

Všeobecné obchodní podmínky údržby software

společnosti BIZERBA Czech & Slovakia, s. r. o.

PREAMBULE

BIZERBA Czech & Slovakia (dále jen „**Bizerba**“) je dodavatelem výrobků a systémových řešení pro řezání, zpracování, vážení, pokladny, kontrolu produktů, přípravu a označování výrobků v obchodním a průmyslovém sektoru. Společnost Bizerba dodává přístroje a systémy různých kategorií a také pro ně vyvinutý software (přístroje/systémy a software společně „**výrobek Bizerba**“). Kromě toho společnost Bizerba nabízí různé servisní služby pro výrobky Bizerba, které si zákazník může volitelně objednat.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky údržby software (dále jen „**VOP údržby software**“) upravují práva a povinnosti dohodnuté mezi společností Bizerba a zákazníkem k dodanému výrobku Bizerba, a to při poskytování služeb údržby, řešení problémů a podpory při užívání standardního software Bizerba (dále jen „**software Bizerba**“) v rozsahu objednaném zákazníkem.

1. PŘEDMĚT

- 1.1 Tyto VOP údržby software upravují práva a povinnosti smluvních stran týkající se servisních služeb, které společnost Bizerba poskytuje zákazníkovi v souvislosti s údržbou, odstraňováním poruch a podporou software společnosti Bizerba, k němuž zákazník získal uživatelská práva pořízením výrobku Bizerba („**servisní služby údržby software**“).
- 1.2 Společnost Bizerba poskytuje servisní služby údržby software výhradně na základě těchto VOP údržby software. Všeobecné obchodní podmínky zákazníka (dále jen „**VOP zákazníka**“) se nepoužijí. To platí i v případě, že společnost Bizerba výslovně nevznesla námitku proti rozporným VOP zákazníka. V případě jakéhokoli rozporu mezi VOP údržby software, Všeobecnými obchodními podmínkami Bizerba a Všeobecnými servisními podmínkami Bizerba mají pro servisní služby údržby software dle v těchto obchodních podmínkách přednost tyto VOP údržby software.
- 1.3 Objednání servisních služeb údržby software zákazníkem (uzavření smlouvy) se uskuteční přijetím konečné nabídky poskytování služeb údržby software Bizerba zákazníkem a/nebo podpisem smlouvy zákazníkem a společností Bizerba, a to podpisem druhého z účastníků smlouvy.
- 1.4 V případě rozporů nebo nejasností se smlouva a Všeobecné obchodní podmínky Bizerba a Všeobecné servisní podmínky Bizerba použijí v následujícím sestupném pořadí:
 - (a) Pokud nabídka společnosti Bizerba zákazníkovi obsahuje ustanovení, která jsou v rozporu s VOP údržby software, má tato nabídka přednost před VOP údržby software.
 - (b) Smlouva má přednost před Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Bizerba a před Všeobecnými servisními podmínkami Bizerba.
- 1.5 Jakékoli rozporné a/nebo doplňující podmínky zákazníka jsou výslovně odmítnuty. Nejsou součástí smlouvy.
- 1.6 Tyto VOP údržby software se nevztahují na spotřebitele.

2. DEFINICE

- 2.1 **Nabídkou** se rozumí dokument vypracovaný společností Bizerba pro zákazníka, ve kterém je uveden zejména software Bizerba poskytovaný společností Bizerba, typ licence, objem

poskytnutých práv užívání, servisní služby nabízené zákazníkovi a forma jejich poskytnutí. Nabídka může obsahovat doplňující podmínky, za kterých je společnost Bizerba připravena zákazníkovi poskytnout služby. Nabídka může být učiněna písemně, v textové podobě nebo ve srovnatelně závazné formě a může být přijata zákazníkem, který provede jasný potvrzující úkon osobou oprávněnou jej zastupovat.

- 2.2 **Software Bizerba** se rozumí standardní software společnosti Bizerba. Standardním software se rozumí software, který je vyvinut a nabízen k použití nezávisle na individuálních požadavcích jednotlivých uživatelů. Standardní software je třeba odlišit od software, který je vyvíjen pro jednotlivé zákazníky podle individuálních přání (software na míru). Standardní software, ke kterému si zákazníci objednájí individuální úpravy nebo rozšíření, se považuje za individuální software.
- 2.3 **Oprava chyby nebo záplata** znamená softwarový kód, který je poskytován za účelem opravy softwarových chyb nebo odstranění bezpečnostních mezer.
- 2.4 **Vestavěným software** se rozumí software společnosti Bizerba, který je vyvinut společností Bizerba pro konkrétní hardware, je nainstalován na hardware a dodáván jako nedílná součást společně s hardware.
- 2.5 O **chybu** se jedná tehdy, pokud software společnosti Bizerba v systémovém prostředí, které je pro něj smluvně určeno, a při použití v souladu s jeho určením nemá funkce, které má mít (dle smlouvy o dodávce software zákazníkovi), a to s větším než zanedbatelným účinkem.
- 2.6 **Incidentem** se rozumí chyba nebo jiné poškození či porucha software Bizerba, která vede k omezené použitelnosti software Bizerba.
- 2.7 **Zdrojový kód** je čitelný text počítačového programu napsaný v programovacím jazyce.
- 2.8 **Poruchou** se rozumí incidentem zhoršené omezení plné použitelnosti software Bizerba, jak je stanoveno ve smlouvě.
- 2.9 **Poskytovatelem dílčích služeb** se rozumí externí poskytovatelé služeb, které společnost Bizerba využívá k podpoře poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
- 2.10 **Předplatným** se rozumí poplatek, který se skládá z poplatku za používání a poplatku za údržbu za poskytování servisních služeb v souladu s VOP údržby software. **Předplatným** se rozumí získání užívacích práv k software Bizerba, časově omezených na dobu předplatného, a současně objednání servisních služeb, které jsou podrobněji popsány ve VOP údržby software.
- 2.11 **Update** se rozumí aktualizace software již poskytnutého zákazníkovi k použití v rámci stávající hlavní verze prostřednictvím oprav chyb a dalšího rozvoje již obsažených funkcí.
- 2.12 **Upgrade** je nová hlavní verze software, která vychází z předchozí hlavní verze software a obsahuje rozšířený rozsah funkcí nebo nové vlastnosti.
- 2.13 **Náhradní řešení** je dočasné řešení chyby, které se přechodně používá, dokud není chyba odstraněna v rámci opravy nebo aktualizace.
- 2.14 **Podporou 1. úrovně (bod 7)** se rozumí podpora uživatelů s dotazy, které lze zodpovědět na základě dokumentace, aplikačních poznámek, návodů k obsluze, online nápovědy a/nebo školicích dokumentů k software Bizerba poskytnutých zákazníkovi. Tato podpora je poskytována lokální servisní pobočkou Bizerba v českém nebo slovenském jazyce.

- 2.15 **Podporou 2. úrovně** se rozumí vyšetřování a řešení incidentů IT zákazníka, u nichž není vyžadována podpora 3. úrovně. Tato podpora je poskytována globálním support centrem v mateřském závodě v anglickém jazyce.
- 2.16 **Podporou 3. úrovně** se rozumí zpracování incidentů zákazníka, které vyžadují analýzu a/nebo zpracování zdrojového kódu software Bizerba a/nebo backend vývojovým oddělením SW produktu v mateřském závodě v anglickém jazyce.

3. ROZSAH SLUŽEB

- 3.1 Společnost Bizerba poskytuje zákazníkovi v souladu s těmito VOP údržby software následující služby:
- Podpora 1. úrovně v rozsahu 1 hodiny měsíčně pro průmyslový software,
 - Podpora 1. úrovně v rozsahu 0,25 hodiny měsíčně pro retailový software,
 - Řešení problémů a zpracování incidentů (bod 6),
 - Poskytování update a upgrade software (bod 8),
 - Podpora 2. a 3. úrovně .
- 3.2 Společnost Bizerba poskytuje služby v souladu s nejnovějšími poznatky s výhradou poskytování služeb vždy nejvýše na úrovni odpovídající přístupu zajištěné zákazníkem, pokud Zákazník neumožní nejmodernější přístup.

4. DO ROZSAHU SLUŽEB NEPATŘÍ - VÝLUKY

- 4.1 Následující služby nejsou součástí rozsahu služeb a nejsou předmětem těchto VOP údržby software, ale vyžadují samostatnou objednávku, a pokud není jiná dohoda se zákazníkem, budou mu fakturovány na základě platného ceníku společnosti Bizerba, který je zákazníkovi k dispozici (část **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**):
- (a) Údržba individuálního software Bizerba,
 - (b) Instalace oprav nebo update standardního software Bizerba
 - (c) Servisní služby pro již nepodporované hlavní verze software Bizerba,
 - (d) Servisní služby, které jsou nutné, protože zákazník nenainstaloval záplaty/opravy chyb nebo aktualizace poskytnuté společností Bizerba,
 - (e) Instalace, reinstalace nebo obnovení zálohy software Bizerba,
 - (f) Servisní služby mimo dohodnutou dobu poskytování služeb,
 - (g) Servisní služby pro software společnosti Bizerba, který byl programátorsky upraven zákazníkem nebo jím pověřenými třetími stranami, ale úpravy neprovedla společnost Bizerba,
 - (h) Prozkoumání a odstranění virů, malware nebo kybernetických útoků, zjištěných při řešení incidentů nebo jiným způsobem,
 - (i) Servisní služby a odstraňování závad a poškození vzniklých v souvislosti s jiným hardware, než je hardware Bizerba,
 - (j) Vzdálený přístup a servis u zákazníka,

- (k) Školení uživatelů software Bizerba u zákazníka,
 - (l) Zajištění a instalace náhradních dílů a dílů podléhajících opotřebení,
 - (m) Kontrola zabezpečení IT systému nebo síťových prvků klienta,
 - (n) Přizpůsobení software Bizerba novým právním požadavkům nebo úředním či soudním nařízením. Pokud by v důsledku právních změn nebo úředních či soudních rozhodnutí byly nutné další servisní služby společnosti Bizerba pro software Bizerba, budou strany jednat o úpravě příslušných smluv a dosáhnou vzájemně přijatelného řešení.
- 4.2 Seznam v bodě 4.1 není úplným výčtem. Z neuvedení ve vyloučených službách nelze vyvodit závěr, že tyto služby jsou předmětem smluvních závazků společnosti Bizerba.

5. SUBDODAVATELSKÉ SMLOUVY

Společnost Bizerba je oprávněna využívat na poskytování servisních služeb údržby software subdodavatele dle vlastní volby. Pokud poskytování služeb subdodavateli zahrnuje zpracování osobních údajů, použije se odpovídajícím způsobem bod 15.215.2.

6. POSTUP POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB ÚDRŽBY SOFTWARE

Chyby nebo jiná poškození či poruchy software Bizerba, které vedou k omezené použitelnosti software Bizerba (dále jen „**incident**“), nahlásí zákazník společnosti Bizerba na e-mailovou adresu servis@bizerba.cz. Společnost Bizerba potvrdí zákazníkovi obratem přijetí e-mailové zprávy na e-mailovou adresu, z níž bylo nahlášení incidentu doručeno. Do potvrzení přijetí e-mailové zprávy s nahlášením incidentu se incident považuje za nenahlášený a společnost Bizerba se nemůže dostat do prodlení s jeho posouzením a odstraněním. Společnost Bizerba je oprávněna sama zvolit prostředky zpracování a odstranění incidentu nahlášeného zákazníkem. Společnost Bizerba nezaručuje odstranění incidentů jako takových ani v určitém časovém období.

6.1 Nahlášení incidentu zákazníkem

Zpráva o nahlášení incidentu musí obsahovat:

- (a) Označení zákazníka a oprávněné osoby za zákazníka jednat (v souladu s uzavřenou smlouvou)
- (b) Identifikace zařízení, na kterém se incident vyskytl (výrobní číslo a typ zařízení)
- (c) Identifikace software, na kterém se incident vyskytl (název software a programová verze)
- (d) Popis problému nebo nefunkčnosti
- (e) Kontaktní osoba u zákazníka určená pro řešení tohoto incidentu

6.2 Zpracování nahlášených událostí; doby poskytování služeb

Hlášení incidentů zpracovává společnost Bizerba v následující provozní době: v pracovní dny (mimo víkendy a státem uznané svátky) od 8.00 do 16.30 hodin (dále jen „servisní okno“).

6.3 Úrovně priority pro řešení incidentů

- (a) Hlášení incidentů (bod 6.1) jsou zpracovávána podle úrovní priority a v rámci jedné priority podle času přijetí hlášení.
- (b) Společnost Bizerba přiřadí incidentům úroveň priority podle vlastního uvážení a na základě informací poskytnutých zákazníkem v oznámení. Společnost Bizerba může v průběhu zpracování hlášení o incidentu změnit úroveň priority, pokud je přehodnocení na základě nových zjištění a informací nutné.
- (c) Platí následující úrovně priority:

| Úroveň priority | Popis |
|-----------------|---|
| 1 | Velmi vysoká priorita: Incident způsobí selhání software Bizerba nebo jeho podstatných částí, takže je používání výrobku Bizerba zcela nebo téměř zcela vyloučeno. Provozní proces je narušen do té míry, že je nutná okamžitá náprava. |
| 2 | Vysoká priorita: V důsledku tohoto incidentu je zamýšlené používání podstatných částí software Bizerba značně omezeno a (i) je možné pouze se značným dodatečným úsilím nebo (ii) pouze s náhradním řešením, které vyžaduje značné dodatečné úsilí. Provozní proces je narušen do té míry, že je nutná brzká náprava. |
| 3 | Normální priorita: Incident ovlivňuje software Bizerba pouze nevýznamně nebo pouze v nepodstatných částech. Okamžitá ani brzká náprava není nutná. |
| 4 | Nízká priorita: Zjištění nahlášené klientem nepředstavuje incident. Zákazník popíše nějakou funkci software jako potřebnou k optimalizaci, jako nepraktickou, nebo navrhne jinou úpravu, která není technicky nutná. Náprava není nutná. |

6.4 Doba zpracování reakce, analýzy, náhradního řešení a řešení společností Bizerba

Po nahlášení incidentu zákazníkem bude společnost Bizerba na nahlášený incident vhodným způsobem reagovat, analyzovat jej a přijme opatření k jeho odstranění. Reakční doba (doba odezvy), doba zpracování a doba řešení jsou stanoveny dohodou stran v dodatku těchto VOP údržby software (dále jen „dodatek Doba odezvy, zpracování a řešení“).

Doba odezvy se řídí dobou poskytování služeb uvedenou v odst. 6.2 těchto obchodních podmínek. Pokud reakční doba zcela nevyprší v rámci servisního časového okna, pokračuje zbývající reakční doba v dalším následujícím servisním okně. Toto pravidlo se přiměřeně vztahuje též na dobu analýzy a dobu řešení.

Doba odezvy, zpracování a řešení jsou splněny, pokud společnost Bizerba zahájí následující fázi zpracování nahlášeného incidentu v časových obdobích dle následujících tabulek:

Pro incidenty nahlášené na podporu 1. úrovně zákazníkem platí následující doby odezvy:.

| Úroveň priority | Reakční doba |
|-----------------|--------------|
| 1 | 3 hodiny |
| 2 | 6 hodin |
| 3 | 12 hodin |
| 4 | 72 hodin |

Pro incidenty nahlášené na podporu 2. a 3. úrovně zákazníkem platí následující doby odezvy, zpracování a řešení - **retailový software**.

| Úroveň priority | Reakční doba | Doba analýzy | Doba řešení |
|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
| 1 | 1 hodina | 3 hodiny | 4 pracovní dny |
| 2 | 4 hodiny | 8 hodin | 8 pracovní dny |
| 3 | 12 hodin | 4 pracovní dny | 30 pracovní dny |
| 4 | 3 pracovní dny | 8 pracovní dny | 60 pracovní dny |

Pro incidenty nahlášené na podporu 2. a 3. úrovně zákazníkem platí následující doby odezvy, zpracování a řešení - **průmyslový software**.

| Úroveň priority | Reakční doba | Doba analýzy | Doba řešení |
|-----------------|----------------|------------------|--------------------|
| 1 | 1 hodina | 3 hodiny | 10 pracovních dnů |
| 2 | 4 hodiny | 8 hodin | 30 pracovních dnů |
| 3 | 12 hodin | 4 pracovní dny | 90 pracovních dnů |
| 4 | 3 pracovní dny | 8 pracovních dnů | 180 pracovních dnů |

Poskytnutí náhradního řešení

Po poskytnutí náhradního řešení se nahlášený incident považuje za uzavřený, pokud zákazník do 5 pracovních dnů neoznámí společnosti Bizerba, že poskytnutí náhradního řešení nevedlo k odstranění incidentu. Pokud zákazník nahlásí, že incident stále trvá, může společnost Bizerba změnit úroveň priority. V takovém případě začíná doba zpracování popsaná v bodě 6.3 (a) **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů**.znovu od začátku.

Nahlášený incident se považuje za vyřešený, pokud

(a) nelze reprodukovat,

- (b) je odstraněn náhradním řešením,
- (c) je odstraněn záplatou/opravou chyby, aktualizací nebo upgradem
- (d) je odstraněn přeinstalací software Bizerba.

7. **HELPDESK A VZDÁLENÁ DIAGNOSTIKA**

- 7.1 Podpora 1. úrovně obsahuje řešení základních problémů software Bizerba u standardních funkcí software Bizerba, které jsou popsány v návodu k obsluze a nebo poskytování poradenství standardních funkcí software Bizerba.
- 7.2 Společnost Bizerba poskytne zákazníkovi podporu 1. úrovně na software Bizerba v rozsahu 1 hodiny měsíčně zdarma u průmyslového software a 0,25 hodiny měsíčně zdarma u retailového software. SW podpora 1.úrovně neobsahuje poskytování poradenství anebo řešení základních problémů zařízení Bizerba.

8. **UPDATE A UPGRADE**

- 8.1 Nezávisle na hlášení incidentů ze strany zákazníků společnost Bizerba průběžně analyzuje a vyvíjí svůj software. Další vývoj bude shrnut v aktualizacích a zpřístupněn zákazníkovi jako součást služby podle smlouvy.
- 8.2 Společnost Bizerba poskytne zákazníkovi opakovaně aktualizace software.
- 8.3 Aktualizace jsou dodávány v elektronické podobě objektového kódu. Zdrojový kód poskytován není. Pokud nebyla s klientem uzavřena jiná dohoda, budou aktualizace zpřístupňovány podle uvážení společnosti Bizerba prostřednictvím služby stahování, klientského portálu, e-mailem nebo prostřednictvím datového nosiče. Společnost Bizerba instaluje aktualizace na žádost zákazníka a na základě samostatné smlouvy nebo objednávky. Pokud taková dohoda neexistuje, je zákazník povinen instalovat aktualizace sám.
- 8.4 Dostupnost nových aktualizací je oznámena na zákaznickém portálu BIZERBA na webové adrese <https://portal.bizerba.com/cs-cz/>.
- 8.5 Společnost Bizerba rozlišuje mezi funkčními a bezpečnostně relevantními aktualizacemi. Bezpečnostně relevantní aktualizace zajišťují informační bezpečnost software Bizerba. Zákazník je povinen nainstalovat bezpečnostní aktualizace neprodleně, jakmile jej společnost Bizerba informuje o dostupnosti nových aktualizací. Závady, poruchy nebo poškození, jakož i škody, náklady nebo jiné nevýhody vyplývající z toho, že zákazník nenainstaloval bezpečnostní aktualizaci navzdory upozornění společnosti Bizerba na její dostupnost, spadají výhradně do oblasti odpovědnosti zákazníka.
- 8.6 Společnost Bizerba bude v pravidelných intervalech poskytovat nové hlavní verze software („**upgrade**“) pro software poskytovaný zákazníkovi v rámci služeb podle těchto VOP údržby software. Dostupnost „upgrade“ je zajišťována obdobně dle bodu 8.3 - 8.5.

9. **POVINNOST SOUČINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

- 9.1 Zákazník je povinen bezodkladně poskytnout společnosti Bizerba podklady, data a informace potřebné pro zpracování incidentů. Jedná se zejména o informace, licenční čísla a údaje o zařízení dotčeného výrobku Bizerba, podrobný popis závady, kontaktní osoby a informace. Zákazník je povinen podporovat v přiměřeném rozsahu společnost Bizerba při zpracování incidentů, a zejména poskytnout neomezený přístup k software společnosti Bizerba.

- 9.2 V případě, že by poskytování služeb údržby software společností Bizerba vyžadovalo použití software třetích stran, který si zákazník licencoval od třetích stran, je zákazník povinen zajistit, aby společnosti Bizerba byla po dobu poskytování služby údržby software poskytnuta uživatelská práva.
- 9.3 Zákazník je povinen přijmout dostatečná a přiměřená opatření proti možné ztrátě dat, zejména provést komplexní zálohu dat před instalací aktualizace a zálohovat data pravidelně v přiměřených intervalech, aby je bylo možné v případě ztráty dat s přiměřeným úsilím a včas obnovit.
- 9.4 Zákazník je povinen zkontrolovat službu včetně její dokumentace bezprostředně po jejím poskytnutí společností Bizerba, zejména s ohledem na úplnost a funkčnost funkcí programu, a případné nedostatky neprodleně oznámit společnosti Bizerba.
- 9.5 Zákazník při zadání objednávky oznámí společnosti Bizerba kvalifikované kontaktní osoby, které jsou oprávněny převzít objednané služby v souladu s touto smlouvou a podávat hlášení popsána v souladu s bodem 9.6 . Počet kontaktních osob určí strany společně. Zákazník zajistí, aby kontaktní osoby byly proškoleny v používání příslušného výrobku společnosti Bizerba.
- 9.6 Zákazník je povinen neprodleně písemně nebo v textové podobě informovat společnost Bizerba o nedostatcích, které podle svého názoru zjistil při kontrole v souladu s bodem 9.4. Při tom musí být eventuální odchylka od správného plnění přesně a podrobně popsána. Zákazník je povinen písemně nebo textovou formou informovat společnost Bizerba o nedostatcích, které nemohl zjistit okamžitě v rámci řádné kontroly. Pro takové oznámení platí adekvátně věta 2.
- 9.7 Pokud zákazník nesplní své povinnosti týkající se součinnosti, nebo je nesplní zcela, dostatečně nebo včas („**vadná součinnost**“), platí následující:
- (a) Společnost Bizerba neodpovídá za vlastní plnění služeb, které není v souladu se smlouvou, pokud a do té míry, která byla způsobena vadnou součinností zákazníka.
 - (b) Pokud společnost Bizerba není schopna poskytnout služby údržby software, které je povinna poskytnout v souladu se smlouvou, v důsledku vadné součinnosti zákazníka, pak
 - (i) termíny dohodnuté mezi stranami pro služby poskytované společností Bizerba se přiměřeně prodlužují do té míry, do které poskytnutí služby společností Bizerba závisí na poskytnutí součinnosti ze strany zákazníka a do které je překážka v poskytnutí služby zcela nebo zčásti způsobena vadnou součinností.
 - (ii) zejména se přerušují lhůty pro reakci na incidenty, jejich zpracování a řešení a pro poskytnutí náhradního řešení upravené v bodě 6.44 , pokud již začaly běžet, nebo ani nezačnou běžet, pokud vadná součinnost zákazníka existuje již před začátkem běhu lhůty.

10. DOKUMENTACE

Pokud je to vzhledem k poskytované službě nutné, společnost Bizerba vhodným způsobem aktualizuje uživatelskou dokumentaci potřebnou pro používání software Bizerba a zpřístupní ji zákazníkovi.

11. **POPLATEK ZA ÚDRŽBU**

- 11.1 Zákazník je povinen hradit poplatek za údržbu ve výši sjednané v přijaté nabídce nebo jinak sjednané uzavřenou smlouvou.
- 11.2 Poplatek za údržbu je splatný do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení faktury zákazníkovi.
- 11.3 Pokud je zákazník v prodlení se zaplacením poplatku za údržbu nebo jeho části, má BIZERBA právo účtovat zákazníkovi úrok z prodlení 0,06 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení. Splatnost úroku z prodlení je 14 dní ode dne, kdy BIZERBA vyzve zákazníka k jeho zaplacení. Další práva společnosti Bizerba zůstávají nedotčena.
- 11.4 V případě sjednání poskytování služeb údržby software na dobu delší, než jeden rok je společnost Bizerba oprávněna jednostranně zvýšit sjednaný poplatek za údržbu po písemném oznámení zákazníkovi s dostatečným předstihem před koncem smluvního roku s platností pro následující smluvní rok. Pokud se poplatek za údržbu zvýší o více než 10 % proti poplatku za údržbu za předchozí dvanáctiměsíční období, může zákazník smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou čtyři (4) týdny ode dne doručení výpovědi
- 11.5 Pro všechny služby, které nejsou předmětem těchto VOP údržby software, a které si zákazník objednává samostatně, platí poskytnutý aktuálně platný ceník.

12. **PRÁVA Z VAD**

- 12.1 Společnost Bizerba je povinna poskytovat služby podle smlouvy a bez vad. O vadu se jedná, pokud poskytnuté služby nesplňují smluvně dohodnuté požadavky.
- 12.2 Zjistí-li zákazník závady, musí je neprodleně oznámit společnosti Bizerba. Platí bod 9.4 a bod 9.6.
- 12.3 Společnost Bizerba odstraní veškeré závady ve smyslu bodu 12.1 , které se vyskytnou během trvání smlouvy, s výjimkou vad vzniklých zejména:
- (a) v důsledku porušení stanovených provozních podmínek zařízení nebo připojením nevhodného a neodsouhlaseného přídatného zařízení nebo použitím softwaru neautorizovaného BIZERBA pro dané zařízení;
 - (b) v důsledku úprav softwaru neautorizovanou osobou;
- 12.4 Společnost Bizerba zaručuje, že služby poskytované na základě smlouvy jsou prosty práv třetích stran. Pokud dojde v důsledku služeb poskytovaných na základě smlouvy k porušení vlastnických práv třetích osob, může společnost Bizerba na vlastní náklady získat pro zákazníka potřebná práva k užívání, nebo příslušnou službu upravit či znovu poskytnout tak, aby již neporušovala vlastnická práva třetích osob, ale byla stále v souladu se smluvními ujednáními. Pokud společnost Bizerba není schopna poskytnout požadovaná práva k užívání nebo odpovídajícím způsobem upravit smluvní služby a oznámí to zákazníkovi písemně nebo v textové podobě, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy.

13. **DOBA PLATNOSTI SMLOUVY / ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

- 13.1 Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma stranami a není-li smlouvu zvlášť určeno jinak její doba platnosti je třicet šest (36) měsíců. Smlouva se automaticky prodlužuje vždy o jeden (1) rok, pokud ji žádná ze stran nevypoví s tříměsíční (3) výpovědní lhůtou ke konci doby trvání smlouvy.

- 13.2 Pokud zákazník získal práva na užívání software společnosti Bizerba v různých obdobích a následně uzavřel i několik smluv o poskytování služeb údržby software, je povinen ve výpovědi nebo v oznámení o odstoupení od smlouvy jasně označit smlouvu nebo smlouvy, kterých se má výpověď nebo odstoupení od smlouvy týkat, jinak se má za to, že výpověď nebo odstoupení od smlouvy nebylo učiněno.
- 13.3 Odstoupení od smlouvy je účinné doručením druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy musí být písemné.
- 13.4 Smluvní strany se zavazují vrátit si po odstoupení od smlouvy vzájemně poskytnutá plnění nejpozději do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
- 13.5 Odstoupení od smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.
- 13.6 Odstoupit od smlouvy je každá ze smluvních stran oprávněna také v případě zahájení insolvenčního řízení, popř. likvidace druhé smluvní strany.
- 13.7 V případě odstoupení od smlouvy ze strany kupujícího má BIZERBA právo na úhradu nákladů vynaložených do účinnosti odstoupení od smlouvy v souvislosti s plněním smlouvy.
- 13.8 Výpověď nebo odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu.

14. **MLČENLIVOST**

- 14.1 Smluvní strany se zavazují, že budou považovat veškeré informace, o kterých se dozvědí v průběhu plnění smlouvy, za důvěrné a budou je používat pouze pro smluvně dohodnuté účely. Důvěrné informace zahrnují informace, dokumenty, údaje a data, které jsou jako takové označeny nebo které mají být vzhledem ke své povaze považovány za důvěrné. Výjimkou z této povinnosti mlčenlivosti jsou informace a informační materiály, které jsou
- (a) veřejné již v okamžiku, kdy se o nich dozví, tj. snadno přístupné jakékoli třetí straně,
 - (b) byly jedné ze stran po předání zpřístupněny třetí osobou, která v tomto ohledu nepodléhá žádné povinnosti mlčenlivosti vůči druhé straně;
 - (c) musí být na požádání poskytnuty úřadu nebo jiné oprávněné třetí straně;
 - (d) které musí být zpřístupněny právním nebo daňovým poradcům za účelem poskytování poradenství.
- 14.2 V případech uvedených v bodech 14.1(c) a 14.1(d) se strany před zveřejněním chráněných informací, neprodleně vzájemně informují o každé takové žádosti nebo zpřístupnění.
- 14.3 Ukončení smlouvy nemá vliv na výše uvedená práva a povinnosti, která se váží k mlčenlivosti.

15. **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 15.1 Strany se zavazují dodržovat všechny příslušné požadavky na ochranu osobních údajů, zejména požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).
- 15.2 Pokud společnost Bizerba zpracovává osobní údaje zákazníka jménem zákazníka nebo získává přístup k osobním údajům zákazníka v rámci služeb, zavazují se strany poskytnout si součinnost směřující k udělení souhlasu se zpracováním takových údajů, je-li jeho

udělení nezbytné a který bude splňovat požadavky GDPR a ostatních dotčených právních předpisů.

16. **VYŠŠÍ MOC**

- 16.1 Pokud jedna ze stran nemůže plnit své smluvní povinnosti z důvodu zásahu vyšší moci, musí neprodleně informovat druhou stranu o vzniku a ukončení zásahu vyšší moci. Strana vynaloží veškeré úsilí, aby zásah vyšší moci odstranila a co nejvíce omezila jeho dopad.
- 16.2 Za případ vyšší moci se považuje jakákoli nepředvídatelná, závažná událost, kterou strana nemůže ovlivnit a která jí zcela nebo zčásti brání v plnění jejích závazků, jako jsou války, teroristické konflikty, epidemie, požáry, povodně, stávkové akce a přerušení provozu nezávislými stranami, výpadky proudu nebo úřední nařízení a zákonné výluky.
- 16.3 V případě zásahu vyšší moci se strany zavazují postupovat v souladu s ustanovením § 2913 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

17. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 17.1 Veškeré změny a dodatky smlouvy musí být provedeny písemně, případně elektronicky s kvalifikovaným elektronickým podpisem..
- 17.2 Smluvní strany se dohodly, že budou uplatňovat výlučně právo České republiky s vyloučením mezinárodního práva soukromého a Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží.
- 17.3 Výlučným místem soudu pro případné právní spory vyplývající ze smlouvy a v souvislosti s ní je soud příslušný dle sídla společnosti Bizerba.
- 17.4 Společnost Bizerba si vyhrazuje právo tyto VOP údržby softwaru kdykoli jednostranně měnit, provedenou změnu se zavazuje oznámit zákazníkovi. Oznamovací povinnost je splněna zveřejněním aktuálního znění VOP údržby softwaru v sídle společnosti Bizerba a/nebo na internetových stránkách společnosti Bizerba www.bizerba.cz.
- 17.5 Zákazník uzavřením smlouvy výslovně potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP údržby softwaru, že souhlasí s jejich obsahem a zavazuje se jednat v souladu s nimi.
- 17.6 Tyto VOP údržby softwaru jsou platné a účinné ode dne 1.1.2024.