

## Oznámení o úpravě Všeobecných obchodních podmínek (VOP)

Vážený zákazníku,

rádi bychom Vás touto cestou informovali, že od 1.11. 2023 měníme způsob naší zákaznické podpory. Stávající službu hotline nahrazujeme novým systémem helpdesk. Z hlavních výhod, které pro Vás z toho plynou, bude kompletní přehled a informace o stavech Vámi zadaných požadavků a následné řešení odborníkem v dané oblasti bez nutnosti vyčkávat ve frontě na telefonu. Více informací se dozvíte z následné komunikace nebo na této [stránce](#), kde budeme průběžně doplňovat informace.

V souvislosti s touto změnou a v souladu s odst. 14.4. VOP, zasíláme novou verzi, která bude platná od **01.11. 2023**. Znění VOP je k dispozici na našich webových stránkách <https://www.helios.eu>. Seznam konkrétních změn najdete v příloze tohoto oznámení.

Věříme, že tento krok nám pomůže zlepšit kvalitu našich služeb Vámi zakoupeného produktu HELIOS.

Děkujeme Vám za dosavadní spolupráci, velmi si jí vážíme a těšíme se, že ji budeme moci dále rozvíjet.

S pozdravem,



Bc. Jiří Ullrich  
ředitel realizace SME

**Příloha:**

- 2.11. *Helpdesk: je webové prostředí (aplikace) určené pro rychlou pomoc zaškolenému uživateli. Ve smluvních vztazích uzavřených před 1.11.2023 se všude tam, kde se hovoří o HotLine, myslí po 1.11.2023 HelpDesk a smluvní podmínky platné pro HotLine do 31.10.2023 platí od 1.11.2023 pro Helpdesk.*
- 2.13. *Implementace: je proces, při kterém se nasazuje APV do podniků pomocí přizpůsobování standardního APV specifickým potřebám Odběratele, tvorba dokumentace a realizace školení Odběratele. Výstupem implementace je provoz dotčeného APV.*
- *Provoz dotčeného APV: APV se považuje za provozované, pokud jsou v některé z jeho částí Odběratelem pořizována nebo zpracovávána data, příp. je s těmito daty jinak nakládáno.*
- 2.14. *Incident: požadavek na podporu, resp. poradenství při používání programu, který nevyplývá z Vady, realizovaný prostřednictvím služby Helpdesk..*
- 2.17.1 *Helpdesk*
- *Je určena k:*
    - *řešení dotazu či požadavku proškoleného uživatele Odběratele, jenž nepřesahuje deset (10) minut,*
    - *přijetí, nahlášení Vady,*
    - *pomoci při hledání podstaty problému,*
    - *návrhu následného možného řešení nebo dalšího postupu souvisejícího s odstraněním problému.*
  - *Není určena k:*
    - *školení uživatelů Odběratele a implementačním pracím,*
    - *programátorským pracím a zakázkovým úpravám programu, včetně jejich řešení,*
    - *účetnímu, daňovému a legislativnímu poradenství,*
    - *opravám dat, zásahům do dat.*
  - *Počet Incidentů (kauz) je pro APV v průběhu kalendářního měsíce limitovaný a to takto:*
    - *trojnásobek celkového počtu uživatelů v rozsahu licence APV.*
  - *Hovory nad rámec podpory Helpdesk nebo hovory delší než 20 minut budou zpoplatněny a to takto:*
    - *bude účtována každá započatá půlhodina,*
    - *cena se odvíjí od aktuálního platného ceníku,*
    - *fakturace proběhne zpětně, automaticky po ukončení daného kalendářního měsíce.*
- 2.34. *Rozsah kvalifikovaných služeb implementace – kvalifikovaný odhad rozsahu služeb implementace a nastavení systému HELIOS umožňuje identifikovat konkrétní úkoly a časový rámec pro dokončení standardní implementace. Tímto způsobem může Dodavatel optimalizovat náklady zákazníka a zajistit transparentnost projektu, Kvalifikovaný odhad vzniká na základě podkladů poskytnutých Odběratelem s důrazem na optimalizaci nákladů a vychází především z:*
- a) rozsahu licence, který vymezuje moduly systému a dostupné funkce. Kvalifikovaný odhad bere v úvahu tento rozsah a přesně identifikuje úkoly spojené s implementací a nastavením konkrétních funkcí a modulů;*
  - b) standardního rozsahu implementace, který ve standardním rozsahu zahrnuje základní konfiguraci a zaškolení obsluhy systému;*
  - c) součinnosti Odběratele, kdy definování klíčových uživatelů a následná součinnost ze strany Odběratele jsou klíčové pro úspěšnou implementaci a optimalizaci nákladů projektu. Kvalifikovaný odhad rozsahu služeb může specifikovat očekávanou úroveň součinnosti a zodpovědnosti Odběratele. To zahrnuje poskytování potřebných informací, přístup k relevantním zdrojům a spolupráci při testování a ověřování nastavení systému;*
  - d) optimalizace nákladů, kdy cílem kvalifikovaného odhadu je optimalizovat náklady Odběratele a zajistit, aby Odběratel zaplatil pouze za skutečně odvedenou práci;*
  - e) časové posloupnosti, neboť společným cílem smluvních stran je postupně nasazovat do produkce jednotlivé moduly tak, aby Odběratel mohl začít využívat výhody systému HELIOS co nejdříve.*
- 2.39. *Standardní verze APV: definována rozsahem licence uvedeným v příloze příslušné Smlouvy.*
- 3.6. *Dodavatel má právo Odběrateli vyúčtovat službu Helpdesk, pokud byl překročen stanovený limit počtu Incidentů za daný kalendářní měsíc, a to tak, že Incidents nad rámec jsou považovány za Servisní zásah a minimální fakturační jednotka bude 0,5 hod. Počet Incidentů nad limit stanovený v odstavci 2.16. je vyhodnocen do patnácti (15) kalendářních dnů a následně fakturován.*
- 5.5. *Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením. V případě prodloužení Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn vyúčtovat Odběrateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodloužení Odběratele s plněním této povinnosti. Současně je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na povinnost Odběratele hradit smluvní pokutu, na kterou vznikl Dodavateli nárok za doby existence Smlouvy.*
- 7.3. *Ty části předmětu plnění, pro které bylo dohodnuto převzetí Akceptací, se považují za předané, pokud bylo Odběratelem jejich převzetí akceptováno nebo byla prokazatelně splněna sjednaná Akceptační kritéria. Nemá-li sjednáno konkrétní datum, Odběratel je povinen provést Akceptaci do pěti (5) pracovních dnů od výzvy Dodavatele, nebo Dodavateli oznámit případné nedostatky bránící převzetí. Pokud do stanovené lhůty od předání Výstupů není Dodavateli předán akceptační protokol s případnými uvedenými Vadami, považuje se Výstup za akceptovaný bez výhrad.*
- 7.4. *Nedostatky bránící převzetí plnění se rozumí nesplnění sjednaných Akceptačních kritérií či Vada kategorie A dle odstavce 8.3. Případné výhrady Odběratele plynoucí z deklarovaných Vad kategorie B a C dle odstavce 8.3. nebrání Akceptaci Výstupu. Pro vypořádání výhrad Akceptace je ze strany Dodavatele definován návrh řešení.*
- 8.6. *Reklamacie musí obsahovat dostatečný popis Vady tak, aby Dodavatel mohl provést její kategorizaci. Reklamacie bude Odběratelem uplatněna prostřednictvím Helpdesku nebo e-mailem, přičemž:*
- 8.7.1. *Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady, resp. posouzení nedostatku: Počet pracovních hodin či dnů od nahlášení Vady na Helpdesku, či doručení reklamacie, do zahájení prací na vyřešení Vady.*

Příloha č. 2 Pravidla testování standardní verze APV a Dovývoje