

## Všeobecné licenční a provozní podmínky společnosti NEXUS / ASTRAIA GmbH

astraia.software

Aktuální ke dni: 1. března 2022

### 1. Všeobecné podmínky – rozsah použití

- 1.1 Zde uvedené Všeobecné licenční a provozní podmínky (dále jen „Podmínky“) se vztahují na veškeré smlouvy o poskytování astraia software společnosti NEXUS / ASTRAIA GmbH, a jejich partnerů a obchodních zástupců (dále jen „ASTRAIA“), včetně prodeje, pronájmu, poskytnutí licence nebo jiného způsobu užívání softwaru společnosti ASTRAIA se Zákazníkem, případně na individuální úpravy softwaru společnosti ASTRAIA na úrovni zdrojového kódu, jakož i na veškeré služby a pracovní výkony poskytnuté společností ASTRAIA. Spolu s Cenovou nabídkou a Dokumentací tak tvoří právní rámec pro poskytování licencí, servis a údržbu softwaru společnosti ASTRAIA a v tomto rozsahu upravují smluvní vztah mezi společností ASTRAIA a Zákazníkem. Tyto Podmínky nebudou uplatňovány, pokud se smluvní strany v rámci jednotlivých smluv dohodnou na něčem jiném.
- 1.2 Tyto Podmínky představují veškeré závazky společnosti ASTRAIA týkající se dodání, popisu, kvality a vhodnosti poskytovaného softwaru společnosti ASTRAIA a jejích služeb pro daný účel (pokud existují), a zároveň jsou tímto výslovně vyloučeny veškeré podmínky, ujednání nebo záruky, které vyplývají ze zákona nebo z jiných předpisů, pokud jde o popis, uspokojivou kvalitu softwaru společnosti ASTRAIA nebo jejích poskytovaných služeb nebo jejich vhodnost pro daný účel.
- 1.3 Tyto Podmínky se vztahují pouze na Zákazníky, kteří v době uzavření smlouvy jednají v rámci výkonu své podnikatelské nebo nezávislé odborné činnosti (podnikatelé ve smyslu ustanovení článku 14 občanského zákoníku), jakož i na právnické osoby veřejnoprávního charakteru nebo zvláštního fondu veřejnoprávního charakteru.
- 1.4 Sporné nebo odchylné všeobecné obchodní podmínky Zákazníka se tím výslovně vylučují. Součástí smlouvy se stanou pouze tehdy, pokud s nimi bude společnost ASTRAIA výslovně souhlasit, a to jednotlivě a v písemné podobě.
- 1.5 Tyto Podmínky platí i v případě, že společnost ASTRAIA poskytuje služby bez jakýchkoli námitek, aniž by si byla vědoma protichůdných nebo odchylných podmínek Zákazníka.
- 1.6 Veškeré dohody uzavřené mezi společností ASTRAIA a Zákazníkem musí mít písemnou formu.
- 1.7 Pokud dojde v rámci Cenové nabídky ke sjednání zvláštních smluvních podmínek, mají tyto zvláštní smluvní podmínky v případě jakýchkoli sporných bodů přednost před těmito Podmínkami.

### 2. Definice

Na tyto Podmínky se vztahují níže uvedené definice termínů:

- 2.1 Žádost o provedení změny má význam definovaný v bodě 5.5.1.
- 2.2 Zákazníkem se rozumí koncoví zákazníci a obchodní partneři společnosti ASTRAIA, kteří uzavírají smlouvu přímo s touto společností či jejich partnery nebo obchodními zástupci.

- 2.3 Přizpůsobením se rozumí přizpůsobení softwaru společnosti ASTRAIA požadavkům Zákazníka mimo rámec zdrojového kódu.
- 2.4 Dokumentací se rozumí uživatelská příručka, popis plnění, jakož i další popisy softwaru společnosti ASTRAIA a jeho fungování, jež mohou mít textovou nebo listinnou podobu. Pokud je k dispozici, musí být dokumentace v německém, anglickém nebo českém jazyce.
- 2.5 Hotfixem se rozumí odstranění pravidelně se opakující kritické závady a/nebo kritické poruchy softwaru společnosti ASTRAIA provedené podle požadavků Zákazníka.
- 2.6 IT infrastrukturou se rozumí technické rámcové podmínky, včetně aplikačních a provozních podmínek, a rovněž nezbytné systémové konfigurace Zákazníka pro používání softwaru ASTRAIA, jak jsou popsány v nabídce.
- 2.7 Servis představuje souhrnný pojem pro zpracování zpráv Zákazníka, a rovněž poskytování hotfix, oprav, vydávání nových verzí a aktualizací – s výjimkou doplňkových funkcí softwaru společnosti ASTRAIA, jež jsou zpoplatněny a které společnost ASTRAIA poskytuje na základě Cenové nabídky.
- 2.8 Modulem se rozumí komponenta licencovaného softwaru ASTRAIA podle Cenové nabídky, její funkce, dílčí funkce a specifikace popsané v dokumentaci.
- 2.9 ASTRAIA je smluvní společnost skupiny ASTRAIA, která se odvolává na tyto Podmínky.
- 2.10 ASTRAIA software je softwarový program přizpůsobený Zákazníkovi odpovídající těmto Podmínkám, poskytnutý v licenci nebo udržovaný pro Zákazníka při zachování specifikací uvedených v Cenové nabídce; zahrnuje také software třetích stran. Součástí licencovaného softwaru ASTRAIA je i související Dokumentace.
- 2.11 Opravou (patch) se rozumí odstranění jedné nebo více závad a/nebo nefunkčnosti softwaru ASTRAIA.
- 2.12 Popisem plnění se rozumí popis funkcí, dílčích funkcí, specifikací, popřípadě i úprava softwaru ASTRAIA na úrovni zdrojového kódu. Popis plnění musí být uveden v Cenové nabídce nebo v samostatném pracovním výkazu (SoW), který byl odsouhlasen společností ASTRAIA i Zákazníkem.
- 2.13 Cenovou nabídkou se rozumí cenová nabídka společnosti ASTRAIA v textové podobě, kterou Zákazník akceptoval, včetně jejích případných příloh. Součástí Cenové nabídky jsou tyto Podmínky, dále popis plnění, Dokumentace a další specifikace softwaru ASTRAIA. Nabídka nemusí být jako taková označena.
- 2.14 Vydáním verzí (release) se rozumí pravidelné uvolňování částí programu a související dokumentace, které zahrnuje funkční vylepšení a změny, např. za účelem zvýšení bezpečnosti, a také odstranění známých funkčních aplikačních problémů softwaru ASTRAIA.
- 2.15 Servisem se rozumí také jakékoli provádění služeb nebo prací, které společnost ASTRAIA poskytuje pro již existující software nebo ve vztahu k němu na základě cenové nabídky. Může se jednat zejména o služby údržby, přizpůsobování na přání a školení.
- 2.16 Smlouva o poskytování služeb představuje individuálně sjednanou a odsouhlasenou smlouvu o poskytování služeb nebo dohodu o úrovni služeb, kterou mezi sebou uzavřeli společnost

ASTRAIA a Zákazník; v případě rozporů mezi smlouvou o poskytování služeb a těmito podmínkami má přednost smlouva o poskytování služeb.

- 2.17 Přizpůsobení softwaru má význam definovaný v bodě 3.1.1.
- 2.18 Nákup softwaru má význam definovaný v bodě 3.1.1.
- 2.19 Doplnková smlouva má význam definovaný v bodě 7.4.
- 2.20 Doplnkovými službami se rozumí služby, které nebyly sjednány v cenové nabídce a které si Zákazník dodatečně objednal (dále jako Služby).
- 2.21 Software třetích stran má význam definovaný v bodě 6.1.
- 2.22 Aktualizací se rozumí rozšíření, podstatná změna nebo přepracování softwaru ASTRAIA a/nebo jednoho či více modulů tohoto softwaru.
- 2.23 Uživatelskou příručkou se rozumí popis zamýšleného fungování a používání softwaru ASTRAIA. Uživatelská příručka je dodávána se samostatným dokumentem v textové podobě.

### **3. Dodání softwaru společnosti ASTRAIA**

#### **3.1 Rozsah plnění**

- 3.1.1 Předmětem Cenové nabídky týkající se softwaru společnosti ASTRAIA je, v závislosti na ujednání v Cenové nabídce, a aniž by tím byl dotčen bod 7.1, úprava softwaru společnosti ASTRAIA na úrovni zdrojového kódu pro Zákazníka (dále jen „úprava softwaru“) a/nebo poskytnutí práv k užívání softwaru společnosti ASTRAIA popsanych v bodě 4 na dobu neurčitou (dále jen „koupě softwaru“), a to za úplatu.
- 3.1.2 Společnost ASTRAIA má povinnost zabezpečit, s péčí obvyklou v daném oboru, aby ASTRAIA software odpovídal příslušným aktuálním právním poměrům a oborovým standardům, platných v době uzavření smlouvy, a v zemi sídla smluvní společnosti ASTRAIA.
- 3.1.3 Zákazník je povinen v písemné podobě informovat společnost ASTRAIA o příslušných specifických právních rámcových podmínkách, a dále o jejich případných změnách, poté co se o nich dozví. Společnost ASTRAIA upraví software společnosti ASTRAIA tak, aby odpovídal (změněným) právním rámcovým podmínkám a obecně uznávaným oborovým standardům, a to v rámci samostatně sjednané servisní smlouvy nebo doplnkové smlouvy.
- 3.2 Doplnkové služby. Doplnkové služby společnosti ASTRAIA, jako jsou instalační a konfigurační služby, případně podpora Zákazníka při testování a školení, musí být tedy výslovně sjednány jako Doplnkové služby.

### **4. Licence k softwaru ASTRAIA**

- 4.1 Licence. Společnost ASTRAIA poskytuje Zákazníkovi oproti úplnému zaplacení příslušných licenčních poplatků nevýhradní, nelicenční právo užívat software ASTRAIA definovaný v Cenové nabídce na jeho IT infrastrukturu, a to na počet licencí definovaný v Cenové nabídce a v rozsahu popsáném v Cenové nabídce (např. místo, rozsah nebo oblast použití), a to po neomezenou dobu (dále jen „licence“).

- 4.2 Omezení používání. Zákazník není oprávněn, za podmínek uvedených v článku 4.4 a aniž by tím byl tento článek dotčen, vykonávat následující činnosti:
- a) pořizovat kopie Dokumentace dodané v papírové nebo elektronické podobě, pokud tyto kopie nejsou určeny výhradně pro použití Zákazníkem;
  - b) nahrávat, instalovat nebo používat software ASTRAIA na jiné infrastruktuře IT, která není uvedena v Cenové nabídce;
  - c) pronajímat software ASTRAIA a Dokumentaci třetím osobám nebo je jakýmkoli jiným způsobem sublicencovat, veřejně reprodukovat nebo zpřístupňovat či poskytovat třetím osobám za úplatu nebo bezplatně;
  - d) dekompilovat, rozebírat, překládat, zpětně analyzovat nebo jinak upravovat software ASTRAIA, pokud takové činnosti nepovolují závazná ustanovení o autorských právech;
  - e) odstraňovat nebo upravovat ochranu proti kopírování, upozornění na autorská práva, sériová čísla nebo jiné prvky sloužící k identifikaci programu.
- 4.3 Změny. Jakákoli změna, kterou chce Zákazník provést v licencovaném rozsahu plnění a která není zahrnuta v Cenové nabídce, musí být Zákazníkem oznámena společnosti ASTRAIA a ta ji musí rovněž schválit. Pokud se celková cena licence zvýší oproti poslední ceně licence, bude toto zvýšení naúčtováno Zákazníkovi. Snížení celkové ceny licence se zohlední při dalším prodloužení smlouvy nebo po uplynutí dohodnuté výpovědní lhůty společnosti ASTRAIA.
- 4.4 Využívání dalších funkcí. Pokud Zákazník používá moduly, stránky, části modulů, funkce nebo dílčí funkce, na které se licence nevztahuje, je třeba zakoupit další licence. Za každé použití bez těchto dodatečných licencí se platí standardní licenční poplatky společnosti ASTRAIA.
- 4.5 Licenční audit. Pokud se objeví náznaky, že Zákazník používá software ASTRAIA nad rámec rozsahu dohodnutého v Cenové nabídce, je společnost ASTRAIA oprávněna v přiměřené lhůtě požadovat od Zákazníka informace o skutečném rozsahu použití, a to v písemné podobě. Pokud tyto informace nebudou poskytnuty nebo pokud nebudou dostatečné pro vyvrácení jakýchkoli pochybností, je společnost ASTRAIA oprávněna ověřit prostřednictvím faktického nebo elektronického přístupu k IT infrastruktuře, zda Zákazník dodržuje povinnosti vyplývající z licenčního práva (dále jen „licenční audit“). S výsledky licenčního auditu se zachází důvěrně, mohou však být oběma stranami předloženy v případě formálního právního sporu.
- 4.6 Další prodej. V případě nákupu softwaru je Zákazník oprávněn trvale převést pořízenou kopii softwaru ASTRAIA na třetí osobu na základě předání Cenové nabídky a Dokumentace za předpokladu, že se Zákazník s třetí osobou výslovně dohodne na dodržení rozsahu poskytnuté licence tak, aby odpovídala tomuto článku 4, a o prodeji a nabyvateli informuje společnost ASTRAIA. Dělení nabytých licencí není povoleno.
- 4.6.1 V takovém případě je Zákazník povinen úplně přestat používat software ASTRAIA, odstranit všechny jeho nainstalované kopie ze své IT infrastruktury a smazat všechny kopie umístěné na jiných nosičích dat nebo je předat společnosti ASTRAIA, pokud není ze zákona povinen je uchovávat po delší dobu.
- 4.6.2 Na žádost společnosti ASTRAIA má Zákazník povinnost písemně potvrdit úplné provedení výše uvedených opatření nebo případně vysvětlit společnosti ASTRAIA důvody delšího uchování.

- 4.7 Výhrada práv. Společnost ASTRAIA nebo v případě softwaru třetích stran příslušná třetí strana má výhradní nárok na veškerá práva k softwaru ASTRAIA přesahující licencovaný rozsah plnění.

## 5. Přizpůsobení softwaru

- 5.1 Jestliže to bylo dohodnuto v Cenové nabídce, společnost ASTRAIA upraví software ASTRAIA na úrovni zdrojového kódu pro Zákazníka tak, aby odpovídal popisu plnění.
- 5.2 Úprava softwaru podléhá zákonu o smlouvách o dílo (Werkvertragsrecht) a Zákazník ji musí přijmout. Smluvní strany se mohou v rámci Cenové nabídky nebo specifikace dohodnout na dílčích akceptacích, k nimž dojde v určitých momentech.
- 5.3 Poskytování licencí k upravenému softwaru ASTRAIA se řídí článkem 4. V opačném případě si společnost ASTRAIA ponechává veškerá práva k výsledkům dosaženým v rámci úpravy softwaru, zejména práva průmyslového vlastnictví a autorská práva vytvořená v této souvislosti.
- 5.4. Popis plnění: Společnost ASTRAIA upraví software ASTRAIA na základě popisu plnění dohodnutého se Zákazníkem (viz bod 2.12).
- 5.4.1 Zákazník je povinen plnit svou povinnost poskytování součinnosti podle článku 9, a to bezplatně a včas před plněním a případně i v jeho průběhu plnění Cenové nabídky.
- 5.4.2 Splnění požadavků na software ASTRAIA, které byly dohodnuty v popisu plnění, a případné dodržení dohodnutého harmonogramu je podmíněno tím, že Zákazník splní nezbytné povinnosti poskytnout součinnost, které mu za tímto účelem přísluší v souladu s bodem 5.4.1 a článkem 9.
- 5.5 Změny v plnění.
- 5.5.1 Zákazník může kdykoli požádat o změny a doplnění plnění (dále jen „požadavek na změnu“).
- 5.5.2 Společnost ASTRAIA je povinna požadavek na změnu v přiměřené lhůtě posoudit a o výsledku informovat Zákazníka spolu s uvedením případných nákladů, posunů časového harmonogramu a event. samostatného zadání formou závazného návrhu popisu plnění.
- 5.5.3 Služby společnosti ASTRAIA v rámci postupu pro zadání změny dle bodu 5.5.2 budou pro Zákazníka realizovány za dohodnutou hodinovou sazbu nebo – pokud hodinová sazba není dohodnuta – za obvyklou odměnu.
- 5.5.4 Zákazník je povinen posoudit návrh popisu plnění do 10 pracovních dnů od jeho obdržení. Pokud Zákazník nový popis plnění v textové podobě akceptuje, stávají se změny součástí smlouvy. Pokud Zákazník nový popis plnění neakceptuje nebo jej neakceptuje v řádném termínu, zůstává cenová nabídka beze změn.
- 5.5.5 Společnost ASTRAIA bude pokračovat v plnění smlouvy tak, jak bylo dohodnuto v průběhu probíhajícího postupu pro zadání požadavku na změnu. Jeho náklady nese Zákazník v souladu s původní Cenovou nabídkou, nehledě na rozhodnutí týkající se postupu pro zadání požadavku na změnu.
- 5.6 Akceptace.

- 5.6.1 Zákazník je povinen v přiměřené lhůtě, kterou stanoví společnost ASTRAIA v oznámení o připravenosti k akceptaci, zkontrolovat daný software upravený společností ASTRAIA, a to na základě akceptačních kritérií definovaných v příslušném popisu plnění, a v písemné podobě se k akceptaci vyjádřit nebo ji odmítnout. Pokud Zákazník nechá uplynout výše uvedenou lhůtu, aniž by předmětnou akceptaci přiznal nebo odmítl, považuje se upravený software společnosti ASTRAIA za přijatý.
- 5.6.2 „Vadou“ (Mangel) se rozumí jakákoli odchylka upraveného softwaru ASTRAIA od požadavků uvedených v popisu plnění. Není-li v rámci daného popisu plnění výslovně uvedeno jinak, není zamýšlené použití softwaru ASTRAIA, které Zákazník pomocí přizpůsobeného softwaru sleduje, součástí požadavků, na které má společnost ASTRAIA poskytnout záruku.
- 5.6.3 Zákazník není oprávněn odmítnout převzetí z důvodu nepodstatných vad. Podmínkou však je, že společnost ASTRAIA tyto vady neprodleně odstraní.
- 5.6.4 Pokud Zákazník odmítne převzetí z důvodu nikoliv nepodstatných vad, oznámí to společnosti ASTRAIA v textové podobě ve lhůtě stanovené společností ASTRAIA v souladu s bodem 5.6.1, a to včetně uvedení předmětných vad. Zákazník stanoví společnosti ASTRAIA přiměřenou lhůtu k jejich odstranění. Pokud se odstranění vad nezdaří, a pokud Zákazník bude považovat další pokusy o odstranění za nepřiměřené, může Zákazník uplatnit práva, která mu náleží ze zákona v souladu s omezením odpovědnosti upraveným v článku 17. V případě nepodstatných vad však nemá nárok na odstoupení od smlouvy.

## 6. Software třetích stran

- 6.1 Zákazník získává právo na užívání softwaru třetích stran, které byly Zákazníkovi poskytnuty společně se softwarem ASTRAIA (dále jen „software třetích stran“), pokud to je nezbytné pro použití takového softwaru ve spojení se softwarem ASTRAIA a v souladu s Cenovou nabídkou.
- 6.2 Společnost ASTRAIA může, pokud je to zahrnuto v rozsahu plnění, zajistit nebo poskytnout Zákazníkovi sublicence k potřebným licencím týkajících se softwaru třetích stran.
- 6.3 Obchodní podmínky práva na užívání vyplývají z příslušných podmínek a popisů plnění poskytovatelů třetích stran.

## 7. Služby

- 7.1 Obecné podmínky. Pokud to bylo výslovně dohodnuto v Cenové nabídce, bude společnost ASTRAIA poskytovat služby v souladu s ustanoveními těchto Podmínek, a to za úhradu dohodnuté odměny.
- 7.2 Smlouva o poskytování služeb. Pokud společnost ASTRAIA a Zákazník uzavřou smlouvu o poskytování služeb, uplatní se tyto Podmínky obdobným způsobem, není-li ve smlouvě o poskytování služeb uvedeno jinak. Místo Cenové nabídky se tak bude odkazovat na smlouvu o poskytování služeb.
- 7.3 Rozsah plnění. Rozsah a obsah služeb je stanoven v příslušné Cenové nabídce, případně v souvisejícím popisu plnění a v těchto Podmínkách.

- 7.4 Doplňkové služby. Služby, které nejsou zahrnuty v Cenové nabídce (dále jen „doplňkové služby“), poskytuje společnost ASTRAIA pouze v případě, že si je společnost ASTRAIA a Zákazník sjednali na základě jiné cenové nabídky (dále jen „doplňková nabídka“). Na Doplnkovou nabídku se vztahují tyto Podmínky.
- 7.4.1 Rozsah a obsah Doplnkových služeb se určuje výhradně v nabídce Doplnkových služeb. Pokud není výslovně dohodnuto jinak, jsou Doplnkové služby zpoplatněny.
- 7.4.2 Pokud není se Zákazníkem písemně sjednáno jinak, považují se za Doplnkové služby zejména následující služby:
- Odstranění poruch, které vznikly v důsledku vyšší moci, nedbalostního nebo úmyslného jednání Zákazníka nebo třetích osob, zejména v důsledku používání softwaru ASTRAIA, které není v souladu s popisem systému a návodem k obsluze;
  - Činnosti, ke kterým byl Zákazník vyškolen, což je doloženo protokolem o školení, a u kterých je přiměřeně se domnívat, že je Zákazník provede sám;
  - Seznámení a školení;
  - Služby k odstranění závady, pokud příčina závady spočívá v neoprávněných úpravách softwaru ASTRAIA ze strany Zákazníka nebo třetích subjektů nebo v jiných okolnostech, které nebyly zaviněny společností ASTRAIA.
  - Obnovu dat Zákazníka, pokud nebyla zaviněna společností ASTRAIA.
- 7.5 Změny: Na změny rozsahu plnění služeb se přiměřeně použije bod 4.3.

## 8. Údržba

- 8.1 Společnost ASTRAIA je povinna poskytovat údržbu pouze v případě, že uzavřela se Zákazníkem Cenovou nabídku (smlouvu), na údržbu softwaru (bod 8.6).
- 8.2 Kontaktní osoba pro poskytování služeb.
- e-mail: [podpora@astraia.cz](mailto:podpora@astraia.cz), [support@astraia.com](mailto:support@astraia.com)
  - telefonicky: +420 272 272 000, +420 739 029 063, +49 89 540204 730
- 8.2.1 Pracovní doba: „Pracovní doba“ je od pondělí do pátku od 9:00 do 17:00 hodin (podle okolností středoevropského nebo východoevropského času) s výjimkou státních svátků v místě sídla společnosti ASTRAIA.
- 8.2.2 Poplatek. Za poskytování údržby, která není zahrnuta v Cenové nabídce, si společnost ASTRAIA účtuje příslušný poplatek – jak je definován níže.
- Údržba v rámci pracovní doby / počítáno za každých započatých 10 minut

Zákazník s platnou Cenovou nabídkou	Zákazník bez platné cenové nabídky
10 min/hod 21,00 €/126,00 €	10 min/hod 42,00 €/252,00 €
  - Údržba mimo pracovní dobu / počítáno za 10 započatých minut

Zákazník s platnou Cenovou nabídkou	Zákazník bez platné cenové nabídky
10 min/hod 31,50 € /189,00 €	10 min/hod 63,00 € / 378,00 €

- 8.3 Infolinka. ASTRAIA provozuje centrální hotline linku, která poskytuje Zákazníkům podporu během výše definované pracovní doby. Další hodiny služby mohou být dohodnuty.
- 8.4 Vzdálený servis: V případě, že je služba poskytována na dálku, je možné ji využívat na dálku. Společnost ASTRAIA provede na žádost Zákazníka diagnostiku na dálku, ovládání na dálku a údržbu na dálku podle potřeby s cílem odstranit poruchy systému a obnovit jeho dostupnost.
- 8.5 Servis na místě. Pokud to je z pohledu společnosti ASTRAIA ve výjimečných případech nutné, uskuteční se návštěva na místě, jejíž termín bude dohodnut se Zákazníkem. Odměna se stanoví na základě smlouvy o poskytování služeb nebo smlouvy o poskytování dodatečných služeb.
- 8.6 Údržba softwaru. Údržba společnosti ASTRAIA zahrnuje pravidelné vylepšování a rozšiřování softwaru ASTRAIA. Společnost ASTRAIA si vyhrazuje právo rozhodnout podle svého uvážení, ve kterém případě je vhodnější hotfix, oprava (patch), vydání verze (release) nebo aktualizace (update).
- 8.6.1 Údržba softwaru vyžaduje, aby Zákazník používal software ASTRAIA ve verzi obsahující všechny aktualizace, opravy a verze zpřístupněné společností ASTRAIA do doby dostupnosti služeb údržby.
- 8.6.2 Vydání verzí nebo aktualizací si může vyžádat úpravu nároků na IT infrastrukturu, které byly specifikovány v Cenové nabídce. Pokud si vydání verze (releases) nebo aktualizace (updates) vyžadají úpravy IT Infrastruktury, společnost ASTRAIA o tom Zákazníka informuje. Pokud Zákazník IT infrastrukturu neupraví, může dojít k omezení rozsahu plnění softwaru ASTRAIA, za které společnost ASTRAIA nenese odpovědnost.

## 9. Povinnosti Zákazníka

- 9.1 Infrastruktura IT: Zákazník je povinen zajistit, aby IT infrastruktura, na které je software ASTRAIA nainstalován, byla funkční a schopná ho bezpečně provozovat a aby na těchto počítačích byl provozován pouze software třetích stran odsouhlasený společností ASTRAIA.
- 9.2 Testování softwaru ASTRAIA. Zákazník je povinen před uvolněním softwaru ASTRAIA ke smluvenému užívání otestovat tento software na zkušebním systému před jeho skutečným užíváním, ledaže by to nebylo pro Zákazníka účelné.
- 9.3 Spolupráce. Zákazník je povinen napomáhat úspěšné realizaci Cenové nabídky v každé její fázi, a to poskytnutím aktivní a přiměřené bezplatné součinnosti. Zákazník má zejména povinnost včas poskytnout společnosti ASTRAIA informace, dokumenty a data, počítačové programy a další prostředky nezbytné pro řádné plnění Cenové nabídky, včetně vzdáleného přístupu nebo přístupu do prostor a IT infrastruktury, je-li to potřebné, a to v souladu s Cenovou nabídkou. Pokud Zákazník své povinnosti součinnosti nesplní a společnost ASTRAIA v důsledku toho nebude moci dokončit své plnění nebo jeho části ve sjednané době, doba plnění se přiměřeně prodlouží. ASTRAIA může uplatnit právo na přiměřenou náhradu (např. neplánované dodatečné výdaje).



- 9.4 Informace o verzi softwaru. Zákazník je povinen poskytnout společnosti ASTRAIA informace o používané verzi softwaru, aby mohla být informována o případných verzích nebo aktualizacích.
- 9.5 Data.
- 9.5.1 Zákazník je povinen poskytnout veškerá základní data.
- 9.5.2 Zákazník je povinen se starat o údržbu dat, a tedy o jejich zálohování a integritu, stejně jako o provoz a údržbu hardwaru, na kterém je software ASTRAIA provozován.
- 9.6 Zabezpečení.
- 9.6.1 Zákazník zajistí veškerá nezbytná bezpečnostní opatření v souvislosti s ochranou softwaru ASTRAIA před zničením, odcizením nebo zneužitím. Zákazník zejména odpovídá za pořízení jeho záložních kopií a jejich vhodné uložení.
- 9.6.2 Zákazník je povinen přijmout vhodná opatření pro případ, že software ASTRAIA nebude zcela nebo zčásti řádně fungovat (např. prostřednictvím zálohování dat, diagnostiky závad, pravidelného testování výsledků, havarijního plánování).
- 9.6.3 Záložní kopie nebo zálohování dat se provádí v intervalech obvyklých v oboru činnosti Zákazníka, minimálně však jednou denně.

## 10. Lhůty plnění a nedostupnost plnění

- 10.1 Termín plnění se sjednává individuálně.
- 10.2 Pokud je Zákazník povinen obstarat určité dokumenty, např. povolení, schválení apod. sám, nebo provést platbu předem, začíná doba plnění běžet nejdříve v okamžiku, kdy společnost ASTRAIA obdrží veškeré požadované dokumenty, které měl Zákazník dodat, nebo kdy společnost ASTRAIA obdrží platbu, která měla být provedena.
- 10.3 Pokud ASTRAIA nemůže dodržet závazné termíny plnění z důvodů, za které nenesé zaviněnou odpovědnost (nedostupnost plnění), je povinna o tom neprodleně Zákazníka informovat a současně mu sdělit předpokládaný nový termín plnění. Není-li plnění k dispozici ani v novém termínu plnění, je společnost ASTRAIA oprávněna od smlouvy zcela nebo zčásti odstoupit; společnost ASTRAIA Zákazníkovi neprodleně vrátí veškeré již zaplacené plnění.

Za případy nedostupnosti plnění v tomto smyslu se považují zejména následující případy:

- a) Opožděná vlastní (externí) dodávka, nebo pokud ASTRAIA uzavřela kongruentní krycí transakci, kterou ASTRAIA ani její dodavatel nezavinili nebo ASTRAIA není povinna v konkrétním případě tuto externí dodávku obstarat.
  - b) Vyšší moc podle článku 22, jakož i úřední příkazy vycházející z ní.
  - c) Viry a jiné útoky třetích osob na IT systém společnosti ASTRAIA, pokud k nim došlo i přes dodržení obvyklé péče a vhodných ochranných opatření.
- 10.4 Vznik prodlení se určuje v souladu se zákonnými ustanoveními. V každém případě však musí Zákazník zaslat upomínku, která bude obsahovat přiměřenou lhůtu.

- 10.5 Odpovědnost za prodlení s plněním je omezena v souladu s článkem 17. Jinak zůstávají zákonná práva Zákazníka a společnosti ASTRAIA nedotčena, zejména v případě vyloučení povinnosti plnit (např. z důvodu nemožnosti nebo nepřiměřenosti plnění a/nebo následného plnění).

## 11. Částečné plnění, částečné zpoždění, částečná nemožnost plnění

- 11.1 Částečné plnění je přípustné a může být fakturováno samostatně, pokud je to pro Zákazníka přiměřené a Zákazník má na částečném plnění objektivní zájem.
- 11.2 V případě částečného prodlení nebo částečné nemožnosti plnění může Zákazník odstoupit od celé smlouvy nebo požadovat náhradu škody za nesplnění celého závazku, ale pouze v případě, že na částečném plnění smlouvy nemá zájem.
- 11.3 Ve všech ostatních ohledech platí pro částečné neplnění obdobně ustanovení jako v článku 10 výše.

## 12. Odpovědnost za vady při nákupu a úpravě softwaru

- 12.1 Oznámení o vadách. Zákazník je povinen neprodleně informovat společnost ASTRAIA v písemné podobě o zjištění vad (upraveného) softwaru ASTRAIA. Pokud tak Zákazník neučiní, společnost ASTRAIA neodpovídá za škodu způsobenou opožděným oznámením.

### 12.2 Existence vad.

- 12.2.1 Všechny uplatněné závady musí být reprodukovatelné společností ASTRAIA a podrobně zdokumentované Zákazníkem.

- 12.2.2 Společnost ASTRAIA zaručuje, že software společnosti ASTRAIA je řádně funkční. Za řádně fungující se považuje, pokud jej bude možné používat v souladu s Cenovou nabídkou, bude implementován v rámci IT infrastruktury a bude fungovat v souladu s popisem plnění.

- 12.2.3 Za závadu softwaru ASTRAIA se považuje, pokud při použití dohodnutém v Cenové nabídce neposkytuje sjednané aplikace, funkce a služby v souladu s bodem 12.2.2.

- 12.2.4 O závadu se nejedná, pokud IT infrastruktura, na které je software ASTRAIA nainstalován, jej nemůže provozovat nebo jej nemůže provozovat bez poruch, pokud to není výslovně zahrnuto v rozsahu plnění.

Totéž platí, pokud a pokud software třetích stran ovlivňuje bezpečnost a výkonnost softwaru společnosti ASTRAIA.

- 12.2.5 Dále se nejedná o závadu, pokud Zákazník zasahuje do databází připojených k softwaru ASTRAIA, zejména do jejich struktury, nebo datových modelů.

- 12.3 Odstranění závad. V případě závady se nárok Zákazníka zpočátku omezuje na její odstranění nebo na poskytnutí bezvadného fungování softwaru ASTRAIA, a to podle uvážení společnosti ASTRAIA. Odstranění závady může být provedeno také bezplatným poskytnutím servisních služeb ve smyslu článku 8.

Společnost ASTRAIA má právo odmítnout odstranění vady, pokud toto není možné ani při vynaložení přiměřeného úsilí (závažnost vady ve vztahu k úsilí o odstranění vady).

- 12.4 Podřízená práva.

- 12.4.1 V případě nákupu softwaru a úpravy softwaru je Zákazník oprávněn požadovat snížení ceny nebo odstoupit od smlouvy, pokud se odstranění závady ve smyslu bodu 12.3 dvakrát nezdařilo, bylo ze strany společnosti ASTRAIA vážně a definitivně odmítnuto, je pro Zákazníka nepřiměřené nebo pokud Zákazník neúspěšně stanovil společnosti ASTRAIA přiměřené lhůty pro následné plnění nebo je takové stanovení lhůty vzhledem k okolnostem neúčelné.
- 12.4.2 Právo Zákazníka požadovat náhradu škody v rámci odpovědnosti podle článku 17 těchto podmínek zůstává nedotčeno.
- 12.5. Vyloučení: Záruční povinnost nebude na závadu uplatněna, pokud (a) byl software ASTRAIA změněn nebo zpracován Zákazníkem nebo třetími stranami a závada byla způsobena tímto způsobem nebo (b) závady jsou způsobeny instalací nebo připojením komponent (hardwaru nebo softwaru), které nepocházejí od společnosti ASTRAIA, nebyly testovány ani vydány společností ASTRAIA.
- 12.6 Náhrada nákladů v případě neexistence vady. Vyjde-li v průběhu nebo po odstranění závady najevo – bez ohledu na to, zda k tomu došlo na základě konkrétního požadavku Zákazníka nebo při předpokládaném plnění záručních povinností – že závada neexistovala nebo že z jiného důvodu neexistuje záruční povinnost, považuje se odstranění závady za doplňkovou službu podléhající úhradě.

### **13. Porušení práv duševního vlastnictví třetích osob**

- 13.1 Společnost ASTRAIA zaručuje, že software ASTRAIA neporušuje žádná práva duševního vlastnictví třetích stran v Německu (dále jen "práva třetích stran").
- 13.2 V případě porušení práv třetích stran je společnost ASTRAIA oprávněna na vlastní náklady upravit software ASTRAIA tak, aby nedošlo k porušení nebo údajnému porušení práv třetích stran nebo aby bylo toto porušení odstraněno.

### **14. Závady softwaru třetích stran**

- 14.1 Odpovědnost za vady softwaru třetích stran poskytnutého Zákazníkovi společně se softwarem ASTRAIA se řídí příslušnými licenčními podmínkami a případně popisem plnění příslušného poskytovatele třetích stran.
- 14.2 Společnost ASTRAIA může podle vlastního uvážení postoupit své vlastní nároky vůči příslušnému třetímu poskytovateli na Zákazníka nebo sama převzít odpovědnost za odstranění závady, aniž by uznala právní závazek. Společnost ASTRAIA je oprávněna využít k odstranění vad třetích stran.

### **15. Odpovědnost za služby a doplňkovou služby**

- 15.1 Služby. Pokud jsou služby nebo doplňkové služby službami v souladu se zákonem (Dienstleistungen), plní je společnost ASTRAIA s péčí obvyklou v daném oboru. Za závady v tomto ohledu neodpovídá. Nárok na náhradu škody zůstává nedotčen.

- 15.2. Práce: Pokud služby nebo doplňkové služby, zejména údržba, představují pracovní výkony (Werkleistungen), použije se pro odpovědnost za závady přiměřeně článek 12 těchto podmínek.

## 16. Promlčení

- 16.1 V případě úmyslu nebo hrubé nedbalosti ze strany společnosti ASTRAIA nebo jejích zákonných zástupců nebo zprostředkovatelů, a rovněž v případě újmy na životě, těle nebo zdraví, které vznikly na základě nedbalostního porušení povinnosti ze strany společnosti ASTRAIA nebo na základě úmyslného nebo nedbalostního porušení povinnosti ze strany jejích zákonných zástupců nebo zprostředkovatelů, a v případě zákonné objektivní odpovědnosti, zejména pak podle zákona o odpovědnosti za výrobek a v případě záruky, se uplatní zákonná promlčecí lhůta.
- 16.2 Ve všech ostatních případech činí záruční doba jeden rok a začíná běžet
- a) v případě nákupu softwaru okamžikem prohlášení o provozní připravenosti softwaru ASTRAIA,
  - b) v případě úpravy Softwaru nebo jiného provedení prací společností ASTRAIA od okamžiku jejich přijetí,
  - c) v případě služeb od okamžiku dokončení příslušné služby, nebo
  - d) v případě pronájmu softwaru a dlouhodobých servisních vztahů od okamžiku, kdy se Zákazník dozvěděl nebo měl dozvědět o porušení povinnosti ze strany společnosti ASTRAIA.

## 17. Omezení odpovědnosti

- 17.1 Společnost ASTRAIA odpovídá neomezeně za škody vzniklé v důsledku újmy na životě, těle nebo zdraví, které byly způsobeny nedbalostním porušením povinnosti ze strany společnosti ASTRAIA nebo úmyslným či nedbalostním porušením povinnosti ze strany jejích zákonných zástupců nebo zprostředkovatelů, a to v případě odpovědnosti bez zavinění stanovené právními předpisy, zejména pak podle ustanovení zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku a v případě záruky.
- 17.2 Společnost ASTRAIA odpovídá za další škody, které byly způsobeny úmyslným nebo hrubě nedbalým porušením povinnosti ze strany společnosti ASTRAIA nebo úmyslným nebo hrubě nedbalým porušením povinnosti ze strany jejích zákonných zástupců nebo zprostředkovatelů.
- 17.3 Společnost ASTRAIA je odpovědná v případě úmyslného nebo nedbalostního porušení podstatné smluvní povinnosti pouze za škodu, která se obvykle vyskytuje a kterou bylo možné předvídat v době uzavření smlouvy, s výhradou omezení uvedeného v bodě 17.5 níže v textu. Podstatnou smluvní povinností se rozumí taková povinnost, která umožňuje řádné plnění smlouvy uzavřené se Zákazníkem a na kterou se Zákazník spoléhal a mohl spoléhat a jejíž zaviněné nesplnění ohrožuje dosažení účelu smlouvy.
- 17.4 Společnost ASTRAIA nenes odpovědnost ve všech ostatních případech.
- 17.5 Omezení odpovědnosti na pojistné krytí. V případě odpovědnosti společnosti ASTRAIA za škodu podle bodu 17.3 je odpovědnost výše uvedené společnosti omezena na 5 milionů EUR.

ASTRAIA zvýší pojistné krytí na žádost a na náklady Zákazníka; na žádost Zákazníka mu ASTRAIA po konzultaci se svou pojišťovnou sdělí vzniklé náklady.

- 17.6 Pokud je odpovědnost společnosti ASTRAIA vyloučena nebo omezena, platí to i pro osobní odpovědnost jejích zaměstnanců, zástupců a zprostředkovatelů.
- 17.7 Informační povinnost Zákazníka. Zákazník je povinen informovat společnost ASTRAIA o všech škodách, a to neprodleně a vyčerpávajícím způsobem poté, co se o nich dozví. Zejména to platí v případě nároků třetích osob vůči Zákazníkovi, kdy je Zákazník povinen neprodleně a zevrubně informovat společnost ASTRAIA a poskytnout jí možnost ovlivnit vývoj škody.
- 17.8 Vyloučení odpovědnosti z důvodu jednání Zákazníka.
- 17.8.1 Společnost ASTRAIA neodpovídá za následky neodborných úprav nebo nakládání se softwarem ASTRAIA nebo za následky vadných zásahů ze strany Zákazníka.
- 17.8.2 Společnost ASTRAIA neodpovídá za ztrátu dat a programů a jejich obnovu, jestliže škoda vznikla na základě a v rozsahu, v jakém Zákazník nepřijal vhodná opatření proti ztrátě dat, zejména vytvořením záložních kopií všech programů a dat.

## 18. Odměna

- 18.1 Kupní ceny, licenční poplatky, odměny za úpravu softwaru, údržbu, servisní a doplňkové služby a další platební povinnosti Zákazníka (dále jen „odměna“), a rovněž lhůty splatnosti odměny jsou uvedeny v Cenové nabídce nebo ve Smlouvě o doplňkových službách.

Není-li datum splatnosti stanoveno, je odměna splatná při poskytnutí plnění nebo v případě instalace provedené společností ASTRAIA při prohlášení o připravenosti k provozu, v případě provedení prací při jejich převzetí.

- 18.2 K odměně se připočítává zákonná daň z přidané hodnoty.
- 18.3 Společnost ASTRAIA je oprávněna jednostranně změnit pravidelně se opakující odměnu (např. licenční poplatky) písemným oznámením zaslaným Zákazníkovi s tříměsíční výpovědní lhůtou, a to do konce aktuálního fakturačního období pro nové fakturační období. Pokud Zákazník s nově určenou odměnou nesouhlasí, je oprávněn vypovědět Cenovou nabídku ve vztahu k dotčené službě do 4 týdnů od doručení oznámení ke konci aktuálního fakturačního období.

## 19. Platební podmínky

- 19.1 Všechny faktury jsou splatné v čisté výši do 14 dnů ode dne vystavení faktury. Platební podmínky, které se od nich odchyľují, mohou být stanoveny v Cenové nabídce. Hotovostní sleva se neposkytuje.
- 19.2 Společnost ASTRAIA si vyhrazuje právo použít platby k úhradě nejstarších splatných pohledávek spolu s úroky z prodlení a náklady na ně narostlými, a to v pořadí náklady, úroky, pohledávka, pokud Zákazník výslovně nestanovil rozdělení platby.
- 19.3 Zákazník může započíst pohledávky společnosti ASTRAIA písemným prohlášením adresovaným společnosti ASTRAIA pouze tehdy, pokud se jeho protipohledávka zakládá na stejném smluvním vztahu, je nesporná nebo k ní existuje právní titul.

- 19.4 Uplatnění zádržného práva z důvodu neuznaných nebo právně nezaložených protipohledávek se vylučuje; pokud se tyto pohledávky nezakládají na stejném smluvním vztahu.

## 20. Nedostatek finanční solventnosti

- 20.1 Společnost ASTRAIA má právo zakázat Zákazníkovi používání softwaru ASTRAIA, pokud se po uzavření smlouvy ukáže, že nárok na zaplacení je ohrožen nedostatkem jeho finanční solventnosti.
- 20.2 Právo zakázat se neuplatní, pokud je platba provedena v přiměřené lhůtě, kterou stanoví společnost ASTRAIA, nebo pokud Zákazník poskytne přiměřené zajištění.
- 20.3 Po neúspěšném uplynutí lhůty má společnost ASTRAIA právo vypovědět Cenovou nabídku bez dalšího upozornění.
- 20.4 Stejně právo má společnost ASTRAIA, pokud se Zákazník opozdí se dvěma po sobě jdoucími platbami za údržbu nebo licenční poplatky.

## 21. Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů je pro společnost ASTRAIA velmi důležitá. ASTRAIA proto zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu povoleném právními předpisy. Prohlášení o ochraně osobních údajů je k nahlédnutí na adrese <https://de-de.ASTRAIAag.de/unternehmen/datenschutzerklaerung> nebo je možné si je u společnosti ASTRAIA bezplatně vyžádat. Odpovědnost Zákazníka za zpracování údajů, pro které je správcem ve smyslu čl. 4 č. 7 GDPR, zůstává tímto nedotčena.

## 22. Vyšší moc, smluvní překážky

- 22.1 „Vyšší mocí“ se rozumí výskyt události nebo okolnosti, která určité smluvní straně brání ve splnění smluvního závazku, pokud a v rozsahu, v jakém smluvní strana postižená překážkou (dále jen „postižená strana“) prokáže, že (a) tato překážka je mimo její přiměřenou kontrolu a (b) že účinky překážky nemohla postižená strana rozumně odvrátit nebo překonat. Za překážku ve smyslu písm. a) se považují mimo jiné války, občanské války, povstání, teroristické činy, pirátství, měnová a obchodní omezení, embarga, sankce, vládní opatření a příkazy, vyvlastnění, epidemie, pandemie, přírodní katastrofy, požáry, jakož i právní nebo regulační opatření přijatá v souvislosti s takovými událostmi, ledaže by nedotčená strana prokázala, že postižená strana přesto mohla zabránit své neschopnosti plnit.
- 22.2 Pokud smluvní strana nesplní svůj smluvní závazek v důsledku selhání třetí strany, kterou dotčená strana pověřila plněním celé smlouvy nebo její části (včetně subdodavatelů), může se dotčená strana odvolat na vyšší moc pouze v rozsahu, v jakém jsou u třetí strany splněny podmínky uvedené v bodě 22.1 a v jakém dotčená strana nemohla výskyt vyšší moci předvídat, když třetí stranu pověřila plněním.
- 22.3 Pokud jsou ustanovení bodů 22.1 nebo 22.2 splněna, je postižená strana zproštěna smluvní povinnosti a odpovědnosti za její porušení od okamžiku, kdy překážka způsobí nemožnost plnění, a v rozsahu, v jakém tato překážka brání plnění, za předpokladu, že o tom neprodleně uvědomí druhou stranu.

Pokud druhou stranu o této skutečnosti bezodkladně neinformuje, zproštění nabývá účinnosti až dnem, kdy oznámení obdrží druhá strana. Druhá strana může pozastavit plnění svých případných závazků ode dne takového oznámení. Bod 22.3 se použije i v případě, že překážka vznikne v průběhu již existujícího neplnění povinností postiženou stranou.

- 22.4 Je-li účinek uplatňované překážky nebo události dočasný, použije se ustanovení bodu 22.3 pouze po dobu, kdy uplatňovaná překážka brání postižené smluvní straně v plnění jejího smluvního závazku. Postižená strana oznámí druhé straně, jakmile příslušná překážka přestane existovat.
- 22.5 Postižená strana je povinna v co největší míře odstranit vliv vyšší moci a co nejvíce omezit její účinky.

### **23. Doba trvání smlouvy**

- 23.1 Principy. Jestliže cCnová nabídka nestanoví jinou dobu trvání, platí následující ustanovení:
- a) Licence v rámci nákupu softwaru se uděluje na dobu neurčitou;
  - b) Cenová nabídka na údržbu musí trvat nejméně jeden rok.
- 23.2 Právo kterékoli ze smluvních stran vypovědět smlouvu bez výpovědní doby ze závažného důvodu zůstává nedotčeno.
- 23.2.1 Za závažný důvod pro jednu ze stran se považuje zejména to, že protistrana porušila podstatnou povinnost vyplývající z Cenové nabídky nebo těchto Podmínek a porušení této povinnosti nenapravila do 15 kalendářních dnů po obdržení písemného upozornění.
- 23.2.2 Společnost ASTRAIA bude mít oprávněný důvod k výpovědi zejména v případě, že Zákazník neuhradí dvě platby z téže Cenové nabídky a neuhradí je ani ve 30denní lhůtě po obdržení písemného upozornění.
- 23.3 Aby byla každá výpověď účinná, musí mít písemnou formu.

### **24. Závěrečná ustanovení**

- 24.1 Pohledávky a další práva Zákazníka vyplývající z Cenové nabídky jsou nepostupitelné bez předchozího souhlasu společnosti ASTRAIA.
- 24.2 Místem plnění je sídlo společnosti ASTRAIA, která smlouvu uzavírá.
- 24.3 Výhradním místem pro určení soudní příslušnosti pro všechny spory, které by vznikly mezi smluvními stranami na základě nebo v souvislosti se smlouvami o poskytování služeb, jednotlivými smlouvami nebo jejich obchodními vztahy, je sídlo společnosti ASTRAIA.
- 24.4 Na nákup softwaru se vztahuje Úmluva OSN o smlouvě o mezinárodní koupi zboží (CISG) ze dne 11. dubna 1980. Právní otázky, které CISG neupravuje nebo které nelze rozhodnout na základě jejích zásad, a rovněž případné cenové nabídky na služby podléhají právu Spolkové republiky Německo.
- 24.5 Pokud by některá ustanovení Cenové nabídky nebo těchto Podmínek byla nebo se stala zcela nebo zčásti neplatnými nebo neúčinnými, nebude tím dotčena platnost ostatních ustanovení.

- 24.6 Namísto mezery ve smlouvě se použije právně účinné ustanovení, které se nejvíce blíží hospodářskému účelu dané smlouvy.