

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Septim Systems a.s

1. Úvodní Ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společností Septim Systems a.s., IČO 28211189, sídlem K Hájům 2671/8, Stodůlky, 155 00 Praha 5, spis. zn. B 13285 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „**Septim Systems**“) a jejími zákazníky při poskytování softwarových produktů a služeb.
- 1.2. Septim Systems a.s. je obchodní společností, která svým zákazníkům poskytuje především softwarové produkty pro provozování gastronomických podniků a zařízení a provádí a zajišťuje servis dodaného softwarového řešení.
- 1.3. Těmito VOP se řídí veškeré smlouvy uzavírané mezi zákazníky a Septim Systems, které se týkají plnění definovaného v odst. 1.2 VOP.

Hosting

Hostingem virtuálního serveru se rozumí poskytování služeb a zdrojů (výpočetní výkon hardwarové platformy) na serverech Septim Systems anebo na serverech třetích osob. Zákazník k Software přistupuje virtuálně prostřednictvím vzdáleného (internetového) připojení a datového přenosu. Služba zahrnuje přidělení hardwarových zdrojů, zajištění bezpečného a stálého připojení serveru k internetu s dostupností 98 %, aktualizace hardwaru, monitoring výkonu a řešení problémů souvisejících s provozem serveru. Cena Hostingu je stanovena pro úložiště do velikosti 5 GB. Pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak, Hosting zahrnuje pravidelné zálohování dat uložených na serveru, jejich zálohu a zajištění možnosti obnovy těchto dat v případě potřeby.

2. Výklad pojmů

Zákazník

Zákazníkem je osoba, která se Septim Systems uzavřela některou ze smluv uvedených v těchto VOP. Zákazníkem může být pouze podnikatel, a to jak právnická, tak i fyzická osoba.

Smlouva

Smlouva je písemná dohoda mezi Septim Systems a Zákazníkem, včetně všech jejích dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje, jejímž předmětem je závazek Septim Systems dodat nebo zpřístupnit Zákazníkovi určitý softwarový produkt a poskytovat další služby ve sjednaném rozsahu. Smlouva je uzavírána v písemné formě a musí být podepsána oprávněnými zástupci obou stran. Za písemnou formu je považována také forma elektronická, opatřená elektronickými podpisy. Typ Smlouvy závisí na tom, jakou formou je Zákazníkovi poskytováno plnění ze strany Septim Systems a na rozsahu poskytovaných služeb. Výrazy použité ve Smlouvě mají význam uvedený v těchto VOP. To nevylučuje, aby byly ve Smlouvě definovány další pojmy, které tyto VOP neobsahují. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito VOP mají přednost ustanovení Smlouvy. Smlouva může být uzavřena i ve formě objednávky potvrzené ze strany Septim Systems.

Základními typy Smluv jsou:

Rámcová smlouva o obchodní spolupráci
Smlouva na poskytování služby Septim Air
Smlouva na poskytování servisních služeb
Smlouva o zpracování osobních údajů

Software

Je jakýkoli počítačový program ve formě strojového kódu, software je předmětem autorského práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, včetně, ale nikoli výlučně, uživatelské dokumentace, softwarový produkt, dodaný nebo zpřístupněný Zákazníkovi některým ze způsobů uvedených v těchto VOP, přičemž je možná také kombinace těchto způsobů, kdy některé moduly Software mohou být poskytnuty formou Licence a některé ve formě SaaS.

Poskytnutí uživatelských práv k Software

znamená jednání, kterým jsou Zákazníkovi poskytnuta práva užívat Software podle zásad stanovených autorským zákonem, občanským zákoníkem a v souladu se Smlouvou. Poskytnutí uživatelských práv je realizováno poskytnutím Licence, Podlicence nebo SaaS (pronájmu), jak jsou tyto pojmy dále definovány v těchto VOP.

Standardní verze SW

je verze Software, která je definována rozsahem licence uvedeným ve Smlouvě. Pokud je Software dodán formou Licence nebo Podlicence, má Zákazník automaticky nárok na novou verzi jen jestliže současně platí službu Maintenance.

V případě poskytování Software formou SaaS má Zákazník vždy nárok na aktuální verzi.

Hardware

je počítačové zařízení a vybavení, na kterém je Software provozován, nebo které s takovým vybavením souvisí. Hardware musí splňovat technické požadavky pro provoz Software. Zákazník je oprávněn používat Hardware vlastní, nebo Hardware dodaný ze strany Septim Systems na základě kupní nebo nájemní smlouvy.

Technické požadavky

Specifikace technických požadavků pro provoz Software je vždy uvedena ve Smlouvě (zpravidla odkazem na webové stránky). Součástí Technických požadavků může být i vymezení aktuálních podporovaných prostředí/platform, resp. určení softwarových platform, které již mezi Podporovaná prostředí nepatří. V důsledku neustálého vývoje v oblasti IT se Technologické nároky SW v čase mění.

Septim

je pokladní prodejní a provozní systém určený pro gastronomické provoz. Septim Systems je vykonavatelem veškerých majetkových práv k Septim a je oprávněna poskytovat licence k tomuto Software.

Licence

je oprávnění Zákazníka k užití Software, k němuž majetková práva vykonává Septim Systems. Zákazník je povinen řídit se licenčními podmínkami Septim Systems pro každý konkrétní Software. Licenční podmínky jsou součástí Smlouvy.

Podlicence

Podlicenci poskytuje Zákazníkům Septim Systems k Softwaru třetích stran, a to na základě licence, která je třetí stranou poskytnuta ve prospěch Septim Systems. Zákazník je povinen řídit se licenčními podmínkami Septim Systems pro každý konkrétní Software. Licenční podmínky jsou součástí Smlouvy. V případě Podlicence je dále Zákazník povinen dodržovat licenční podmínky třetí strany, která je provozovatelem, resp. vykonavatelem majetkových práv k Software. Tyto podmínky jsou buď součástí Smlouvy, nebo je ve Smlouvě uveden odkaz na příslušné webové stránky, kde jsou podmínky zveřejněny.

SaaS (Software as a Service= pronájem)

Software poskytnutý formou SaaS znamená, že je Zákazníkovi umožněn prostřednictvím přihlašovacích údajů přístup k Software, který je zpravidla provozován na serverech Septim Systems, Zákazníka nebo může být provozován na serverech třetích osob. SaaS je poskytován formou předplatného (subskripce) na určité, předem definované období. V rámci SaaS je Zákazníkovi umožněno využívat vždy aktuální verzi Software. Rozsah a podmínky poskytování dalších služeb poskytovaných se SaaS je uveden ve Smlouvě. Pokud se ve Smlouvě nebo v těchto VOP hovoří o „pronájmu Software“ znamená to SaaS. Součástí SaaS je vždy možnost využití servisní služby STANDARD. Poskytování SaaS je vždy vázáno na konkrétní lokaci, nebo konkrétní Hardware (pokladnu), to vše dle typu Software.

Helpdesk

je služba určená k

- přijetí nahlášení Vad a příjem Požadavků v rámci pracovní doby (8:30-17:00) prostřednictvím kontaktů uvedených na <https://www.septim.cz/sluzby-servis/helpdesk-hotline>
- pomoci při hledání kategorizace problému, resp. Vady.
- Helpdesk slouží jako „dispečink“ pro Zákazníky, není určen pro řešení nahlášených požadavků a Vad, ani pro časově náročnou analýzu problému

Služba Helpdesk není určena ke/k

- školení uživatelů Software na straně Zákazníka a implementačním pracím,
- programátorským pracím a zakázkovým úpravám Software, včetně jejich řešení,
- opravám dat, zásahům do dat.

Hotline

- slouží podobně jako Helpdesk, tj. dispečink, určený pro hlášení nejzávažnějších (kritických) problémů
- 24/7 telefonická podpora určená pro řešení kritických požadavků mimo pracovní dobu

Maintenance

je souhrnné označení pro poskytování servisních služeb Software tak, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 těchto VOP (Podmínky poskytování servisních služeb). Jde o placenou službu.

Vzdálený přístup

je služba, při které se pracovník Septim Systems spojí s Zákazníkem bezpečným připojením na pracovní stanici a/nebo serveru Zákazníka na základě jeho požadavku a aktivace spojení. Služba je určena k instalaci Software, řešení Vad a Požadavků.

Vada (Software)

Vadou se rozumí stav, kdy Software neplní funkce, pro které byl určen a/nebo dodává chybné výsledky a/nebo nekontrolovatelně přerušuje svůj provoz.

Záruční doba

je doba, během které se Septim Systems zavazuje odstraňovat Vady zárukou kryté.

Dovývoj (Programová úprava)

je zpoplatněná dodávka individualizovaného programového řešení, úprav Software, dle požadavku Zákazníka za účelem přizpůsobení Software jeho podmínkám a potřebám. Programové úpravy jsou předmětem autorského práva ve smyslu autorského zákona a mohou být používány ve stejném rozsahu a za stejných omezení jaká platí pro základní Software

Instalace

představuje veškeré práce potřebné k zahájení Ostrého provozu Software anebo k zahájení provozu Hardware, s výjimkou těch, které spadají do součinnosti poskytované Zákazníkem. Instalace může být provedena Vzdáleným přístupem nebo na místě (on-site).

Zaškolení

je školení pracovníků Zákazníka v ovládání a obsluze Software. Pracovníky, kteří se Zaškolení účastní určuje Zákazník.

Autorský dozor

je asistence Septim Systems při počátcích ostrého provozu pokladního systému. Časový rozsah je ujednán ve Smlouvě.

Ostrý provoz

Znamená, že Software je připraven pro aktivní práci s ostrými daty pro využití Zákazníkem v rozsahu a případně počtu licencí dle Smlouvy. V případě SaaS nastává Ostrý provoz v den jeho využití Zákazníkem, nejpozději však první den třetího (3.) měsíce následujícího po uzavření smlouvy.

Dokumentace

je uživatelská dokumentace k Software popisující jeho funkcionalitu, způsob použití a podmínky pro provoz Software.

Oprávněné osoby

jsou pracovníci smluvních stran oprávnění předat, resp. převzít plnění dle Smlouvy o zajišťovat součinnost.

Pracovní doba

jsou pracovní dny od 8:30 do 17:00 hod.

Elektronické plnění

znamená poskytnutí služeb nebo jiného požadovaného plnění ze strany Dodavatele výhradně elektronickou formou (např. emailem nebo vzdáleným připojením).

Ceník

je ceník služeb a produktů poskytovaných ze strany Septim Systems a je uveden na www.septim.cz

Požadavek

je každé hlášení Zákazníka prostřednictvím Helpdesk. Septim Systems vyhodnotí, zda se jedná o žádost Zákazníka o podporu při používání programu nebo o oznámení Vady.

Servisní zásah

je výkon servisní služby při řešení nahlášeného Požadavku. Septim Systems určuje, zda vyžaduje Požadavek Servisní zásah, případně jakou formou (vzdálenou či osobní).

Prodejní objednávka

je objednávka potvrzená Zákazníkem na základě nabídky Septim Systems určené pro daného Zákazníka vygenerovaná informačním systémem používaném Septim Systems pro komunikaci a správu vztahů se Zákazníky s obchodním názvem Odoo CRM. V Prodejní objednávce je specifikován předmět plnění, které si Zákazník objednal, a jenž bude dodán ze strany Septim Systems. Prodejní objednávka se stává po jejím potvrzení Zákazníkem nedílnou součástí Smlouvy uzavřené se Zákazníkem jako její příloha.

3. Prohlášení Septim Systems

- 3.1. Septim Systems prohlašuje, že je oprávněna poskytnout Zákazníkovi k užívání Software v rozsahu dle Smlouvy.
- 3.2. Septim Systems disponuje dostatečnou odbornou a personální kapacitou k poskytování servisních služeb dle Smlouvy.

4. Doba trvání Smlouvy

- 4.1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou uvedenou ve Smlouvě, nebo na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena pouze způsobem uvedeným v těchto VOP.
- 4.2. Smlouva uzavřená na dobu určitou může být ukončena:

- uplynutím doby, na kterou je sjednána. Automatické prodlužování doby trvání smlouvy je upraveno v čl. 4.5 VOP.
 - výpovědí ze strany Septim Systems podle odst. 5.1 VOP
 - dohodou smluvních stran
- 4.3. Pokud je na základě Smlouvy poskytován Software formou SaaS, je minimální doba trvání Smlouvy tři (3) roky, není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Součástí Smlouvy je plán předplatného. V případě, že je Zákazník v prodlení s platbou předplatného na následující období o více než 30 dnů, přestože byl o platbu upomínán, je Septim Systems oprávněna učinit blokaci přístupu Zákazníka k Software. Znovuobnovení přístupu je možné na základě individuální dohody smluvních stran, vždy však po úhradě platby na další období.
- 4.4. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být ukončena:
- výpovědí kterékoli smluvní strany dle odst. 5.3 VOP
 - výpovědí Septim Systems podle odst. 5.1 VOP
 - dohodou smluvních stran
- 4.5. V případě smlouvy uzavřené na dobu určitou platí, že pokud žádná ze stran neoznámí druhé smluvní straně písemnou zprávou doručenou nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy, že už nemá na pokračování smlouvy zájem, se doba trvání Smlouvy mění na dobu neurčitou.
- 4.6. Smlouvu uzavřenou na minimální dobu tří (3) let dle odst. 4.3 je Zákazník oprávněn jednostranně ukončit před uplynutím doby zaplacením odstupného ve výši rozdílu mezi celkovým předplatným sjednaným ve Smlouvě a částkou předplatného, která byla ze strany Zákazníka již uhrazena. Smlouva bude ukončena okamžikem provedení platby odstupného. O zaplacení odstupného je Zákazník povinen Septim Systems informovat prostřednictvím e-mailu.

5. Výpověď Smlouvy

- 5.1. Septim Systems je oprávněna Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud dojde na straně Zákazníka k podstatnému porušení Smlouvy.
- 5.2. Za podstatné porušení Smlouvy na straně Zákazníka se považuje zejména prodlení s jakoukoli platbou dle Smlouvy o více než 30 dnů a/nebo porušení licenčních podmínek k Software.
- 5.3. Smlouvu na dobu neurčitou může každá ze smluvních stran vypovědět s výpovědní dobou 3 měsíců, která začíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 5.4. Výpověď Smlouvy musí být písemná, podepsaná oprávněným zástupcem smluvní strany a musí být doručena druhé smluvní straně způsobem dle VOP.

6. Změny Smlouvy - rozsahu poskytovaného plnění a aktualizace Software

- 6.1. Změna Smlouvy může být sjednána pouze na základě písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.
- 6.2. Písemnou objednávkou, podepsanou oběma smluvními stranami, může být ke stávajícímu Software Zákazníka přiohlednán další modul, nebo rozšíření funkcí stávajícího Software dle aktuální nabídky Septim Systems. Každá taková objednávka je považována za dodatek Smlouvy a podepsáním oběma smluvními stranami se stává nedílnou součástí Smlouvy.

6.3. Aktualizace Software

Poskytování aktualizací k Software se liší podle formy Poskytnutí uživatelských práv. Aktualizace vždy provádí Septim Systems instalací nové verze Software. Tyto služby jsou vždy zpoplatněny, a to samostatně, nebo v rámci Maintenance.

Licence/Podlicence – aktualizace Software jsou zpoplatněny a budou provedeny na základě písemné dohody se Zákazníkem. Pokud Zákazník současně využívá službu Maintenance, budou aktualizace poskytnuty vždy.

SaaS – Zákazník má vždy nárok na provedení aktualizace, přičemž zpoplatněny jsou služby Septim Systems spojené s instalací aktualizované verze Software.

Aktualizace prováděné v rámci Maintenance nebo SaaS budou prováděny po oznámení nabídky ze strany Septim Systems. Pokud Zákazník nabídku nepřijme, neodpovídá Septim Systems za případné Vady způsobené užíváním neaktualizované verze Software.

7. Převod uživatelských práv k Software

- 7.1. V případě prodeje závodu Zákazníka nebo jeho části ve smyslu ust. § 2175 občanského zákoníku vstupuje kupující do práv a povinností Zákazníka se všech smluv uzavřených se Zákazníkem s účinností od oznámení prodeje závodu Septim Systems, popřípadě později k datu účinnosti převodu závodu. V ostatních případech je Zákazník oprávněn převést uživatelská práva k Software, tj. převést/postoupit Licenci nebo Sublicenci, nebo poskytnout přihlašovací údaje k SaaS, výhradně a pouze s předchozím souhlasem Septim Systems. Souhlas je podmíněn zejména tím, že Septim Systems neevduje za Zákazníkem jakoukoli splatnou pohledávku z titulu Smlouvy. Septim Systems rozhodne na základě vlastního uvážení, zda s novým Zákazníkem uzavře novou smlouvu anebo zda změna proběhne formou Dohody o postoupení smlouvy, resp. dohody o převodu uživatelských práv, která musí být uzavřena písemně a nabyvatel (nový zákazník) musí písemně potvrdit, že je srozuměn s obsahem Smlouvy a těmito VOP a zavazuje se jimi řídit.

8. Zpřístupnění (dodání, instalace) Software a Zaškolení

- 8.1. Septim Systems dodá Zákazníkovi Software včetně Dokumentace v termínu sjednaném ve Smlouvě. O dodání bude sepsán předávací protokol, který bude obsahovat označení obou smluvních stran, datum a místo dodání, soupis všech dodaných součástí systémů. Předávací protokol může být dle volby Septim Systems vystaven elektronicky, přičemž v takovém případě každá strana obdrží dokument e-mailem.
- 8.2. Pokud nebude předávací protokol Zákazníkem podepsán, považuje se za okamžik dodání den, kdy Zákazník zahájí užívání Software.
- 8.3. Použití ust. § 2389c občanského zákoníku se vylučuje.
- 8.4. SaaS je dodán tím, že jsou Zákazníkovi, zpravidla v rámci Zaškolení, poskytnuty přihlašovací údaje k systému.
- 8.5. Pokud je ve smlouvě sjednána Instalace systému, provede ji Septim Systems ve sjednané lhůtě, a to včetně aktivace a uvedení do Ostrého provozu dle dohody stran.
- 8.6. Zaškolení provede Septim systems v rozsahu dle Smlouvy, a to po uvedení systémů do Ostrého provozu. Autorský dozor je proveden během Ostrého provozu.
- 8.7. Strany mohou sjednat ve Smlouvě, nebo Zákazník může dodatečně požadovat, aby byl Software spuštěn v jiném než Ostrém provozu (např. testovacím). Jiný, než Ostrý provoz může být ze strany Septim Systems zpoplatněn.

9. Součinnost Zákazníka

- 9.1. Zákazník je povinen poskytnout Septim Systems ve lhůtě dle Smlouvy veškerou nezbytnou součinnost a zajistit podmínky pro řádné plnění Smlouvy ze strany Septim Systems.
- 9.2. Za nezbytnou součinnost se považuje zejména, nikoli však výlučně:
- včasné oznámení Oprávněných osob Zákazníka;
 - umožnění vstupu a pohybu pracovníků Septim Systems v místě instalace Software v termínu sjednaném ve Smlouvě v Pracovní době;
 - zajištění, aby v den instalace neprobíhaly žádné jiné práce na místech, kde bude Software instalován a zajištění plné součinnosti Oprávněných osob;
 - zajištění účasti osob, které budou se Software pracovat na školení;
 - Zákazník zajistí technickou připravenost místa instalace dle pokynů Septim Systems;
 - Součinnost dodavatelů systémů třetích stran zákazníka;
 - připojení všech pracovišť, která budou Software využívat k elektrické síti a internetu.
- 9.3. Zákazník, který užívá Software bez současného využití Hostingu poskytovaného ze strany Septim Systems, má povinnost pravidelně zálohovat svá data.
- 9.4. Změna místa, kde je Software užíván musí být předem písemně odsouhlasena ze strany Septim Systems. Zákazník je povinen informovat o požadované změně místa Septim Systems alespoň 30 dnů předem. Zákazník bere na vědomí, že v případě poskytování Software třetích stran, může být změna místa užívání licenčními podmínkami provozovatele Software vyloučena. Na základě žádosti Zákazníka o změnu místa, bude o této skutečnosti Septim Systems Zákazníka informovat, pokud to nebylo Zákazníkovi sděleno již dříve.
- 9.5. V případě prodeje Hardware, na němž je nainstalován Software nebo jeho části třetí osobě, je Zákazník povinen zajistit odinstalování Software, pokud nedojde v souladu s odst. 7.1 k převodu uživatelských práv k Software na třetí osobu.

10. Dodání Hardware

- 10.1. Pokud je předmětem Smlouvy také dodání Hardware, Septim Systems dodá Hardware ve sjednaném termínu. O předání Hardware Zákazníkovi bude sepsán předávací protokol. Pokud je součástí Smlouvy ujednání o koupi Hardware, stává se Zákazník vlastníkem Hardware úplným zaplacením sjednané kupní ceny.
- 10.2. Pokud je Hardware Zákazníkovi poskytován dočasně na základě ujednání o nájmu Hardware, řídí se práva a povinnosti stran příslušnými ustanoveními občanského zákoníku o nájmu a o podnikatelském nájmu věcí movitých, přičemž ustanovení § 2320 odst. 1 se vylučuje. V případě závady na takto poskytnutém Hardware, za kterou odpovídá Septim Systems bude provedena oprava nebo výměna Hardware. Po dobu provádění opravy, resp. vyřizování reklamace, bude Zákazníkovi poskytnuto náhradní zařízení. V případě, že vyjde najevo, že za vadu Hardware Septim Systems neodpovídá, neboť byla způsobena Zákazníkem, je Septim Systems oprávněna vyúčtovat Zákazníkovi poskytnutí náhradního zařízení.
- 10.3. Pro oznámení a řešení vad pronajatého Hardware platí ustanovení odst. 12.4-12.9 těchto VOP.
- 10.4. Nebezpečí škody na Hardware přechází na Zákazníka dnem předání Hardware Zákazníkovi.
- 10.5. Pokud je Hardware poskytnut Zákazníkovi k dočasnému užívání bezplatně, použijí se obdobně ustanovení odst. 10.2-10.3.
- 10.6. Hardware, který byl Zákazníkovi poskytnut k dočasnému užívání, je Zákazník povinen vrátit Septim Systems v místě sídla Septim Systems nejpozději ke dni skončení Smlouvy, není-li písemně sjednáno

jinak. Zákazník je povinen vrátit Hardware v původním stavu s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Za škody na dočasně poskytnutém Hardware odpovídá Zákazník.

11. Cena a platební podmínky

- 11.1. Veškeré ceny za dodání Software (Poskytnutí uživatelských práv k Software) a další služby poskytované ze strany Septim Systems jsou určeny dle Ceníku.
- 11.2. Ve Smlouvě je vždy uvedena cena plnění Septim Systems specifikovaného ve Smlouvě a/ nebo je uveden způsob jejího určení.
- 11.3. Každý Zákazník, kterému je dodána Licence Septim je povinen minimálně po dobu prvních 12 měsíců hradit měsíční udržovací poplatek označovaný též jako „Maintenance Fee“ v úrovni STANDARD, a to ve výši uvedené ve Smlouvě.
- 11.4. V případě SaaS je cena hrazena předem formou předplatného na určité období. Cena zahrnuje Maintenance v úrovni STANDARD.
- 11.5. Kupní cenu dodaného Hardware platí Zákazník vždy předem, a to ve výši 100 %.
- 11.6. Cena za Poskytnutí uživatelských práv k Software, cena za Maintenance a cena dalších poskytovaných služeb se hradí bezhotovostním převodem na bankovní účet Septim Systems, a to měsíčně, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak. Výjimkou může dále být předplatné SaaS dle odst. 11.4 VOP.
- 11.7. Na veškeré platby dle Smlouvy vystaví Septim Systems fakturu, která bude obsahovat veškeré náležitosti řádného daňového dokladu. Ve faktuře bude vždy uveden rozpis všech fakturovaných položek. Faktury budou Zákazníkovi zasílány e-mailem na adresu uvedenou ve Smlouvě.
- 11.8. Septim Systems je oprávněna vystavit první fakturu za Poskytnutí uživatelských práv k Software v termínu sjednaném ve Smlouvě, nejpozději však v den zahájení Ostrého provozu.
- 11.9. Jakákoli platba dle Smlouvy a těchto VOP je považována za provedenou dnem připsání příslušné částky na účet Septim Systems.
- 11.10. Pro případ prodlení s jakoukoli platbou je Zákazník povinen uhradit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.11. Septim Systems si vyhrazuje vždy k 1. lednu dalšího kalendářního roku, ve kterém Smlouva trvá, zvýšit veškeré ceny za poskytování plnění dle Smlouvy, včetně ceny za Poskytnutí uživatelských práv k Software v závislosti na růstu spotřebitelských cen v předchozím kalendářním roce, a to o úředně stanovenou míru inflace za předchozí kalendářní rok, dle indexu spotřebitelských cen vyhlášeného Českým statistickým úřadem. Takové zvýšení Septim Systems oznámí zákazníkovi nejpozději do 30. dubna a zvýšení bude mít účinky od 1. ledna daného roku. Rozdíl za období do oznámení Septim Systems vyúčtuje zároveň s platbou na následující období.
- 11.12. Bez ohledu na ustanovení odst. 11.11 je Septim Systems oprávněna kdykoli jednostranně změnit ceny poskytovaného plnění uvedené v Ceníku. Změna Ceníku bude Zákazníkovi oznámena písemně prostřednictvím e-mailu. V případě, že by taková změna znamenala zvýšení cen plnění o více než 20 % oproti cenám dosud Zákazníkem hrazeným, je Zákazník oprávněn Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, a to ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne doručení oznámení o změně Ceníku. V případě, že Zákazník možnosti vypovědět Smlouvu v uvedené lhůtě nevyužije, považuje se změna Ceníku za Zákazníkem odsouhlasenou a akceptovanou. Změna Ceníku dle tohoto ustanovení se netýká cen plnění, které již bylo ze strany Septim Systems poskytnuto, nebo cen, které byly Zákazníkem již uhrazeny, resp. které jsou již splatné.

12. Záruka na Hardware

- 12.1. Septim Systems poskytuje Zákazníkovi na veškerý prodaný Hardware záruku na funkčnost v délce trvání 12 měsíců ode dne dodání. Případné prodloužení záruky musí být vyznačeno v předávacím protokolu, který je zároveň záručním listem, nebo ujednáno ve Smlouvě.
- 12.2. Záruční doba se prodlužuje o dobu vyřízení oprávněné reklamace.
- 12.3. Záruka se poskytuje pouze na výrobní vady a na vady materiálu.
- 12.4. Záruka se neposkytuje na vady, které jsou způsobeny:
 - mechanickým poškozením,
 - zacházením, jež je v rozporu s manuály dodanými spolu s hardwarovým vybavením, či v rozporu s pokyny Septim Systems učiněnými v průběhu Zaškolení, či jiným nesprávným zacházením (použitím nevhodného programového vybavení, vlivem počítačových virů apod.),
 - opravou či úpravou hardwarového vybavení osobou odlišnou od Septim Systems,
 - používáním spotřebního materiálu jiného než doporučeného ze strany Septim Systems.
- 12.5. Vady Hardware je Zákazník povinen oznámit Septim Systems bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost je zjistit.
- 12.6. Způsob vyřízení reklamace (výměnu nebo opravu) určuje Septim Systems.
- 12.7. Příjem Hardware k záručním opravám či výměnám je prováděn v sídle Septim Systems, nedohodne-li se Zákazník se Septim Systems jinak.
- 12.8. Pokud Zákazník nedoručí reklamovaný Hardware na adresu sídle Septim Systems, je Septim Systems oprávněna vyúčtovat Zákazníkovi cestovní náklady (doprava pracovníků Septim Systems) a náklady na odinstalaci Hardware, to vše podle aktuálního Ceníku.
- 12.9. Veškeré opravy nebo výměny Hardware v rámci Záruky budou provedeny do 30 dnů od přijetí Hardware k reklamaci.

13. Záruka na Software

- 13.1. Septim Systems se zavazuje, že bude v rámci Maintenance odstraňovat veškeré kritické Vady, které se vyskytnou na Software ve lhůtě do šesti (6) měsíců ode dne spuštění Ostrého provozu.
- 13.2. Kritickou Vadou se rozumí Vada, která způsobuje nefunkčnost celého systému.
- 13.3. Záruka se neposkytuje v případě, že je Vada způsobena zacházením se Software, případně s Hardware, na kterém je Software nainstalován nebo užíván, v rozporu s manuály, jež byly dodány Zákazníkovi spolu se Software, či v rozporu s pokyny Septim Systems učiněnými v průběhu Zaškolení.
- 13.4. Hlášení veškerých Vad provádí Zákazník prostřednictvím Helpdesk.

14. Odpovědnost Septim Systems

- 14.1. Způsobí-li Septim Systems porušením svých povinností Zákazníkovi škodu, má Zákazník nárok na náhradu této škody maximálně do výše ceny zaplacené Zákazníkem za dodávku Software, v případě dodání formou SaaS pak do výše 12 ti násobku měsíčního poplatku.

- 14.2. Septim Systems neodpovídá za ztrátu dat Zákazníka, pokud Zákazník při užívání Software současně nevyužívá k provozu Software Hostingu Septim Systems.
- 14.3. Odpovědnost za Vady a nároky Zákazníka z Vad se řídí Smlouvou a těmito VOP. Ustanovení § 2389c odst. 1, § 2389d až § 2389f občanského zákoníku se na vztahy založené Smlouvou nepoužijí.

15. Kategorizace Vad

- 15.1. Za Vady **kategorie A** jsou považovány vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost provozovaného systému, tzn. neumožňují užívání systému nebo jeho hlavní části a nelze je řešit náhradním opatřením. Jedná se o Vady „kritické“.
- 15.2. Za Vady **kategorie B** jsou považovány vážné vady blokující důležité části systému, u kterých však existuje náhradní řešení pro omezení těchto Vad. Jedná se o vady odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování aplikace nebo její části, ale umožňují provoz a užití systému, byť za ztížených podmínek. Tyto Vady lze dočasně řešit organizačními opatřeními.
- 15.3. Podmínky poskytování servisních služeb a odstraňování Vad jsou uvedeny v příloze č. 1 těchto VOP (Podmínky poskytování servisních služeb), která je nedílnou součástí VOP.

16. Změna VOP

- 16.1. Septim Systems je oprávněna VOP měnit a doplňovat, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, v zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných Zákazníkům a s ohledem na obchodní cíle Septim Systems. Změněné obchodní podmínky nabývají účinnosti jejich uveřejněním na internetových stránkách www.septim.cz. Změny VOP se týkají jak nového, tak i již poskytovaného plnění, pokud Septim Systems nestanoví ve VOP jinak.
- 16.2. Podstatnou změnu VOP (tj takovou změnu, která bude znamenat zásah zásadní povahy do práv a povinností smluvních stran) oznámí Septim Systems Zákazníkovi způsobem dle Smlouvy. V případě, že Zákazník nebude souhlasit se změnami VOP, má možnost Smlouvu do 5 (pěti) pracovních dnů vypovědět s dvouměsíční výpovědní dobou, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Pokud Zákazník Smlouvu v uvedené lhůtě nevypoví, jsou marným uplynutím lhůty mezi stranami nové VOP platné a účinné.

17. Ochrana osobních údajů a ostatních údajů Zákazníka

- 17.1. Řádné poskytování služeb může vyžadovat mimo jiné i shromažďování a zpracování osobních údajů Zákazníka, jeho identifikačních údajů a též osobních údajů klientů, zaměstnanců nebo dodavatelů Zákazníka, k nimž má Septim Systems přístup v rámci poskytování služeb. Jedná se zejména o osobní údaje těchto kategorií: identifikační údaje a kontaktní údaje zákazníků, jejich klientů, zaměstnanců a dodavatelů, včetně emailových adres, telefonních čísel, adres sídla, bydliště či místa podnikání, bankovního spojení, případně platební morálky (dále jen „osobní údaje“).
- 17.2. Zpracování osobních údajů bude prováděno v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“). Další podrobnosti zpracování osobních údajů jsou blíže popsány v Zásadách ochrany osobních údajů Septim Systems, uveřejněných na www.septim.cz.
- 17.3. Účelem zpracování osobních údajů je řádné poskytování služeb a ochrana práv a oprávněných zájmů Septim Systems. Osobní údaje budou zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu pro zajištění poskytovaných služeb a ochrany práv a oprávněných zájmů Septim Systems, přičemž zpracováním osobních údajů se rozumí zejména jejich vyhledání, nahlédnutí, kopírování a ukládání na nosiče informací v nezbytném rozsahu.

- 17.4. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu poskytování služeb. Po skončení smluvního vztahu zajistí Septim Systems výmaz veškerých pořízených kopií osobních údajů a zajistí, že nebudou dále zpracovávány. Přesto trvají povinnosti Septim Systems týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů i po skončení smluvního vztahu, tedy až do okamžiku, kdy budou zpracováváné osobní údaje zcela zlikvidovány.
- 17.5. Zpracování osobních údajů bude bezplatné, čímž není v žádném ohledu dotčen nárok Septim Systems na odměnu za poskytování služeb.
- 17.6. Septim Systems přijme vhodná opatření, aby poskytlo subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinilo veškerá sdělení požadovaná Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů.
- 17.7. Bude-li do zpracování osobních údajů zapojen třetí subjekt se sídlem v EU, uzavře s ním Septim Systems předem písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, jejíž součástí bude zajištění ochrany a důvěrnosti veškerých takto zpracovávaných osobních údajů v nezbytném rozsahu.
- 17.8. Septim Systems bude zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a napomáhat Zákazníkovi při plnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení.
- 17.9. Septim Systems bude vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení.
- 17.10. Osobní údaje, které jsou osobními nebo identifikačními údaji klientů, zaměstnanců či dodavatelů Zákazníka, nebudou mezi Zákazníkem a Septim Systems předávány přímo, neboť Septim Systems může mít přístup k databázi klientů, zaměstnanců či dodavatelů Zákazníka obsažené v rámci poskytnutého Software během poskytování služeb. Pokud bude činnost Septim Systems vyhodnocena jako zpracování osobních údajů poskytnutých ze strany Zákazníka ve smyslu ust. čl. 28 GDPR, bude mezi Zákazníkem na straně správce a Septim Systems na straně zpracovatele uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů.
- 17.11. Septim Systems bude informovat Zákazníka o každém případě porušení zabezpečení osobních údajů bez odkladu, nejpozději do 24 hodin od doby, kdy se o porušení zabezpečení dozví.
- 17.12. Septim Systems i Zákazník zavedou technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistili a byli schopni kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření budou podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat.
- 17.13. Septim Systems bude při poskytování služeb postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, zejména bude dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.
- 17.14. Nejedná-li se o osobní údaje ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, Zákazník souhlasí, že Septim Systems je za účelem dalšího rozvoje systémů oprávněna shromažďovat, vyhodnocovat, třídit do kategorií, agregovat a ukládat informace o využívání a činnosti systémů, včetně případných chybových hlášení.

17.15. Zákazník dále souhlasí, že v totožném rozsahu a za totožným účelem je Septim Systems oprávněna nakládat též s veškerými údaji týkajícími se provozu a činnosti Zákazníka, které vzniknou, budou uloženy, shromážděny nebo jinak zpracovávány při používání pokladního systému a které zároveň nejsou osobními údaji ve smyslu příslušných zákonných ustanovení.

17.16. U všech činností podle odst. 17.14 – 17.15 bude zajištěna ochrana a bezpečnost údajů, s nimiž bude ve smyslu přecházejících odstavců nakládáno.

18. Vzájemná komunikace

18.1. Každá smluvní strana je v průběhu vzájemné spolupráce založené na základě Smlouvy oprávněna komunikovat s druhou smluvní stranou prostřednictvím elektronických prostředků (e-mail) a taková komunikace bude v pro obě strany závazná. Tím není dotčeno ujednání stran o změně obsahu Smlouvy jen písemně formou vzestupně číslovaného dodatku.

18.2. Za závaznou bude považována i korespondence Zákazníka prostřednictvím jiného než firemního e-mailu, pokud bude z tohoto právního jednání možné určit, která konkrétní osoba právně jedná a za jakého účastníka.

18.3. Smluvní strany se mohou navzájem uvádět (včetně loga) v reklamních a marketingových materiálech a na svých internetových stránkách.

19. Řešení sporů

19.1. Smlouva mezi Septim Systems a Zákazníkem včetně těchto VOP se řídí právem České republiky.

19.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s těmito VOP a/nebo příslušnou Smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.

19.3. Pro případ rozhodování sporu mezi smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky se smluvní strany dle § 89a občanského soudního řádu dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu dle sídla Septim Systems jako soudu prvního stupně.

20. Závěrečná ustanovení

20.1. Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce a česká verze VOP je závazná i v případě rozporu s verzí přeloženou pro účely smlouvy do cizího jazyka.

20.2. Aktuálně platné VOP jsou zveřejněny na internetových stránkách www.septim.cz. Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se těmito VOP seznámil a zavazuje se je dodržovat.

20.3. V případě, že některé ustanovení těchto VOP bude považováno za nezákonné, neplatné nebo právně nevynutitelné, a taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto VOP, budou tato ustanovení VOP vykládána tak, jako by nezákonná, neplatná a právně nevynutitelná ustanovení neexistovala. Smluvní strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se co nejvíce blíží smyslu a účelu těchto VOP.

20.4. Veškeré písemnosti určené druhé smluvní straně se doručují na adresu sídla druhé smluvní strany nebo datovou schránkou. Pokud je písemnost doručována osobně nebo kurýrní službou, je taková písemnost doručena dnem, kdy byla převzata. Pokud je písemnost doručována poštou nebo datovou schránkou, je považována za doručenou dle ust. § 573 občanského zákoníku, případně dle ust. § 18a zákona č. 300/2008 Sb. (zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů).

- 20.5. Zákazník souhlasí s tím, aby v rámci poskytování plnění dle Smlouvy jako prioritní komunikační kanál sloužila elektronická pošta, pokud je to s ohledem na formát a obsah sdělení vhodné. Obě strany vynaloží veškerou péči na náležité zabezpečení elektronické komunikace před zneužitím.
- 20.6. Zákazník podpisem Smlouvy dává svůj prokazatelný souhlas ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, s využitím svého elektronického kontaktu nebo elektronického kontaktu svých zaměstnanců pro zasílání všeobecných informací o vývoji legislativy, nabídek služeb nebo podobných dokumentů, které by mohly být považovány za obchodní sdělení. Zákazník může tento souhlas kdykoliv odvolat zasláním písemné či elektronické zprávy na e-mailovou adresu Septim Systems. Septim Systems ani Zákazníkovi z poskytnutí těchto informací, nabídek nebo obdobných dokumentů nevznikají žádné povinnosti ani odpovědnost a informace obsažené v těchto dokumentech se nepovažují za službu poskytnutou na základě Smlouvy.
- 20.7. Obě smluvní strany se zavazují, že v rámci svého obchodního styku budou zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích o druhé smluvní straně, o kterých se při plnění Smlouvy dozvěděly a o kterých lze předpokládat, že má druhá smluvní strana zájem na zachování jejich důvěrnosti. Tímto ustanovením není dotčena případná samostatná dohoda o zachování důvěrnosti informací (NDA), která bude případně mezi stranami uzavřena. Obě smluvní strany se zavazují, že v rámci svého obchodního styku budou zachovávat mlčenlivost. Porušením mlčenlivosti není uplatnění oprávněného nároku jednou ze smluvních stran soudní cestou.
- 20.8. Tyto VOP ruší a nahrazují jakoukoliv předcházející verzi VOP, stejně jako ruší, nahrazují a doplňují ustanovení v návrzích na spolupráci či podobných dokumentech.
- 20.9. Přílohy: 1. Podmínky poskytování servisních služeb společnosti Septim Systems a.s.

V Praze dne 10.7.2025

Septim Systems a.s.

Příloha č 1.

Podmínky poskytování servisních služeb společnosti Septim Systems a.s.

1. Úvodní Ustanovení

- 1.1. Tyto standardní servisní podmínky (dále jen "Servisní podmínky") upravují vzájemná práva a povinnosti mezi společností Septim Systems a.s., IČO 28211189, sídlem K Hájům 2671/8, Stodůlky, 155 00 Praha 5, spis. zn. B 13285 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „**Septim Systems**“) a jejími zákazníky při poskytování služeb podpory provozu a servisu softwarových produktů.
- 1.2. Septim Systems je obchodní společností, která svým Zákazníkům poskytuje především softwarové produkty pro provozování gastronomických podniků a zařízení a provádí a zajišťuje servis dodaného softwarového řešení.
- 1.3. Těmito Servisními podmínkami se řídí poskytování záručního a pozáručního servisu Softwarových produktů dodaných ze strany Septim Systems Zákazníkům, pokud nebudou z konkrétní Smlouvy uzavřené se zákazníkem vyplývat jiné nebo další podmínky. V takovém případě mají přednost ujednání o servisu uvedená ve Smlouvě.
- 1.4. Servisní podmínky navazují na VOP a pojmy uvozené velkým písmenem definované ve VOP se aplikují i pro tyto Servisní podmínky.
- 1.5. Servisní služby se poskytují ve dvou úrovních **STANDARD a PLUS** a jsou zpoplatněny. Je na Zákazníkovi, jakou úroveň zpoplatněných služeb zvolí. Volba typu (úrovně) služby je uvedena v příslušné Smlouvě týkající se poskytnutí Software, a to včetně výše servisního poplatku a frekvence jeho placení.

2. Předmět servisních služeb

- 2.1. V rámci servisu Software se poskytují následující služby týkající se podpory provozu a údržby software tak, aby byl měli Zákazníci zajištěni, pokud možno, bezproblémový provoz Software.
- 2.2. Nové verze. Septim Systems udržuje Software aktuální v souladu s trendy v oboru informačních technologií. Pravidelně tedy vyvíjí nové verze Software obsahující nové funkce (upgrade) anebo provádí drobná vylepšení (update). V rámci dohodnutého poplatku pak má zákazník právo obdržet aktuální verzi Software.
- 2.3. Legislativní změny. V souvislosti s legislativními změnami Septim Systems provádí v Software úpravy za účelem zohlednění změn zejména daňových a účetních právních předpisů, které se týkají základní funkcionality Software při zajišťování provozu gastronomických zařízení, a to zpravidla **po** nabytí účinnosti takové změny nebo poté, co budou veřejně známé veškeré technické parametry (formuláře, datové struktury apod.) takové změny. Septim Systems může z důvodu legislativní změny vytvořit i novou verzi Software.
- 2.4. Nahlašování požadavků (Helpdesk, Hotline). Septim Systems zajišťuje službu ohlašování Vad a problémů Software a příjem a vyřizování Požadavků na běžnou technickou podporu Software (Helpdesk) prostřednictvím kontaktů uvedených na <https://www.septim.cz/sluzby-servis/helpdesk-hotline>, přičemž preferovanou komunikační linkou je specializovaný webový portál Septim Systems (je-li k dispozici). Helpdesk je dostupný pouze v pracovní dobu Septim Systems (8.30 – 17.00). Pro nahlašování Kritických Vad Software (Vady kategorie A) mimo pracovní dobu Septim Systems je k dispozici Hotline, který funguje v režimu 24/7.

Zákazník je povinen pro nahlašování problémů a požadavků využít pouze výše uvedené kontakty. Po celou pracovní dobu budou ke komunikaci se Zákazníkem vyčleněni odborníci specializovaní na poskytování služeb podpory a údržby Software.

Zákazník nesmí v rámci Helpdesku požadovat informace, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo jsou předmětem standardních školení a nebude využívat Helpdesk namísto konzultací.

- 2.5. Služba identifikace a náprava chyb. Zákazník může ohlašovat problémy a chyby Software prostřednictvím helpdesku. Při nahlášení uvede identifikaci problému a jeho závažnost. Pro identifikaci chyby musí Zákazník sdělit všechny skutečnosti, které mohou vést k objasnění podstaty problému a/nebo opakovaně simulovat situaci (pokud je to možné), při níž chyba vzniká.

Septim Systems se bude zabývat poruchami Software bez ohledu na možný původ chyby a bude vyvíjet úsilí k odstranění závady.

- 2.6. Dálková diagnostika. Za účelem efektivity, komfortu a rychlosti řešení požadavků Zákazníka provádí Septim Systems služby (v případech, kdy je to technicky možné) s využitím vzdáleného připojení. Napojí se na server Zákazníka a/nebo k uživatelskému rozhraní, dálkově analyzuje požadavek a zabezpečí jeho řešení. Poskytování služeb a řešení požadavků je velmi efektivní bez nutnosti výjezdu a přítomnosti technika Septim Systems u Zákazníka.

3. Služba STANDARD

- 3.1. Standard je základním typem servisu Software. Pořízení servisní služby Standard je po dobu jednoho roku od pořízení Software povinné.

- 3.2. Služba Standard zahrnuje následující plnění:

- Poskytování aktuálních verzí Software,
- Zapracování legislativních změn týkajících se gastronomických provozů do Software,
- Možnost využít Helpdesk
Servisní podpora při řešení požadavků na technickou podporu a řešení problémů se Software v pracovní době Septim Systems není součástí poplatku a hradí se zvlášť
- Možnost využít Hotline
Servisní podpora při řešení Kritických Vad Software (**kategorie A**) mimo pracovní dobu Septim Systems v režimu 24/7 není součástí poplatku a hradí se zvlášť

Komunikace prostřednictvím Helpdesku a/nebo Hotline v časovém rozsahu do 15 minut není zpoplatněna. Přesáhne-li vyřizování Požadavku nebo řešení Vady či problému se Software 15 minut, bude tato činnost Septim Systems zpoplatněna a vyúčtována Zákazníkovi v souladu s aktuálním Ceníkem. Služba Helpdesk ani Hotline nesmí být Zákazníkem nadužívána. Rámci jednoho pracovního dne nepřesáhne bezplatná komunikace 15 minut. V opačném případě bude tato činnost Septim Systems zpoplatněna.

4. Služba PLUS

- 4.1. Plus je nadstavbovým typem servisu Software. Pořízení servisní služby Plus je volitelné a záleží na prioritách Zákazníka.

- 4.2. Služba Plus zahrnuje následující plnění:

- Poskytování aktuálních verzí Software,
- Zapracování legislativních změn týkajících se gastronomických provozů do Software,
- Možnost využít Helpdesk

- Možnost využít Hotline
- Servisní podpora při řešení požadavků na technickou podporu a řešení problémů se Software a Hardware v pracovní době Septim Systems, jakož i Servisní podpora při řešení Kritických Vad Software (**kategorie A**) mimo pracovní dobu Septim Systems v režimu 24/7 je zahrnuta v poplatku, a to i v případě nutnosti provedení servisního zásahu na místě (vyjma cestového, které se vždy hradí zvlášť),
- Servis Hardwaru se týká pouze zařízení mladšího 3 let a zároveň dodaného Septim Systems, služba se nevztahuje na výměnu náhradních dílů, které Zákazník hradí zvlášť
- Hromadné školení 1 tématického okruhu pro 1 osobu ročně, které je pořádáno v prostorách Septim Systems

5. Další podmínky poskytování servisních služeb

- 5.1. Zákazník je povinen poskytovat součinnost zejména při identifikaci problému, při potřebě opětovného nasimulování chybového stavu, při zajištění zálohy aktuálních dat, při vytvoření simulačních dat a při odlaďování a testování provedených úprav. Zákazník učiní potřebná opatření k zjištění, lokalizaci a dokumentaci chyby nebo jiné závady.
- 5.2. Pro službu vzdáleného připojení je Zákazník povinen umožnit technikům Septim Systems přiměřený přístup k Software odpovídající potřebám prováděného zásahu a použití souvisejících zařízení dočasně nezbytných pro výkon servisních služeb.
- 5.3. Při zjištění, lokalizaci a hlášení chyb a jiných závad je objednatel povinen řídit se dokumentací patřící k softwarovému produktu a případnými upozorněními zhotovitele. Objednatel učiní potřebná opatření k zjištění, lokalizaci a dokumentaci chyby nebo jiné závady.
- 5.4. Je výhradní povinností a odpovědností Zákazníka (pokud nevyužívá službu Hosting od Septim Systems) zajistit zálohování dat tak, aby v průběhu zásahu nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. V případě konverze dat do nové verze Software prováděné Zákazníkem, není Septim Systems odpovědný za správnost provedeného převodu, ztrátu dat nebo porušení konzistence dat.
- 5.5. V případě, že Zákazník neposkytne náležitou součinnost, bude to považováno za nesplnění smluvních závazků ze strany Zákazníka a Septim Systems má již bez dalšího a podle okolností právo přerušit servisní práce anebo přiměřeně prodloužit dohodnuté termíny plnění, které budou takovým pozastavením ovlivněny, jakož i případně právo na úhradu veškerých nákladů s tím spojených.
- 5.6. Servisní služby nezahrnují a Zákazník hradí vždy zvlášť: cestovní náklady Septim Systems (cestovné), konzultace, školení, požadavky na rozšíření provozu a ostatní podobné služby neodstraňující problém Software, Hardware, náhradní díly, instalační služby.

V Praze dne 10.7.2025

Septim Systems a.s.