



**NTT**

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování  
servisních služeb**

**NTT Czech Republic s.r.o.**

**01 September 2022**



## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

### 1. Úvodní ustanovení

Ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek pro poskytování servisních služeb (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou platná pro poskytování veškerých servisních služeb společností **NTT Czech Republic s.r.o.**, se sídlem Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4, IČ: 26175738, DIČ: CZ26175738, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 77064 (dále jen „**poskytovatel**“) subjektu objedávajícímu si servisní služby (dále jen „**objednatel**“), pokud nebude zvláštní smlouvou stanoveno jinak.

### 2. Definice

Pro účely těchto obchodních podmínek budou mít níže uvedené pojmy následující význam:

- 2.1 „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2 „**Dokumentace**“ znamená oficiální dokumentace poskytnutá výrobcem v jím dodávané verzi, příp. instrukční manuály, vztahující se k Zařízení a/nebo dokumentaci skutečného provedení díla (DSP), kterou objednatel obdržel od poskytovatele v rámci smluvního vztahu, na jehož základě bylo dodáno Zařízení jako dílo, které je předmětem Servisních služeb.
- 2.3 „**Důvěrné informace**“ znamená všechny informace, které jedna ze stran zpřístupní (nebo jsou za ni zpřístupněny) (dále jen „**Sdělující strana**“) druhé straně (dále jen „**Příjemce**“) v souvislosti s plněním Smlouvy, ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, elektronicky, zjištěny pozorováním či jiným způsobem, včetně všech informací, údajů a sdělení obchodní, marketingové, finanční, právní či jiné povahy a dohodnutých smluvních podmínek. Důvěrné informace mimo jiné zahrnují zdrojové kódy k software, pokud byly Poskytovatelem Objednateli poskytnuty, a rovněž veškeré modifikace, rozšíření a verze takových zdrojových kódů, materiály a informace týkající se aktivit, obchodní činnosti a způsobu provádění obchodní činnosti smluvních stran, informace o zákaznících a dodavatelích smluvních stran, nabídky Poskytovatele, včetně cen, dále koncepty, poznatky včetně výsledků výzkumu a vynálezů, poznatky ohledně použitých technologií a metod řešení, „know-how“, návrhů, nákresů, specifikací, atd. Z definice Důvěrných informací podle těchto obchodních podmínek jsou výslovně vyloučeny Osobní údaje stran a jejich zástupců, jejichž ochrana se bude řídit zvláštními ustanoveními uvedenými v článku 12 těchto obchodních podmínek.
- 2.4 „**Místo plnění**“ znamená místo, kde mají být Servisní služby poskytovány, přičemž pro jeho určení platí postup uvedený v odstavci 6.1.
- 2.5 „**Možnost vzdáleného datového přístupu**“ znamená stav, jehož zajištěním objednatel umožní poskytovateli vzdálenou správu Zařízení objednatel a vzdálené poskytování Servisních služeb, a to zejména tak, že: (i) umožní plně zabezpečený datový přístup do vnitřní sítě objednatel ze sítě poskytovatele, (ii) instalaci a/nebo konfiguraci SW umožní vzdálený přístup k Zařízením a (iii) zajistí poskytovateli plná přístupová práva pro plný přístup k Zařízením.
- 2.6 „**Nabídka**“ znamená nabídku poskytovatele na poskytování Servisních služeb.
- 2.7 „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.8 „**Objednávka**“ znamená závazný písemný požadavek objednatel na poskytování Servisních služeb, která byla vystavena objednatel podle platné Nabídky poskytovatele (tj. Objednávka je považována za přijetí Nabídky ve smyslu § 1740 Občanského zákoníku).
- 2.9 „**OEM**“ znamená původní výrobce zařízení.
- 2.10 „**Osobní údaje**“ má význam uvedený v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).
- 2.11 „**Podklady NTT**“ znamená (a) Servisní služby a související Dokumentace (přičemž výslovně jsou vyloučeny Služby třetí strany a jejich související Dokumentace); (b) zařízení (včetně souvisejícího firmware, software a jednotlivých částí nebo dílů) pronajímané poskytovatelem, nebo k němuž poskytovatel poskytuje licenci, aby objednatel mohl využívat Servisní služby, bez ohledu na fyzické umístění; (c) know-how, metody, procesy, a/nebo Práva duševního vlastnictví, které poskytovatel používá při poskytování Servisních služeb; (d) všechny podklady, software, data a informace poskytované poskytovatelem podle Smlouvy, včetně jakýchkoli identifikátorů, hesel nebo přístupových klíčů používaných pro přístup k Servisním službám; a (e) jakékoli modifikace, modernizace (upgrade), odvozená díla, nebo vylepšení jakékoli z věcí nebo práv výše uvedených.
- 2.12 „**Potvrzení objednávky**“ znamená potvrzení Objednávky, která obsahuje odchylky nebo změny oproti Nabídce, poskytovatelem, v němž poskytovatel objednateli potvrdí dodání Díla za



## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- podmínek uvedených v Objednávce (jak je uvedeno v odstavci 3.6 níže v těchto obchodních podmínkách).
- 2.13 **„Práva duševního vlastnictví“** znamená jakákoli z práv dále vyjmenovaných, která požívají ochrany kdekoli na světě, ať už jsou nebo nejsou registrována; obchodní tajemství, patenty a žádosti o patenty, práva k ochranným známkám, práva k označením služeb a práva k doménovým jménům a žádosti o zápis těchto práv, práva k neregistrovaným ochranným známkám a práva k obchodním jménům nebo označením, autorská práva (včetně práv k software a databázím a práva označovaná jako „copyright“ v některých zemích), práva k databázím, práva k užitečným a průmyslovým vzorům, práva k vynálezům a zlepšovacím návrhům, a jakákoli práva podobné povahy nebo s podobným účinkem, jako práva vyjmenovaná.
  - 2.14 **„Prohlášení o ochraně osobních údajů“** znamená aktuální prohlášení o ochraně osobních údajů, které obsahuje informace o tom, jak poskytovatel a Společnosti ze skupiny NTT zpracovávají Osobní údaje v rámci své všeobecné obchodní administrativy, řízení a provozu, které je přístupné na tomto odkazu: <https://services.global.ntt/en-us/legal/terms-and-conditions> (nebo na webové stránce, která ji nahradí) a které může být v budoucnu aktualizováno ze strany poskytovatele nebo jeho mateřské společnosti (s účinností od svého zveřejnění).
  - 2.15 **„ServiceDesk“** znamená kontaktní místo provozované poskytovatelem, jehož prostřednictvím poskytovatel přebírá od objednatele požadavky na poskytování Servisních služeb podle Smlouvy.
  - 2.16 **„Servisní služba/y“** znamená údržbu a služby technického servisu poskytované poskytovatelem tak, jak jsou dále specifikovány v Nabídce.
  - 2.17 **„Služby třetí strany“** znamená služby poskytované přímo třetí stranou jako poskytovatelem služeb (která není subdodavatelem poskytovatele), které zajišťuje poskytovatel pro objednatele k jeho využití, jak jsou blíže specifikovány v Nabídce a které podléhají smluvním podmínkám třetí strany.
  - 2.18 **„Smlouva“** znamená smlouvu o poskytování servisních služeb uzavřenou mezi objednatelem a poskytovatelem na základě Nabídky a Objednávky (a případně Potvrzení objednávky, pokud je zasíláno dle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek), jejíž obsah tvoří kromě Nabídky a Objednávky (a případného Potvrzení objednávky) tyto obchodní podmínky.
  - 2.19 **„Software“** znamená jeden či více počítačových programů schopných pracovat na řadiči, procesoru nebo jiném hardwarovém produktu, jehož podrobná specifikace je popsána v Nabídce.
  - 2.20 **„Společnost ze skupiny“** znamená společnost, která řídí, je řízena, nebo podléhá společnému řízení jako objednatel nebo poskytovatel. Pro účely této definice „řízení/řídít“ znamená držení více než 50% podílu na hlasovacích právech ve společnosti nebo schopnost řídit management a interní procesy ve společnosti.
  - 2.21 **„Společnost ze skupiny NTT“** znamená společnost NTT Ltd., se sídlem 1 King William Street, Londýn, Anglie, EC4N 7AR, zapsaná v Rejstříku společností pod č. 12035182, a všechny subjekty, které tato společnost přímo nebo nepřímo ovládá nebo řídí.
  - 2.22 **„Událost vyšší moci“** znamená překážku, která dočasně nebo trvale zabraňuje jedné smluvní straně splnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy a která je mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná a vznikla nezávisle na vůli některé ze stran. Událost vyšší moci zahrnuje záplavy, zemětřesení, válku, teroristický útok, sabotáž, revoluci, invazi, povstání, stávkou, vyluku nebo jinou událost při provozu závodu, vzpouru, občanské nepokoje, davové násilí, blokádu, embargo, bojkot, uplatnění vojenské síly, požár, výbuch, epidemii, karanténu, a/nebo jednání nebo omezení ze strany vlády, včetně uložení restrikcí nebo embarg na dovoz a vývoz. Za Událost vyšší moci se rovněž považují neočekávaná prodlení na straně dodavatelů poskytovatele, která poskytovatel nemá možnost ovlivnit.
  - 2.23 **„Závada“** znamená nezpůsobilost Zařízení podle Dokumentace.
  - 2.24 **„Zařízení“** znamená hardware a/nebo Software, , pro který jsou poskytovány Servisní služby podle Smlouvy a který je specifikován v Nabídce/Objednávce (případně v Potvrzení objednávky, pokud je zasíláno dle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek).

### 3. Objednávka a vznik smlouvy

- 3.1 Jednotlivá Smlouva se uzavírá na základě Objednávky, která byla vystavena objednatelem podle platné Nabídky poskytovatele. Součástí Nabídky a Objednávky jsou i tyto obchodní podmínky. Vystavením Objednávky objednatel potvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a že je považuje za součást Smlouvy uzavřené mezi objednatelem a poskytovatelem. Vystavením Objednávky zároveň objednatel souhlasí, že tyto obchodní podmínky jsou jediné, které platí pro Smlouvu uzavřenou na základě jeho Objednávky. Pro vyloučení pochybností platí, že žádné obchodní nebo jiné smluvní podmínky předtištěné nebo jinak uvedené či přiložené k Objednávce poskytovatele se pro Smlouvu nepoužijí.

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- 3.2 Objednávka objednatele vystavená na základě Nabídky poskytovatele musí být v následující podobě: (i) originál písemné Objednávky doručeny poskytovateli např. dopisem nebo předán osobně, (ii) dokument ve formátu PDF, html nebo v jiném formátu, který byl doručeny poskytovateli jako příloha emailu nebo jinak elektronicky (iii) e-mailová zpráva objednatele akceptující nabídku poskytovatele s výslovným odkazem na platnou nabídku poskytovatele, kterou je možné na základě takového odkazu jednoznačně identifikovat (např. číslem nabídky a/nebo názvem nabídky a/nebo předmětem plnění / cenou plnění). Objednávka musí být vždy (s výjimkou případu uvedeného v bodě (ii) a (iii) tohoto odstavce) podepsaná oprávněným zástupcem objednatele. Takto vystavená Objednávka ze strany objednatele je považována za závaznou.
- 3.3 Objednávka musí obsahovat alespoň tyto základní náležitosti:
- obchodní firmu a sídlo objednatele (místo podnikání v ČR);
  - kontaktní osobu, její email a telefon;
  - IČO; DIČ, pokud je objednatel registrován jako plátc DPH;
  - označení Servisní služby podle seznamu Servisních služeb poskytovatele;
  - celkovou cenu objednávky;
  - podpis oprávněného zástupce objednatele (popř. i razítko obchodní firmy) s výjimkou uvedenou v odstavci 3.2 výše.
- 3.4 Objednávka objednatele se považuje za dostatečnou i v případě, kdy neobsahuje údaje podle písm. d) a e), pokud obsahuje výslovný odkaz na platnou Nabídku poskytovatele, kterou je možné na základě takového odkazu jednoznačně identifikovat, a v případě, kdy nabídka obsahuje různé varianty, bude odkaz obsahovat rovněž určení, kterou variantu objednatel zvolil. Neobsahuje-li Objednávka údaje ohledně Místa plnění a době poskytování Servisních služeb a tyto nejsou uvedeny ani v Nabídce, považuje se taková Objednávka za dostatečnou a pro určení Místa plnění a dobu poskytování Servisních služeb se použijí ustanovení těchto obchodních podmínek.
- 3.5 Jednotlivé Smlouvy jsou uzavřeny v okamžiku doručení Objednávky poskytovateli v případě, kdy se Objednávka plně shoduje s Nabídkou a neobsahuje žádné odchylky, dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny oproti Nabídce (ustanovení § 1740 odst.3 Občanského zákoníku se nepoužije a je tedy vyloučena možnost přijetí Nabídky s dodatkem nebo odchylkou).
- 3.6 Pokud Objednávka obsahuje odchylky, dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny oproti Nabídce, považuje se taková Objednávka za novou nabídku a pro poskytovatele je závazná pouze v případě, kdy poskytovatel zašle objednateli Potvrzení objednávky, v němž objednateli potvrdí poskytování Servisních služeb, jak je uvedeno v Objednávce, resp. že Objednávka objednatele byla i se změnami oproti Nabídce akceptována ze strany poskytovatele. Potvrzení objednávky zašle poskytovatel objednateli formou emailové zprávy. V tomto případě je Smlouva uzavřena v okamžiku doručení Potvrzení objednávky objednateli.
- 3.7 Je-li potvrzení o přijetí Objednávky poskytovatelem vyžadováno ze strany objednatele, poskytovatel Objednávku potvrdí bez zbytečného odkladu po jejím přijetí. Shoduje-li se však Objednávka plně s Nabídkou je Smlouva uzavřena již přijetím Objednávky (viz odstavce 3.5 výše). V případě, že se Objednávka s Nabídkou neshoduje, použije se vždy postup uvedený v odstavci 3.6 výše.
- 3.8 Emailová zpráva se pro účely uzavření Smlouvy považuje za doručenu okamžikem jejího převzetí externím emailovým serverem druhé smluvní strany dle záznamů z e-mailového systému smluvní strany, která email odesílala, s tím, že emailová zpráva může být zaslána na kteroukoli emailovou adresu druhé smluvní strany uvedenou v Nabídce nebo Objednávce nebo jinak sdělenou při uzavírání konkrétního obchodního případu druhé smluvní straně.
- 3.9 Předmětem Smlouvy uzavřené výše uvedeným způsobem je závazek poskytovatele poskytovat objednateli Servisní služby podle specifikace v Nabídce a pro Zařízení specifikovaná v Nabídce v souladu s dalšími podmínkami uvedenými ve Smlouvě, a závazek objednatele zaplatit za poskytnuté Servisní služby dohodnutou cenu, a to vše dle těchto obchodních podmínek.

## 4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli cenu za Servisní služby v dohodnuté výši. Závazná cena Servisních služeb je uvedena v Nabídce (případně v Potvrzení objednávky, pokud je zasíláno dle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek). Cena uvedená v Nabídce (případně Potvrzení objednávky) se považuje za cenu ujednanou pevnou částkou (paušální cena za určené období), není-li mezi stranami výslovně dohodnuto jinak.
- 4.2 Ceny v Nabídce jsou poskytovatelem uváděny bez DPH, která bude poskytovatelem k ceně připočtena dle platné právní úpravy, není-li v nabídce výslovně uvedeno, že cena je včetně DPH.
- 4.3 Úhrada ceny bude provedena bankovním převodem ve prospěch účtu poskytovatele na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) poskytovatele.



## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- 4.4 V případě změn kurzu měny, za kterou poskytovatel nakupuje podporu výrobce Zařízení (maintenance/subscription), vůči Kč o více než 3% ke dni fakturace objednateli ve srovnání s kurzem ke dni zaslání Nabídky (případně Potvrzení objednávky) objednateli, je poskytovatel oprávněn změnit odpovídajícím způsobem fakturovanou cenu, pokud je tato cena stanovena v Kč. Pro výpočet změn kurzu je relevantní kurz vyhlášený ČNB. O změně ceny dle tohoto odstavce bude poskytovatel objednatele informovat písemně nebo formou emailové zprávy.
- 4.5 Dojde-li ke změně kurzu měny, za kterou poskytovatel nakupuje podporu výrobce Zařízení (maintenance/subscription), vůči Kč o více než 3% k datu výročí uzavření Smlouvy (případně k datu jejího obnovení, dochází-li k prodloužení Smlouvy opakovaně) ve srovnání s kurzem v den uzavření Smlouvy (případně v den jejího posledního obnovení, dochází-li k prodloužení Smlouvy opakovaně), Poskytovatel je oprávněn navýšit odpovídajícím způsobem cenu Servisních služeb pro další období. Cena bude v takovém případě navýšena vždy k datu obnovování Smlouvy, je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, resp. k datu výročí uzavření Smlouvy, je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Navýšení ceny z důvodu změny kurzu podle tohoto odstavce může být provedeno maximálně jedenkrát za rok. Pro výpočet změn kurzu je relevantní kurz vyhlášený ČNB. O zvýšení ceny dle tohoto odstavce bude poskytovatel objednatele informovat písemně nebo formou emailové zprávy.
- 4.6 Pokud během trvání Smlouvy dojde k navýšení ceny podpory (maintenance) výrobce pro Zařízení, je poskytovatel oprávněn o stejné procento (%) navýšit cenu Servisních služeb podle Smlouvy pro další období. O zvýšení ceny dle tohoto odstavce bude poskytovatel objednatele informovat písemně předem. Objednatel je pak povinen hradit novou navýšenou cenu za Servisní služby ode dne, který bude určen v písemném oznámení poskytovatele.
- 4.7 Ceny Servisních služeb pokrývají rozsah Servisních služeb dle Smlouvy a nezahrnují náklady na následující položky, které budou účtovány zvlášť a zaplacený objednatel zvlášť:
- 4.7.1 služby, které bude třeba provést z důvodů neplnění povinností Objednatele, z důvodu nesprávného použití, chyby nebo zanedbání ze strany Objednatele nebo třetí osoby;
  - 4.7.2 služby, které bude třeba provést v důsledku vnějších příčin, např. přerušení nebo pokles dodávky elektrické energie nebo klimatizace, nehoda, porucha veřejné telekomunikační sítě, chybná manipulace, vandalismus nebo příčiny jiné než běžné použití, a nebo z důvodu Události vyšší moci;
  - 4.7.3 ostatní služby, které bude třeba provést z důvodů uvedených v odstavci 7.1.2 a 7.1.3;
  - 4.7.4 dodávka a instalace spotřebovatelných prvků a součástí, jako je např. dodávka a instalace baterií, držáky pro montáž rackových skříní, datové a elektrické kabely včetně těch, které jsou součástí Zařízení, média apod.
- 4.8 Cena za Servisní služby bude fakturována měsíčně vždy do 10. dne v běžném měsíci fakturou, daňovým dokladem. Den vystavení daňového dokladu je dnem zdanitelného plnění.
- 4.9 Splatnost faktur je čtrnáct (14) dní od data vystavení, přičemž objednatel je povinen uhradit částku tak, aby v den splatnosti faktury byla již připsána na účet poskytovatele.
- 4.10 V případě prodlení objednatele s placením faktur, se objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.11 V případě prodlení objednatele s platbou delší než sedm (7) dní je poskytovatel oprávněn přerušit veškeré poskytování Servisních služeb dle Smlouvy až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně úroku z prodlení připsána na účet poskytovatele.
- 4.12 Smluvní strany jsou povinny si navzájem sdělit své DIČ a oznamovat si řádně a včas jakékoli změny identifikačních údajů daňového subjektu (tj. daňový domicil, IČO, firma, sídlo, apod.).

## 5. Zahájení a doba poskytování Servisních služeb

- 5.1 Poskytovatel zahájí poskytování Servisních služeb v den určený v Nabídce, případně Potvrzení objednávky, pokud se zasílá podle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek. Není-li takový den určen v Nabídce ani Potvrzení objednávky, použije se den zahájení poskytování Servisních služeb určený v Objedávce. Není-li den zahájení poskytování Servisních služeb určen v žádném z těchto dokumentů, zahájí poskytovatel poskytování Servisních služeb od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po uzavření Smlouvy, pokud to umožňují podmínky aktivace služeb výrobců Zařízení. V opačném případě v termínu, od kdy aktivaci služeb umožňuje výrobce Zařízení.
- 5.2 Smlouva je uzavřena na dobu uvedenou v Nabídce, případně Potvrzení objednávky, pokud se zasílá podle odstavce 3.6 těchto obchodních podmínek. Není-li doba trvání Smlouvy určena v Nabídce ani Potvrzení objednávky, použije se doba trvání Smlouvy určená v Objedávce. Není-li doba trvání určena v žádném z těchto dokumentů, platí, že Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 5.3 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a v Nabídce nebo Objedávce (Potvrzení objednávky) není uvedeno jinak, bude Smlouva vždy automaticky prodloužena o další jedno

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- roční období, pokud jedna ze smluvních stran neoznámí písemně druhé smluvní straně alespoň tři (3) měsíce před koncem původního období trvání nebo jakéhokoliv dalšího prodlouženého období trvání této Smlouvy, že trvá na ukončení této Smlouvy a Smlouvu vypovídá.
- 5.4 Je-li součástí plnění podle Smlouvy fond volných hodin (resp. MD) na krytí prací spojených s realizací požadavků na konfigurační změny, optimalizace nastavení a konzultační služby (Uptime MACD), a není-li dohodnuto jinak, platí, že tento fond volných hodin (MD) není neomezeně převoditelný mezi obdobími a objednatel je oprávněn jej čerpat maximálně do 12-ti měsíců od okamžiku, kdy na jejich čerpání objednateli vznikl nárok dle Smlouvy, avšak vždy pouze po dobu trvání Smlouvy, na jejímž základě objednateli na fond volných hodin nárok vznikl. Pro vyloučení všech pochybností prodloužení Smlouvy na další smluvní období je považováno za novou dobu trvání Smlouvy a k převodu nevyužitých volných hodin (MD) z předchozího období trvání Smlouvy nedochází.

### 6. Místo plnění a požadavky na prostředí

- 6.1 Pro určení Místa plnění platí Místo plnění uvedené v Nabídce (případně v Potvrzení objednávky). Není-li tam uvedeno, platí Místo plnění uvedené v Objedávce. Pokud není Místo plnění uvedené v žádném z těchto dokumentů je Místem plnění sídlo poskytovatele, přičemž objednatel je povinen zajistit poskytovateli Možnost vzdáleného datového přístupu a poskytovatel bude poskytovat Servisní služby pouze prostřednictvím vzdáleného přístupu ze sídla poskytovatele.
- 6.2 Zařízení musí být umístěno ve vyhovujících prostorách (vyhovujícími prostory jsou míněny prostory, které splňují ČSN pro kancelářské prostory, tj. bezprašnost a teplotu v rozmezí 14 až 25°C).
- 6.3 Pro provoz všech částí Zařízení musí být zajištěno trvalé, zálohované napájení odpovídající požadavkům specifikovaným v Dokumentaci. Stejně tak musí být zajištěno i jeho uzemnění.
- 6.4 Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli na své vlastní náklady přiměřený pracovní prostor v blízkosti Zařízení. Takový prostor musí umožňovat vhodné pracovní uspořádání pro testovací účely. Objednatel je zároveň povinen v případě potřeby v rozumné vzdálenosti od Zařízení poskytnout odpovídající prostory pro uskladnění a úschovu věcí poskytovatele, pokud je to nezbytné v rámci plnění Servisních služeb.

### 7. Podmínky poskytování Servisních služeb

- 7.1 Povinnost poskytovatele poskytovat Servisní služby dle Smlouvy je omezena následujícími podmínkami:
- 7.1.1 Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby dle Smlouvy pouze pro Zařízení a na Místě plnění.
  - 7.1.2 Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud se objednatel neřídí pokyny a postupy pro použití nebo údržbu Zařízení stanovené v Dokumentaci, aktualizaci Dokumentace nebo v pokynech poskytnutých poskytovatelem nebo v případě, že Servisní služby jsou nezbytné kvůli prostředí, které nevyhovuje provozním podmínkám pro Zařízení. Poskytovatel rovněž nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, které se vztahují ke změnám v Zařízení nebo zásahům do Zařízení provedených objednatel v rámci vlastních úprav a konfigurace Zařízení oproti specifikaci uvedené v Dokumentaci.
  - 7.1.3 Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud objednatel nebo jakákoliv třetí osoba zasáhla do Zařízení nebo ho opravila bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nebo pokud objednatel použil Zařízení s jiným hardwarem a softwarem než tím, který písemně pro užití Zařízení schválil dodavatel Zařízení nebo poskytovatel.
  - 7.1.4 Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby v souladu s pravidly definovanými výrobcem Zařízení a tyto Servisní služby mohou být poskytovány pouze pro Zařízení výrobce, která nejsou vyhlášena jako End of Live nebo End of Support a u kterých má Objednatel prostřednictvím poskytovatele uhrazenou příslušnou servisní podporu (maintenance) výrobce.
- 7.2 Objednatel je povinen písemně elektronicky (web/email) a/nebo telefonicky a zároveň písemně elektronicky (web/email) informovat Poskytovatele (ServiceDesk) o výskytu jakékoliv Závady, a to neprodleně po jejím zjištění.
- 7.3 Objednatel je povinen nejprve ověřit, zda se nejedná o Závadu mimo Zařízení. V případě, že Závada bude ležet prokazatelně mimo Zařízení a přesto bude poskytovatel přivolán, budou objednateli účtovány náklady takového servisního zásahu dle platného ceníku poskytovatele zvlášť.





## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- 7.4 Objednatel je povinen umožnit poskytovateli přístup k předmětnému Zařízení, pokud o to poskytovatel požádá. Zaměstnanci objednatele, pověřeni objednatelem pro účely Smlouvy, budou vybaveni klíči či přístupovými kódy pro vstup do místností, ve kterých je umístěno Zařízení, a budou k dispozici na žádost poskytovatele během poskytování Servisních služeb poskytovatelem. V případě, že poskytovateli nebude přístup k Zařízení umožněn, jedná se o prodloužení objednatele a poskytovatel není povinen plnit závazky z této Smlouvy, dokud mu nebude přístup k Zařízení umožněn.
- 7.5 Objednatel je povinen přijmout veškerá příslušná preventivní opatření sloužící k náležité ochraně Zařízení včetně běžného zálohování k prevenci ztrát, zničení programů, souborů či dat. Objednatel je povinen udržovat aktuální zálohu konfigurace Zařízení pro potřebu její obnovy při výměně Zařízení.
- 7.6 Objednatel je dále povinen zajistit, aby k Zařízení měly přístup pouze oprávněné a jím pověřené osoby, které mají odbornou způsobilost k obsluze Zařízení.
- 7.7 Poskytovatel je oprávněn smluvně zajistit subdodavatele na jakoukoliv část, nebo na celý rozsah Smlouvy za předpokladu, že poskytovatel odpovídá za poskytované Servisní služby, jako by je poskytoval sám.
- 7.8 Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel není tvůrcem softwarových produktů, které jsou používány pro poskytování Servisních služeb nebo pro které jsou poskytovány Servisní služby, není-li v Nabídce výslovně uvedeno jinak. Poskytovatel není odpovědný za nedodržení sjednaných servisních parametrů (SLA) nebo za jakékoli škody, jestliže je nedodržení servisních parametrů nebo škoda způsobena nefunkčností nebo špatnou funkčností software v rozporu s jeho technickou specifikací.
- 7.9 Objednatel je dále povinen:
  - 7.9.1 poskytnout poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které budou potřeba pro poskytování Servisních služeb;
  - 7.9.2 dodat poskytovateli všechna komunikační rozhraní, která bude poskytovatel požadovat k poskytování Servisních služeb, s výjimkou těch která má poskytovatel sám k dispozici nebo která u objednatele poskytovatel instaloval za účelem poskytování Servisních služeb;
  - 7.9.3 zajistit, že veškeré informace a materiály poskytovatele, které má objednatel u sebe pro účely plnění Servisních služeb, budou za všech okolností chráněny před neoprávněným přístupem nebo použitím třetí osobou a před zneužitím, poškozením nebo zničením;
  - 7.9.4 poskytovat poskytovateli pouze takové informace, které jsou přesné a kompletní;
  - 7.9.5 bude-li to poskytovatel požadovat, poskytnout poskytovateli zabezpečená zařízení na Místě plnění za účelem plnění Servisních služeb a zajistit, že zařízení poskytovatele, která budou ponechána u objednatele pro sběr informací, budou zabezpečená a zajištěná před přístupem a použitím třetími osobami;
  - 7.9.6 udržovat takové záznamy týkající se použití a výkonu Zařízení a jeho konfigurace, které může poskytovatel v rozumném rozsahu požadovat a zajistit, že poskytovatel bude mít k takovým záznamům přístup, kdykoli o to v rozumném čase požádá;
  - 7.9.7 provádět zálohování a udržovat zálohu veškerého relevantního software, ke kterému má objednatel licence, včetně operačních systémů, samostatných aplikací nebo konfigurací a pokud o to poskytovatel požádá za účelem poskytování Servisních služeb, dát tyto zálohy poskytovateli k dispozici.

## 8. Software a ochrana Práv duševního vlastnictví

- 8.1 Bude-li výsledkem poskytování Servisních služeb poskytovatele dílo splňující znaky autorského díla podle Autorského zákona (např. počítačový program vytvořený poskytovatelem), uděluje poskytovatel objednateli nevýhradní a nepřevoditelnou licenci. Licence se uděluje na celou dobu trvání majetkových práv k dílu. Licence se uděluje pro území České republiky. Dílo může být kopírováno a měněno pouze pro interní účely objednatele. Poskytovatel neposkytuje zdrojový kód k jím vytvořenému počítačovému programu. Další podmínky autorskoprávní ochrany se řídí platnými právními předpisy.
- 8.2 Není-li výslovně uvedeno jinak ve Smlouvě nebo v těchto obchodních podmínkách, na základě Smlouvy nedochází k žádnému převodu Práv duševního vlastnictví. S výjimkou práv, která jsou výslovně uvedena ve Smlouvě, všechna práva, tituly a podíly (včetně Práv duševního vlastnictví) na jakýchkoli Podkladech NTT zůstávají právem a vlastnictvím poskytovatele (nebo ostatních Společností ze skupiny NTT) nebo v případě Zařízení nebo Služeb třetí strany, právem a vlastnictvím relevantních OEM, poskytovatelů licencí nebo poskytovatelů služeb.
- 8.3 V případě, že se objednatel rozhodne poskytovateli sdělit jakékoli návrhy na vylepšení jakýchkoli Podkladů NTT, poskytovatel bude oprávněn používat takové návrhy na vylepšení bez jakýchkoli

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

omezení nebo dodatečných kompenzací objednateli, a to v rozsahu, jaký příslušné právní předpisy umožňují.

### 9. Důvěrnost informací

- 9.1 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a Důvěrné informace chránit proti jejich úniku. Žádná ze smluvních stran není oprávněna zpřístupnit Důvěrné informace jakékoli třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Sdělovací strany, ani těchto Důvěrných informací využít pro jakékoli jiné účely než plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích minimálně na stejné úrovni, jako chrání své důvěrné informace obdobného charakteru, nejméně však v míře obvyklé s přihlédnutím ke všem okolnostem.
- 9.2 Povinnost dle odstavce 9.1 výše se nevztahuje na Důvěrné informace, které:
- 9.2.1 měl Příjemce k dispozici před tím, než mu byly poskytnuty Sdělovací stranou;
  - 9.2.2 se staly veřejně známými, aniž by se tak stalo porušením povinnosti zachovávat mlčenlivost dle Smlouvy;
  - 9.2.3 byly Příjemci poskytnuty třetí stranou bez povinnosti mlčenlivosti;
  - 9.2.4 byly Příjemcem nezávisle vyvinuty;
  - 9.2.5 Sdělovací strana dala souhlas k jejich zveřejnění.
- 9.3 Příjemce je oprávněn zpřístupnit Důvěrné informace svým statutárním zástupcům, manažerům, profesionálním poradcům, zaměstnancům, smluvním dodavatelům (a rovněž statutárním zástupcům, manažerům, profesionálním poradcům, zaměstnancům, nebo smluvním dodavatelům ostatních Společností ze skupiny), a v případě poskytovatele jako Příjemce, také jakýmkoli relevantním subdodavatelům nebo třetím stranám, jako jsou OEM, poskytovatelé licencí, nebo poskytovatelé služeb, jejichž služeb poskytovatel nebo Společnosti ze skupiny NTT využívají při plnění Smlouvy nebo při jejím interním zpracování a související administrativě, a to pouze pokud tyto osoby Důvěrné informace potřebují znát a pokud existuje smlouva (závazek) o zachování důvěrnosti s těmito osobami (a v případě, že Příjemce zůstane plně odpovědný za porušení tohoto článku 9 kterýmkoli subjektem, kterému Důvěrné informace zpřístupnil v souladu s tímto ustanovením).
- 9.4 Příjemce je oprávněn zpřístupnit Důvěrné informace Sdělovací strany v rozsahu požadovaném právními předpisy nebo jakýmkoli státním nebo správním úřadem (včetně soudu nebo jiného obdobného příslušného úřadu) (dále jen "**Příkaz ke zpřístupnění informací**"), a to za předpokladu, že:
- 9.4.1 zpřístupnění Důvěrných informací ze strany Příjemce je omezeno na minimální množství, které je nezbytné k dodržení právních předpisů; a
  - 9.4.2 v rozsahu, který je povolen právním řádem, Příjemce:
    - (i) oznámí Sdělovací straně písemně předem zpřístupnění informací na základě Příkazu ke zpřístupnění informací, a to co nejdříve, jak je to prakticky možné;
    - (ii) poskytne Sdělovací straně v rozumné míře možnost vyjádřit své připomínky relevantnímu úřadu s cílem bránit se proti Příkazu ke zpřístupnění informací; a
    - (iii) v rozumné míře spolupracuje se Sdělovací stranou, aby bylo zabráněno předání, nebo aby se snížilo množství informací, které je nutné předat na základě Příkazu ke zpřístupnění informací, nebo aby byla jinak zajištěna maximální možná trvalá ochrana takových Důvěrných informací.
- 9.5 Při ukončení Smlouvy je Příjemce povinen vrátit nebo zničit (podle toho, jak je požadováno Sdělovací stranou) jakékoli Důvěrné informace, které má u sebe, přičemž nic v tomto ustanovení nepřikazuje kterékoli straně, aby vrátila nebo zničila jakýkoli dokument nebo informaci:
- 9.5.1 která je obsažena nebo připojena k čemukoli, co musí být uchováváno z důvodu dodržení právních předpisů (včetně jakýchkoli účetních standardů nebo pravidel jakékoli burzy cenných papírů) nebo u kterých je to požadováno platnými právními předpisy; nebo
  - 9.5.2 je obsažena v zálohách nebo jiných systémech a takové informace nemohou být prakticky nebo při vynaložení úsilí, které lze rozumně požadovat, nalezeny nebo smazány.
- 9.6 Tyto závazky k mlčenlivosti zůstávají platné po dobu tří (3) let po ukončení platnosti Smlouvy, s výjimkou těchto případů:





## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- 9.6.1 v případě jakýchkoli Důvěrných informací, které Příjemce uchovává podle odstavce 9.5 výše, trvá závazek mlčenlivosti po celou dobu, kdy takové Důvěrné informace zůstávají v držení Příjemce, a
- 9.6.2 v případě jakýkoli Důvěrných informací, které jsou obchodním tajemstvím, zůstává tento závazek platný bez omezení.
- 9.7 Smluvní strany se dohodly, že důvěrnost informací se netýká informace o existenci Smlouvy, včetně uvedení obchodních referencí, tzn. použití firmy druhé smluvní strany, loga druhé smluvní strany, názvu projektu a obecného popisu Servisních služeb v marketingových a/nebo referenčních materiálech poskytovatele. Objednatel souhlasí s tím, že plnění Servisních služeb podle smlouvy může být použito jako veřejná reference s uvedením plnění nebo předmětu plnění, obchodních značek a obecně známých skutečností. Tento souhlas je časově neomezený a zůstává v platnosti i po ukončení platnosti Smlouvy. Poskytovatel je rovněž oprávněn uvádět objednatele ve svém seznamu referencí.

## 10. Náhrada újmy

- 10.1 Povinnost poskytovatele k náhradě škody způsobené objednateli porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy (včetně těchto obchodních podmínek) a ze zákona, je omezena částkou ve výši ceny za Servisní služby platné v okamžiku vzniku škody za období šesti (6) měsíců. Toto omezení platí i pro náhradu nemajetkové újmy, kterou by byl poskytovatel podle zákona případně povinen hradit, a pro náhradu škody ve zvláštních případech dle § 2920 a násl. Občanského zákoníku.
- 10.2 Poskytovatel se zproští povinnosti k náhradě škody a nebude povinen škodu nahradit, pokud prokáže, že škoda vznikla v důsledku (a) Události vyšší moci, nebo (b) jednání objednatele, nebo jiné třetí osoby mimo kontrolu poskytovatele, či (c) v důsledku nedostatečné součinnosti, ke které byl objednatel povinen.
- 10.3 Poskytovatel nebude odpovědný, a tedy nebude mít povinnost k náhradě (i) ušlého zisku, nerealizovaných výnosů, nebo příjmů, (ii) ztrát způsobených přerušením užívání Zařízení nebo přerušením obchodní činnosti, (iii) ztracených obchodních příležitostí, neuskutečněných předpokládaných úspor a/nebo ztráty dobrého jména (goodwill) nebo pověsti, (iv) ztráty dat, nebo jejich poškození, a /nebo (v) jakýchkoli náhodných, následných nebo jiných nepřímých škod nebo ztrát. Toto omezení platí bez ohledu na formu uplatňovaného nároku, ať už jde o nárok založený na povinnosti nahradit škodu v důsledku porušení zákona nebo porušení smlouvy, a bez ohledu na to, zda byl poskytovatel na možnost takových škod nebo ztrát upozorněn.
- 10.4 Výše uvedená omezení se nevztahují na povinnost k (i) náhradě újmy při úmrtí nebo zranění člověka, nebo (ii) náhradě újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti; případně na jinou povinnost k náhradě újmy, kdy by vyloučení nebo omezení této povinnosti bylo podle zákona neplatné nebo nevynutitelné.
- 10.5 Objednatel i poskytovatel jsou povinni zmírnit nebo snížit dopad jakýchkoli ztrát, škod, pokut, nákladů, výdajů (včetně nákladů na právní zastoupení) nebo jiných povinností a závazků, které mohou vzniknout v důsledku jakéhokoli porušení zákona nebo smlouvy.

## 11. Vyšší moc

- 11.1 Strana postižená Událostí vyšší moci není v prodlení s plněním svých závazků ze Smlouvy ani není jinak odpovědná za jakékoli zpoždění s plněním nebo za nesplnění závazku podle Smlouvy (s výjimkou provedení plateb podle Smlouvy), pokud zpoždění s plněním nebo nesplnění závazku vzniklo přímo v důsledku Události vyšší moci a za předpokladu že:
  - 11.1.1 strana postižená Událostí vyšší moci oznámila druhé smluvní straně písemně a bez zbytečného odkladu vznik události vyšší moci, její povahu a pravděpodobné trvání včetně dopadu na druhou smluvní stranu;
  - 11.1.2 strana postižená Událostí vyšší moci přijala veškerá rozumná opatření, aby zmírnila dopad Události vyšší moci.
- 11.2 Jakmile Událost vyšší moci skončí, strana postižená Událostí vyšší moci okamžitě upozorní druhou smluvní stranu o tom, že Událost vyšší moci skončila a obnoví plnění závazků ze Smlouvy ovlivněných Událostí vyšší moci.
- 11.3 Pokud Událost vyšší moci trvá po dobu delší než šedesát (60) po sobě jdoucích dní a po tuto dobu je znemožněno/zpožděno plnění závazků ze Smlouvy, strana, která není postižena událostí vyšší moci, (i) je oprávněna ukončit Smlouvu písemnou výpovědí, která nabývá účinnosti okamžikem doručení výpovědi druhé smluvní straně, a (ii) není povinna k náhradě škody, která by mohla v této souvislosti vzniknout.



## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

### 12. Ochrana osobních údajů

- 12.1 Objednatel bere na vědomí a souhlasí, bez nutnosti zaslání dalších oznámení nebo souhlasů (s výjimkou případů, kdy jsou tyto vyžadovány zákonem), že poskytovatel je oprávněn předat a zpřístupnit (a to jak na území České republiky tak i do zahraničí) údaje objednatele související s řízením vztahů se zákazníky na straně poskytovatele (údaje z customer relationship management systému – dále jen „**údaje CRM**“) a jiné údaje související s obchodní administrativou (včetně kontaktních informací na relevantní pracovníky objednatele, přihlašovací údaje atd.) svým zaměstnancům, subdodavatelům a třetím stranám, které poskytují služby poskytovateli, kteří potřebují takové údaje znát za účelem poskytování služeb objednateli nebo jinak zajišťují nebo podporují plnění Smlouvy, a dále ostatním Společnostem ze skupiny NTT, včetně jejich zaměstnanců, subdodavatelů a třetích stran, které jim poskytují služby pro interní procesy. Poskytovatel bude zpracovávat a uchovávat takové údaje CRM a jiné údaje související s obchodní administrativou, včetně jakýchkoli Osobních údajů v nich obsažených, v souladu se svým Prohlášením o ochraně osobních údajů a platnými právními předpisy, za předpokladu, že objednatel zůstává odpovědný za získání jakýchkoli individuálních souhlasů nebo oprávnění, které mohou být vyžadovány v souvislosti s předpokládaným zpracováním Osobních údajů popsáným v tomto odstavci 12.1.
- 12.2 V případě, že pro poskytování služeb na základě Smlouvy, bude potřeba, aby poskytovatel zpracovával osobní údaje pro objednatele, uzavírají strany smlouvu o zpracování osobních údajů ve znění, které je uvedeno na tomto odkazu: <https://services.global.ntt/en-us/legal/data-privacy-and-protection> (dále jen „**SoZOÚ**“). Práva a povinnosti smluvních stran v souvislosti se zpracováním Osobních údajů se pak budou řídit ustanoveními této SoZOÚ, která je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek, a vystavením Objednávky objednatel souhlasí rovněž s podmínkami této SoZOÚ.
- 12.3 Objednatel může v roli správce zpracovávat osobní údaje fyzických osob vystupujících na straně poskytovatele, tj. jeho zaměstnanců, statutárních orgánů, zástupců, subdodavatelů, externistů nebo jiných fyzických osob (dále jen „**Osobní údaje poskytovatele**“), a to pouze pro účely související s uzavřením a plněním Smlouvy, včetně v souvislosti s přístupem zaměstnanců nebo subdodavatelů poskytovatele do interních systémů objednatele. Osobní údaje poskytovatele pak mohou zahrnovat zejména kontaktní údaje, jako jméno a příjmení, emailová adresa, telefonní číslo, adresa, dále pozice u zaměstnavatele, nebo IP adresa. Objednatel zajistí, aby měl pro zpracování Osobních údajů poskytovatele legitimní důvody nebo zákonný podklad podle platných právních předpisů o ochraně osobních údajů.
- 12.4 Při zpracování Osobních údajů poskytovatele podle předchozího odstavce se objednatel zavazuje dodržovat všechny právní předpisy o ochraně osobních údajů. Objednatel se dále zavazuje zajišťovat potřebná technická a organizační opatření, aby zajistil, že zpracování je prováděno v souladu s platnou legislativou a aby nedošlo ke zveřejnění, úniku nebo ztrátě Osobních údajů poskytovatele. Objednatel musí poskytovateli na požádání poskytnout veškeré informace nezbytné k prokázání skutečnosti, že objednatel dodržuje povinnosti v souvislosti s ochranou osobních údajů. Objednatel musí rovněž umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné poskytovatelem nebo auditorem pověřeným poskytovatelem v souvislosti se zpracováním Osobních údajů poskytovatele a podílet se na nich. Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit předávání Osobních údajů poskytovatele, pokud bude mít důvod se domnívat, že objednatel nezpracovává Osobní údaje poskytovatele v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů. Objednatel nesmí uchovávat ani zpracovávat Osobní údaje poskytovatele déle, než je nezbytné k naplnění účelu. Objednatel není oprávněn předávat Osobní údaje poskytovatele třetím osobám ani je zpracovávat mimo území Evropské unie, Velké Británie nebo Švýcarska, případně státu pro který bylo vydáno rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně. V případě, že dojde k porušení zabezpečení Osobních údajů poskytovatele, musí objednatel neprodleně písemně informovat poskytovatele a uvést podrobnosti o porušení, které má k dispozici.

### 13. Ukončení poskytování Servisních služeb

- 13.1 Smlouva může být ukončena (i) písemnou dohodou smluvních stran, (ii) odstoupením od smlouvy.
- 13.2 Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případech výslovně uvedených v Nabídce (případně Potvrzení objednávky) a v těchto obchodních podmínkách. Výslovně je vyloučena možnost odstoupení od smlouvy marným uplynutím dodatečné lhůty k plnění (§1978 odst.2 Občanského zákoníku). Odstoupení od smlouvy musí strany vždy provést výslovně, a to písemným odstoupením od smlouvy.

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- 13.3 Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou za dále uvedených podmínek. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
- 13.3.1 prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb delší než šedesát (60) dnů,
  - 13.3.2 prodlení Objednatele s platbami dle Smlouvy delší než deset (10) dní.
- 13.4 Před odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy je smluvní strana, která má v úmyslu od Smlouvy odstoupit, povinna nejdříve vyzvat písemně druhou stranu k nápravě a poskytnout jí k tomu dodatečnou lhůtu, která nebude kratší než pět (5) pracovních dní od doručení výzvy. Pokud nebude porušení Smlouvy napraveno ani v takto dodatečně stanovené lhůtě, je smluvní strana oprávněna od Smlouvy odstoupit písemným odstoupením, které nabývá účinnosti okamžikem doručení druhé smluvní straně.
- 13.5 Jestliže kterákoli smluvní strana poruší Smlouvu nepodstatným způsobem, přičemž za nepodstatné porušení se považují všechna ostatní porušení Smlouvy vyjma těch, která jsou uvedena v odstavci 13.3 této Smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující smluvní stranu ke splnění jejich závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté smluvními stranami tato smluvní strana neodstraní porušení závazků ze Smlouvy, může druhá smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- 13.6 Pokud bude smluvní strana v úpadku, resp. pokud bude ohledně smluvní strany zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, v likvidaci nebo pod nucenou správou, či pokud nebude schopná dostát svým finančním závazkům, může druhá smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 13.7 Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 13.8 Odstoupení od Smlouvy je možné pouze s účinky do budoucna (§ 2004 odst. 3 Občanského zákoníku), tzn. závazky smluvních strany ze Smlouvy zanikají ke dni účinnosti odstoupení a smluvní strany si nejsou povinny vracet již poskytnutá plnění. Povinná smluvní strana je povinna zaplatit vystavené faktury do čtrnácti (14) dní od doručení odstoupení od Smlouvy.
- 13.9 Smlouvu na dobu neurčitou mohou poskytovatel i objednatel ukončit písemnou výpovědí i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou šesti (6) měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.10 Je-li součástí Smlouvy zajištění podpory (maintenance) výrobce Zařízení, platí rovněž následující ustanovení: Jestliže je Smlouva vypovězena objednatel nebo pokud poskytovatel odstoupí od Smlouvy z důvodu na straně objednatel, je objednatel povinen uhradit poskytovateli doplatek ve výši měsíční ceny podpory (maintenance) výrobce Zařízení vynásobené počtem měsíců zbývajících do data, do kterého je zakoupena podpora (maintenance) výrobce Zařízení poskytovatelem (maximálně však cenu za 12 měsíců) (dále jen „Doplatek“). Důvodem uhrazení Doplatku je možnost nakupování podpory (maintenance) výrobců Zařízení vždy nejméně na roční období. Doplatek je splatný na základě faktury poskytovatele společně s poslední fakturací za Servisní služby dle Smlouvy.

## 14. Závěrečná ustanovení

- 14.1 Tyto obchodní podmínky jsou závazné pro smluvní vztahy při poskytování Servisních služeb společností NTT Czech Republic s.r.o., a to ode dne jejich vyhlášení.
- 14.2 Smlouva (včetně těchto obchodních podmínek) se řídí a je vykládána podle práva České republiky. Při výkladu Smlouvy (včetně těchto obchodních podmínek) platí, že ustanovení zákona mají přednost před obchodními zvyklostmi zachovávanými obecně i v konkrétním odvětví.
- 14.3 Smluvní strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní (včetně ustanovení těchto obchodních podmínek). Spory, jež nebude možno vyřešit smírnou cestou, budou řešeny Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v souladu s Řádem Rozhodčího soudu. Rozhodčí tribunál bude složen ze tří rozhodců a jeho náleze bude konečný a závazný. Rozhodčí řízení se bude konat v Praze, v České republice a bude vedeno v českém jazyce.
- 14.4 Veškerá oficiální oznámení, žádosti nebo sdělení mezi smluvními stranami týkající se smlouvy budou vyhotovena v českém jazyce a zaslána dopisem podepsaným oprávněným zástupcem smluvní strany nebo e-mailem, který bude bezprostředně potvrzen zasláním dopisu. Veškerá



## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb

- oznámení budou pokládána za platně doručená třetí pracovní den po odeslání, pokud budou zaslána doporučeným dopisem na adresu sídla smluvní strany.
- 14.5 Jakákoli změna ustanovení a podmínek Smlouvy musí být učiněna v písemné formě.
- 14.6 Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit pohledávky vzniklé na základě Smlouvy uzavřené v souladu s těmito obchodními podmínkami, umožnit převzetí dluhu třetí osobou, ani převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy (postoupit Smlouvu) bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Jakékoli postoupení a převody provedené bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany budou považovány za neplatné a vůči druhé smluvní straně neúčinné. Toto ustanovení nebude vykládáno tak, že poskytovatel není oprávněn použít pro splnění svého závazku subdodavatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn postoupit Smlouvu jiné Společnosti ze skupiny NTT.
- 14.7 Smluvní strany sjednávají ve smyslu § 630 Občanského zákoníku desetiletou promlčecí lhůtu na finanční závazky vzniklé na základě Smlouvy.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. září 2022.