

ABRA Software a.s.
Jeremiášova 1422/7b
155 00 Praha 13

IČ: 25097563
DIČ: CZ25097563
Zaps. v OR u Městského soudu
v Praze, odd. B, vložka 4475

621-05-D200-20.12.2022

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ABRA SOFTWARE A.S.

DATUM ÚČINNOSTI OD: 20.1.2023

1. PŮSOBNOST VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK ABRA SOFTWARE A.S.

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky ABRA Software a.s. (dále jen „**VOP**“) platí pro všechny smluvní vztahy mezi společností ABRA Software a.s., IČ: 25097563, se sídlem Praha 13, Jeremiášova 1422/7b, PSČ 155 00, zaps. v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze odd. B, vložka 4475 (dále je „**Abra**“), na straně jedné a jejími zákazníky na straně druhé (dále jen „**Zákazníci**“), jakož i pro všechna jednání o takových smluvních vztazích, a to od okamžiku, kdy se tyto VOP staly poprvé součástí jakékoliv smlouvy mezi Abrou a Zákazníkem, nebylo-li výslovně dohodnuto jinak.
- 1.2. VOP platí do doby úplného vypořádání všech pohledávek vzniklých mezi Abrou a Zákazníkem, a to ve znění platném k okamžiku vzniku smluvního vztahu, pokud nedojde k jejich změně (viz článek 3 těchto VOP).
- 1.3. V rámci smluvního vztahu mezi Abrou a Zákazníkem týkajícího se konkrétního obchodu nebo služby se v případě rozporu mezi příslušnou smlouvou a VOP použije přednostně úprava použitá v příslušné smlouvě.
- 1.4. Pokud se kterékoliv ustanovení příslušné smlouvy nebo VOP ukáže být nebo se stane neplatným nebo neúčinným nebo se k němu ze zákona nebude přihlížet, nebude tím dotčena platnost, účinnost ani právní bezvadnost zbývajících ustanovení. Zákazník je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu po obdržení výzvy Abry uzavřít s Abrou dohodu, jejímž obsahem bude nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení nebo ustanovení, k němuž se nepřihlíží, a to ustanovením co možná nejvíce odpovídajícím smyslu a účelu původního ustanovení.

Termíny definované jednotlivými smlouvami platí i pro VOP a naopak, pokud v konkrétním případě není výslovně stanoveno jinak.

2. DEFINICE NĚKTERÝCH TERMÍNŮ

- 2.1. „**Doplňek**“ je softwarové řešení rozšiřující vlastnosti či funkce Produktu, které již existuje a k němuž může Zákazník získat licenci nad rámec licence k Produktu za cenu uvedenou v Ceníku (dále jen „**Katalogový Doplněk**“) nebo které Abra vytvoří pro Zákazníka na základě objednávky Zákazníka jako aplikaci k Produktu, např. tisková sestava, skript, report, úprava realizovaná definičními nástroji Produktu, jiné softwarové řešení napojené na Produkt (dále jen „**Uživatelský Doplněk**“).
- 2.2. „**Krizová situace**“ Krizová situace nastává tehdy, když nelze vystavovat prvotní doklady nebo počítat mzdy, nelze tisknout doklady a dokumenty, které jsou standardní součástí Softwaru, Software nebo jeho část nelze spustit. Za Krizovou situaci se nepovažuje skutečnost, že systém neposkytuje určité funkce, pokud nejsou popsány v technické dokumentaci, ani závada na technickém vybavení Zákazníka.
- 2.3. „**Licenční smlouva**“ je smlouva o poskytnutí licence k Produktu Abrou Zákazníkovi, která rovněž obsahuje ujednání o poskytování služeb Abrou Zákazníkovi k Produktu souhrnně v této smlouvě označovaných jako Licenční služba (Smlouva o poskytnutí licence a licenční služby).
- 2.4. „**Mimořádný Servisní zásah**“ je takový servisní zásah na Platformě, jehož provedení dle posouzení Abry nesnese odkladu zejména s ohledem na možný vznik škody; pokud by mělo při provádění takového servisního zásahu dojít k podstatnému omezení nebo přerušení poskytovaných služeb, bude Abra, pokud to bude možné, o tom Zákazníka předem informovat a zásah provede pokud možno mimo Pracovní dobu; pokud nebude možné o potřebě provedení předmětného servisního zásahu informovat Zákazníka předem, je Abra povinna jej informovat, jakmile to bude možné, a sdělit předpokládanou délku trvání případného omezení či přerušení poskytovaných služeb.
- 2.5. „**Multiverze**“ je Licence, jejíž součástí je poskytnutí práva Zákazníkovi ze strany Abry: (i) užívat Produkt ve prospěch třetí osoby, a to pro zpracování dat pro takovou třetí osobu, a / nebo (ii) umožnit užití Produktu v rámci Licence

Zákazníka třetím osobám předem odsouhlaseným ze strany Abry.

- 2.6. „**Infrastruktura**“ je soubor hardwaru a softwaru Zákazníka, jak je specifikován v příloze Smlouvy o službách.
- 2.7. „**Instalace on-premise**“ znamená, že Produkty jsou instalovány a běží na počítačích Zákazníka.
- 2.8. „**Platforma**“ je soubor hardwarového a softwarového vybavení Abry a souvisejících služeb umožňující provoz Produktu, popř. jiných informačních systémů či jiného programového vybavení formou jejich hostingu na tomto vybavení Abry.
- 2.9. „**Pracovní doba**“ je doba mezi 8:00 hod. a 17:00 hod. v každý pracovní den.
- 2.10. „**Problém**“ je vada Produktu či výpadek služby zajišťované Abrou. Problém nepředstavuje skutečnost, že Produkt neposkytuje určité funkce, pokud nejsou popsány v technické dokumentaci, ani závada na technickém vybavení.
- 2.11. „**Prodejce**“ je smluvní partner Abry oprávněný Abrou k distribuci Produktů a služeb k Produktům.
- 2.12. „**Produkty**“ jsou informační systémy obsahující počítačové programy ve strojovém kódu, technickou / uživatelskou dokumentaci v elektronické podobě (která je přímo součástí jejich instalace) a know-how, k nimž je Abra oprávněna vykonávat majetková autorská práva, popř. má právo k jejich užití, jakož i právo poskytnout Zákazníkovi oprávnění k užití Produktů a služby k nim (např. ABRA Gen, IS FLORES). Právo k užití programů třetích osob, které jsou součástí Produktů, může být Zákazníkovi poskytnuto na základě samostatných licenčních podmínek, které jsou uvedeny v dokumentaci k Produktům (na Webových stránkách, v souborech „čti mě“, souborech s oznámeními nebo jiných podobných dokumentech či souborech). Zákazníkova oprávnění používat takovéto počítačové programy podléhající licenci třetí strany vyplývají z příslušných samostatných licenčních podmínek a nejsou ze strany Abry nijak omezena. Pokud některá z příslušných licencí třetích stran vyžaduje, aby Abra poskytla zdrojový kód obsažený v počítačovém programu podléhající licenci třetí strany, Abra tak může učinit na písemnou výzvu, pokud žadatel uhradí případné související náklady na doručení a manipulaci. Počítačový program, který nepodléhá licenci třetí strany, je pro případ pochybnosti součástí toho kterého Produktu a licenci k němu uděluje Abra v rámci poskytnutí licence k tomu kterému Produktu.
- 2.13. „**Reakční doba**“ je služba, v jejímž rámci Abra garantuje, že v případě vzniku Problému zajistí servisní zásah od určité doby od jeho nahlášení, přičemž o vhodném postupu rozhoduje Abra. Samotné servisní zásahy provedené Abrou v rámci této služby je Zákazník povinen uhradit dle Ceníku. Typy Reakčních dob jsou tyto:
 - a) **Reakční doba 8x5x24** – Problém lze nahlásit v pracovní době od 8:00 do 17:00 v pracovní dny a servisní zásah Abra zajistí do 24 hodin od nahlášení (je-li Problém nahlášený v pátek, je vyřešen v pondělí);
 - b) **Reakční doba 8x5x4** – Problém lze nahlásit v pracovní době od 8:00 do 17:00 hodin v pracovní dny a servisní zásah Abra zajistí do 4 pracovních hodin od nahlášení;
 - c) **Reakční doba 8x5xNBD** – Problém lze nahlásit v pracovní době od 8:00 do 17:00 v pracovní dny a servisní zásah Abra zajistí nejpozději následující pracovní den od nahlášení;
 - d) **Reakční doba 14x5x4** – Problém lze nahlásit v době od 7:00 do 21:00 v pracovní dny a servisní zásah Abra zajistí do 4 hodin od nahlášení;
 - e) **Reakční doba 14x7x4** – Problém lze nahlásit v době od 7:00 do 21:00 hodin v pracovní dny a v době od 8:00 do 21:00 v ostatní dny, servisní zásah Abra zajistí do 4 hodin nahlášení.
- 2.14. „**Rozšíření Licence**“ označuje případy, kdy Abra poskytne Zákazníkovi na základě objednávky Zákazníka učiněné telefonicky, prostřednictvím elektronické pošty či Zákaznického portálu nebo písemně v průběhu trvání příslušné Licenční smlouvy další uživatelské přístupy

k Produktu nebo uživateli oprávnění k dalším modulům Produktu (dále jen „**Rozšíření konfigurace**“) nebo pokud Abra poskytne Zákazníkovi uživateli oprávnění k již existujícím softwarovým řešením uvedeným v Ceníku (dále jen „**Katalogové doplňky**“) nebo pokud Abra vytvoří pro Zákazníka na základě objednávky Zákazníka aplikace k Produktu - např. tiskové sestavy, skripty, reporty (dále jen „**Uživatelské doplňky**“).

- 2.15. „**Redukce Licence**“ označuje snížení rozsahu licenčních oprávnění k Produktu (o jednotlivé moduly či uživatelské přístupy) v průběhu trvání Licenční smlouvy na základě dohody Abry a Zákazníka.
- 2.16. „**Smlouva na účetnictví**“ je smlouva, na základě které Abra poskytuje Zákazníkovi služby z oblasti účetnictví, daňového poradenství a ekonomického poradenství (Smlouva o poskytování účetních služeb a ekonomického poradenství).
- 2.17. „**Smlouva o službách**“ je smlouva, na základě které Abra poskytuje Zákazníkovi jiné služby k Produktům, než je Licenční služba (Smlouva ABRA Premium Support).
- 2.18. „**Údržba Platformy**“ je nutná pravidelná údržba Platformy, přičemž její provádění a případná přerušování poskytování Služeb s tím spojená nejsou porušením povinností Abry; skutečnost, že bude provedena Údržba Platformy, oznámí Abra Zákazníkovi nejmenší 5 dnů před plánovaným termínem jejího zahájení, pokud v rámci jejího provádění budou prováděny činnosti, kdy po dobu jejich trvání se určité služby či funkce stanou nedostupnými či budou omezeny, nebo jakýmkoliv jiným způsobem ovlivní běžné užívání Platformy; Abra se zavazuje, že Údržba Platformy bude prováděna tak, aby tím nebyl narušen provoz žádné služby v Pracovní době, pokud nebude sjednáno pro daný případ jinak.
- 2.19. „**Vzdálená správa**“ je poskytování služeb Zákazníkovi prostřednictvím sítě Internet, pokud dle posouzení Abry Vzdařenou správou umožňuje povaha konkrétní služby, poskytnutí služby prostřednictvím Vzdařené správy je smysluplné a je k dispozici dostatečně kvalitní datové spojení. Podmínkou využití Vzdařené správy je, že Zákazník zpřístupní Abře Produkt a příslušné servery prostřednictvím vhodného softwarového nástroje a poskytne jí potřebné přístupové kódy a hesla.
- 2.20. „**Webové stránky**“ jsou internetové stránky www.abra.eu.
- 2.21. „**Zákaznický portál**“ je webový portál určený pro komunikaci Abry a Zákazníků, na který je přístup umožněn pouze registrovaným uživatelům Produktu či služeb Abry.

3. ZMĚNY VOP

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

4. VZNIK, ZMĚNA A ZÁNİK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 4.1. Pokud konkrétní smlouva nebo VOP nestanoví jinak, může smlouva nebo závazek mezi Abrou a Zákazníkem vzniknout, být změněn nebo zrušen jen písemně. To platí i v případech, kdy písemná forma není vyžadována právními předpisy. Pokud Abra nestanoví jinak nebo pokud nebylo ujednáno jinak, právní jednání v jiné než písemné formě, Abrou nezavazuje. Abra rovněž vylučuje přijetí návrhu na uzavření smlouvy nebo dohody s jakýmkoliv dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou není přijetím nabídky, ale novým návrhem.
- 4.2. Abra je oprávněna od konkrétní smlouvy odstoupit, pokud Zákazník poruší své povinnosti vyplývající pro něj z dané smlouvy podstatným způsobem, a dále v případě likvidace Zákazníka či jeho úpadku. Porušením smluvních povinností Zákazníkem podstatným způsobem je především, ale nejen, prodlení s jakoukoliv úhradou dle smlouvy delší než 30 dnů, jakož i užívání Produktů v rozporu s příslušnou smlouvou a / nebo zákonem. Sdělení o odstoupení musí mít písemnou formu, přičemž smlouva zaniká s účinky do budoucna (ex nunc) doručením tohoto sdělení Zákazníkovi, pokud Abra nestanoví v tomto sdělení o odstoupení jinak.
- 4.3. Ukončením konkrétní smlouvy nebo její části nejsou dotčena práva, a tak ani ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany důvěrných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po (částečném) ukončení Smlouvy, zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před (částečným) ukončením smlouvy. Abra není po zániku či ukončení žádné smlouvy či její části kterýmkoliv způsobem povinna vracet jakékoli částky úplat přijatých na základě takové smlouvy od Zákazníka.

5. ODMĚNA ZA SLUŽBY A PLNĚNÍ, PROMĚNĚNÍ, ÚROKY Z PRODLENÍ, INFLACE, SMLUVNÍ POKUTA

- 5.1. Není-li se Zákazníkem dohodnuto jinak, řídí se odměny, poplatky, resp. jiné ceny za služby a plnění poskytnutá Abrou Zákazníkovi ceníkem Abry (dále jen „**Ceník**“) ve znění aktuálním v době poskytnutí příslušného plnění Abrou Zákazníkovi. Ceník je dostupný na Zákaznickém portálu.
- 5.2. Abra je oprávněna Ceník v průběhu trvání smluvního vztahu se Zákazníkem měnit.
- 5.3. Vedle cen za služby a jiná plnění poskytovaná Abrou Zákazníkovi je Abra oprávněna vyúčtovat Zákazníkovi i každý výjezd ze svého sídla či provozovny do sídla či provozovny Zákazníka s výjimkou výjezdů za účelem obchodního jednání se Zákazníkem, a to dle Ceníku.
- 5.4. Jakákoliv platba ze strany Zákazníka ve prospěch Abry prováděná bezhotovostním platebním stykem je uhrazena až okamžikem jejího připsání na příslušný bankovní účet Abry.
- 5.5. Abra je oprávněna zasílat Zákazníkovi faktury v elektronické podobě.
- 5.6. Uplatněním nároku Abrou na uhrazení jakékoliv smluvní pokuty z jakéhokoliv vztahu se Zákazníkem není dotčeno právo Abry na náhradu škody v plné výši vzniklé Abře porušením povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje.
- 5.7. V případě, že se Zákazník dostane do prodlení s kteroukoliv úhradou dle konkrétní smlouvy s Abrou, vzniká mu povinnost uhradit Abře úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud není sjednáno jinak, Abra je současně oprávněna počínaje prvním dnem prodlení Zákazníka s úhradou přerušit poskytování služeb či plnění dle konkrétní smlouvy do doby uhrazení veškerých dlužných částek Zákazníkem. O tom, že přerušila poskytování plnění či služeb, se Abra zavazuje Zákazníka bez zbytečného odkladu písemně informovat.
- 5.8. Abra je kdykoliv oprávněna jednostranně provést navýšení cen zohledňující inflaci publikovanou Českým statistickým

úřadem. Toto navýšení bude určené vynásobením jednotlivých publikovaných indexů míry inflace vyjádřených průměrným přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci, a to za období ode dne uzavření příslušné smlouvy nebo posledního navýšení těchto cen (podle toho, co nastalo později) s tím, že základem pro navýšení bude výše ceny ke dni uzavření příslušné smlouvy nebo ke dni posledního navýšení ceny (podle toho, co nastalo později). Pokud jde o ceny služeb, které se odvíjejí od odměny za poskytnutí licence k Produktům, platí, že pokud došlo v průběhu období k Rozšíření licence, je pro tuto rozšířenou část licence uplatněno inflační navýšení od prvního dne následujícího měsíce po Rozšíření licence. Pokud Abra o navýšení ceny ve smyslu tohoto odstavce rozhodne, je povinna o tom Zákazníka informovat. Oznámení o navýšení ceny může být zveřejněno na Zákaznickém portálu nebo být zasláno až spolu s podkladem pro platbu obsahujícím navýšenou cenu nebo může být obsaženo přímo v tomto podkladu obsahujícím navýšenou cenu. Navýšení nabude účinnosti k datu uvedenému v oznámení.

- 5.9. Zákazník se zavazuje, že po dobu trvání jakékoli smlouvy s Abrou a dále po dobu jednoho roku od jejího skončení nepřijme do pracovního poměru bez předchozího písemného souhlasu Abry žádného takového zaměstnance Abry nebo zaměstnance obchodního zástupce Abry, jehož prostřednictvím Abra poskytovala Zákazníkovi svoje služby, ani s takovým zaměstnancem Abry nebo obchodního zástupce Abry neuzavře jakoukoliv jinou smlouvu, na základě které by tento zaměstnanec vykonával pro Zákazníka jakoukoliv činnost náležející do předmětu podnikání Abry nebo která by měla soutěžní povahu vůči předmětu podnikání Abry. V případě porušení závazků uvedených v tomto odstavci ze strany Zákazníka je tento povinen zaplatit Abře na vyžádání smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každý jednotlivý případ. Smluvní pokuta je splatná na vyžádání.

6. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ, OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DAT, UŽITÍ LOGA

- 6.1. Abra i Zákazník jsou povinni zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé strany a neposkytnout je třetí osobě. Důvěrnými informacemi jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace Zákazníkem či Abrou písemně označené jako neveřejné, které se týkají smluvních vztahů mezi nimi a jejich plnění (zejména informace poskytnuté při jednání o konkrétní smlouvě, o vzájemných právech a povinnostech, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají Zákazníka a Abry (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how), anebo informace, pro něž je stanoven právními předpisy zvláštní režim nakládání (zejména utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Důvěrnými informacemi nejsou informace, které se v průběhu trvání smluvního vztahu staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace prokazatelně získané Abrou či Zákazníkem na základě postupu nezávislého na smluvním vztahu s druhou stranou, a konečně informace poskytnuté Zákazníkovi či Abře třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 6.2. V případě, že v souvislosti s konkrétní smlouvou mezi Abrou a Zákazníkem bude docházet ke zpracovávání osobních údajů, bude k provedení povinností vyplývajících pro ně z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a souvisejících právních předpisů, mezi nimi uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů, pokud to dle uvedených předpisů bude nezbytné.
- 6.3. Zákazník souhlasí s tím, aby jej Abra na svých propagačních materiálech uváděla jako uživatele Produktu, a aby pro tyto účely tedy použila jeho název (obchodní firmu) a logo, a to i černobíle.

7. ZPŮSOB KOMUNIKACE, DORUČOVÁNÍ

- 7.1. Zákazník a Abra vzájemně komunikují osobně, písemně v listinné podobě nebo v elektronické podobě (prostřednictvím Zákaznického portálu, webových formulářů na Webových stránkách, datové schránky nebo e-mailu) nebo telefonicky, přičemž platí následující:
- a) Pro běžnou provozní komunikaci je jako primární stanovena komunikace prostřednictvím Zákaznického portálu, jako náhradní prostřednictvím e-mailu.
 - b) Pokud příslušná smlouva nebo VOP nestanoví jinak, pro vzájemnou právně významnou jednostrannou komunikaci mezi Zákazníkem a Abrou platí povinnost písemné formy, přičemž Zákazník tak činí zasláním v listinné podobě na adresu sídla Abry nebo zasláním v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem nebo zasláním v elektronické podobě prostřednictvím datové schránky; Abra tak činí v listinné podobě zasláním na adresu sídla Zákazníka nebo na adresu, kterou jí Zákazník sdělí jako kontaktní, nebo zasláním v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem nebo zasláním v elektronické podobě prostřednictvím datové schránky.
 - c) Jakékoli změny, dodatky či dohody o ukončení kterékoliv smlouvy musí být učiněny v písemné formě a být opatřené datem a podpisy Abry i Zákazníka, popř. pořadovým číslem, pokud příslušná smlouva nebo VOP nestanoví jinak.
 - d) Zásilký Abry odeslané Zákazníkovi prostřednictvím provozovatele poštovních služeb jsou došlé (i) jejich převzetím ze strany Zákazníka (ii), jejich vhozením do poštovní schránky Zákazníka, (iii) vhozením oznámení o uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb do poštovní schránky Zákazníka nebo (iv) jejich dodáním Zákazníkovi jiným obdobným způsobem, při kterém měl objektivní možnost se s obsahem zásilky seznámit. Zásilký Abry odeslané Zákazníkovi prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jejichž dojití bylo Zákazníkem vědomě zmařeno, se stávají došlými Zákazníkovi dnem vrácení takových zásilek Abře, přičemž vědomě zmaření výslovně též představuje skutečnost, že Zákazník neoznámil Abře změnu příslušné adresy pro doručování.

- 7.2. Zákazník je povinen oznamovat Abře bez zbytečného odkladu změny údajů o Zákazníkovi a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné plnění smluvních vztahů mezi Abrou a Zákazníkem.
- 7.3. Abra je oprávněna pořizovat zvukové záznamy telefonních hovorů se Zákazníkem a tyto dále zpracovávat a archivovat v zájmu zachování možnosti objektivního posouzení plnění povinností Smluvních stran z konkrétní smlouvy. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že s pořizováním zvukových záznamů telefonních hovorů, jakož i jejich dalším zpracováním, užitím a archivací pro uvedený účel souhlasí. Abra není povinna poskytnout Zákazníkovi zvukové záznamy telefonních hovorů s ním pořízené.

8. ROZHODNÉ PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

- 8.1. Smluvní vztahy mezi Abrou a Zákazníkem a jakékoliv vztahy s těmito smluvními vztahy související nebo z nich vyplývající se řídí českým právním řádem
- 8.2. Na smluvní vztahy mezi Abrou a Zákazníkem se nepoužijí § 557, § 558 odst. 2, § 1740 odst. 3, § 1765 - § 1766, § 1793 - § 1797, § 1799 - § 1800, § 1805 odst. 2, § 1971 a § 1987 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.
- 8.3. Pro řešení sporů vzniklých ze smluvních vztahů mezi Abrou a Zákazníkem je místně příslušný soud, v jehož obvodu je sídlo Abry.

9. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ K LICENČNÍ SMLouvĚ

- 9.1. **Povaha Produktů.** Zákazník podpisem Licenční smlouvy bere na vědomí, že: (i) Produkty byly vytvořeny s velkou

péči a důrazem na to, aby plně odpovídaly předpokládaným potřebám uživatelů; přesto nemůže Abra zaručit s ohledem na povahu informačních systémů obecně, že Produkty budou zcela bez nedostatků, ani že budou fungovat bez přerušení, ani to, že všechny vady bude možné odstranit; (ii) Produkty nejsou určeny pro nepřerušovaný provoz (vyžadují technologická přerušení provozu např. v souvislosti s instalací nových verzí); (iii) Produkty nejsou určeny k řízení kritických systémů, kde existuje nebezpečí vzniku škody na zdraví či ztrátě na životě.

- 9.2. **Požíování kopií Produktů.** Zákazník je oprávněn pořizovat kopie Produktu pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh, přičemž je třeba zabezpečit tyto kopie proti ztrátě a odcizení. Zákazník není oprávněn jakkoli měnit, dekompileovat, nebo zpětně vyvíjet Produkt, ani podnikat obdobné či jiné kroky za účelem získání zdrojového kódu Produktu, který je součástí obchodního tajemství Abry, s výjimkou a v rozsahu činností kogentně výslovně povolených autorským zákonem. Zákazník vykonává oprávnění podle kogentních ustanovení § 66 autorského zákona prostřednictvím Abry coby osoby odborně zdatné v rámci Licenční služby. V případě, že Abra neposkytne Zákazníkovi informace nezbytné k dosažení vzájemného funkčního propojení (kompatibility) Produktu s jiným softwarovým produktem, je Zákazník povinen písemně požádat Abrou o poskytnutí těchto informací, pokud Abra tyto informace již předtím nezpřístupnila na Webových stránkách nebo Zákaznickém portálu. Pokud by Zákazník vykonával tato oprávnění sám, činil by tak na vlastní nebezpečí a Abra v takovém případě neodpovídá za vady ani případné škody způsobené takovou činností. Zákazník se zavazuje neprodleně Abrou písemně, úplně a na své náklady informovat o jakémkoli výsledku dekompileace, pokud by k ní i přes uvedené a ujednání příslušné Licenční smlouvy došlo; tato informace je důvěrnou informací. Zákazník není oprávněn provádět úpravy, doplňky či změny počítačového programu coby součástí Produktu podle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona, v případě dokumentace, znalostní databáze a ostatních součástí Produktu pak jakékoli úpravy, doplňky či změny, a to ani za účelem odstranění případných vad.
- 9.3. **Změna uživatele Produktu.** Zákazník není oprávněn Licenci nebo oprávnění tvořící součást Licence ani zčásti poskytnout nebo bez předchozího písemného souhlasu Abry postoupit třetí osobě. Práva a povinnosti z Licenční smlouvy přechází smrtí Zákazníka, pokud je fyzickou osobou, nebo zánikem Zákazníka, pokud je právnickou osobou, na právního nástupce Zákazníka.
- 9.4. **Místo předání.** Místem předání Produktu Zákazníkovi je sídlo Abry.
- 9.5. **Rozšíření Licence.** K Rozšíření Licence dojde v rozsahu, který bude vyplývat z příslušného daňového dokladu, kterým bude vyúčtována cena za toto rozšíření (dále jen „**Rozšíření Licence**“) a pro vztahy mezi Abrou a Zákazníkem tím založené bude rovněž platit úprava vyplývající z příslušné Licenční smlouvy a těchto VOP, přičemž mezi nimi nebude uzavírán zvláštní dodatek k příslušné Licenční smlouvě v písemné formě. Účinky Rozšíření Licence nastanou dnem, kdy Zákazník uhradí příslušnou částku vyplývající z daňového dokladu vystaveného na základě objednávky Zákazníka specifikujícího rozsah Rozšíření Licence (tj. o jaké moduly, uživatelské přístupy, Katalogové doplňky či Uživatelské doplňky jde).
- 9.6. **Vliv Rozšíření Licence na Cenu.** Pokud v průběhu trvání příslušné Licenční smlouvy dojde k rozšíření Licence, bude stanovena nová Cena, a to tak, že původní Cena bude navýšena o stejné procento z ceny takového rozšíření. Částka, o kterou se v případě Rozšíření Licence zvýší Cena, bude uvedena v příslušném daňovém dokladu. V případě Rozšíření Licence o Uživatelské doplňky se uplatní tento odstavec jen u Uživatelských doplňků označených jako „Podstatné speciální úpravy“, což jsou Zákazníkem objednané Uživatelské doplňky, které díky své náročnosti či složitosti vyžadují od Abry zvláštní přístup a zdokumentování funkcionality pro zajištění poskytování Licenční služby.
- 9.7. **Redukce Licence.** Zákazník je oprávněn požádat Abrou o Redukci Licence, v žádosti o Redukci Licence uvede rozsah redukce (o které moduly, o jaký počet uživatelských

přístupů, Katalogové doplňky či Uživatelské doplňky). V případě zájmu Zákazníka o Redukci Licence nebude uzavírán zvláštní dodatek k Licenční smlouvě v písemné formě, k Redukci Licence dojde v rozsahu vyplývajícím z žádosti o Redukci Licence odsouhlasené Abrou, přičemž účinky Redukce Licence nastanou po úhradě příslušného administrativního poplatku Zákazníkem dle Ceníku. Abra Zákazníkovi po úhradě administrativního poplatku sníží aktivizační klíč, a pokud pro to budou splněny podmínky, tak i základ pro výpočet Ceny. Redukci Licence dochází ke změně Licenční smlouvy, přičemž však Zákazníkovi nebude ani zčásti vrácena Odměna, Cena, ani poskytnuta jakákoli finanční či jiná náhrada.

- 9.8. **Pozastavení poskytování Licenční služby.** V případě nezaplacení Ceny do konce kalendářního měsíce, v němž nastala její splatnost, je Abra oprávněna poskytování Licenční služby počínaje prvním dnem nového kalendářního měsíce pozastavit, a to až do doby zaplacení Ceny. Pozastavením poskytování Licenční služby však nezaniká právo Abry na úhradu Ceny i za dobu, během které nebyla tato služba poskytována.
- 9.9. **Vyúčtování, přijímání úhrad.** Licenční službu poskytuje Abra, vyúčtování Ceny a příjem příslušných plateb provádí Abra, pokud v konkrétním případě nebylo sjednáno, že tuto činnost bude provádět Prodejce. V takovém případě pak Abra a Prodejce mají právo kdykoliv nově dohodnout, kdo z nich bude vyúčtování a příjem příslušných plateb od Zákazníka nadále přijímat. V případě takovéto změny se zavazují oznámit ji Zákazníkovi, přičemž oznámením může být i zaslání vyúčtování Ceny Zákazníkovi tím, kdo je má dle dohody Abry a Prodejce ve smyslu předchozí věty nově provádět.
- 9.10. **Produktivní užívání Produktu jen s Licenční službou.** S výjimkou zvlášť upravených případů (viz odst. 9.11. VOP) je produktivní užívání Produktu (ve smyslu zadávání nových dat do Produktu) možné s ohledem na zájmy Zákazníka a předcházení vzniku škod jen za současného využívání tzv. Licenční služby a jen v období, na které je uhradena Licenční služba. Proto je Abra je oprávněna vystavovat časově omezené aktivizační klíče k jednotlivým novým verzím Produktu.
- 9.11. **Ukončení poskytování Licenční služby.** Pokud v průběhu trvání Licenční smlouvy dojde nikoliv z důvodů na straně Zákazníka k ukončení či zániku povinnosti Abry poskytovat Zákazníkovi Licenční službu, Zákazník je poté oprávněn k užití Produktu v daném stavu s ohledem na to, že již není Abrou udržován a může tak vykazovat vady, zejména nemusí odpovídat právním předpisům. Pokud se Zákazník i přesto rozhodne Produkt užívat, Abra neodpovídá za jakékoli vady Produktu ani za jakékoli škody vzniklé užíváním Produktu nebo v souvislosti či v důsledku užívání Produktu Zákazníkovi či jiné osobě a nebude tak v žádném případě hradit jakékoli škody (včetně ušlého zisku) v souvislosti s takovým užíváním vzniklé; Zákazník tak nemá právo na Abře uplatňovat jakákoli práva z odpovědnosti za vady ani náhradu škody.
- 9.12. **Doporučení ohledně instalace a implementace Produktu.** Pokud si Zákazník zajistí instalaci a implementaci Produktu vlastními silami, negarantuje mu Abra vyšší nákladů s tím spojených ani termín uvedení do ostrého provozu. Zákazník provádí v takovém případě zavedení Produktu na vlastní nebezpečí a Abra neodpovídá za vady ani případné škody způsobené neodborným nastavením Produktu. Zákazník bere na vědomí, že Abra doporučuje před provedením instalace a implementace Produktu nechat vypracovat implementační studii za účelem posouzení vhodnosti zavedení Produktu u Zákazníka a stanovení požadavků na technické vybavení v souvislosti s užíváním Produktu, jakož i provedení implementace na tomto základě.
- 9.13. **Uživatelské doplňky.** Pro případ, že si Zákazník objedná u Abry vytvoření Uživatelského doplňku, který bude podléhat ochraně autorského zákona, platí následující:
 - a) Majetková autorská práva k tomuto Uživatelskému doplňku vykonává svým jménem a na svůj účet Abra, Zákazník je oprávněn k užití Uživatelského doplňku na základě Licenční smlouvy.
 - b) Abra je oprávněna právo výkonu majetkových práv k Uživatelskému doplňku postoupit třetí osobě. Zánikem

Abry přechází právo vykonávat majetková autorská práva k Uživatelskému doplňku na jejího právního nástupce. Abra je oprávněna poskytovat třetím osobám licence ke všem způsobům užití Uživatelského doplňku.

- c) Abra je oprávněna Uživatelský doplněk užít v neomezeném rozsahu všemi známými způsoby užití, zveřejnit jej, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného, a uvádět na veřejnost v původní či změněné podobě ve smyslu výše uvedeném pod svým jménem.
- d) V případě, že Abra Uživatelský doplněk z jakéhokoliv důvodu nedokončí, není jej Zákazník oprávněn dokončit bez předchozího písemného souhlasu Abry.
- e) Abra má právo dokončit nehotový Uživatelský doplněk i pro případ, že vztah mezi ním a Zákazníkem založený Licenční smlouvou skončí dříve, než ho Abra dokončí. I v tomto případě je Abra oprávněna vykonávat k Uživatelskému doplňku majetková práva dle autorského zákona.

V případě, že Zákazník objedná u Abry vytvoření Uživatelského doplňku, který nebude podléhat ochraně podle autorského zákona, je Abra tento Uživatelský doplněk oprávněna poskytnout k užívání i jiným osobám než Zákazníkovi.

- 9.14. **Poskytování dalších služeb.** Pokud Zákazník objedná prostřednictvím elektronické pošty či Zákaznického portálu nebo písemně u Abry poskytnutí i jiných služeb k Produktům, než které jsou výslovně sjednány v některé smlouvě mezi Zákazníkem a Abrou (např. servisní služby), bude účtovat Abra Zákazníkovi za jejich poskytnutí cenu dle Ceníku, pokud nebude výslovně sjednána jiná cena. Dokud Abra objednávkou Zákazníkovi nepotvrdí, platí, že není z její strany akceptována. Služby Abra poskytuje prostřednictvím svých zaměstnanců nebo subdodavatelů a je oprávněna využít Vzdálenou správu, pokud jsou pro to splněny předpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisem poskytnutých služeb a zašle jej prostřednictvím Zákaznického portálu Zákazníkovi ke kontrole a odsouhlasení. Zákazník je povinen do 7 pracovních dnů sdělit Abře prostřednictvím Zákaznického portálu, zda s výkazem práce souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu Abře námitky proti údajům uvedeným ve výkazu práce. Souhlas s výkazem práce může Zákazník vyjádřit též podpisem na výkaz práce v listinné podobě. Zákazníkem odsouhlasený výkaz práce je vzájemně uznaným dokladem o dodání služby a zakládá Zákazníkovi povinnost uhradit Abře ceny za všechny služby v něm uvedené. Pokud Zákazník včas nesdělí Abře námitky nebo pokud nedoručí Abře podepsaný výkaz práce v listinné podobě ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl prokazatelně doručen, stávají se služby v něm uvedené včetně jejich ceny Zákazníkem odsouhlasenými. Pokud dle posouzení Abry bude nutné, aby Zákazník před poskytnutím služby pořídil zálohu dat, Abra provede v takovém případě zásah až poté, co jí bude Zákazníkem písemně či alespoň prostřednictvím e-mailu potvrzeno, že záloha byla provedena, nebo že požaduje provést servisní zásah bez zálohy dat.
- 9.15. **Propojení Produktu s jinými softwarovými produkty.** Zákazník nese všechny náklady spojené s vytvořením komunikačních vazeb mezi těmito softwarovými produkty a Produktem, jakož i náklady na vytvoření zákaznických uživatelských výstupů a softwarových doplňků k Produktu; v případě poskytnutí nové verze (upgrade) Produktu nese Zákazník také náklady spojené s jejich přizpůsobením, případně i s nezbytnou změnou formátů dat v Produktu.
- 9.16. **Informace o Produktech.** Zákazník bere na vědomí, že Abra zveřejňuje informace o nových verzích Produktů na Webových stránkách, a že pravidelné sledování Webových stránek je tedy z hlediska využívání Licenční služby i z hlediska užívání Produktů zásadní, a výslovně se zavazuje k jejich průběžnému sledování.
- 9.17. **Záruky.** Na Produkt poskytuje Abra záruku v délce 12 měsíců od dne nabytí Licence Zákazníkem. Na nové verze Produktu v souladu s technickou dokumentací poskytuje Abra záruku v délce 3 měsíce ode dne poskytnutí aktivizačního klíče k takové nové verzi Zákazníkovi (čímž se myslí i zpřístupnění aktivizačního klíče na Zákaznickém

portálu) anebo ode dne zpřístupnění instalačních souborů nové verze na Zákaznickém portálu (podle toho, co nastane dříve).

- 9.18. **Prodloužení záruky.** Pokud bude Zákazník po skončení záruky na Produkt řádně a včas hradit Cenu, prodlouží se mu záruka vždy o každé Období, na něž Cenu takto uhradil. Dnem, kdy se Zákazník dostane do prodlžení s úhradou Ceny, se záruka přestává prodlžovat.
- 9.19. **Znamé nedostatky Produktů.** Abra na Webových stránkách průběžně zveřejňuje známé nedostatky Produktu a způsob jejich odstranění. Tyto nedostatky je Zákazník povinen pokusit se nejprve řešit náhradním postupem doporučeným Abrou pro daný případ.
- 9.20. **Řešení Problémů.** Pokud Zákazník zjistí Problém, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Abře tak, že Problém co nej přesněji a srozumitelnou formou specifikuje, uvede text případného chybového hlášení, označí příslušnou verzi Produktu, popíše situaci a činnost, která vedla k jeho vzniku, a popíše postup při případném pokusu o jeho odstranění. Přijímání oznámení o vzniku Problému je zajištěno v sídle Abry (telefonické a e-mailové kontakty jsou uvedeny ve Webových stránkách) a je možné je učinit osobně, písemně, telefonicky, e-mailem nebo přes Zákaznický portál, přičemž všechny potřebné kontaktní údaje jsou na Webových stránkách. Abra potvrdí Zákazníkovi písemně nebo přes Zákaznický portál, kdy vadu nahlásil. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou pro identifikaci Problému a jeho příčiny, v případě potřeby opětovného nasimulování vadného stavu, při zajištění zálohy aktuálních dat, vytvoření simulačních dat, při testování provedených úprav, při odstraňování důsledků Problému, při obnově dat apod. Abra se zavazuje každý řádně ohlášený Problém řešit v Reakční době 8x5x24, pokud není zvlášť sjednáno jinak. Problémy, za které neodpovídá Abra, budou odstraněny, pokud si jejich odstranění objedná Zákazník, přičemž Abra je za jejich odstranění oprávněna vyúčtovat Zákazníkovi cenu dle Ceníku. Abra neodpovídá zejména za:
 - a) vady Produktu či ztráty dat či jiné škody přímo či nepřímo způsobené nesprávným výběrem Produktu, nesprávným využitím výsledků získaných pomocí Produktu, porušením povinností Zákazníka, vadou či selháním technického vybavení Zákazníka;
 - b) vady tiskových sestav a softwarových celků vytvořených, resp. upravených Zákazníkem, ani za případné vady dat způsobené použitím těchto tiskových sestav a softwarových celků; dále Abra neodpovídá ani za nesprávný výběr datových souborů Zákazníkem, ani za nesprávné využití výstupů získaných z Produktu;
 - c) funkčnost napojení jiných softwarových produktů k Produktu;
 - d) Problémy, které byly způsobeny nesprávným užitím hardwaru a / nebo jakéhokoliv softwaru Zákazníkem;
 - e) Problémy způsobené použitím věcí nebo jiných plnění poskytnutých Zákazníkem v rámci povinnosti k součinnosti, pokud Abra ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nebo jiných plnění nemohla zjistit, nebo na ně byl Zákazník Abrou upozorněn, ale přesto na jejich použití trval;
 - f) Problémy způsobené dodržením nevhodných pokynů daných Abře Zákazníkem, jestliže Zákazník byl na nevhodnost těchto pokynů upozorněn, ale přesto na jejich dodržení trval, nebo jestliže Abra tuto nevhodnost nemohla zjistit;
 - g) Problémy vzniklé nedodržením pokynů Abry;
 - h) Problémy vzniklé nedodržením jakékoliv smlouvy mezi Abrou a Zákazníkem ze strany Zákazníka;
 - i) Problémy způsobené instalací Produktu, jiných informačních systémů či jiného programového vybavení do Platformy bez souhlasu Abry;
 - j) Problémy vzniklé v důsledku výpadku Internetu nebo vyřazení datového připojení;
 - k) Problémy vzniklé v důsledku použití Uživatelských doplňků, ledaže se jedná o Uživatelské doplňky, které Abra sama Zákazníkovi poskytla, přičemž následně nebyly bez souhlasu Abry nijak modifikovány, a že tyto

vady vznikly i přesto, že tyto Uživatelské doplňky byly použity v souladu se svým určením a s verzí Produktů, ke které byly určeny;

- I) Problémy vzniklé nesprávným provozováním Produktu v rozporu s technickou dokumentací, ani za jiné vady vzniklé na straně Zákazníka nebo jinými příčinami, které nevyplývají z Produktu ani z výsledků činnosti Abry podle této Smlouvy, ani jím nejsou zaviněny.

9.21. **Odpovědnost.** V případě škody vzniklé z vad Produktu při jeho provozování odpovídá Abra pouze v případě zavinění takové škody; v takovém případě nahradí škodu uvedením do předešlého stavu zcela či zčásti (opravou Produktu), je-li to možné a hospodárné. Pokud tak již učinil v rámci odpovědnosti za vady, Zákazník již nemá právo domáhat se téhož z titulu náhrady škody. Odpovědnost Abry za škodu je omezena do výše Zákazníkem zaplacené Odměny bez DPH nebo do výše 100.000,- Kč (podle toho, co je vyšší).

9.22. **Některé důsledky ukončení Licenční smlouvy.** V případě, že dojde k ukončení Licenční smlouvy Zákazníkem, zaniká i Licence s výjimkou oprávnění Zákazníka užívat Produkt výlučně jen pro nahlížení do dat a pořizování výstupů z těchto dat do Produktu zadaných do okamžiku ukončení Licenční smlouvy. V případě, že dojde k ukončení Licenční smlouvy Abrou z důvodů na straně Zákazníka, zaniká Licence v plném rozsahu, a tak i veškerá oprávnění Zákazníka k užití Produktu (včetně souvisejících dalších modulů, počítačových programů, databází či jiných výsledků činnosti Abry, které jsou autorskými díly, dodanými Abrou Zákazníkovi v době trvání Licenční smlouvy) a Zákazník je povinen se zdržet jakéhokoli užívání Produktu. Zákazník se pro tento případ zavazuje nejpozději do 5 dnů od ukončení Smlouvy odstranit aktivní klíče k Produktu a všechny jejich případné kopie ze svého technického vybavení (včetně souvisejících dalších modulů počítačových programů, databází či jiných výsledků činnosti Abry, které jsou autorskými díly, dodaných Abrou Zákazníkovi v době trvání Licenční smlouvy, které měl k dispozici, včetně dokumentace). V případě porušení povinností podle tohoto ustanovení je Zákazník povinen uhradit Abře smluvní pokutu ve výši dvojnásobku částky, kterou by mu jinak byla Abra oprávněna vyúčtovat jako Cenu za dobu, po kterou Zákazník Produkt neoprávněně užíval, pokud by se jednalo o oprávněné užívání a Smlouva by nebyla ukončena.

9.23. **Telemetrie.** Abra má právo shromažďovat technické informace z monitoringu Produktu, provádět měření základních parametrů a podmínek týkajících se provozu Produktu u Zákazníka. Abra je oprávněna tyto informace vyhodnocovat a využívat pro zkvalitňování Produktů a Služeb.

9.24. **Ochrana Produktu.** Zákazník bere na vědomí, že Produkt může obsahovat technické prostředky DRM (Digital Rights Management), které zabraňují jeho nezákonnému užití nebo jeho užití v rozporu se Smlouvou.

9.25. **Obvyklé užívání Produktu.** Za obvyklé užívání Produktu Zákazníkem, k němuž není potřeba souhlas Abry, se považuje i čtení dat z Produktu jinými softwarovými produkty (tj. legálně užívaným softwarem třetích stran) a zadávání dat do Produktu prostřednictvím API. Obvyklým užíváním Produktu není zadávání dat přímo do databáze Produktu prostřednictvím jiných softwarových produktů (softwaru třetích stran). Takové užití je možné jen na základě předchozího písemného souhlasu Abry, když bližší podmínky tohoto užití budou mezi Abrou a Zákazníkem sjednány dodatkem k Licenční smlouvě.

10. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ KE SMLouvĚ O SLUŽBÁCH

Specifikace služeb dle Smlouvy o službách:

10.1. Péče all-inclusive

Služba zahrnuje služby Virtuální správce a Garantovaná reakční doba a platí pro ni podmínky poskytování těchto Služeb. Službu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců od jejího sjednání.

10.2. Virtuální správce

(i) V rámci této služby jsou řešeny požadavky na správu a údržbu Produktu, které souvisí s běžným užíváním Produktu. Služba zahrnuje služby Aktualizace, Preventivní údržba, Záložní provoz, Vzdálený monitoring.

(ii) Dále je součástí služby řešení všech ostatních požadavků Zákazníka, a to zejména v těchto oblastech:

- správa uživatelů, rolí, skupin rolí, jejich přístupových práv a hesel,
- vytváření řad dokladů, středisek, skladů atd.,
- vytváření definovatelných položek a jejich umísťování do panelů a formulářů,
- tvorba a úprava naplánovaných úloh,
- tvorba a úprava účetních předkontací,
- tvorba a úprava definic sloupců, definovatelných panelů, tiskových sestav,
- asistence ve formě konzultací při uzávěrkách,
- činnosti spojené s obnovením funkčnosti Produktu a řešením následků případné havárie.

(iii) Součástí služby není:

- tvorba a úprava skriptů,
- tvorba a úprava DynSQL v Produktu a dotazů a reportů v ABRA BI,
- správa operačních systémů na serverech, na kterých běží Produktu.

(iv) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,
- umožněný vzdálený přístup ke všem serverům, na kterých je provozován Produkt,
- existence testovací samostatné instalace Produktu v případě Instalace on-premise,
- službu není možné poskytovat po dobu implementace nebo reimplementace Produktu, k němuž je poskytována, nebo jen části Produktu dotčené implementací či reimplementací,
- službu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců od jejího sjednání.

10.3. Garantovaná reakční doba

(i) V rámci této služby je zajištěn servisní zásah a případně i výjezd konzultanta Abry k Zákazníkovi v případě vzniku Problému u Zákazníka, který nebude možné obratem vyřešit po jeho nahlášení Vzdálenou správou nebo telefonickou konzultací, a to v Reakční době 8x5x4. Samotné servisní zásahy provedené Abrou v rámci této služby je však Zákazník povinen uhradit dle Ceníku.

(ii) V rámci této služby Abra rovněž zajišťuje, že v případě nahlášení jiných požadavků než Problémů zajistí Abra prvotní reakci na ně s návrhem jejich řešení do 16 hodin, které se počítají pouze v rámci Pracovní doby. Řešení těchto jiných požadavků zahájí Abra do 14 dnů od schválení návrhu jejich řešení a cenu, pokud není se Zákazníkem domluven jiný termín. Samotnou činnost týkající se řešení předmětných požadavků vykonanou Abrou v rámci této služby je však Zákazník povinen uhradit dle Ceníku.

(iii) V případě nedodržení Reakční doby dle bodu (i) má Zákazník právo na slevu z ceny služby ve výši 20 % měsíční platby za každý započatý násobek Reakční doby, maximálně do výše měsíční platby kumulativně za všechna prodloužení u všech požadavků.

(iv) Podmínky poskytování služby:

- Problém bude Abře nahlášen bez zbytečného odkladu po jeho vzniku přičemž, bude v hlášení co nejpřesněji a srozumitelnou formou specifikován, bude popsána situace a činnost, při které se objevil, a postup při případném pokusu o jeho odstranění.
- Zákazník poskytne Abře veškerou součinnost potřebnou pro identifikaci příčiny Problému a jeho vyřešení.

- Problémy, za které neodpovídá Abra, budou podle možnosti odstraněny, pokud si jejich odstranění Zákazník objedná, přičemž činnost týkající se jejich odstraňování je Zákazník povinen uhradit podle Ceníku.

- Problémy a jiné požadavky je třeba hlásit prostřednictvím Zákaznického portálu, pokud v konkrétním případě není domluveno jinak.

- Službu není možné poskytovat po dobu implementace nebo reimplementace Produktu, k němuž je poskytována, nebo jen části Produktu dotčené implementací či reimplementací.

- Službu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 3 měsíců od jejího sjednání.

10.4. ABRA online

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz Produktu a popř. i dalšího softwarového vybavení Zákazníka v datovém centru s možností práce s nimi kdykoliv a odkudkoliv prostřednictvím Internetu s využitím terminálových služeb.

(ii) Služba zahrnuje:

- poskytnutí Platformy včetně prostoru pro data Zákazníka v rozsahu do 10 GB a zálohování dat Zákazníka umístěných na Platformě 1x denně,

- údržbu a monitoring řádného fungování Platformy,

- možnost ohlašovat Problémy, Reakční doba Abry na jejich řešení je 8x5x4,

- MAPI mailer s nakonfigurovaným přístupem k odesílání e-mailů přes SMTP pro každého uživatele,

- v každém uživatelském profilu konkrétního uživatele vedle Produktu také předinstalovaný Internet Explorer, Mozilla Firefox, e-mailový program Mozilla Thunderbird, kancelářský balík LibreOffice, prohlížeč ISDOC dokumentů ISDOCReader, prohlížeč PDF Adobe Acrobat Reader a prohlížeč obrázků,

- volitelně poskytnutí databáze MS SQL, licence Microsoft, provoz API k Produktu, provoz ABRA e-shopu, provoz ABRA BI, provoz serveru webových služeb k Produktu, provoz automatizačního serveru k Produktu, další systémové služby Platformy,

- automatická aktualizace Produktu na sdílené Platformě s četností dle rozhodnutí Abry.

(iii) Podmínky poskytování služby:

- Službu lze poskytnout jen v případě, že má Zákazník licenci k poslední verzi Produktu uvolněné v době, kdy má být služba poskytnuta.

- Internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více.

- Zákazník smí užívat veškeré programové vybavení umístěné na Platformě výhradně v souladu se Smlouvou o službách a v souladu s podmínkami poskytnutí licence týkajícími se daného programového vybavení.

- Zákazník smí vytvářet kopie veškerého programového vybavení umístěného na Platformě pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh a musí zabezpečit tyto kopie proti ztrátě a odcizení.

- Zákazník poskytne Abře po dobu poskytování služby přístup k Produktu i veškerému dalšímu programovému vybavení umístěnému na Platformě v rozsahu nutném k plnění povinností Abry ze Smlouvy o službách. Zákazník uzavřením Smlouvy o službách zároveň souhlasí s tím, aby Abra poskytla přístupová oprávnění v případě potřeby svému subdodavateli. Zákazník se v souvislosti s tím zavazuje zajistit, aby vše, co ve smyslu tohoto odstavce Abře zpřístupní, bylo prosté právních vad.

- Zákazník umožní Abře aktualizaci Produktu umístěného na Platformě na novější verzi. Abra je povinna oznámit termín a trvání případného přerušení provozu služby Zákazníkovi alespoň tři dny předem. Součástí aktualizace není otestování a úprava skriptů a Uživatelských doplňků nad rámec standardní instalace.

- Službu lze vypovědět ze strany Abry s 6měsíční výpovědní dobou a ze strany Zákazníka 3měsíční výpovědní dobou.

10.5. Aktualizace

(i) V rámci této služby Abra zajišťuje Zákazníkovi upgrade Produktu na takovou verzi, která je pro něho dle posouzení Abry vhodná a je v souladu s platnou legislativou. Součástí služby není aktualizace a správa operačních systémů na serverech Zákazníka.

(ii) Součástí služby je:

- upgrade Produktu (testovací i produkční instance),

- instalace servicepacků a aktualizací,

- upgrade všech ostatních produktů a Doplňků, které Zákazník aktivně používá,

- kontrola a případná oprava definovatelných aktivně používaných formulářů a panelů po upgradu,

- kontrola a případná oprava existujících aktivně používaných tiskových sestav po upgradu,

- celkové otestování základní funkčnosti Produktu a Doplňků po upgradu; u částí, které nelze otestovat jinak než v běžném provozu, se jejich testování a úprava provádí do 2 pracovních dní od nasazení nové verze Produktu,

- Výše uvedené body se vztahují na Produkt a jeho úpravy provedené Abrou, k aktualizaci ostatního softwaru a úprav poskytné Abra součinnost Zákazníkovi.

(iii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,

- umožněný vzdálený přístup pro Abrou ke všem serverům, na kterých je provozován Produkt a další softwarové vybavení Zákazníka,

- existence testovací instance Produktu v případě Instalace on-premise,

- archivování Abrou i Zákazníkem jednotlivých verzí Uživatelských doplňků včetně zdrojových kódů a vedení jejich aktuálního seznamu,

- poskytnutí součinnosti při plánování termínu aktualizací,

- službu není možné využívat po dobu implementace nebo reimplementace Produktu,

- službu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců od jejího sjednání.

10.6. Preventivní údržba

(i) Služba zahrnuje profylaxi:

- databázového serveru vždy pro všechny podporované databázové platformy (Firebird, MS SQL, ORACLE), přičemž její součástí je kontrola logů (plus v případě ORACLE také incidentů a alertů), optimalizace přidělení paměti RAM, vyčištění dočasných souborů, kontrola volného místa, údržba indexů (v případě Firebird využitím nástroje GSTAT);

- všech serverů, na kterých je Produkt provozován (např. aplikační server, automatizační server, server webových služeb, API server), přičemž její součástí je minimálně kontrola stavu systému, kontrola volného místa, kontrola využití paměti, vyčištění dočasných souborů;

- zálohování dat Produktu u Zákazníka, jehož součástí je minimálně kontrola volného místa v úložišti záloh, kontrola obnovitelnost zálohy obnovou do testovací instalace, smazání starých záloh;

- mazání historie dat z funkce sledování změn v Produktu dle dohody Abry se Zákazníkem.

Profylaxe v uvedeném rozsahu je prováděna 1x měsíčně na základě dohody Abry se Zákazníkem a může být prováděna mimo Pracovní dobu.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,

- umožněný vzdálený přístup pro Abrou ke všem serverům, na kterých je provozován Produkt,

- existence testovací instance Produktu v případě Instalace on-premise,

- službu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců od jejího sjednání,
- službu není možné využívat po dobu implementace nebo reimplementace Produktu.

10.7. Záložní provoz

(i) V rámci služby je zajištěno zabezpečené zálohování dat Produktu na Platformu včetně pravidelného měsíčního testování obnovitelnosti vytvořené zálohy. Provádění záloh a test obnovy je monitorován dohledovým centrem Abry a v případě, že služba přestane správně fungovat, Abra nejpozději následující pracovní den stav napraví. Zálohování probíhá automaticky 1x denně zpravidla přes noc, test obnovy probíhá automaticky 1x měsíčně. Abra archivuje tři denní zálohy, jednu týdně za předchozí týden a jednu měsíční zálohu za předchozí měsíc. Součástí služby je prostor pro zálohy dat o velikosti 100 GB. Navýšení tohoto limitu lze sjednat za úhradu individuálně. V případě výpadku serveru Zákazníka Abra do 24 hodin zajistí na maximálně 10 dní záložní provoz Produktu na Platformě s obnovou poslední zálohou dat až pro deset uživatelů. Po uplynutí uvedené doby je možné vrátit data zpět na server Zákazníka nebo přejít na placenou službu ABRA online.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí alespoň 35 Mbit/s na každý 1 GB dat zálohy s výhradním využitím pro noční přenos zálohy,
- umožněný vzdálený přístup pro Abru ke všem serverům, na kterých jsou uložena data Produktu,
- Zákazník nebude provádět žádné změny v nastavení zálohování,
- provozování Produktu s databází Firebird nebo MS SQL,
- službu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců od jejího sjednání,
- službu není možné využívat po dobu implementace nebo reimplementace Produktu.

10.8. Vzdálený monitoring

(i) V rámci této služby je zajišťován vzdálený dohled nad správným fungováním infrastruktury související s Produktem nebo Infrastrukturou, pokud je tak zvlášť sjednáno. Jsou monitorovány klíčové provozní parametry fyzických serverů, jejich operačních systémů, sítě, provozní parametry databázového serveru a parametry Produktu. Součástí služby je také nastavení vhodných hraničních hodnot sledovaných parametrů, kdy monitorovací systém automaticky zasílá Zákazníkovi e-mailovou notifikaci v případě jejich dosažení. V případě, že dohledové centrum Abry vyhodnotí z monitorovaných veličin stav, který by mohl přejít do stavu nedostupnosti Produktu, informuje o této skutečnosti Zákazníka a případně navrhne vhodné opatření. Pokud monitoring detekoval selhání dané služby, může monitorovací systém provést vzdálený restart. Zákazník v rámci služby získává přístup na portál centrálního monitoringu na <https://dohled.abra.eu>, kde má možnost sledovat aktuální stav své monitorované infrastruktury. K dispozici je i historie naměřených dat. Součástí služby není provedení servisního zásahu v případě dosažení hraničních hodnot.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,
- umístění monitorovacího zařízení do sítě Zákazníka a zajištění příslušných přístupů potřebných pro zajištění monitoringu,
- zpřístupnění ILO SNMP u fyzických serverů pro Abru,
- poskytnutí seznamu IP adres monitorovaných zařízení a služeb,
- poskytnutí e-mailové adresy pro e-mailovou notifikaci,
- poskytnutí telefonického kontaktu na osobu odpovědnou za příjem hlášení kritických stavů,

- poskytnutí alespoň dočasného administrátorského přístupu k operačním systémům serverů pro nastavení služby,

- poskytnutí přístupu pro účel restartu služby,

- službu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 6 měsíců od jejího sjednání.

10.9. Pravidelný rozvoj

(i) Služba zahrnuje konzultace k Produktu prováděné ve sjednaných místech a v rozsahu vždy maximálně do výše aktuálně nevyčerpaných předplacených dní za zvolenou časovou periodu (jeden měsíc, dva měsíce, čtvrtletí), přičemž předplacený den je v rozsahu max. 8 konzultačních hodin. Termíny konzultací se sjednávají ad hoc. Abra je povinna umožnit Zákazníkovi vyčerpat předplacené dny do konce dané periody. Zákazník je povinen vyčerpat předplacené dny do konce dané periody, neboť je nelze převést do další periody, přičemž zaplacená cena se nevrací.

10.10. Správa IT infrastruktury

(i) Služba zahrnuje údržbu Infrastruktury a garantovanou Reakční dobu zvolenou Zákazníkem pro zahájení servisního zásahu při nedostupnosti Infrastruktury. Dále služba zahrnuje telefonickou službu pro příjem požadavků týkajících se Infrastruktury v Pracovní době na tel. čísle +420 296 397 330 a mimo Pracovní dobu na tel. čísle +420 222 508 444 a službu Vzdálený monitoring. Pro zadávání požadavků na servisní zásah nebo údržbu Infrastruktury zřídí Abra Zákazníkovi přístup k Zákaznickému portálu. Konzultace k provozu Infrastruktury a servisní zásahy jsou prováděny ve sjednaných místech a v rozsahu vždy maximálně do výše aktuálně nevyčerpaných předplacených dní za zvolenou časovou periodu (měsíc, dva měsíce, resp. čtvrtletí), přičemž předplacený den je v rozsahu max. 8 pracovních hodin. Termíny konzultací se sjednávají ad hoc. Po dohodě lze službu poskytnout pomocí Vzdálené správy. Abra je povinna umožnit Zákazníkovi vyčerpat předplacené dny do konce dané periody. Zákazník je povinen vyčerpat předplacené dny do konce dané periody, neboť je nelze převést do další periody, přičemž zaplacená cena se nevrací.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Zákazník poskytne fyzický přístup k Infrastruktuře,
- Zákazník poskytne přístupové údaje s oprávněním na úrovni administrátora k Infrastruktuře,
- Zákazník poskytne Vzdálený přístup, pokud je to třeba,
- Zákazník poskytne kontakt na odpovědnou osobu, se kterou může Abra při poskytování služby komunikovat.

10.11. ABRA Webhosting

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz webových Uživatelských Doplnků a webových aplikací na Platformě.

(ii) Služba zahrnuje:

- poskytování služeb zajišťujících uchování a přenos dat v rámci sítě Internet včetně umožnění umístění webových stránek Zákazníka na Platformě;
- údržbu Platformy a monitoring řádného fungování služby;
- možnost ohlašovat Problémy, Reakční doba na jejich odstranění je 8x5xNBD.

(iii) Podmínky poskytování služby:

- Abra není s dále uvedenou výjimkou oprávněna odstraňovat nebo pozměňovat data Zákazníka uložená na Platformě bez předchozího pokynu Zákazníka; to neplatí pro zásahy nařízené osobami, institucemi či státními orgány k tomu oprávněnými.
- Pokud Zákazník umístí na Platformu data, která jsou v rozporu s platnými právními předpisy nebo jejichž umístění v na Platformě je v rozporu s platnými právními předpisy, dobrými mravy nebo veřejným pořádkem nebo která jsou způsobila ohrožit mravní či duševní vývoj mladistvých (typicky stránky s erotickým a pornografickým obsahem),

je Abra oprávněna tato data z Platformy odstranit, pokud tak Zákazník neučiní sám do 48 hodin od výzvy Abry k jejich odstranění, nebo jejich umístění na Platformu neumožnit.

- Službu není možné užívat k rozesílání nevyžádané elektronické pošty (tzv. SPAM).

- Abra je oprávněna na nezbytnou dobu poskytování služby plánovaně přerušit z důvodu provedení Údržby Platformy nebo z důvodu potřeby provést Mimořádný Servisní zásah.

- Abra je oprávněna přerušit poskytování služby v případě podstatného porušení Smlouvy o službách ze strany Zákazníka, za které se považuje mimo jiné jednání Zákazníka ohrožující práva či zájmy ostatních uživatelů Webhostingu či třetích osob, a to na dobu trvání takového porušení smlouvy. O tom, že přerušila poskytování služby, se Abra zavazuje Zákazníka bez zbytečného odkladu písemně informovat. V takovém případě nemá Zákazník nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s tímto přerušením poskytování služby případně vznikne.

- Abra je kdykoliv oprávněna kontrolovat skripty umístěné Zákazníkem nebo pro něj na Platformě a jím na Platformě spouštěné. Pokud Abra umístěné skripty posoudí jako nebezpečné pro provoz služby a / nebo nevhodné pro jejich umístění na Platformě, nebo pokud Abra zjistí, že Zákazník hodlá takovéto nevhodné či nebezpečné skripty na Platformu umístit, je oprávněna tyto skripty z Platformy odstranit nebo jejich umístění na Platformu neumožnit. O tom je však Abra povinna Zákazníka neprodleně písemně informovat.

- V případě využívání vlastního SSL certifikátu pro HTTPS komunikaci musí Zákazník dodat nový certifikát minimálně 14 dní před expirací předchozího, jinak není Abra schopna zaručit včasné nasazení. Expiraci certifikátu si hlídá Zákazník.

- Abra je oprávněna službu vypovědět s 6měsíční výpovědní dobou. Zákazník je oprávněn službu vypovědět; pokud výpověď doručí Abře nejpozději do 30. září daného kalendářního roku, výpovědní doba poté začne běžet od 1. října a uplyne 31. prosince.

10.12. Správa domény

(i) V rámci této služby je zajišťována včasná pravidelná roční obnova webových domén uvedených ve Smlouvě o službách, jakož i správa DNS záznamů spravovaných domén (vedení DNS a změny DNS na požádání).

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Službu lze poskytnout jen v případě, že Zákazník využívá službu ABRA Webhosting.

- Pokud příslušný správce domén změní poplatky za obnovu domén, dojde úměrně k tomu i ke změně ceny za službu. O této skutečnosti se Abra zavazuje Zákazníka informovat bez zbytečného odkladu.

- Abra je oprávněna službu vypovědět s 6měsíční výpovědní dobou. Zákazník je oprávněn službu vypovědět; pokud výpověď doručí Abře nejpozději do 30. září daného kalendářního roku, výpovědní doba poté začne běžet od 1. října a uplyne 31. prosince.

10.13. Správa domény 3. řádu

(i) V rámci této služby jsou Zákazníkovi poskytnuty domény 3. řádu na doméně abra-solutions.eu dle seznamu ve Smlouvě o službách, přičemž je zajišťována zabezpečená komunikace pomocí protokolu HTTPS na přidělené doméně.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Službu lze vypovědět ze strany Abry i Zákazníka s 3měsíční výpovědní dobou.

10.14. Garance krizového servisu

(i) Abra garantuje, že v případě vzniku Krizové situace při užívání Produktů Zákazníkem, bude v době sjednané v příloze Smlouvy o službách bezodkladně po nahlášení zahájeno její řešení. Lhůta pro vyřešení Krizové situace bude sjednána v příloze Smlouvy o službách a běží od jejího nahlášení, avšak pouze v případě, že je funkční Vzdálená správa. Za vyřešení Krizové situace se považuje

také poskytnutí náhradního řešení spočívajícího v dodání poslední funkční verze Produktu Zákazníka s obnovenými daty z poslední zálohy. Krizová situace může být také po přechodnou dobu vyřešena stanovením takových pravidel používání Produktu, při nichž bude působení vzniklého problému minimalizováno. Pro tento případ je lhůta pro úplné vyřešení Krizové situace sjednána v příloze Smlouvy o službách. Úhrada se netýká servisních zásahů, které řeší vady Produktů, na které se vztahuje záruka.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Samotné servisní zásahy provedené Abrou v rámci Garance krizového servisu je Zákazník povinen uhradit podle Ceníku s výjimkou servisních zásahů odstraňujících vady, na které se vztahuje záruka.

- Službu lze vypovědět ze strany Abry i Zákazníka nejdříve po uplynutí 3 měsíců od jejího sjednání, a to s 3měsíční výpovědní dobou.

10.15. **Odpovědnost.** Výše náhrady škody způsobené Abrou Zákazníkovi je omezena, a to na částku odpovídající šestinásobku součtu měsíčních cen těchto Služeb, při jejichž poskytování nebo v souvislosti s nimiž ke vzniku škody došlo.

10.16. **Smluvní pokuta pro Abrou.** Pokud Abra nezačne řešit řádně oznámený požadavek Zákazníka, k jehož řešení je povinna, ve sjednané Reakční době (je-li v rámci služeb k danému typu požadavku sjednána), je Zákazník oprávněn požadovat od Abry, aby mu uhradila smluvní pokutu ve výši 20 % z měsíční ceny služby (řádně) nefunkční v důsledku nevyřešení požadavku, a to za každý další započatý časový úsek odpovídající délce Reakční doby, v němž řešení požadavku nezahájila, maximálně však do výše 100 % měsíční ceny za tuto službu sjednané. Do Reakční doby se však nezapočítává doba případné technologické údržby (např. Údržba Platformy, Mimořádný Servisní zásah).

10.17. **Archivace, zálohování.** Abra je oprávněna ve svém archivu archivovat aktuální zálohy dat a ostatní podklady poskytnuté jí Zákazníkem. Zákazník je povinen umožnit Abře pořízení zálohy dat a kopie podkladů, které Abře poskytl.

10.18. **Doba poskytování služeb.** Pokud v souvislosti s konkrétní službou není sjednáno jinak, Abra poskytuje služby v Pracovní době. Po vzájemné dohodě je možno poskytovat služby, které mají být účtovány v hodinové sazbě, i mimo Pracovní dobu, a to s příplatkem, který z této hodinové sazby činí 25 % v pracovní dny, 50 % v sobotu a 100 % v neděli a o svátcích (které jsou dny pracovního klidu). U ostatních služeb bude pro tyto případy dohodnuta odměna zvlášť.

10.19. **Subdodavatelé.** Abra je oprávněna využívat pro svou činnost dle Smlouvy o službách subdodavatele.

10.20. **Využití Vzdálené správy, výkazy práce.** K poskytování služeb je Abra oprávněna využít i Vzdálenou správu, pokud jsou pro to splněny předpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisem poskytnutých služeb a zašle jej prostřednictvím Zákaznického portálu Zákazníkovi ke kontrole a odsouhlasení. Zákazník je povinen do 7 pracovních dnů sdělit Abře prostřednictvím Zákaznického portálu, zda s výkazem práce souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu Abře námitky proti údajům uvedeným ve výkazu práce. Souhlas s výkazem práce může Zákazník vyjádřit též podpisem na výkaz práce v listinné podobě. Zákazníkem odsouhlasený výkaz práce je vzájemně uznaným dokladem o dodání služby a zakládá Zákazníkovi povinnost uhradit Abře ceny za všechny služby v něm uvedené. Pokud Zákazník včas nesdělí Abře námitky, nebo pokud nedoručí Abře podepsaný výkaz práce v listinné podobě ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl prokazatelně doručen, stávají se služby v něm uvedené včetně jejich ceny Zákazníkem odsouhlasenými. Pokud dle posouzení Abry bude nutné, aby Zákazník před poskytnutím služby pořídil zálohu dat, Abra provede v takovém případě zásah až poté, co jí bude Zákazníkem písemně či alespoň prostřednictvím e-mailu potvrzeno, že záloha byla provedena, nebo že požaduje poskytnutí služby bez zálohy dat.

10.21. **Poplatek za předčasné ukončení poskytování služeb.** Pokud v důsledku výpovědi Smlouvy o službách

Zákazníkem nebo výpovědi Smlouvy o službách z důvodů uvedených ve Smlouvě o službách bude Smlouva ukončena před uplynutím minimální doby poskytování služeb (byla-li taková doba sjednána), je Zákazník povinen spolu s úhradou ceny služeb za poslední měsíc jejího trvání zaplatit Abře poplatek za předčasné ukončení poskytování služeb, který se rovná výši průměrné měsíční platby za poslední rok trvání Smlouvy o službách (nebo průměrné měsíční platby v případě, že tato smlouva trvala dobu kratší než jeden rok), vynásobené počtem měsíců, o které byla minimální doba poskytování služeb jejím ukončením zkrácena, pokud jej k tomu Abra vyzve.

11. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ K SMLouvě NA ÚČETNICTVÍ

Specifikace služeb dle Smlouvy na účetnictví:

11.1. Vedení účetnictví

(i) Služba zahrnuje:

- Dohled nad zpracováním prvotních dokladů Zákazníka a kontrola jejich náležitostí (prvotními doklady se rozumí faktury, daňové doklady, dobropisy, pokladní doklady, bankovní výpisy, skladové doklady, jednotné správní doklady a další doklady obdobného charakteru). Zákazník zajišťuje kompletní zpracování operativní skladové evidence, vystavování kompletních a řádných prvotních dokladů a jejich zpracování dle pokynů Abry na úrovni knih prvotních dokladů. Prvotní doklady musí obsahovat všechny náležitosti nutné pro jejich správné zpracování.
- Vedení účetnictví Zákazníka na úrovni zpracování účetních operací v účetním deníku v souladu s platnými českými právními předpisy a Českými účetními standardy.
- Zpracování řádné účetní závěrky a uzávěrky za příslušné účetní období včetně sestavení závěrkových výkazů v rozsahu stanoveném zákonem.
- Předložení hospodářského výsledku, struktury nákladů a výnosů, předvahy a přehledu pohledávek a závazků dle stavu ke stanovenému dni pověřenému zaměstnanci Zákazníka, a to na žádost Zákazníka.

11.2. Vedení daňové evidence

(i) Služba zahrnuje:

- Dohled nad zpracováním prvotních dokladů Zákazníka a kontrola jejich náležitostí (prvotními doklady se rozumí faktury, daňové doklady, dobropisy, pokladní doklady, bankovní výpisy, skladové doklady, jednotné správní doklady a další doklady obdobného charakteru).
- Vedení daňové evidence Zákazníka v podobě evidování majetku a závazků ve formě použitelné pro stanovení správného daňového základu, zpracování závěrky.
- Výpočet dílčího daňového základu dle § 7 zákona č. 586/92 Sb., o daních z příjmů, v platném znění.
- Vypracování přehledů o příjmech a výdajích pro účely sociálního a zdravotního pojištění a dohled nad placením záloh sociálního a zdravotního pojištění.
- Předložení hospodářského výsledku, struktury nákladů a výnosů a přehledu pohledávek a závazků dle stavu ke stanovenému dni pověřenému zaměstnanci Zákazníka, a to na žádost Zákazníka.

11.3. Dozor nad vedením účetnictví, resp. daňové evidence

(i) Služba zahrnuje:

- Pomoc při vedení účetnictví, resp. daňové evidence ve formě konzultací a dohledu nad správností postupu Zákazníka.
- Účtování nerutinních operací.
- Pomoc při zpracování výstupů z účetnictví, resp. daňové evidence (např. DPH příznání).
- Řízení závěrkových prací za příslušné účetní období včetně sestavení závěrkových výkazů v rozsahu stanoveném zákonem.

11.4. Daňové poradenství

(i) Služba zahrnuje:

- Právní pomoc, finančně ekonomické a metodické rady v oblasti daní a účetnictví v souvislosti se stanovením daňových a registračních povinností Zákazníka vůči státu a ve věcech, které s daněmi přímo souvisejí.
- Konzultace k vedení potřebných účetních a daňových evidencí.
- Vyhotovování daňových příznání k dani z příjmu právnických osob a k dani silniční případně jiných příznání či hlášení, k nimž je či bude Zákazník povinen, a to na základě jeho žádosti. Abra v takovém případě provede na základě své profesní zkušenosti namátkovou kontrolu účetních dokladů a způsobu zaúčtování s ohledem na daňové dopady sestavení příslušných příznání.
- Zastupování Zákazníka v případě potřeby a na základě jeho požadavku před správcem daně a v dalších jednáních v rozsahu udělené plné moci.
- Poskytnutí kopií Abrou zpracovaných a odevzdaných podání. V případě, kdy Zákazník činí podání vlastním jménem, předá Abra Zákazníkovi originální výtisk. V případě ukončení Smlouvy na účetnictví může Abra Zákazníkovi předat originály Abrou zpracovaných podání a Zákazník může předat Abře kopie všech Abrou zpracovaných podání, tedy Smluvní strany si mohou dokumenty vyměnit.
- Zpracování písemného stanoviska k problematice dle Smlouvy na účetnictví za předpokladu, že dotaz bude Zákazníkem formulován též písemně s přiložením potřebných příloh pro potřeby Abry (kopií ověřených Zákazníkem), a to nejméně pět pracovních dní před požadovaným termínem zpracování stanoviska.

11.5. Zpracování mezd

(i) Služba zahrnuje:

- Zpracování měsíčních mezd včetně zvolených doplňkových služeb (převzetí agendy, výpočet mezd, přihlášení u ČSSZ a zdravotní pojišťovny, odhlášení u ČSSZ a zdravotní pojišťovny, zúčtování daně, vystavení ELDP) a zpracování související personální agendy.

11.6. Ekonomické poradenství

(i) Služba zahrnuje:

- Finančně ekonomické a metodické rady v oblasti podnikových financí, controllingu a reportingu jako podpory manažerského rozhodování řízení podniku, a to v těchto agendách:
 - reporting – obchodní, výrobní, finanční, manažerský
 - cash flow a financování
 - kalkulace a ziskovost produktů / zákazníků
 - investice krátkodobé, dlouhodobé
 - systém plánů a rozpočtů
 - finanční analýza
 - interní procesy - jejich zmapování, návrhy na změnu a automatizaci.
- Konzultace k vedení controllingu a finančního řízení podniku.
- Analýzy, posouzení, studie, doporučení pro tvorbu nebo změnu interních dokumentů, směrnic, procesů a podkladů agendy finančního řízení podniku.

- Zastupování Zákazníka v případě potřeby a na základě jeho požadavku před zástupci bank a financujících institucí.

11.7. Odpovědnost. Výše náhrady škody způsobené Abrou

Zákazníkovi je omezena na částku odpovídající šestnásobku součtu měsíčních cen těch Služeb, při jejichž poskytování nebo v souvislosti s nimiž ke vzniku škody došlo.

11.8. Archivace, zálohování. Abra je oprávněna ve svém

archivu archivovat aktuální zálohy dat po zpracování účetní závěrky a ostatní podklady poskytnuté jí Zákazníkem. Zákazník je povinen umožnit Abře pořízení zálohy dat a kopie podkladů, které Abře poskytl.

11.9. Doba poskytování služeb. Pokud v souvislosti s

konkrétní službou není sjednáno jinak, Abra poskytuje služby v Pracovní době. Po vzájemné dohodě je možno poskytovat služby, které mají být účtovány v hodinově

sazbě, i mimo Pracovní dobu, a to s příplatkem, který z této hodinové sazby činí 25 % v pracovní dny, 50 % v sobotu a 100 % v neděli a o svátcích (které jsou dny pracovního klidu). U ostatních Služeb bude pro tyto případy dohodnuta odměna zvlášť.

11.10. **Subdodavatelé.** Abra je oprávněna využívat pro svou činnost dle Smlouvy o službách subdodavatele.

11.11. **Využití Vzdálené správy, výkazy práce.** K poskytování Služeb je Abra oprávněna využít i Vzdálenou správu, pokud jsou pro to splněny předpoklady. Po poskytnutí služby vystaví Abra výkaz práce s rozpisem poskytnutých služeb a zašle jej prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailu Zákazníkovi ke kontrole a odsouhlasení. V případě služeb, které jsou hrazeny paušální částkou, není Abra povinna výkazy práce vystavovat a tyto nepodléhají odsouhlasení Zákazníkem. Zákazník je povinen do 7 pracovních dnů sdělit Abře prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailu, zda s výkazem práce souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailem Abře námitky proti údajům uvedeným ve výkazu práce. Souhlas s výkazem práce může Zákazník vyjádřit též podpisem na výkaz práce v listinné podobě. Zákazníkem odsouhlasený výkaz práce je vzájemně uznaným dokladem o dodání služby a zakládá Zákazníkovi povinnost uhradit Abře ceny za všechny služby v něm uvedené. Pokud Zákazník včas nesdělí Abře námitky nebo pokud nedoručí Abře podepsaný výkaz práce v listinné podobě ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl prokazatelně doručen, stávají se uplynutím této lhůty služby v něm uvedené včetně jejich ceny Zákazníkem odsouhlasenými. Pokud dle posouzení Abry bude nutné, aby Zákazník před poskytnutím služby pořídil zálohu dat, Abra provede v takovém případě zásah až poté, co jí bude Zákazníkem písemně či alespoň prostřednictvím e-mailu potvrzeno, že záloha byla provedena, nebo že požaduje poskytnutí služby bez zálohy dat.

11.12. **Povinnosti Abry.** Abra se zavazuje poskytovat služby v rozsahu sjednaném Smlouvou na účetnictví a v souladu s příslušnými českými právními předpisy a pokyny Zákazníka. Pokud by pokyny Zákazníka byly zřejmě nesprávné (např. v rozporu s požadavky vyplývajícími z právních předpisů), je Abra povinna Zákazníka na tuto skutečnost upozornit. Takovýmito pokyny Zákazníka není Abra vázána a splní je pouze tehdy, pokud na nich Zákazník trvá. Od pokynů Zákazníka se Abra může odchýlit, pokud to je nezbytné v zájmu Zákazníka a pokud nemůže včas obdržet jeho souhlas.

11.13. **Povinnosti Zákazníka:**

a) Zákazník je povinen poskytovat Abře ve stanovených lhůtách (tj. 5 dnů před zákonem stanoveným nebo výplatním termínem a v případě daní z příjmů 1 měsíc před zákonným termínem pro podání daňového přiznání) či ve sjednaných lhůtách veškeré informace, doklady a podklady potřebné k její činnosti a tyto případně na žádost Abry a v jí stanovených lhůtách doplnit či upřesnit, dle potřeby umožnit Abře kontakt se svými zaměstnanci či jinými osobami a přístup k jiným podkladům, informacím či skutečnostem, to vše v rozsahu nutném či užitečném pro řádné plnění dle Smlouvy na účetnictví. Zákazník odpovídá za úplnost a správnost informací, dokladů a podkladů dodaných Abře, kterými se v případě služby Daňové poradenství rozumí zejména prvotní účetní doklady, uzavřené smlouvy, objednávky a další podklady k obchodním operacím, účetní knihy a evidence (zejména o majetku), provozní dokumentace ke strojům a zařízením (OTP u vozidel), evidence vyplývající ze zákona o DPH (záznamní povinnost; rozhodnutí orgánů společnosti). V případě služby Zpracování mezd je Zákazník povinen všechny skutečnosti a změny podstatné pro řádné zpracování mezd a vedení personální agendy hlásit Abře do 3 dnů poté, co nastanou.

b) Zákazník je povinen zajistit zpracování prvotních dokladů, vedení skladové evidence, vedení evidence ostatního majetku a v případě služby Dozor nad vedením účetnictví, resp. daňové evidence také účtování rutinních účetních operací (tj. takových účetních operací, které se opakují minimálně desetkrát za účetní období).

c) Zákazník je povinen zajistit, aby jím užívaný informační systém byl pravidelně zálohován (v termínu do 5 dnů po termínu sestavení přiznání k DPH) a aktualizován.

d) V případě služby Daňové poradenství je Zákazník dále povinen:

- podrobit se identifikaci podle zvláštních předpisů a předložit za tím účelem Abře příslušné doklady a předat kopie nebo umožnit jejich pořízení,
- vystavit včas Abře písemně potřebnou plnou moc,
- potvrdit údaje ve vypracovaném přiznání či hlášení svým podpisem nebo podpisem zmocněné osoby, přičemž tímto podpisem Zákazník potvrzuje, že se s celým obsahem přiznání seznámil a souhlasí s ním; Abra není povinna jako zmocněnec toto přiznání sama podat dříve, než dojde k jeho podpisu Zákazníkem, a to ani tehdy, kdyby v důsledku nedostatku podpisu Zákazníka hrozilo zmeškání lhůty pro podání přiznání, avšak pouze za předpokladu, že na možnost zmeškání lhůty Zákazníka upozornila.

11.14. **Odpovědnost Zákazníka.** Zákazník sám odpovídá za věcnost, správnost, pravdivost, včasnost a úplnost veškerých informací, dokladů a písemností, které Abře předá, či se kterými ji seznámí.

11.15. **Odpovědnost Abry.** Abra neodpovídá ani neručí za doklady a podklady, které jí poskytl Zákazník. Abra neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi případně vznikne v důsledku zatajení, nesprávnosti či neúplnosti informací, dokladů a písemností, které Abře předal. Abra neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi případně vznikne v případě opožděného předání informací, dokladů a písemností Abře. Abra neodpovídá ani neručí za zákonnost postupů a obchodních aktivit Zákazníka. Abra neodpovídá ani neručí za včasnost a správnost placení daní a pojistného Zákazníkem. Abra neodpovídá za škodu vzniklou Zákazníkovi v důsledku opožděného podání jakéhokoliv daňového přiznání, pokud jej Zákazník včas nepodepsal.

11.16. **Daňové řízení.** Pokud Zákazník neumožní Abře vést daňové řízení (zejména spolupracovat při daňové kontrole a místním šetření), učiní v daňovém řízení úkony samostatně bez konzultace s Abrou, vzdá se možnosti použití opravných prostředků, odmítne a / nebo nečinností znemožní soudní přezkoumání rozhodnutí správce daně, vypověděl Abře plnou moc, či učinil jiný úkon, který Abře ztíží, omezí nebo vyloučí možnost dosažení dle názoru Abry příznivějšího závěru daňového řízení, Abra neodpovídá za škodu, neboť škodě nemohla z důvodů na straně Zákazníka zabránit. V případě prodlení Zákazníka se toto ustanovení použije přiměřeně.

11.17. **Výúčtování.** Cena za služby dle Smlouvy na účetnictví je splatná na základě faktury vystavené poslední den v měsíci, kdy byla služba poskytnuta, se splatností 14 dnů ode dne vystavení. Zákazník je povinen nahradit Abře i účelně vynaložené výdaje, které Abře vzniknou v souvislosti s její činností při poskytování služeb dle Smlouvy na účetnictví, a to v jejich skutečné výši, stejně jako škodu, která jí vznikla při poskytování služeb.

11.18. **Záloha.** Abra je oprávněna požadovat úhradu zálohy za své služby před započatím prací, a to na základě zálohového listu. V případě neuhrazení zálohy v termínu splatnosti dle zálohového listu je Abra oprávněna poskytnutí služeb odmítnout, o čemž je Zákazníka povinna bez zbytečného odkladu informovat.

12. ÚČINNOST

12.1. Tyto VOP jsou účinné od 20.1.2023 a účinnosti pozbydou dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP.