

Softwarové a servisní podmínky

(verze: 2012-3)



1. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem smlouvy jsou služby týkající se licenčního softwaru dodaného společností EPLAN ENGINEERING CZ s.r.o. (dále jen „EPLAN“) a uvedené v certifikátu softwarových služeb (dále jen „software“). Není-li ujednáno jinak, je EPLAN odpovědný pouze za poskytování služeb vztahujících se k nejnovější verzi programu poskytnuté zákazníkovi. Smlouva je uzavřena podpisem certifikátu softwarových služeb, užívaným EPLANEM.

EPLAN v průběhu trvání softwarových služeb v rámci těchto softwarových a servisních podmínek zajistí pro programy uvedené v certifikátu následující rozsah služeb:

- dodání vždy nejnovější verze programu – UPDATE
 - dodání nové, případně upravené stávající dokumentace
 - výměna poškozených nosičů Programu
 - výměna HW klíče příslušného k licenčnímu softwaru při jeho poškození
 - hotline servis při provozu licenčního softwaru uvedeného v certifikátu pro odborný, příp. školený personál
- Pracovní dny: pondělí – pátek 7.00 – 15.00 hod
tel: +42 2 57 11 11 11 tel. +
email:

Práva a povinnosti zákazníka vzhledem k již poskytnutému softwaru a novým verzím programu poskytnutým na základě této smlouvy vyplývají výlučně z licenčních podmínek platných pro software, které nejsou dotčeny touto smlouvou o softwarových službách.

- 1.2 Servis se vztahuje na software i související dokumentaci.
- 1.3 Budou-li u zákazníka nasazeny další licence nebo moduly standardního softwaru k pozdějšímu datu, je nutné rozšíření této smlouvy na dodatečné licence / moduly.
- 1.4 Zákazník oddrží vždy standardní verzi nově vydání softwaru.

Zákazník je odpovědný za převzetí případných specifických zákaznických úprav. Individuální programy, jakož i specifické zákaznické úpravy založené na technologických přízrůsobených podle potřeb zákazníka, jako například programování API, skripty, individualizace hlavních dat, dávkové rutiny atd. jsou ze servisu dle této smlouvy vyloučeny.

Jakékoli práce potřebné v tomto ohledu pro zachování schopnosti fungovat po dodávce nových verzí standardního softwaru musí být zadány a uhrazeny zvlášť.

2. Rozsah služeb

- 2.1 EPLAN bude po dobu trvání smlouvy poskytovat služby vyjmenované v předmětu servisních softwarových služeb pro softwarové produkty uvedené v certifikátu softwarových služeb.
- 2.2 Pokud není výslovně ujednáno jinak, nejsou následující služby součástí této smlouvy a budou vyžadovat zvláštní dohodu:
- servisní služby pro programy, které nejsou užívány dle podmínek pro nasazení programu určených EPLANEM;
 - přizpůsobení softwaru novému spuštění provozních systémů nebo změnám software, pro které software EPLANU nebyl obecně vydán;

- servisní práce, které budou zapotřebí v důsledku nedodržení návodu k obsluze na straně držitele licence, jiných způsobů nesprávné obsluhy, poškození způsobených úmyslně nebo v důsledku nedbalosti a/nebo změn softwaru nebo jeho datových nosičů;
 - veškeré servisní služby prováděné v místě instalace;
 - školicí služby prostřednictvím horké linky.
- * V případě, že budou takové služby zadány zvlášť, je EPLAN oprávněn je fakturovat v souladu s aktuálně platnými cenami, hodinovými sazbami a sazbami za cestovní výlohy.

3. Poplatky za služby

- 3.1 Poplatky za služby budou vyúčtovány v podobě roční paušální ceny podle certifikátu softwarových služeb. Tyto musí být uhrazeny neprodleně předem bez srážek, na základě zálohové faktury vystavené EPLANEM.
- 3.2 EPLAN je oprávněn upravit paušální poplatek uvedený v certifikátu softwarových služeb po písemném oznámení učiněném před zahájením smluvního roku. Poprvé tak EPLAN může učinit před zahájením druhého smluvního roku. V případě zvýšení o více než 10% je zákazník oprávněn smlouvu ke dni vstupu zvýšení paušálního poplatku vypovědět s výpovědní lhůtou jednoho měsíce od tohoto data.

4. Povinnosti zákazníka

- 4.1 Při zjištění, vymezení a hlášení chyb je zákazník povinen dodržovat uživatelskou dokumentaci náležející k programu a případně pokyny EPLANU.
- 4.2 Zákazník se zavazuje provádět v souladu s instalačními směrnicemi pouze instalaci aktualizací poskytovaných EPLANEM pro licence vyjmenované v certifikátu softwarových služeb.
- 4.3 Zákazník přijme vhodná preventivní opatření pro případ, že by software zcela nebo zčásti řádně nefungoval (prostřednictvím každodenního zálohování dat, diagnózy chyb, pravidelného prověřování výsledků zpracování dat atd.).
- Pokud zákazník předem výslovně neoznámí něco jiného, je EPLAN oprávněn předpokládat, že jsou zálohována veškerá data zákazníka, s nimiž může přijít do styku.

5. Vady v plnění

- 5.1 EPLAN zajistí, že veškeré služby, které jsou předmětem této smlouvy, nejsou zatíženy jakýmkoli věcnými nebo právními vadami.
- EPLAN odstraní vady softwaru, které jsou zákazníkem písemně oznámeny ve srozumitelné podobě, v přiměřené lhůtě. Má se za to, že software má vadu, pokud software nespĺňuje funkce specifikované v popisu plnění nebo užívání softwaru ve smluvně sjednaném rozsahu brání práva třetích osob.
- Podmínkou pro odstranění vad je, že vady jsou odstranitelné a vyskytují se v aktuálně nejnovější verzi programu poskytnuté zákazníkovi.
- 5.2 Za tím účelem EPLAN podle svého uvážení poskytne zákazníkovi nové vydání bezvadného softwaru nebo vadu odstraní; za odstranění vady se považuje také, pokud EPLAN zákazníkovi ukáže přiměřeně možností, jak zamezit důsledkům vady.

PROCESS CONSULTING

ENGINEERING SOFTWARE

IMPLEMENTATION

GLOBAL SUPPORT



V případě právních vad poskytne EPLAN podle svého uvážení zákazníkovi právně nezpochybnitelnou možnost užívání softwaru.

5.3 Pokud EPLAN nabídne zákazníkovi záplaty, opravy vad, novou verzi programu nebo programové prvky k zamezení nebo odstranění vad, je zákazník povinen je aplikovat, pokud bude zachován smluvený rozsah funkcí a pokud taková aplikace nebude mít za následek podstatné nevýhody.

5.4 V případě, že vada nebude EPLANEM odstraněna v přiměřené lhůtě, je zákazník oprávněn určit přiměřenou dodatečnou lhůtu na odstranění vady. Přitom je zákazník povinen výslovně a písemně poukázat na to, že si v případě opětovného výskytu vady vyhrazuje právo okamžitě vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty a/nebo právo požadovat náhradu škody.

V případě, že vada nebude opravena ani v dodatečné lhůtě, je zákazník oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez dodržení výpovědní lhůty nebo snížit odměnu, pokud se nejedná o nepodstatnou vadu. EPLAN nahradí škodu nebo uhradí náklady vzniklé zbytečně v důsledku vady v rámci limitů stanovených v článku 6.

5.5 Poskytne-li EPLAN služby při vyhledávání nebo odstraňování vad, aniž by byl povinen tak učinit, je oprávněn požadovat za to odměnu odpovídající jeho obvyklým sazbám. To platí obzvlášť, pokud vada není prokazatelná nebo přičitatelná EPLANU. Dále je zákazník povinen uhradit jakékoli vícenásobné náklady vzniklé EPLANU v důsledku neplnění povinností zákazníka řádně dle článku 4.

5.6 Pokud by byly třetími stranami uplatněny nároky, které brání zákazníkovi vykonávat práva poskytnutá mu na základě smlouvy, je zákazník povinen neprodleně, písemně a dostatečně informovat EPLAN. Zákazník tímto pověří EPLAN, aby sám podnikl kroky proti třetím osobám soudně i mimosoudně. V případě, že bude zákazník zažalován, odsouhlasí si s EPLANEM a přijme procesní kroky, obzvlášť uznání a vyrovnání, pouze se souhlasem EPLANU.

5.7 Zákazník je oprávněn odvozovat práva z jasných porušení povinností EPLANU pouze pokud oznámil tato porušení písemně EPLANU a poskytl EPLANU dodatečnou lhůtu k nápravě takových porušení. Toto neplatí, pokud nějaký způsob nápravy nepřichází v úvahu s ohledem na druh porušení povinností. Pro náhradu škody a úhrady veškerých zbytečně vzniklých nákladů platí limity specifikované v článku 6.

6. Odpovědnost

6.1 Pokud není níže specifikováno jinak, není zákazník oprávněn uplatňovat žádné jiné nároky – ihostejno z jakých právních důvodů – než ty, které jsou popsány v článku 5. EPLAN tudíž není odpovědný za žádné škody, které nevznikly samostatně na předmětu smlouvy; obzvlášť EPLAN není odpovědný za žádný ušlý zisk ani za žádné jiné finanční ztráty vzniklé zákazníkovi. Pokud je vyloučena nebo omezena smluvní odpovědnost EPLANU, platí to rovněž na osobní odpovědnost zaměstnanců, zástupců a subdodavatelů EPLANU.

6.2 Především omezení odpovědnosti neplatí, pokud se příčina škody zakládá na úmyslu nebo hrubé nedbalosti, existuje škoda na zdraví osob nebo nárok na náhradu škody na základě Obchodního zák. Totéž platí, pokud EPLAN převzal záruku na vlastnosti smluvního plnění překračující omezení odpovědnosti.

6.3 Pokud EPLAN poruší podstatnou smluvní povinnost bez toho, aby vynaložil řádnou péči, odpovídá za škodu v rozsahu dle ObchZ, přičemž nahrazují se zejména obvyklé

ztráty, ke kterým může dojít. Podstatné povinnosti ze smlouvy jsou definovány jako takové, které pro zákazníka vytvářejí právní postavení, která vznikají ze samotné podstaty smlouvy vzhledem k jejímu obsahu a účelu, a jako takové, jejichž plnění umožňuje řádné plnění smlouvy a na jejichž dodržení se zákazník běžně spoléhá a může spoléhat.

6.4 Ve všech ostatních ohledech je odpovědnost EPLANU za škody vyloučena, pakliže takové vyloučení odpovědnosti za škodu není v rozporu s kogentními ustanoveními obecně závazných právních předpisů.

6.5 Právo EPLANU vznést námitku spoluzavinění poškozeného (např. na základě článku 4) není dotčeno.

6.6 Postoupení pohledávek zákazníka na základě článků 5 a 6 je vyloučeno. V ostatním se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

7. Promlčení

Nároky z článků 5 a 6 se promlčují ve lhůtě čtyř let, pokud není v ObchZ stanoveno něco jiného.

8. Trvání smlouvy

8.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Může být vypovězena písemně kteroukoli smluvní stranou ve výpovědní lhůtě 1 měsíc ke konci smluvního roku. Vypovězení smlouvy v prvním smluvním roce není možné.

8.2 Mimořádné právo smluvních stran na výpověď smlouvy, obzvlášť pro zákazníka v případě zvýšení cen podle článku 3.2., zůstává nedotčeno.

9. Ostatní ujednání

9.1 Pokud je zákazník podnikatel, právnická osoba na základě veřejného zákona nebo zvláštní fond na základě veřejného zákona, je jediným místem soudu pro všechny spory vzniklé z této smlouvy a v souvislosti s ní místo sídla EPLANU. Pokud EPLAN přijme právní kroky směřující k zahájení soudního řízení, je EPLAN rovněž oprávněn vybrat jako místo soudu příhodných sporů místo sídla zákazníka.

9.2 Tato smlouva se řídí výlučně českým právem.

9.3 Uzavření smlouvy a jakékoli následné změny nebo doplňky vyžadují ke své platnosti písemnou podobu. Totéž platí pro jakoukoli změnu tohoto ustanovení. Nebyla přijata žádná ústní doplňková ujednání.

Veškerá prohlášení stran vyžadují ke své účinnosti písemnou podobu.

9.4 Neplatnost nebo nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení této smlouvy nebude mít vliv na platnost nebo vymahatelnost ostatních ustanovení smlouvy. Strany této smlouvy v dobré víře dojednávají náhradu jakéhokoli neplatného, nezákonného nebo neúčinného ustanovení ustanovením, jehož účinek se bude co nejvíce blížit účinku zamýšlenému stranami této smlouvy. Pokud bude stanovena nepřijatelná lhůta, bude platit zákonem povolená lhůta.

9.5 Zákazník souhlasí s tím, aby v rámci obchodního vztahu s EPLANEM byla uchovávána a zpracovávána osobní data ve smyslu právních předpisů o ochraně dat, za předpokladu, že je to nutné pro plnění této smlouvy.

9.6 Zákazník prohlašuje, že je srozuměn s tím, že cena služeb dle těchto podmínek je vždy stanovena v certifikátu softwarových služeb.

