

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI

PRO PRODEJ ZBOŽÍ A DODÁVKU SLUŽEB

Znění účinné od 1.1.2018

Obsah

1	ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ	4
2	DEFINICE POJMŮ.....	5
3	VZNIK SMLOUVY.....	7
4	PŘEDMĚT PLNĚNÍ.....	10
5	MÍSTO PLNĚNÍ.....	11
6	POVINNOST SOUČINNOSTI	12
7	PŘEDÁNÍ ZBOŽÍ A SLUŽEB	12
8	AUTORSKOPRÁVNÍ OCHRANA	14
9	CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	15
10	DŮVĚRNÉ INFORMACE A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ.....	17
11	TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY	21
12	ODPOVĚDNOST ZA VADY A NÁHRADA ÚJMY	22
13	PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SAAS A IAAS.....	26
14	POSTOUPENÍ POHLEDÁVEK.....	35
15	KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN A DORUČOVÁNÍ.....	35
16	ZÁKAZ KORUPČNÍHO JEDNÁNÍ A OPATŘENÍ PROTI STŘETU ZÁJMŮ 36	
17	ODDĚLITELNOST	37
18	ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ	37

19	ÚČINNOST	37
----	----------------	----

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují práva a povinnosti mezi stranami kupní smlouvy či smlouvy o dodávce služeb (dále jen „**Smlouvy**“ a každá jednotlivě jen „**Smlouva**“), které uzavírá společnost **Algotech, a.s.**, IČ 24775487, DIČ CZ24775487, se sídlem Sokolovská 668/136d, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 16709, jakožto prodávající nebo poskytovatel služeb (dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné, s jinými právními subjekty, jakožto kupujícími či objednateli příslušných služeb (dále jen „**Objednatel**“) na straně druhé (Poskytovatel a Objednatel společně také dále jen „**Smluvní strany**“ nebo samostatně „**Smluvní strana**“).

1.2

Těmito VOP se řídí právní vztahy Smluvních stran vyplývající z příslušné Smlouvy anebo s ní jakkoli související, a to i v případě, že Objednatel odkáže při jednání směřujícím k uzavření Smlouvy na jiné obchodní podmínky.

1.3

Obsahuje-li Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem ujednání odlišná od těchto VOP, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.

1.4

Tyto VOP se jako součást Smlouvy stávají podstatnou a nedílnou součástí všech Smluv uzavřených s odkazem na tyto VOP.

1.5

Objednatel není oprávněn bez předchozího a výslovného písemného souhlasu Poskytovatele vyloučit účinnost těchto VOP, ustanovení těchto VOP (včetně jakékoli jejich části) měnit, či doplňovat, byť i jen způsobem, který nepodstatně mění podmínky VOP či Smlouvy, či způsobem, který totožné podmínky vyjadřuje pouze jinými slovy. Jakýkoli odkaz Objednatele na jeho vlastní obchodní podmínky či obchodní podmínky třetích stran nevyvolává právní účinky, přičemž Smluvní strany výslovně vylučují použití ustanovení § 1751 odst. 2 Občanského zákoníku.

1.6

Poskytovatel je oprávněn tyto VOP kdykoli jednostranně měnit. Jakékoli změny těchto VOP takto Poskytovatelem provedené budou Objednateli písemně oznámeny. Objednatel má právo oznámené změny těchto VOP odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět ve lhůtě 30 (třicet) dnů od jejich oznámení Poskytovatelem; nedojde-li ve stanovené lhůtě k odmítnutí změn VOP, má se za to, že Objednatel oznámené změny VOP akceptoval. V případě odmítnutí oznámených změn VOP činí výpovědní doba 3 (tři) měsíce a začíná běžet doručením písemného vyrozumění Objednatele o odmítnutí změn VOP Poskytovateli.

2 DEFINICE POJMŮ

2.1

Pro účely těchto VOP mají následující výrazy psané s velkým počátečním písmenem níže uvedený význam:

- (a) **Autorský zákon** – zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, v platném znění;
- (b) **Datový prostor** – prostor určený k ukládání dat a aplikací Objednatele, který je na serverech Poskytovatele nebo jím využívaných serverech třetích stran na území EU;
- (c) **Dílo** – má význam uvedený v článku 4.1 těchto VOP;
- (d) **Dostupnost** – stav, kdy jsou Služby Objednateli, k dispozici v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě;
- (e) **Garantovaná úroveň Dostupnosti** – hodnota Dostupnosti Infrastrukturních služeb měřená způsobem uvedeným v článku 13.4.1 těchto VOP;
- (f) **Garantovaná úroveň Servisních služeb** – hodnota doby reakcí a odstranění Vad uvedená v článku 13.7.8 těchto VOP;
- (g) **GDPR** – má význam uvedený v článku 10.9 těchto VOP;
- (h) **Helpdesk** – se rozumí internetový systém komunikace, který Poskytovatel používá pro komunikaci s Objednatelem a který je přístupný na internetových stránkách Poskytovatele;
- (i) **Infrastrukturní služby** nebo **IaaS** – služby, které tvoří jednotlivá dílčí plnění Poskytovatele dle Smlouvy, například správa vzdáleného přístupu Uživatelů Objednatele, správa Datových úložišť, správa Windows serverů apod.;
- (j) **Kč** – koruna česká, oficiální měna České republiky;
- (k) **Kontaktní osoby** – má význam uvedený v článku 15.1 těchto VOP;
- (l) **Nabídka** – má význam uvedený v článku 3.2 těchto VOP;
- (m) **NBD** (next business day) – znamená následující pracovní den mezi 8 až 17 hodinou SEČ;

- (n) **Občanský zákoník** – znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění;
- (o) **Objednatel** – má význam uvedený v článku 1.1 těchto VOP;
- (p) **Objednávka** – má význam uvedený v článku 3.2 těchto VOP;
- (q) **Oprávněný zástupce** – má význam uvedený v článku 15.1 těchto VOP
- (r) **Podstatná vada** – je vada, která znemožňuje použití Služby nebo Zboží;
- (s) **Poskytovatel** – má význam uvedený v článku 1.1 těchto VOP;
- (t) **Požadavek** – znamená požadavek Objednatele na změnu či úpravu, který není Vadou;
- (u) **Servisní služby** – činnost Poskytovatele směřující k řešení Vad specifikovaná v článku 13.7 těchto VOP;
- (v) **SLA** nebo **Service Level Agreement** – dohoda Smluvních stran o parametrech Služeb, jakož i o dalších podmínkách jejich poskytování;
- (w) **Služby** – plnění a činnosti Poskytovatele poskytované Objednateli na základě uzavřené Smlouvy, například Infrastrukturní služby, měření úrovně Dostupnosti, Softwarové služby, Servisní služby a jiné;
- (x) **Smlouva** – má význam uvedený v článku 1.1 těchto VOP;
- (y) **Smluvní strana** nebo **Smluvní strany** – má význam uvedený v článku 1.1 těchto VOP;
- (z) **Software** – jeden či více programů schopných pracovat na řadiči, procesoru či jiném hardwarovém produktu, jehož dodání je součástí předmětu Smlouvy; software je buď samostatným produktem, nebo je obsažen v jiném hardwarovém produktu (přiložený software) nebo je pevnou součástí určitého zařízení a není odstranitelný při normálním provozu (firmware);
- (aa) **Softwarové služby** nebo **SaaS** – služby, které tvoří jednotlivá dílčí plnění Poskytovatele dle Smlouvy, například poskytování služby kontaktního centra, správa kontaktního centra, a jiné;
- (bb) **Systém** – informační systém Objednatele;
- (cc) **Uživatel** – Objednatel a jakákoli další osoba, které Objednatel umožnil z jakéhokoli právního důvodu faktické využívání Služby;
- (dd) **Vada** – stav, kdy Zboží či Služby nedosahují ujednaných vlastností a parametrů, včetně situace, kdy Služby nejsou dostupné vůbec nebo došlo k omezení jejich dostupnosti či kvality oproti ujednaným vlastnostem a parametrům;
- (ee) **VOP** – tyto Všeobecné obchodní podmínky, jak vyplývá z článku 1 výše;
- (ff) **Zákon o DPH** – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění;
- (gg) **Zaměstnanci Objednatele** – má význam uvedený v článku 10.10 těchto VOP;
- (hh) **Záruční doba** – má význam uvedený v článku 12.1.1 těchto VOP;

- (ii) **Zboží** – movitá věc určená jednotlivě nebo co do množství, jehož dodání je předmětem Smlouvy.

2.2

Jestliže kontext nevyžaduje jinak, pak ve Smlouvě a těchto VOP:

- (a) odkazy na jakýkoli zákon, právní předpis nebo ustanovení právního předpisu budou vykládány jako odkaz na tentýž zákon, právní předpis nebo ustanovení právního předpisu tak, jak případně tyto byly nebo budou průběžně doplněny, změněny, rozšířeny nebo znovu přijaty;
- (b) odkazy na „dny“ znamenají odkazy na kalendářní dny;
- (c) odkazy na „pracovní dny“ znamenají odkazy na kterýkoli den kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek podle platných právních předpisů České republiky;
- (d) pojmy definované ve Smlouvě a/nebo těchto VOP v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.

2.3

Nadpisy užívané ve Smlouvě a těchto VOP se vkládají pouze pro přehlednost a při výkladu Smlouvy či těchto VOP nebudou brány v úvahu.

3 VZNIK SMLOUVY

3.1

Jednotlivé Smlouvy mohou být uzavírány formou:

- (a) doručení písemné objednávky Objednatele a jejího písemného přijetí (akceptací) ze strany Poskytovatele, anebo
- (b) uzavřením písemné Smlouvy s podpisy Smluvních stran na téže listině, anebo
- (c) prostřednictvím smluvního formuláře Poskytovatele s odkazem na tyto VOP.

3.2

Je-li Smlouva uzavírána na základě objednávky Objednatele (dále jen „**Objednávka**“) a přijetí Objednávky Poskytovatelem (tj. způsobem uvedeným v článku 3.1 písm. a) těchto VOP), platí následující pravidla:

- (a) Objednávka je vystavena na základě nabídky Poskytovatele, kterou Poskytovatel nabízí Objednateli dodání určitého Zboží a/nebo poskytnutí konkrétních Služeb za blíže stanovených podmínek (dále jen „**Nabídka**“);
- (b) Nabídka musí být písemná a musí být Objednateli odeslána dopisem nebo e-mailem; je-li Nabídka zasílána jako příloha elektronické zprávy (e-mailu), nemusí být Poskytovatelem zvlášť podepsána; ustanovení § 561 odst. 1 Občanského zákoníku se nepoužije;
- (c) Objednávka musí být písemná a musí být Poskytovateli odeslána dopisem nebo e-mailem na kontaktní údaje uvedené v Nabídce; přílohou Objednávky bude elektronická kopie (scan) platné Nabídky, případně odkaz na takovou Nabídku; takto vystavená Objednávka ze strany Objednatele doručená Poskytovateli je považována za závaznou;
- (d) automatickou součástí Nabídky a Objednávky se stávají i tyto VOP;
- (e) vystavením Objednávky Objednatel potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a že je považuje za součást Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem;
- (f) vystavením Objednávky zároveň Objednatel souhlasí, že tyto VOP jsou jediné, které pro Smlouvu platí;
- (g) Objednávka musí obsahovat alespoň tyto základní náležitosti:
 - (i) obchodní firmu a sídlo (místo podnikání) Objednatele;
 - (ii) Kontaktní osobu Objednatele, její e-mail a telefon;
 - (iii) IČ; DIČ, pokud je Objednatel registrován jako plátce DPH;
 - (iv) specifikaci Zboží či Služby (jak jsou uvedeny v Nabídce), včetně identifikace a množství případně dodávaného Zboží (zařízení), či množství požadovaných licencí k Software, jsou-li předmětem Smlouvy, případně pouze odkaz na platnou Nabídku Poskytovatele (v případě, kdy Nabídka obsahuje různé varianty, bude odkaz obsahovat rovněž určení, kterou variantu Objednatel zvolil);
 - (v) místo plnění.
- (h) Smlouva je uzavřena 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);
- (i) 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

podepsané Oprávněnou osobou, v němž Objednateli potvrdí dodání Zboží či poskytnutí Služeb za podmínek uvedených v Objednávce; potvrzení Objednávky zašle Poskytovatel Objednateli písemně nebo formou e-mailu; v tomto případě je Smlouva uzavřena v okamžiku doručení potvrzení Objednávky Objednateli;

- (j) je-li vyžadováno ze strany Objednatele potvrzení o přijetí Objednávky Poskytovatelem, Poskytovatel Objednávku potvrdí bez zbytečného odkladu po jejím přijetí; shoduje-li se však Objednávka plně s Nabídkou, je Smlouva uzavřena již přijetím Objednávky (viz písm. h) výše); v případě, že se Objednávka s Nabídkou neshoduje, použije se vždy postup uvedený pod písm. i) výše;
- (k) e-mailová zpráva se pro účely uzavření Smlouvy považuje za doručenu okamžikem jejího převzetí externím e-mailovým serverem druhé Smluvní strany dle záznamů z e-mailového systému Smluvní strany, která e-mail odesílala, s tím, že e-mailová zpráva může být zaslána na kteroukoli e-mailovou adresu druhé Smluvní strany uvedenou v Nabídce nebo Objednávce nebo jinak písemně sdělenou při uzavírání konkrétního obchodního případu druhé Smluvní straně.

3.3

Uzavřením Smlouvy se současně ruší veškerá případná předchozí ujednání Smluvních stran spojená s jejím (totožným) předmětem plnění.

3.4

Smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě Smluvních stran formou číslovaných písemných dodatků. Tím není dotčeno oprávnění Poskytovatele měnit tyto VOP podle článku 1.6 těchto VOP.

4 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

4.1

Předmětem Smlouvy uzavřené některým ze způsobů uvedených v článku 3. těchto VOP je závazek Poskytovatele dodat Objednateli objednané Zboží a/nebo poskytnout Objednateli jednorázově či opakovaně určité plnění (Služby), a převést na Objednatele vlastnické právo ke Zboží, případně k dílu, je-li výsledkem poskytnutí Služby (dále jen „Dílo“). Předmětem Smlouvy je současně závazek Objednatele převzít od Poskytovatele Zboží a/nebo poskytnutou Službu odebrat a uhradit Poskytovateli dohodnutou odměnu (cenu). Bližší podmínky stanoví konkrétní Smlouva a tyto VOP.

4.2

Poskytovatel se zavazuje dodat Objednateli Zboží a/nebo poskytnout Službu na své nebezpečí, řádně a včas, tj. v množství, jakosti a provedení stanoveném konkrétní Smlouvou, případně těmito VOP, a v dohodnutém termínu.

4.3

Závazek Poskytovatele odevzdat Zboží a/nebo poskytnout Službu je splněn řádným provedením veškerých činností Poskytovatele dle Smlouvy a těchto VOP, a to zejména dodáním Zboží a/nebo poskytnutím Služby bez vad a nedodělků, včetně předání veškeré související dokumentace Objednateli uvedené v Nabídce, ve sjednaném termínu a ve sjednaném místě plnění. Předávací protokol o předání Zboží či Díla (je-li předmětem Smlouvy) musí být podepsán oběma Smluvními stranami.

4.4

Poskytovatel je oprávněn pověřit dodáním Zboží či poskytnutím Služeb podle Smlouvy (zcela nebo zčásti) jinou osobu (subdodavatele), a to i bez souhlasu Objednatele. V takovém případě je povinen poučit tuto osobu o příslušných povinnostech vyplývajících ze Smlouvy a těchto VOP, zejména o povinnostech vyplývajících z nakládání s daty Objednatele a povinnosti mlčenlivosti. Za plnění odpovídá Poskytovatel, jako by je poskytoval Objednateli sám.

4.5

Předmětem plnění Poskytovatele může být i zprostředkování uzavření smlouvy s třetí stranou o poskytování specifických služeb (např. datová linka) pro Objednatele, potřebných k plnění objednaných Služeb. V takovém případě je Poskytovatel pouze zprostředkovatelem uzavření takovéto smlouvy; příslušná smlouva je uzavřena mezi Objednatelem a příslušným poskytovatelem

takovýchto služeb. Poskytovatel nenes odpovědnost za vady či za škodu z takto zprostředkovaného vztahu, nicméně na základě dohody s Objednatelem poskytne součinnost při řešení takovýchto vad.

4.6

Předmětem plnění Poskytovatele může dále být i zprostředkování uzavření smlouvy o poskytnutí práv k užívání Softwaru nezbytného pro poskytování konkrétní Služby (licence). V takovém případě je Poskytovatel pouze zprostředkovatelem uzavření takovéto smlouvy; příslušná smlouva je uzavřena mezi Objednatelem a příslušným poskytovatelem licence. Poskytovatel nenes odpovědnost za jakékoli porušení licenčních práv Objednatelem.

5 MÍSTO PLNĚNÍ

5.1

Dodání Zboží nebo poskytování Služeb Objednateli se uskutečňuje dodáním v místě plnění sjednaném konkrétní Smlouvou.

5.2

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, má se za to, že místem plnění je:

- (a) v případě dodání Zboží – adresa sídla Objednatele zapsaná v obchodním rejstříku ke dni dodání Zboží;
- (b) v případě poskytování IaaS a SaaS – provozovny Poskytovatele (Datové centrum), přičemž tyto služby jsou poskytovány prostřednictvím vzdáleného přístupu; provozovnou Poskytovatele se rozumí i provozovna Poskytovatelova subdodavatele; provozovny Poskytovatele jsou vždy umístěny na území Evropské Unie;
- (c) ostatní Služby nelze poskytovat bez určení místa plnění Objednatelem.

5.3

Při poskytování Služeb je Poskytovatel oprávněn přistupovat k příslušným provozovnam Objednatele a jeho síťovým prvkům, serverům, Datovému prostoru či Softwaru formou zabezpečeného vzdáleného přístupu.

6 POVINNOST SOUČINNOSTI

6.1

Před započítáním plnění je Objednatel povinen poskytnout Poskytovateli na jeho žádost veškeré informace a podklady nezbytné pro řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy a poskytnout mu k tomu dále veškerou nezbytnou součinnost.

6.2

Každá ze Smluvních stran je dále povinna v průběhu trvání Smlouvy poskytovat druhé Smluvní straně potřebnou součinnost a poskytovat informace a podklady nezbytné pro řádné plnění předmětu Smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech.

7 PŘEDÁNÍ ZBOŽÍ A SLUŽEB

7.1

Poskytovatel vyzve Objednatele k předání a převzetí Zboží písemnou výzvou, a to ve formě dopisu či e-mailu, doručenou Objednateli nejpozději jeden pracovní den před plánovaným termínem předání. Obdobné platí pro dodávku Služeb, jestliže pro jejich řádné splnění je třeba předání a převzetí Objednatelem.

7.2

Dodání Zboží a/nebo Služeb je považováno za splněné:

- (a) podpisem dodacího listu ze strany Objednatele;
- (b) podepsáním akceptačního protokolu Objednatelem;
- (c) schválením v Helpdeskovém systému Poskytovatele; nebo
- (d) oboustranným potvrzením prostřednictvím e-mailu.

7.3

Objednatel je povinen Zboží a/nebo Služby od Poskytovatele převzít v případě, že bude dodáno ve sjednaném množství, jakosti a provedení a v době převzetí na něm nebudou zjištěny žádné podstatné vady či jiné nedostatky bránící řádnému užívání Zboží či využívání poskytnutých Služeb.

7.4

Objednatel je povinen převzít i dílčí dodávku Zboží. Obdobné platí i pro předání dílčího poskytnutí Služeb, odpovídá-li dílčí plnění uzavřené Smlouvě.

7.5

Zboží a/nebo Služby budou přebírány Kontaktní osobou uvedenou ve Smlouvě nebo jinou osobou oznámenou Objednatelem Poskytovateli.

7.6

O předání a převzetí Zboží a/nebo poskytnutých Služeb podepíší Smluvní strany předávací (akceptační) protokol nebo dodací list, případně předání a převzetí potvrdí v Helpdesku Poskytovatele; předání a převzetí Zboží či Služeb si Smluvní strany mohou potvrdit i ve své vzájemné e-mailové komunikaci po dodání Zboží či poskytnutí Služeb. Součástí tohoto potvrzení musí být i identifikace případných Vad, které nebrání řádnému předání Zboží či Služeb dle článku 7.3 těchto VOP, a to včetně opatření a termínů k jejich případnému odstranění.

7.7

Jakékoli další vady vzniklé a/nebo zjištěné po podpisu předávacího protokolu budou řešeny dle ustanovení článku 12 těchto VOP, případně v rámci Servisních služeb.

8 AUTORSKOPRÁVNÍ OCHRANA

8.1

Je-li předmětem Smlouvy, resp. výsledkem poskytnutí sjednané Služby, vytvoření určitého Díla, nabude Objednatel při převzetí Díla oprávnění k výkonu práva Dílo užít (licenci), a to včetně Software, dokumentace a know-how, které je součástí předmětu Díla. Právem užít se rozumí právo nerušeného užívání Díla v souladu s omezeními stanovenými Autorským zákonem, těmito VOP a případnými licenčními podmínkami výrobce příslušného Software. Právo užít se poskytuje jako nevýhradní, časově neomezené, na třetí osoby nepřevoditelné a teritoriálně omezené na území České republiky.

8.2

Pokud je součástí Díla standardní Software, je Objednatel povinen dodržovat licenční podmínky stanovené výrobcem Software, které jsou dodávány spolu se Software nebo jsou přímo jeho součástí a podmínkou instalace. Je-li předmětem Smlouvy dodání Software společnosti Microsoft Corporation, je Objednatel povinen seznámit se a dodržovat licenční podmínky příslušného Software (EULT – End User License Terms) v jejich aktuálním znění. Poskytovatel jakožto MS SPLA (Microsoft's Service Provider Licensing Agreement) partner uveřejňuje tyto licenční podmínky v jejich platném znění na svých internetových stránkách (www.algotech.cz).

8.3

Součástí Díla splňující znaky autorského díla (například Software, dokumentace), které je vytvořeno Poskytovatelem, nesmí být šířeny, kopírovány ani pozměňovány bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Podmínky autorskoprávní ochrany se řídí platnými právními předpisy (zejm. Autorským zákonem) a licenčními podmínkami Poskytovatele.

8.4

Nestanoví-li Smlouva jinak, odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně Zboží nebo Služby.

9 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

9.1

Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli odměnu (cenu) za dodání Zboží či poskytování Služeb v dohodnuté výši.

9.2

Není-li ve Smlouvě výslovně ujednáno jinak, platí, že cena za dodání Zboží či poskytnutí Služeb je sjednána jako pevně stanovená a konečná, v níž jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele související s realizací plnění dle uzavřené Smlouvy, zejména pak veškeré daně, cla, poplatky a výdaje na pomocný a spotřební materiál, obaly, doklady, dopravu, pojištění, náklady spojené se získáním veškerých povolení a souhlasů, jakož i ostatní věci potřebné pro dodání Zboží či poskytnutí Služby Objednateli.

9.3

Ceny jsou Poskytovatelem uváděny bez DPH, která bude Poskytovatelem k ceně připočtena dle platné právní úpravy.

9.4

V případě změn kurzu měny, za kterou Poskytovatel nakupuje zařízení, která jsou předmětem dodávky dle Smlouvy, vůči Kč o více než 3 % ke dni fakturace 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 devizového trhu vyhlášený Českou národní bankou ke dni zdanitelného plnění dle příslušné faktury.

9.5

Poskytovatel je oprávněn jednostranně navýšit pravidelné ceny služeb o roční průměrnou míru inflace, vyhlášenou Českým statistickým úřadem (www.czso.cz/csu/czso/mira_inflace). A to od 1.3. následujícího roku.

9.6

V případě kontinuální dodávky Služeb bude příslušná faktura vystavena Poskytovatelem vždy k prvnímu dni v měsíci, za něž jsou Služby poskytovány. Tato faktura bude splatná vždy do 14 (čtrnácti) dnů ode dne vystavení. Datem zdanitelného plnění je první kalendářní den v měsíci, za něž jsou Služby fakturovány.

9.7

Objednatel přijetím těchto VOP dává Poskytovateli souhlas k elektronické fakturaci dle § 26 odst. 3 Zákona o DPH.

9.8

Objednatel je povinen uhradit fakturovanou částku tak, aby v den splatnosti faktury byla připsána na účet Poskytovatele.

9.9

Cena za dodání Zboží či poskytnutí Služeb je splatná bez ohledu na to, zda měl Objednatel možnost si dodané Zboží či poskytnutou Službu dostatečně prohlédnout (vyzkoušet) a posoudit jejich vlastnosti; ustanovení § 2119 Občanského zákoníku se nepoužije.

9.10

Vlastnické právo ke Zboží přejde na Objednatele až v okamžiku úplné úhrady ceny za toto Zboží Poskytovateli. Nebezpečí škody na Zboží však přechází na Objednatele již okamžikem jeho převzetí; Objednatel je povinen, do okamžiku úplné úhrady kupní ceny pečovat o Zboží s péčí řádného hospodáře a v souladu s pokyny Poskytovatele. Dojde-li k odstoupení od Smlouvy z důvodu prodlení Objednatele s úhradou kupní ceny, Objednatel umožní Poskytovateli vstup na místo plnění, demontáž a odvoz Zboží na náklady Objednatele.

9.11

Faktura – daňový doklad musí obsahovat náležitosti dle Zákona o DPH, a dalších obecně závazných právních předpisů, zejména musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu, přičemž bude podkladem pro zaplacení ceny podle Smlouvy. V případě, že faktura doručená Objednateli nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí nebo bude obsahovat chybné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu Poskytovateli ve lhůtě 5 (pět) pracovních dnů od jejího doručení. Lhůta splatnosti v takovémto případě neběží, přičemž nová lhůta splatnosti

počíná běžet až od doručení opravené či doplněné faktury Objednateli; to neplatí, nedodrží-li Objednatel lhůtu k vrácení nesprávně vystavené faktury podle předchozí věty.

9.12

V případě, že dle platných právních předpisů bude povinností Objednatele přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty (DPH) ohledně ceny za dodané Zboží či poskytnuté Služby, Objednatel ji přizná a odvede. Poskytovatel tuto skutečnost zohlední v jím vystavených daňových dokladech, a to zejména v souladu s § 92a Zákona o DPH, je-li toto ustanovení vzhledem k charakteru Zboží či Služeb aplikováno (případně jinými relevantními ustanoveními právních předpisů, zejména bude-li uvedené ustanovení zákona změněno).

9.13

Je-li Objednatel v prodlení s placením faktury, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den trvání prodlení až do zaplacení.

9.14

V případě prodlení se splatností faktur je Poskytovatel oprávněn přerušit dodávky Zboží či poskytování Služeb až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně úroku z prodlení připsána na účet Poskytovatele. Během této doby Poskytovatel není v prodlení s dodáním Zboží či poskytováním Služeb dle Smlouvy.

10 DŮVĚRNÉ INFORMACE A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1

Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti na základě nebo v souvislosti se Smlouvou, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace.

10.2

Za důvěrné informace jsou považovány ty skutečnosti provozní či obchodní povahy, které se kterákoli Smluvní strana dozví v souvislosti s činností dle Smlouvy, které nejsou veřejně dostupné a jsou jako důvěrné Smluvní stranou označeny.

10.3

Pod pojem důvěrné informace se zahrnuje i obchodní tajemství, kterým se ve smyslu § 504 Občanského zákoníku rozumí konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení. Obchodním tajemstvím se rozumí i data Objednatele zpracovávaná Softwarem.

10.4

Za porušení důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna ze Smluvních stran jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije důvěrné informace získané při své činnosti od druhé Smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé Smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.

10.5

Porušením povinnosti mlčenlivosti není:

- poskytnutí důvěrných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti Smluvních stran;
- (b) poskytnutí důvěrných informací osobám ze zákona vázaným povinností mlčenlivostí (např. notář, advokát, daňový poradce);
- (c) použití důvěrných informací v souladu se Smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků ze Smlouvy;
- (d) poskytnutí dat Objednatele či umožnění přístupu k těmto datům třetím osobám za účelem vyřešení Vad;
- (e) jiné použití důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.

10.6

Touto povinností mlčenlivosti jsou Smluvní strany vázány po dobu trvání skutečností zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.

10.7

Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací i po skončení Smlouvy.

10.8

V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku 10 VOP je Smluvní strana, která takovou povinnost porušila, povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení. Smluvní pokuta je splatná na základě písemné výzvy oprávněné Smluvní strany, a to do 14 (čtrnácti) dnů od doručení příslušné výzvy.

10.9

Poskytovatel se jako správce osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“) se zavazuje zpracovávat osobní údaje dle Smlouvy v souladu s pravidly stanovenými GDPR a dalšími obecně závaznými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

10.10

Poskytovatel se zavazuje zpracovávat pouze ty osobní údaje zaměstnanců nebo členů statutárních orgánů Objednatele (dále jen společně „**Zaměstnanci Objednatele**“), které jsou nezbytně nutné v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy.

10.11

Předmětem zpracování osobních údajů Poskytovatelem jsou následující osobní údaje Zaměstnanců Objednatele:

- (a) jméno a příjmení;
- (b) e-mailová adresa;
- (c) telefonní číslo;
- (d) pracovní zařazení;
- (e) obsah vzájemné komunikace.

10.12

Účelem zpracování osobních údajů je plnění povinností Poskytovatele dle Smlouvy, a to konkrétně dodávky Zboží či Služeb dle Smlouvy. Osobní údaje Zaměstnanců Objednatele bude Poskytovatel zpracovávat pouze v rozsahu nezbytném pro plnění svých povinností dle Smlouvy, v souladu se Smlouvou, a to pouze po dobu trvání Smlouvy.

10.13

Poskytovatel vede záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 30 GDPR.

10.14

V případě, že Poskytovatel v rámci plnění svých povinností dle Smlouvy přistupuje k jiným osobním údajům Zaměstnanců Objednatele a/nebo k osobním údajům dalších subjektů údajů:

- (a) přistupuje k těmto osobním údajům nebo pouze za účelem a v rozsahu nezbytném pro splnění povinností dle Smlouvy;
- (b) při nakládání s těmito osobními údaji postupuje s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení GDPR a dalších předpisů v oblasti ochrany osobních údajů;
- (c) přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany těchto osobních údajů způsobem uvedeným v GDPR či jiných obecně závazných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů;
- (d) oznámí porušení zabezpečení těchto osobních údajů Objednateli a je-li to nezbytné, informuje dozorový orgán, příp. subjekty údajů;
- (e) je-li to relevantní, poskytne Objednateli součinnost při zajišťování povinností dle GDPR, především povinnosti zabezpečit zpracování těchto osobních údajů, ohlašovat případy porušení zabezpečení těchto osobních údajů, reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- (f) je-li to relevantní, poskytne Objednateli na vyžádání veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti při nakládání s těmito osobními údaji včetně zpracování prostřednictvím subdodavatelů;
- (g) zajistí, aby se osoby oprávněné přistupovat k těmto osobním údajům, na které se nevztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti, zavázaly k mlčenlivosti;
- (h) po ukončení Smlouvy všechny osobní údaje vymaže nebo vrátí Objednateli.

10.15

Objednatel souhlasí s uveřejněním referencí, tj. obecných údajů o Objednateli, Poskytovatelem pro marketingové účely.

11 TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

11.1

Smlouvy, jejichž předmětem je opakované či soustavné poskytování plnění ze strany Poskytovatele se uzavírají na dobu stanovenou ve Smlouvě, a to na dobu určitou či neurčitou.

11.2

Smlouvu lze ukončit na základě písemné dohody Smluvních stran.

11.3

Smlouvu uzavřenou na dobu **neurčitou** lze vypovědět i bez udání důvodu, a to písemnou výpovědí kterékoli ze Smluvních stran. Výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

11.4

Smlouvu uzavřenou na dobu **určitou** lze vypovědět i před koncem sjednané doby, a to písemnou výpovědí kterékoli ze Smluvních stran, rovněž i bez udání důvodu. U výpovědi ze Strany Objednatele činí v takovém případě výpovědní doba 1 (jeden) měsíc, u výpovědi ze strany Poskytovatele činí 3 (tři) měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. V případě předčasného ukončení Smlouvy na dobu určitou výpovědí ze strany Objednatele aneb v důsledku odstoupení od Smlouvy z důvodů porušení Smlouvy na straně Objednatele, budou Poskytovatelem Objednateli vyfakturovány Služby za zbylé měsíce do původně sjednaného termínu skončení platnosti Smlouvy. Pokud žádná ze Smluvních stran neoznámí druhé Smluvní straně nejpozději 3 (tři) měsíce před koncem platnosti Smlouvy, že požaduje ukončení Smlouvy k datu ukončení Smlouvy na dobu určitou, přechází automaticky Smlouva na dobu neurčitou.

11.5

Smluvní strana je oprávněna vypovědět i jednotlivá dílčí plnění Smlouvy, a to za stejných podmínek jak v článku 11.3 a 11.4 těchto VOP.

11.6

Kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě **podstatného porušení** smluvních podmínek druhou Smluvní stranou za dále uvedených podmínek. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:

- (a) prodlení Poskytovatele s řádným dodáním Zboží a/nebo poskytováním Služeb delší než 30 (třicet) dnů
- (b) neodstranění Podstatných Vad dodaného Zboží v přiměřené lhůtě Poskytovatelem;
- (c) výskyt Vad, které znemožňují řádné využívání Služeb a které nebyly Poskytovatelem odstraněny v dohodnuté lhůtě,
- (d) prodlení Objednatele s úhradou jakékoli faktury Poskytovatele v délce trvání delší než 30 (třicet) dnů,
- (e) neposkytnutí potřebné součinnosti dle článku 6 těchto VOP,
- (f) porušení povinnosti mlčenlivosti dle článku 10 těchto VOP.

11.7

Před odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy je Smluvní strana, která má v úmyslu od Smlouvy odstoupit, povinna nejdříve vyzvat písemně druhou Smluvní stranu k nápravě a poskytnout jí k tomu dodatečnou přiměřenou lhůtu, která nebude kratší než 5 (pět) 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.

11.8

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 schopna dostát svým finančním závazkům, může druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě s účinností ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.

12 ODPOVĚDNOST ZA VADY A NÁHRADA ÚJMY

12.1 Odpovědnost za Vady Zboží

12.1.1

Není-li ve Smlouvě či těchto VOP uvedeno jinak, Poskytovatel poskytuje na dodané Zboží záruku na jakost v délce, jak je stanovena konkrétním výrobcem daného zařízení (dále jen „**Záruční doba**“).

12.1.2

Vyskytnou-li se na Zboží v průběhu Záruční doby Vady, je Objednatel oprávněn:

- (a) požadovat odstranění Vad dodáním náhradního Zboží výměnou za Zboží vadné;
- (b) požadovat dodání chybějícího Zboží;
- (c) požadovat odstranění Vad opravou Zboží, jestliže Vady jsou opravitelné;
- (d) požadovat přiměřenou slevu z ceny Zboží; nebo
- (e) odstoupit od Smlouvy (za podmínek uvedených v článku 11.6 b) těchto VOP).

12.1.3

Volba mezi nároky uvedenými v článku 12.1.2 těchto VOP náleží Poskytovateli. O zvoleném způsobu odstranění Vad informuje Poskytovatel Objednatele bezodkladně po oznámení Vady.

12.1.4

Objednatel je povinen Zboží při jeho převzetí prohlédnout a provést kontrolu obalu a množství dodaného Zboží a následně, co nejdříve dle možností, přesvědčit se o jeho vlastnostech.

12.1.5

Uplatnění nároků z Vad dodaného Zboží není důvodem pro zadržení ceny za toto Zboží ani její jakékoli části; ustanovení § 2108 Občanského zákoníku se vylučuje.

12.2 Odpovědnost za Vady Služeb

12.2.1

Poskytovatel odpovídá za Vady, pokud Služby, které jsou předmětem Smlouvy, neposkytuje Objednateli řádně a včas.

12.2.2

Poskytovatel neodpovídá za Vady Služeb, pokud byly zapříčiněny Objednatelem, třetími osobami, softwarem třetích osob nebo jinými okolnostmi vzniklými nezávisle na vůli Poskytovatele, a to například:

- (a) průnikem virů do informačního systému Objednatele, popř. jiným obdobným útokem, jenž nebyl zaviněn Poskytovatelem;
- (b) překážkami způsobenými v důsledku stávkvy zaměstnanců Objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
- (c) živelnou katastrofou; nebo
- (d) cíleným kybernetickým útokem.

V těchto případech neodpovídá Poskytovatel ani za újmu v důsledku toho vzniklou.

12.3 Právní vady

12.3.1

Poskytovatel je povinen zajistit, aby Objednatel nebyl odpovědným či spoluodpovědným za případné právní vady dodaného Zboží či poskytovaných Služeb, včetně Softwaru, který Objednatel užívá na základě Smlouvy, ani za neoprávněný zásah do autorských a jiných práv třetích osob.

12.3.2

V případě, že výkon práv Objednatele dle Smlouvy bude znemožněn či ztěžován uplatněním práv třetí osoby k dodanému Zboží či Službám (systému) nebo se Objednatel dozví, že třetí osoba uplatňuje své právo a/nebo třetí osoba užívání Zboží či Služeb Objednatelem považuje za porušení svých práv, je Objednatel povinen:

- (a) bezodkladně informovat Poskytovatele o této skutečnosti;
- (b) umožnit Poskytovateli učinit veškeré kroky směřující ke smírnému řešení celé záležitosti;
- (c) spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu svou součinnost za účelem co nejrychlejšího dosažení dohody s třetí osobou a k ochraně práv Poskytovatele a Objednatele;
- (d) řídit se pokyny Poskytovatele, vydanými mu v zájmu ochrany práv Objednatele a/nebo Poskytovatele.

12.3.3

Objednatel není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele uzavírat smír, dohodu o narovnání nebo obdobnou dohodu související s nároky třetích osob z titulu právní vady ani činit jakékoliv úkony, kterými by takové nároky třetích osob uznával. Poskytovatel se zavazuje poskytnout nutnou součinnost v průběhu sjednávání případných dohod nebo smírů.

12.4 Odpovědnost za škodu

12.4.1

Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou Objednateli porušením povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy (včetně těchto VOP) a ze zákona, jestliže Objednatel prokáže, že škoda byla způsobena porušením povinnosti Poskytovatele.

12.4.2

Poskytovatel je povinen nahradit skutečnou škodu (nikoli ušlý zisk), a to do výše 35 % ceny (bez DPH) Zboží a/nebo Služeb uhrazené Objednatelům za poslední tři měsíce před vznikem škody. 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. Omezení výše náhrady újmy dle tohoto odstavce se nevztahuje na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech, nebo újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

12.4.3

Poskytovatel se zproští odpovědnosti k náhradě škody a nebude povinen škodu nahradit, pokud prokáže, že škoda vznikla v důsledku (a) mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky nezávislé na vůli Poskytovatele (vyšší moc), nebo (b) jednání Objednatele nebo jiné třetí osoby mimo kontrolu Poskytovatele, či (c) v důsledku nedostatečné součinnosti, ke které byl Objednatel povinen. Poskytovatel není dále povinen hradit Objednateli, ani žádné třetí osobě škodu, pokud došlo k jakékoli ze skutečností uvedených v článku 12.2.2 těchto VOP.

12.4.4

Poskytovatel a Objednatel dále potvrzují, že povinnosti ze Smlouvy slouží pouze jejich zájmu a žádná ze stran není povinna k náhradě škody vzniklé jakékoli třetí straně v důsledku porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy.

12.4.5

Poskytovatel nemá vůči Objednateli ani žádné třetí osobě odpovědnost za jakékoliv nepřímé, vedlejší, náhodné nebo následné škody, jako např. ztrátu smluvních vztahů nebo obchodních příležitostí, ušlý zisk, ztrátu dat nebo za jakýkoliv jiný nárok, vznesený třetí osobou vůči Objednateli.

12.4.6

Smluvní strany jsou povinny se o překážce vyšší moci (článek 12.4.3 VOP) písemně nebo e-mailem bez zbytečného odkladu navzájem vyrozumět. Po dobu trvání této překážky se neplnění smluvních povinností smluvní strany, které brání vyšší moc ve splnění povinnosti, nepovažuje za porušení Smlouvy. Pominou-li důvody vyšší moci, pro které bylo plnění Smlouvy přerušeno, zavazují se smluvní strany o této skutečnosti neprodleně vzájemně vyrozumět a společně projednat další postup.

Část B: Zvláštní ustanovení o poskytování Služeb

13 PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SAAS A IAAS

13.1 Společná ustanovení

13.1.1

Služby jsou poskytovány řádně a včas, je-li dodržena, mimo jiné, úroveň kvality jejich poskytování sjednaná v konkrétní Smlouvě, tj. zejména požadovaná úroveň Dostupnosti a lhůty pro řešení Vad.

13.1.2

V rámci poskytování Služeb Poskytovatel průběžně sleduje a vyhodnocuje kvalitu a chování jednotlivých Služeb a navrhuje Objednateli řešení za účelem zlepšení dosahovaných úrovní Dostupnosti a předcházení případnému zhoršení úrovně Dostupnosti.

13.1.3

Poskytovatel není povinen vyhovět žádosti Objednatele, aby jím specifikované třetí osobě umožnil přístup k infrastruktuře, kterou Poskytovatel na základě Smlouvy pro Objednatele spravuje.

13.1.4

Služby podle Smlouvy je Poskytovatel oprávněn poskytovat Objednateli též prostřednictvím vzdáleného přístupu.

13.2 Povinnosti Uživatelů

13.2.1

Pokud není Smlouvou stanoveno jinak, Uživatel nesmí žádným způsobem:

- (a) manipulovat se systémem a daty Poskytovatele, ani vykonávat činnosti, které by měnily nastavení nebo funkci IaaS Objednatele, jakož ani zasahovat do systému Poskytovatele jiným než ve Smlouvě dohodnutým způsobem;
- (b) využívat IaaS Poskytovatele k ukládání nebo přenosu dat, jejichž obsah je v rozporu s platným právním řádem České republiky nebo s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána;
- (c) využívat služeb IaaS Poskytovatele pro činnost rozesílání nevyžádaných e-mailových zpráv (*spam*);
- (d) v rámci IaaS ukládat informace, jež nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu (*phishing*);
- (e) v rámci IaaS šířit počítačové viry;
- (f) vyvíjet činnosti, které by vedly k neúměrnému zatížení sítě Poskytovatele nebo jiné části systému Poskytovatele zahrnutého v IaaS.

13.2.2

Objednatel odpovídá za obsah provozovaný v rámci IaaS podle článku 13.5 těchto VOP.

13.2.3

Přístup k IaaS je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Uživatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a bere na vědomí, že Poskytovatel nenes odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany Uživatele. Poskytovatel nenes zodpovědnost ani za zapomenutí těchto údajů.

13.2.4

Objednatel je povinen zajistit informovanost všech Uživatelů IaaS o pravidlech využívání daných Služeb a jejich respektování ze strany všech Uživatelů.

13.2.5

Ustanovení článků 13.2.1 až 13.2.4 těchto VOP výše se uplatní pro SaaS, jakož i případné další systémy a Služby dodané či poskytnuté Poskytovatelem Objednateli obdobně.

13.3 Zvláštní ustanovení pro Softwarové služby (SaaS)

13.3.1

V případě dodávky Softwarových služeb je Objednatel povinen poskytnout Poskytovateli zejména následující součinnost nutnou pro zřízení a provozování SaaS.

13.3.2

Pro zřízení, nastavení a poskytování SaaS Poskytovatelem je Objednatel povinen zajistit podmínky provozu SaaS služby uvedené v příslušné Smlouvě, a to nejpozději ke vzniku započetí inicializačních prací dle harmonogramu sjednaného v příslušné Smlouvě.

13.3.3

Pokud budou některé součásti technologického vybavení Poskyvatele umístěny v lokalitě Objednatele za účelem poskytování Softwarových služeb, Objednatel je povinen zajistit potřebné podmínky pro instalaci a provoz těchto zařízení a chránit je před neoprávněným přístupem. Objednatel není oprávněn jakkoli s těmito zařízeními manipulovat bez předchozího souhlasu Poskyvatele.

13.4 Zvláštní ustanovení pro poskytování Infrastrukturních služeb (IaaS)

13.4.1

Nestanoví-li Smlouva jinak, platí následující úroveň poskytování Infrastrukturních služeb a pravidla pro její sledování ze strany Poskyvatele:

- (a) Garantovaná úroveň Dostupnosti IaaS ve výši **95 %**;
- (b) Garantovaná úroveň Dostupnosti je měřena na **měsíční** bázi; měření probíhá prostřednictvím online proaktivního monitorovacího systému Poskyvatele;
- (c) Služba online monitoring je spravována z dispečerského pracoviště Centra Sdílených Služeb Poskyvatele v režimu **24x7x365**, za použití vlastních vizualizačních a notifikačních nástrojů, přičemž Poskyvatel zajišťuje následující proaktivní online monitoring:

- Monitoring běžících procesů a služeb
- Monitoring výkonnosti serveru (CPU, RAM, atd.)

13.4.2

V rámci poskytování Infrastrukturních služeb je Poskytovatel povinen vyvinout maximální úsilí k tomu:

- (a) aby nedošlo ke ztrátě dat; za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje pravidelně zálohovat data Objednatele takovým způsobem, aby mohla být data neprodleně znovuobnovena beze změny jejich obsahu,
- (b) aby nedošlo ke zneužití dat, zejména k porušení obchodního tajemství,
- (c) aby nedošlo k jakémukoli neoprávněnému přístupu k datům,
- (d) provedení veškerých dalších opatření k zajištění bezpečnosti dat.

13.4.3

Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Infrastrukturních služeb dále zajistit, aby nedošlo k jakémukoli neoprávněnému použití, pozměnění, přizpůsobení, uložení, reprodukování, distribuování a zobrazení dat Objednatele.

13.4.4

V případě skončení Smlouvy je Poskytovatel povinen ke dni skončení Smlouvy předat Objednateli veškerá záložní média obsahující data Objednatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

13.5 Odpovědnost za obsah

13.5.1

Poskytovatel se žádným způsobem nepodílí na tvorbě obsahu provozovaného Objednatelem v rámci IaaS a není povinen dohlížet na obsah informací ukládaných na jeho serverech Objednatelem. Poskytovatel není rovněž povinen vyhledávat skutečnosti a okolnosti poukazující na protiprávní obsah takových informací.

13.5.2

Objednatel je povinen zajistit nezávadnost obsahu provozovaného v rámci IaaS. Protiprávním obsahem se pro účely těchto Podmínek rozumí zejména obsah,

- (a) kterým dochází k šíření pornografie, zejména pak sexuálních praktik, které naplňují skutkovou podstatu trestného činu šíření pornografie (např. dětská pornografie, zoofilie, apod.);
- (b) kterým by byla naplněna skutková podstata trestného činu nebo kterým by došlo k porušení autorských práv (např. provozování download serverů, warez, gamez, crack servery, zpřístupnění či rozšiřování nelegálních MP3, zpřístupnění či rozšiřování fotografií a jiných děl užitých bez souhlasu autora) či průmyslových práv (např. ochranná známka) nebo který by k takovému porušení nabádal či napomáhal;
- (c) který napomáhá nebo nabádá k obcházení technických prostředků ochrany autorských práv;
- (d) kterým se dopouští podněcování či schvalování trestné činnosti, hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo propagace hnutí směřujících k potlačení práv a svobod člověka, zejména formou šíření názorů extrémní pravice či extrémní levice;
- (e) kterým je protiprávně zasahováno do osobnostních práv třetích fyzických osob či do dobré pověsti právnické osoby;
- (f) prostřednictvím kterého se Uživatel dopouští nekalosoutěžního jednání;
- (g) kterým dochází k šíření či propagaci jakýchkoliv dalších nezákonných či trestněprávních aktivit.

13.5.3

Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací ukládaných Uživatelem v rámci IaaS. Objednatel bere dále na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za protiprávní úkony Uživatele učiněné v rámci IaaS.

13.6 Právo Poskytovatele pozastavit poskytování IaaS

13.6.1

Poskytovatel má právo na okamžité pozastavení poskytování služeb IaaS v případě porušení Smlouvy ze strany Objednatele, a to v případě, že Objednatel takový závadný stav nenapraví ani na základě předchozí písemné výzvy Poskytovatele, a to ve lhůtě 24 hodin od doručení této výzvy.

13.6.2

Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Objednatel šíří v rozporu se Smlouvou a těmito VOP, a to s okamžitou účinností, jakmile se dozví o protiprávním obsahu (tj. o obsahu v rozporu s článkem 13.5 těchto VOP), který je Uživatelem uložen či provozován v rámci IaaS. O přijatých opatřeních však Poskytovatel Objednatele bez zbytečného odkladu vyrozumí.

13.6.3

V případě zjištění technického nebo aplikačního problému na IaaS (např. napadení aplikace nebo systému Objednatele), který by jakýmkoliv způsobem mohl ohrozit funkčnost a stabilitu Datového centra v užívání Poskytovatele, je Poskytovatel povinen neprodleně po zjištění nebo upozornění Objednatele zahájit činnosti vedoucí k odstranění takového problému. V případě, že problém není neprodleně odstraněn a ohrožuje funkčnost datového centra, může Poskytovatel podniknout kroky k okamžitému zastavení IaaS pro Objednatele bez upozornění. Následně je však Poskytovatel povinen Objednatele bezodkladně informovat.

13.6.4

Pozastavení IaaS Poskytovatelem v souladu s tímto článkem 13.6 těchto VOP není poruchou či Vadou IaaS, ani se nepovažuje za odstávku; doba pozastavení IaaS není započítávána do výpočtu doby Dostupnosti IaaS.

13.6.5

Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou pozastavením IaaS (a znepřístupněním přístupu Uživatele k datům uloženým prostřednictvím IaaS) z výše uvedených důvodů, a to ani v případě, kdy Uživatel prokáže, že obsah uložený či provozovaný v rámci IaaS nebyl protiprávní (předložením rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu nebo dohody s osobou, která původně tvrdila, že je obsah závadný).

13.7 Servisní služby a způsob řešení Vad

13.7.1

Objednatel je povinen oznámit Vadu Poskytovateli bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.

13.7.2

Za Objednatele jsou oprávněny oznamovat Vady a vznášet Požadavky Poskytovateli pouze Kontaktní osoby, a to na kontaktních číslech a adresách uvedených v článku 13.7.3 těchto VOP níže.

13.7.3

Oznámení Vady, resp. Požadavku, je možné zadat následujícími způsoby:

Forma	Detaily
E-mail	MAILTO:HELPDESK@ALGOTECH.CZ
Internet	HTTPS://HELPDESK.ALGOTECH.CZ
Telefon	+420 225 006 444

13.7.4

Pro počátek doby odezvy nebo odstranění Vady je rozhodující okamžik zadání požadavku na portálu <https://helpdesk.algotech.cz> anebo okamžik doručení e-mailu.

13.7.5

V případě Vady „kritické“ nebo „urgentní“ (viz článek 13.7.8 těchto VOP) musí Objednatel výslovně uvést, že se jedná o tuto Vadu s takovým dopadem.

13.7.6

Závaznou kategorizaci Vady však provádí po řádné notifikaci Poskytovatel. Objednatel je oprávněn stanovit priority řešení Vad.

13.7.7

Po řádném nahlášení Vady následuje eskalační proces u Poskytovatele, při němž dojde k vytvoření alertu (události) v monitorovacím systému Poskytovatele. Následně je odeslána notifikace Vady do informačního systému Helpdesk Poskytovatele a zaevidována nová Vada. Pro každou nově zaevidovanou Vadu je odeslána notifikace řešitelské skupině Poskytovatele první úrovně L1. Řešitelská skupina Poskytovatele L1 přebírá a řeší vzniklý incident. V případě Kritické nebo Urgentní Vady předává řešitelská skupina Poskytovatele L1 Vadu na další úroveň podpory L2 k řešení. Projektový manager nebo dohodnutá kontaktní osoba na straně Objednatele je informována o zaevidování Urgentní či Kritické Vady, která brání v provozu a následně také informována o vyřešení. Řešení Požadavků probíhá obdobně.

13.7.8

Nestanoví-li Smlouva jinak, Poskytovatel reaguje na Vady v závislosti na jejich charakteru (kategorii), a to způsobem a v termínech takto stanovených:

Klasifikace vad:

Úroveň hlášení			Popis
vysoká	V1	„Kritická vada“	Službu nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci nebo HW, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení vč. nefunkčnosti HW vybavení
střední	V2	„Urgentní vada“	Závada výrazně omezuje správnou funkcionalitu Služby, avšak produkt nebo aplikaci je možné s omezením provozovat.
nízká	V3	„Vada“	Nekritická závada Služby, která nemá na provoz Služby výrazný vliv, Službu lze provozovat bez výrazného omezení.

Garantovaná úroveň Servisních služeb:

Úroveň hlášení			Odezva (garantovaná reakční doba)	Doba pro úplné vyřešení požadavku
Vysoká	V1	„Kritická vada“	2h	NBD
Střední	V2	„Urgentní vada“	4h	NBD
Nízká	V3	„Vada“	8h	NBD

13.7.9

Vada je Poskytovatelem odstraněna v okamžiku, kdy Poskytovatel:

- (a) odstraní vadu, která zapříčinila Vadu nebo jinak zprovozní nefunkční Službu, pokud se jedná o Službu, za kterou odpovídá Poskytovatel, nebo
- (b) lokalizuje a oznámí Objednateli příčinu Vady, jestliže jde o Službu, která není poskytována dle Smlouvy Poskytovatelem anebo za tuto Vadu Poskytovatel neodpovídá, nebo
- (c) prokáže Objednateli, že příčinou Vady není výpadek sjednané Služby, a to ani Služby, za kterou odpovídá Objednatel, a nabídne Objednateli další součinnost při lokalizaci příčiny Vady a jejího odstranění, nebo

- (d) poskytne Objednateli do konečného vyřešení Vady návod, jak užívat Službu tak, aby se Vada neprojevovala, aniž by tím bylo omezeno plnohodnotné užívání Služby a aniž by toto řešení představovalo pro Objednatele výrazné zvýšení nákladů, či zvýšení rizika vzniku dalších Vad.

13.7.10

V případě, že Objednatel v příslušném kalendářním měsíci provede neoprávněně oznámení Vady Služeb (tj. bude-li zjištěno, že Vada neexistuje anebo k Vadě došlo v důsledku okolností, za které Poskytovatel neodpovídá), Poskytovatel může požadovat po Objednateli kompenzaci zvýšených nákladů spojených s provedením kvalifikace a řešením Vady.

13.8 Migrace dat

13.8.1

Poskytovatel může při ukončení Smlouvy poskytnout součinnost k migraci dat k Objednateli či třetí osobě a případně i jinou součinnost související s přechodem na nové IaaS. Platba za poskytnutí této součinnosti však není součástí jakékoli jiné platby Poskytovateli podle Smlouvy a její výše bude Smluvními stranami dohodnuta zvlášť při skončení Smlouvy v souladu s článkem 13.8.2 těchto VOP.

13.8.2

Pokud má Objednatel zájem získat data uložená v rámci IaaS, musí si u Poskytovatele vyžádat samostatnou Nabídku na migraci dat a následně tuto migraci dat u Poskytovatele objednat objednávkou nejpozději do 15 (patnácti) dnů ode dne ukončení Smlouvy. Cena za migraci bude stanovena v závislosti na objemu migrovaných dat jako cena za „člověkodenní“. Pokud Objednatel neobjedná migraci dat do uvedeného termínu 15 (patnácti) dnů, má se za to, že Objednatel migraci dat neobjednává.

13.8.3

Poskytovatel je oprávněn po uplynutí lhůty 60 (šedesáti) dnů od ukončení Smlouvy smazat (odstranit) veškerá data Objednatele, která byla ke dni ukončení Smlouvy uložena na serverech v užívání Poskytovatele (též v hostingových centrech) nebo jiných nosičích dat. Objednatel bere toto na vědomí, jakož i to, že takto odstraněná data již nebude možné obnovit. Poskytovatel neodpovídá za žádnou škodu případně z toho plynoucí.

14 POSTOUPENÍ POHLEDÁVEK

14.1.1

Žádná ze Smluvních stran není oprávněna postoupit pohledávky vzniklé na základě Smlouvy uzavřené v souladu s těmito VOP, 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. Toto ustanovení se netýká faktoringu.

15 KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN A DORUČOVÁNÍ

15.1

Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, mohou uzavírat Smlouvu (podepisovat Nabídku či Objednávku), činit právní jednání směřující k ukončení Smlouvy, jakož i podávat jakákoliv další oznámení, výzvy a jiné úkony ve věcech trvání Smlouvy, pouze statutární orgány Smluvních stran, jejich zaměstnanci v rozsahu obvyklém vzhledem k jejich pracovnímu zařazení nebo funkci podle § 166 Občanského zákoníku a/nebo zástupci Smluvních stran k tomu zmocnění na základě písemné plné moci (dále jen „**Oprávnění zástupci**“). Činí-li příslušné právní jednání zástupce Smluvní strany na základě plné moci, musí být příslušná plná moc přiložena k prvnímu právnímu jednání, které příslušná osoba činí. V ostatních záležitostech (například předání a převzetí Díla, řešení technických záležitostí souvisejících s realizací konkrétního obchodního případu, hlášení Vad, apod.) zastupují Smluvní strany též kontaktní osoby ve Smlouvě (resp. v Nabídce či Objednávce) uvedené (dále jen „**Kontaktní osoby**“).

15.2

Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně ohlásit druhé Smluvní straně změny v osobách uvedených v článku 15.1 těchto VOP a jejich kontaktních údajů. Smluvní strany v této souvislosti akceptují oznámení Vad (včetně jejich následného řešení) e-mailovou komunikací Kontaktní osobou.

15.3

Vyžaduje-li Smlouva či tyto VOP, aby určité právní jednání Smluvních stran bylo učiněno písemně, splní Smluvní strana tuto povinnost doručením písemného oznámení druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou se zaplaceným poštovním nebo uznávanou kurýrní službou na adresu sídla druhé Smluvní strany zapsanou v obchodním či jiném veřejném rejstříku v době odeslání písemnosti a není-li takové adresy, na adresu Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

15.4

Písemnost se považuje za doručenu, byla-li některým z výše uvedených způsobů doručena na adresu druhé Smluvní strany, a to i v případě, že se o tom adresát písemnosti nedozvěděl a/nebo se na dané adrese nezdržuje.

15.5

Umožňuje-li Smlouva a/nebo tyto VOP, aby určité právní jednání Smluvních stran bylo učiněno elektronickými prostředky (e-mailem), postačí, byla-li elektronická zpráva odeslána z e-mailové adresy Oprávněného zástupce příslušné Smluvní strany na adresu Oprávněného zástupce druhé Smluvní strany, a to bez požadavku zaručeného elektronického podpisu; ustanovení § 562 odst. 1 Občanského zákoníku se nepoužije.

16 ZÁKAZ KORUPČNÍHO JEDNÁNÍ A OPATŘENÍ PROTI STŘETU ZÁJMŮ

16.1

Objednatel se zavazuje vyvarovat se všech jednání, jež by ohrozila zájmy Poskytovatele, včetně podvodného jednání, úplatkářství či korupce, či jiného jednání v rozporu s právními předpisy. Objednatel se zavazuje odmítnout a neposkytovat jakýkoliv dar nebo obchodní zdvořilost, které by mohly ovlivnit chod obchodních vztahů nebo obchodní rozhodnutí osob spolupracujících či majících vliv na poskytnutí Služeb podle Smlouvy. Objednatel je povinen předcházet střetu zájmů a hlásit Poskytovateli všechny takové situace, pokud se vyskytnou. Objednatel se zavazuje informovat Poskytovatele o jakémkoli jednání, které je v rozporu s principy stanovenými v tomto článku 16 VOP. Objednatel je povinen zajistit, že dle těchto principů jednají jeho zaměstnanci a jiné osoby použité Objednatel pro plnění úkolů Objednatele. V případě Objednatele – právnické osoby si je Objednatel vědom své trestní odpovědnosti vyplývající ze zák. č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění.

17 ODDĚLITELNOST

17.1

V případě, že by některé ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP je nebo se v budoucnu stane z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí Smlouvy nebo těchto VOP. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě takového ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu neplatného ustanovení.

18 ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

18.1

Smluvní vztah vzniklý na základě Smlouvy se řídí českým právem, zejména Občanským zákoníkem, a Autorským zákonem. Při výkladu Smlouvy platí, že ustanovení zákona mají přednost před obchodními zvyklostmi zachovávanými obecně i v konkrétním odvětví.

18.2

Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání svých pověřených zástupců.

18.3

Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní, které se nepodaří Smluvním stranám vyřešit podle článku 18.2 těchto VOP, budou rozhodovány věcně příslušným soudem v České republice, místně příslušným dle obecného soudu Poskytovatele jako soudu prvního stupně, ledaže zákon stanoví místní příslušnost výlučnou.

19 ÚČINNOST

19.1

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.1.2018.