno s pracovní cestou, budou účtovány příslušné položky, jak je definováno v Cenotvorbě.

(13) Zabezpečení systému

V případě, kdy je nezbytné, aby v souvislosti se vzniklou situací personál LOGISu provedl jakékoli úkony v Instalaci Software u objednatele, je objednatel v zájmu bezpečnosti provedení zásahu povinen zálohovat veškerá data a programy, které budou během zásahu poskytovateli jakkoli dostupné, aby bylo možno tato data a programy v případě potřeby obnovit; neučiní-li tak, má se za to, že objednatel pracuje s nepřiměřeným rizikem, na kterém je jakákoli účast LOGISu vyloučena. LOGIS není povinen při zahájení práce kontrolovat, zda objednatel zálohování provedl.

(14) Výkaz poskytnutých Služeb

Před vyúčtováním Služeb poskytnutých během každého měsíce zašle LOGIS (typicky Vedoucí podpory) Koordinátorovi elektronickou poštou (email) Výkaz Služeb poskytnutých v průběhu měsíce. Výkaz odešle poté, co je zřejmé, že LOGIS již v daném měsíci další Služby nebude poskytovat, nejpozději však počátkem následujícího měsíce.

Pokud si do 5ti dnů od odeslání Výkazu objednatel (typicky prostřednictvím Koordinátora) k Výkazu nepředloží písemné výhrady, má se za to, že Výkaz byl objednatelem přijat a LOGIS použije Výkaz jako podklad pro fakturaci Služeb za uplynulý měsíc.

(15) Výhrady k Výkazu poskytnutých Služeb

Předložil-li objednatel výhrady, které poskytovatel přijal, zašle LOGIS objednateli upravený Výkaz a ten použije jako podklad pro fakturaci.

Dojde-li k situaci, kdy objednatel předložil výhradu, se kterou však LOGIS nesouhlasil a Výkaz proto neupravil, a stalo se, že ani 15. den měsíce následujícího po měsíci, kterého se Výkaz týká se strany nedokázaly dohodnout a Výkaz tak nebyl objednatelem přijat, přerušuje se provádění Smlouvy až do dosažení dohody ve formě změny Specifikace. Závazky objednatele spojené s povinností úhrady dříve vyúčtovaných Služeb nejsou Přerušením dotčeny.

(16) Není-li výslovně sjednána hodinová sazba (sazba člověkohodiny), ale pouze sazba za člověkoden, pak hodnota hodinové sazby je jedna osmina sazby člověkodne, zaokrouhleno na jednotky.

7. Zdroje objednatele a ujednání o součinnosti

7.1. Zdroje objednatele

Objednatel je povinen poskytnout *zhotoviteli* určité zdroje či věci, které jsou nezbytné k provedení Implementace (dále pro jednoduchost jen *zdroje objednatele*), např.:

- lidské zdroje (vlastní pracovníci *objednatele*)
- informační zdroje (vlastní informace/data *objednatele*)

Cena Implementace se poskytnutím *zdrojů objednatele* nesnižuje. *Zdroje objednatele* nebudou poskytnuty jednorázově, ale budou poskytovány postupně v průběhu provádění Implementace (podle průběžných potřeb provádění Implementace). Průběh čerpání *zdrojů objednatele* bude upřesněn v rámci řízení projektu. *Objednatel* i *zhotovitel* se shodují, že povaha projektu Implementace nedovoluje prověřit vhodnost *zdrojů objednatele* předem, ale teprve jejich použitím během provádění Implementace.

Zdroje objednatele budou (i) použity ve prospěch postupu projektu (provádění Implementace) a rovněž (ii) mohou být v zájmu provádění Implementace zpracovány, upraveny či rozvinuty (úprava dat, rozvoj schopností příslušných pracovníků).

7.2. Ujednání o součinnosti

Povaha plnění sjednaných touto smlouvou, vyžaduje značnou míru součinnosti ze strany *objednatele*. Bez této součinnosti *zhotovitel* nemá možnost řádně plnit. *Objednatel* se zavazuje poskytnout *zhotoviteli* za účelem řádného a včasného plnění součinnost dle tohoto článku. *Objednatel* odpovídá při realizaci projektu za následující součinnost:

a) *Financování projektu*

Objednatel je odpovědný za plynulé financování *projektu*. Musí tedy včas zabezpečit finanční zdroje tak, aby se nedostával do prodlení s úhradou.

b) *Dostatek, včasnost a kvalitu vlastních kapacit nezbytných pro realizaci projektu*

Objednatel nese odpovědnost za dostatek, včasnost a kvalitu personálních kapacit, které musí být stranou *objednatele* zabezpečeny a uvolněny ve prospěch *projektu*. Pracovníci *objednatele* musí být zejména schopni bez prodlení plnit jim příslušné role a úkoly jim přidělené v rámci projektu.

c) *Včasnost, úplnost, přesnost a nezávadnost poskytnutých informací a dat*

Objednatel nese odpovědnost za včasnost, úplnost a přesnost poskytnutých informací a dat (kvalita dat). Nejsou-li data použitá pro účely Implementace kvalitní, omezuje to možnosti dosahovat plánovaných výsledků. *Objednatel* souhlasí, že *zhotovitel* (i) bude vycházet z informací a dat poskytnutých mu *objednatel*em a (ii) nebude provádět nezávislé ověřování přesnosti a úplnosti poskytovaných informací a dat. *Objednatel* také zaručuje, že materiály, informace a data, která mají být nebo budou zpřístupněny

zhotoviteli, nejsou zatíženy právy třetích osob, nebo pokud se o takové materiály, informace či data jedná, že je oprávněn tyto zpřístupnit *zhotoviteli*.

- d) Zabezpečení technických předpokladů pro Implementaci a provozování *Systému* (Provozní prostředí)

Objednatel je odpovědný za včasné vytvoření a udržení nezbytných technických předpokladů pro práce na *projektu*, a pro postupné zprovožňování a provozování *Systému* v těch bodech, které nejsou předmětem provádění Implementace *zhotovitelem*, přičemž ale jsou pro provádění a provozování Implementace nezbytné. (elektrická rozvodná síť, datová síť, servery, koncové stanice, ...).

Provozní prostředí musí vyhovovat požadavkům a doporučením výrobce *Produktu*.

Dokument o podporovaných Platformách u aktuálně distribuovaných releasů LPP, včetně požadavků a doporučení k vlastnostem Provozního Prostředí je na URL adrese: <https://logis.cz/podporovane-platformy/>

- e) Zabezpečení právních předpokladů pro provozování *programového vybavení*

Objednatel je odpovědný za včasné vytvoření a udržení nezbytných právních předpokladů pro práce na *projektu* a pro postupné zprovožňování a provozování *Systému*; v souvislosti s tím bude respektovat a neporuší licenční podmínky a udrží si potřebná uživatelská práva příslušná k *softwarovým Produktům*, které jsou komponentami *Systému*, nebo k software který je pro zprovožňování a/nebo provoz *Systému* potřebný.

- f) Změny požadavků na *Implementaci*

Objednatel nese riziko možných důsledků pro případy nových požadavků *objednatele* na *Implementaci*, ať už jsou způsobeny čímkoli (např. změny v organizačním uspořádání společnosti *objednatele*, procesech společnosti *objednatele*, nově zjištěné skutečnosti, ...) mohou mít dopad na výsledek Implementační Podpory, který bude možno s ohledem na rozsah sjednaných služeb *zhotovitele* dosáhnout.

V zájmu minimalizace dopadu změn poskytne *objednatel* informace o chystaných změnách co nejdříve.

- g) Včasné zajištění organizačních opatření a řádný průběh dotčených procesů a činností.

Objednatel nese riziko důsledků prodloužení při zajišťování organizačních změn a řádného průběhu dotčených procesů a činností. Je proto v zájmu *objednatele*, aby včas zajišťoval potřebná organizační opatření na své straně tak, aby provádění Implementace mohlo probíhat efektivně.

- h) Respektování *Metodiky*

Pro řízení *projektu* se používá tato *Metodika*. Jednání *objednatele* i *zhotovitele* musí být v souladu s *Metodikou*. Aby mohly být v určitých konkrétních případech vyloučeny pochybnosti, tak kromě obecných principů a oblastí poskytování součinnosti zakotvených v této kapitole mohou být v této *smlouvě* včetně jejích příloh kdekoli blíže specifikovány konkrétní případy situací, kdy součinnost není *objednatelem* poskytnuta.

- i) Podpora plynulého postupu

Objednatel vynaloží přiměřené úsilí, aby postup *projektu* nebyl z jeho strany jakkoli zdržován. Zejména se vyvaruje přerušení prací či prodlení při přejímání průběžných výstupů a dílčích plnění *projektu*. Pro účely veškerých přejímek souvisejících s postupnou realizací *projektu* jsou nebo budou stanoveny jasné postupy způsobem specifikovaným v *Metodice*. *Objednatel* je povinen převzít bez výhrad plnění *zhotovitele*, pokud příslušná akceptační procedura proběhla úspěšně.

j) Vytvoření prostředí pro činnost *zhotovitele*

Objednatel je povinen na své náklady zajistit prostředí pro činnost *zhotovitele* tak, aby mohl vykonávat potřebné práce na *projektu*. Pokud Specifikace *Projektu* stanoví nějaké konkrétní požadavky na prostředí pro činnost *zhotovitele*, je povinností *objednatele* poskytnout *zhotoviteli* prostředí splňující takové požadavky.

k) Součinnost při integraci

Objednatel je odpovědný za analytické a programátorské práce při řešení integrace Implementovaného Systému s okolními informačními systémy, které nejsou softwarovými komponentami Implementovaného Systému.

Schopnost poskytnout součinnost je výhradním rizikem *objednatele*. Doba, po kterou poskytování součinnosti *objednatelem* vykazovalo ve kterémkoli ohledu a z jakýchkoli důvodů nedostatky, je považována za dobu, kdy součinnost nebyla *objednatelem* řádně poskytována. Prodlení v plánovaném postupu *projektu*, které nepřesáhne celkovou dobu, po kterou součinnost nebyla *objednatelem* řádně poskytována, nelze v žádném případě přičíst na vrub *zhotovitele*.

Pro vyloučení pochybností je dohodnuto, že poskytnutí součinnosti dle kteréhokoli z výše uvedených bodů nikterak nesnižuje cenu práce či příslušného plnění.

7.3. Dosažitelný výsledek

Tato smlouva zaručuje poskytnutí smluvně zakotveného objemu služeb Implementační Podpory. Podle této smlouvy ale *zhotovitel* nepracuje v řídicí pozici (nemá např. právo *objednatele* řídit zadáváním úkolů, jejichž neplnění by mohlo mít dopad na cenu i čas Implementace). Z uvedených důvodů se v rámci této Smlouvy neprovádějí akceptační testy. Implementační Podpora také může být prováděna bez toho, že by existovala Funkční Specifikace výsledného Systému. To jsou skutečnosti, při kterých logicky nelze zaručit, že dosažený stav Implementace naplní dostatečně očekávání *objednatele*. *Objednatel* ale má volbou Smlouvy o Implementační Podpoře příležitost získat hodnotný Systém při nižších nákladech na Implementaci. To může *objednatel* zásadně ovlivnit kvalitou poskytované součinnosti.

8. Práva k nehmotným statkům

8.1. Záruka za neporušování práv třetích stran

V souvislosti s realizací projektu velmi pravděpodobně bude docházet k situacím, kdy jedna strana jako *poskytovatel* poskytne druhé straně jako *příjemci* nějaký materiál. *Poskytovatel* pro každý takový případ prohlašuje, že žádná část jím poskytnutých podkladů, dokumentů, informací, produktů a ostatních věcí nebude poškozovat práva k duševnímu vlastnictví třetí strany. Jestliže třetí strana uplatní z tohoto důvodu vůči *příjemci* jakýkoliv nárok, *poskytovatel* se zavazuje takový spor vést na své náklady, případně uhradit náklady účelně vynaložené *příjemcem*, za předpokladu, že *příjemce*:

- a) bude bezprostředně informovat *poskytovatele* o vzneseném nároku;
- b) umožní *poskytovateli* vést veškerá relevantní jednání a postupy jeho jménem bez jakéhokoliv ovlivňování;
- c) poskytne na náklady *poskytovatele* veškerou potřebnou asistenci; a
- d) nepřipustí, bez předchozího písemného souhlasu *poskytovatele* vznik výdajů, které nejsou nezbytné.

8.2. Ochrana dat

Veškerá data poskytnutá si vzájemně stranami v průběhu implementace v elektronické podobě, která mají být zpracovávána v programovém vybavením, nebo jím zpracována jsou, jsou automaticky považována za důvěrné informace.

8.3. Duševní Vlastnictví

8.3.1 Žádný přechod dříve existujících práv k duševnímu vlastnictví vlastněných Stranami

Veškerý software či jiná technologie, databáze, model či dokumentace vlastněná nebo vyvinutá Stranami před podpisem této Smlouvy setrvá výhradně ve vlastnictví svého příslušného vlastníka.

8.3.2 Licence k Vývojem a Materiálům

Při provádění Implementace se může s ohledem na dobrý výsledek ukázat jako vhodné, aby jedna strana druhé smluvní straně poskytla vlastní zjištění, koncepty a nápady, ať již patentovatelné či nikoli (souhrnně nazývané „**Vývoje**“), nebo originální materiály, včetně (nikoli však pouze) náčrtů, schématických diagramů, hlášení, dat, softwaru (jiného než komponent Systému dle Specifikace Systému), programů, elektronických médií, dokumentů, výpisů, funkčních specifikací a jiné dokumentace (souhrnně nazývané „**Materiály**“).

Poskytnutím poskytující strana uděluje druhé straně licenci k užití, jak je uvedeno dále.

- Licence udělená Objednateli stran Vývojem a/nebo Materiálům

Licence k užití Vývoju a/nebo Materiálů poskytnutých Zhotovitelem Objednateli je tímto Objednateli udělena pro výlučný účel plnění jeho závazků tak, jak jsou popsány touto Smlouvou.

- Licence udělená Zhotoviteli stran Vývoju a/nebo Materiálů

Licence k užití a zpracování Vývoju a/nebo Materiálů poskytnutých Objednatelem Zhotoviteli je tímto Zhotoviteli udělena pro výlučný účel plnění jeho závazků tak, jak jsou popsány touto Smlouvou.

Duševní vlastnictví k poskytnutým Vývojům a/nebo Materiálům zůstává poskytující straně. Příjemce nemá právo odvodit od žádného Vývoje a/nebo Materiálu, který by byl autorským dílem poskytující strany, vlastní autorské dílo.

8.3.3 Uživací práva objednatele k Software během provádění Implementace

Podmínkou provádění Implementační Podpory a povinností objednatele je zajistit si a po celou dobu Implementační Podpory také udržet uživatelské právo ke každému Produktu, který je smluvně určen jako komponenta implementovaného Systému.

Podle této Smlouvy o Implementační Podpoře Zhotovitel postupně v průběhu provádění Podpory připraví specifické softwarové komponenty Systému (Implementační Customizace) a nakonfiguruje je spolu s implementovaným Produktem či Produkty tak, aby při dokončení Implementace tyto komponenty tvořily Plánovací Systém, jehož vlastnosti budou odpovídat vlastnostem zakotveným ve Specifikaci. Pokud objednatel samostatně zajistí potřebné technické prostředky a databázový systém, bude průběžně vznikající Software nainstalován na technické prostředky objednatele.

Protože je vhodné, aby během Implementace měl objednatel v zájmu postupu Implementace přístup k postupně vznikajícímu Software, uděluje LOGIS objednateli právo užít takto vznikající Systém formou neprodukčního užití pro účely provádění Implementace. Toto uživatelské právo je podmíněno existencí uživatelského práva k implementovanému Produktu či Produktům. Při užití se objednatel nesmí dopustit porušení podmínek užívání žádného Produktu, který je určen jako komponenta Systému, jinak jde o podstatné porušení smlouvy.

Produkční užívání software, který je předmětem Implementace, není po dobu Implementace dovoleno. Porušení takového zákazu je podstatným porušením Smlouvy.

8.3.4 Uživací práva objednatele k Software po ukončení Implementace

Dnem kdy úhrady všech plateb vyplývajících z této Smlouvy na Implementační Podporu získává objednatel uživatelské právo k Implementačním Customizacím, a to na dobu trvání uživatelských práv Produktu(ů), který je předmětem Implementace podle této smlouvy. Co se týče uživatelských práv k Produktu či Produktům, které jsou komponentami Systému, je na objednateli, aby si tato práva zajistil samostatnou smlouvou (např. na základě licenční smlouvy nebo předplatného). Na základě této Smlouvy o Implementační Podpoře se žádná práva k žádnému Produktu neudělují.

8.4. Další

Pro vyloučení pochybností je zdůrazněno, že není-li v této Smlouvě pro nějaký specifický případ určeno jinak, Zhotovitel si uchová veškerá práva, tituly a podíly, včetně všech práv Zhotovitele k duševnímu vlastnictví, vůči Softwaru Zhotovitele a jakýmkoli modifikacím, rozšířením a odvozeným výtvorům Softwaru Zhotovitele, které může Zhotovitel vyvinout dle této Smlouvy. Software i jakékoli jeho komponenty zůstávají vlastnictvím LOGISu. LOGIS je svobodný v tom, jak s vlastním Softwarem naloží.

9. Změny všeobecných podmínek

Všeobecné Podmínky se mohou čas od času z nějakých důvodů měnit. Všeobecné Podmínky například musí reagovat na změny v oblasti práva a daňových předpisů, novinky v oblasti informačních technologií, změny možností, jak Implementace provádět a podobně. Proto je třeba počítat s tím, že se může stát, že se Všeobecné Podmínky v průběhu platnosti smlouvy mohou postupně vyvíjet. Změny LOGIS uvádí prostřednictvím nových vydání Všeobecných Podmínek.

Umístění nového vydání Všeobecných Podmínek na smlouvou určenou URL adresu nedochází automaticky k tomu, že by Všeobecné Podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy byly nahrazeny novým vydáním.

Historie jednotlivých vydání dokumentu Všeobecné Podmínky Provádění Implementační Podpory je umístěna na URL adrese www.logis.cz/general-terms-history. Každé vydání Všeobecných Podmínek je identifikováno Dnem Vydání. Lze tak jednoznačně určit, které vydání Všeobecných Podmínek bylo na URL adrese odkazované ze Smlouvy v den účinnosti Smlouvy nebo její změny a je tak zajištěno jednoznačné určení toho, které vydání Všeobecných Podmínek je nedílnou součástí Smlouvy.

K náhradě Všeobecných Podmínek jako nedílné součástí Smlouvy může dojít dvojnásobným způsobem:

1. Automatickou aktualizací při změně Smlouvy
2. Přijetím nového vydání

Den Vydání Všeobecných Podmínek je v dokumentu uvede jak na titulním listu, tak v zápatí stránek. 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.

Ohledně změny Všeobecných Podmínek se sjednává následující:

9.1. Automatická aktualizace Všeobecných Podmínek

Pokud dojde ke změně Smlouvy (např. dodatkem Smlouvy), pak v den účinnosti změny Smlouvy se automaticky stává nedílnou součástí Smlouvy to vydání Všeobecných Podmínek, které je v den účinnosti změny Smlouvy umístěno na příslušné URL adrese, určené Smlouvou jako umístění Všeobecných podmínek. Do té doby platné Všeobecné Podmínky jsou ve Smlouvě nahrazeny aktuálním vydáním Všeobecných Podmínek.

9.2. Přijetí nového vydání Všeobecných podmínek

Aby proces možného Přijetí 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.

9.2.1 Proces Změny Všeobecných Podmínek

Pokud se změní zákony a jiné předpisy nebo změny monetární či dojde ke změnám technologií nebo organizačních procesů, a/nebo s přihlédnutím k obchodní politice LOGIS, může LOGIS tyto Všeobecné Podmínky změnit, a to zejména v oblasti definice procesů a služeb, úpravy způsobu uzavírání, změn a ukončování smluv, pravidel a formy komunikace, podmínek jednotlivých postupů, požadavků na prokazování oprávnění jednat vůči druhé smluvní straně a informačních povinností.

Aby došlo ke změně Všeobecných Podmínek ve smlouvě, pak s výjimkou případu Automatické aktualizace, ke které dochází v souvislosti se změnou smlouvy, musí proběhnout dále popsany proces Změny Všeobecných Podmínek s tím, že výsledkem je přijetí nového vydání.

Proces probíhá následovně:

LOGIS oznámí Zákazníkovi změnu Všeobecných Podmínek nejméně jedním z dále uvedených způsobů: doručením do datové schránky, prostřednictvím Helpdesk (umístěním na Helpdesk), při osobním jednání, či prostřednictvím pošty.

Zákazník má právo takovou Změnu Všeobecných Podmínek Odmítnout ve Lhůtě pro Odmítnutí Změny, která začíná Dnem Oznámení (datum oznámení Zákazníkovi o Změně Všeobecných Podmínek) a končí uplynutím 30. dne ode Dne Oznámení.

Pokud Zákazník Neodmítne Změnu Všeobecných Podmínek v této Lhůtě, dojde v den následujícím po uplynutí Lhůty pro Odmítnutí Změny:

- Pokud je již nové vydání Všeobecných Podmínek Použitelné (jejich Den Použitelnosti neleží v budoucnu), pak nové vydání Všeobecných Podmínek nahrazuje v plném rozsahu doposud platné Všeobecné Podmínky a stane se tak účinným.
- Pokud ještě nové vydání Všeobecných Podmínek není Použitelné (jeho Den Použitelnosti je ještě v budoucnu), pak až do Dne Použitelnosti nového vydání budou účinné stávající Všeobecné Podmínky a nové vydání Všeobecných Podmínek nahradí v plném rozsahu doposud účinné Všeobecné Podmínky v Den Použitelnosti.

V případech, kdy Zákazník z jakéhokoli důvodu upřednostňuje, aby vydání Všeobecných Podmínek nabylo účinnosti dříve, než proběhne výše uvedený proces, může Zákazník Přijmout vydání Všeobecných Podmínek některým z následujících způsobů:

- V LOGIS Helpdesku; dnem provedení Přijetí je v tomto případě den, kdy Zákazník Přijal Změnu v Helpdesku
- V případě nedostupnosti Helpdesku tím, že doručí LOGISu příslušné nové vydání Všeobecných Podmínek, vytištěné a podepsané Zákazníkem; dnem provedení Přijetí je v tomto případě den, kdy je podepsané vydání doručeno LOGISu

Den Přijetí se poté považuje za Den Účinnosti, pokud Den Použitelnosti nebude v budoucnosti. Pokud Den Použitelnosti stále leží v budoucnosti, Den Účinnosti nastane v Den Použitelnosti.

9.2.2 Odmítnutí změny Všeobecných Podmínek

Pokud Zákazník s navrženou změnou Všeobecných Podmínek nebude souhlasit, pak může ve Lhůtě Pro Odmítnutí písemně odmítnout Změnu (např. zasláním Odmítnutí změny do Datové schránky LOGIS).

Došlo-li k Odmítnutí Změny, pak se práva a povinnosti ze Smlouvy nadále řídí dosud účinným vydáním Všeobecných Podmínek.

Byla-li však Změna Všeobecných Podmínek Zákazníkem Odmítnuta, a dopad takového odmítnutí LOGIS ohrožuje tím, že mu nemožní nebo bude bránit dodržení nějaké zákonné povinnosti či nařízení státního orgánu, vzniká LOGISu dnem Odmítnutí Změny právo na ukončení Smlouvy. Rozhodnutí o existenci ohrožení je výhradním rozhodnutím LOGISu. Na takové ukončení se pohlíží stejně jako na ukončení pro neposkytnutí součinnosti objednatelem. LOGIS může tohoto svého práva využít dle svého uvážení (např. podle vyhodnocení konkrétní situace může LOGIS rozhodnout pro využití tohoto práva později).