



[VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI SAFEDX S.R.O.]

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Společnost SafeDX s.r.o., IČO: 04585119, se sídlem Praha 9 - Vysočany, K Žižkovu 813/2, PSČ 190 90, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp.zn. C 249253, vydává tyto obchodní podmínky pro poskytování IT služeb (dále jen „Podmínky“).

1.2 Podmínky vymezují práva a povinnosti smluvních stran a další všeobecné podmínky, kterým bude podřízen každý jednotlivý smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatelem týkající se poskytování Služeb (jak jsou tyto pojmy definovány níže).

1.3 Podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy (jak je tento pojem definován níže), kterou Poskytovatel uzavírá s Objednatelem a na základě které budou Objednateli Služby poskytovány. Objednatel svým podpisem na Smlouvě vyjadřuje svůj výslovný a bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami a zároveň závazek plnit veškeré povinnosti, které mu tyto Podmínky ukládají.

2. DEFINICE

Níže uvedené termíny, jsou-li použity v těchto Podmínkách a/nebo ve Smlouvě a uvozeny velkým písmenem, mají následující význam:

Autorský zákon

znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;

Bezpečnostní incident

znamená nestandardní bezpečnostní událost, která způsobila narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti či neodmítnutelnosti dat či Zařízení Poskytovatele či zákazníků Poskytovatele, a to v důsledku selhání nebo porušení bezpečnostních opatření.

Za Bezpečnostní incident je považován zejména tzv. DoS útok, napadení systému hackerem atd.;

Cena za Služby

znamená odměnu za poskytování Služeb, jak je tato uvedena ve Smlouvě; Cena za Služby je součtem cen za jednotlivé Služby poskytované Poskytovatelem v daném zúčtovacím období;

CMDB a CMS

znamená „konfigurační databázi“ Poskytovatele a „centrální dohledový systém“ Poskytovatele, jak uvedeno v čl. 7.1 Podmínek;

Datum zahájení

znamená datum zahájení poskytování Služeb, příp. dané Služby Poskytovatelem Objednateli; Datum zahájení poskytování Služeb, příp. té které Služby, bude vždy uvedeno ve Smlouvě, resp. v Příloze Smlouvy (Specifikace Služeb a Cena za Služby);

Důvěrné informace

má význam uvedený v čl. 12.1 Podmínek;

Fix Time

má význam uvedený v čl. 7.2(c) Podmínek;



Minimální doba užívání

znamená minimální dobu, po kterou se Objednatel zavazuje, že Smlouvu, resp. danou Službu neukončí;

Minimální doba užívání bude vždy uvedena ve Smlouvě, resp. v Příloze Smlouvy (Specifikace Služeb a Cena za Služby);

Nepřípustné jednání

znamená jednání, které ohrožuje, omezuje či napadá systémy nebo Služby Poskytovatele nebo třetích stran, včetně pokusu o takovéto jednání, jakož i jednání, které obtěžuje třetí strany nebo narušuje jejich práva. Omezení učiněná Poskytovatelem v souladu se Smlouvou (maintenance window apod.) nejsou považována za Nepřípustné jednání.

Za Nepřípustné jednání je považováno zejména šíření nelegálního obsahu, šíření nevyžádané pošty (SPAMu), šíření škodlivého software (virů, wormů apod.), DoS útoky nebo falšování identity (spoofing IP adres). Nepřípustným jednáním je rovněž jednání v rozporu s Předpisy;

Občanský zákoník

znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění;

Objednatel

znamená osobu, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu a které Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Služby;

Osobní údaje

má význam uvedený v čl. 13.1 Podmínek;

Pick-up Time

má význam uvedený v čl. 7.2(a) Podmínek;

Podmínky

znamená tyto obchodní podmínky pro poskytování Služeb vydané Poskytovatelem;

Podpora

znamená údržbu, podporu a opravy Zařízení přenechávaných Objednateli k dočasnému užívání v rámci poskytovaných Služeb;

Poskytovatel

znamená společnost SafeDX s.r.o., IČO: 04585119, se sídlem Praha 9 - Vysočany, K Žižkovu 813/2, PSČ 190 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp.zn. C 249253;

Prostředky komunikace

znamená všechny prostředky komunikace v obchodním styku obvyklé, zejm. elektronickou poštu, telefon, fax, dopis či ústně;

Závazné podmínky chování v DC

znamená závazné podmínky chování zákazníka v datovém centru Poskytovatele, které stanovují podmínky provozu a údržby systémů Poskytovatele a organizační opatření zajišťující bezpečný a spolehlivý provoz zařízení umístěných v datovém centru Poskytovatele, jakož i další provozní povinnosti Objednatele a dalších osob vstupujících do prostor datového centra Poskytovatele a důsledky jejich porušení.

Závazné podmínky chování v DC tvoří přílohu Smlouvy v případě, že Objednatel v rámci poskytovaných Služeb vstupuje do prostor datového centra Poskytovatele;



Předpisy

znamená platné právní předpisy a jiné obecně závazné právní normy;

Response Time

má význam uvedený v čl. 7.2(b) Podmínek;

SLA

(Service Level Agreement) znamená úroveň poskytovaných Služeb a specifikuje garance Poskytovatele, jakož i podmínky a případy, za kterých je Poskytovatel zavázán reagovat na vzniklé okolnosti ohrožující plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy; SLA je obsaženo v příloze Smlouvy (Popis Služeb) a je její nedílnou součástí;

Smlouva

znamená „Smlouvu o poskytování Služeb“ uzavřenou mezi Poskytovatelem a Objednatelem, na základě které Poskytovatel poskytuje Objednateli Služby ve Smlouvě specifikované; Smlouvou se mají na mysli rovněž veškeré přílohy Smlouvy, které jsou její nedílnou součástí;

Služby

znamená konkrétní služby poskytované Poskytovatelem Objednateli, jak jsou tyto pro každý jednotlivý případ uvedeny ve Smlouvě, přičemž Služba znamená kteroukoli z nich;

Vyšší moc

znamená okolnosti popsané v § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku nebo jiná neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale splnění povinností stanovených Smlouvou, pokud nastala nezávisle na vůli smluvní strany postižené Vyšší mocí a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky danou smluvní stranou odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.

Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro plnění smluvní strany;

Zařízení

znamená zařízení, hardware a/nebo kabeláže, včetně veškerých součástí a komponent, zahrnující, pokud relevantní, rovněž příslušný software, které je v rámci poskytování Služeb přenecháno Objednateli k dočasnému užívání.

Specifikace Zařízení (pokud relevantní) bude vždy uvedena ve Smlouvě.

3. SMLUVNÍ ZABEZPEČENÍ

3.1 Poskytovatel bude poskytovat Objednateli Služby, popř. některou z nich, na základě Smlouvy uzavřené dle a v souladu s těmito Podmínkami, ve které budou specifikovány poskytované Služby, včetně parametrů služeb - SLA a v případě potřeby uvedeny specifika či odlišnosti stanovené pro konkrétní poskytované Služby. Obsahuje-li Smlouva ustanovení odlišná od ustanovení těchto Podmínek, mají ustanovení Smlouvy přednost.

3.2 V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají postupně přednost následující dokumenty v tomto pořadí:

- (a) Specifikace Služeb a Cena za Služby;
- (b) Smlouva;
- (c) Podmínky;
- (d) Popis Služeb.



4. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Objednatel je povinen za poskytované Služby platit ceny dle Smlouvy – Cena za Služby, a to na základě doručených faktur.

4.2 Cena za Služby je sjednána bez DPH, pro účely fakturace bude k Ceně za Služby připočtena DPH v aktuální zákonné výši. Cena za Služby bude fakturována v českých korunách.

4.3 Nebude-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, Cenu za Služby bude Objednatel platit Poskytovateli měsíčně zpětně, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného kalendářního měsíce, za který je faktura vystavována.

4.4 Není-li výslovně ujednáno odlišně, splatnost faktury činí 15 dní ode dne vystavení; uhrazením se rozumí připsání fakturované částky na účet Poskyvatele.

4.5 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti platného daňového dokladu dle příslušných právních předpisů. Objednatel je oprávněn vrátit Poskytovateli fakturu ve lhůtě splatnosti, jestliže neobsahuje některou z výše uvedených náležitostí nebo obsahuje nesprávné údaje, nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Objednateli doručena opravená nebo doplněná faktura; nebude-li faktura v uvedené lhůtě vrácena, považuje se za schválenou a Objednatel je povinen ji ve lhůtě splatnosti uhradit.

4.6 V případě prodloužení Objednatele se zaplacením faktury, příp. její části, je Poskyvatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % za každý započatý den prodloužení. Prodloužení se zaplacením faktury, příp. její části trvající déle než 30 dnů se považuje za podstatné porušení Smlouvy, v případě, že Objednatel byl Poskytovatelem o prodloužení informován a tyto částky neuhradil ani v dodatečné lhůtě činící nejméně 5 pracovních dní.

4.7 Poskyvatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby v případech, kdy je Objednatel v prodlení s úhradou Ceny za Služby, popř. s úhradou jiných částek déle než 30 dní, za předpokladu, že:

(a) byl Poskytovatelem o prodloužení informován a tyto částky neuhradil ani v dodatečné lhůtě činící nejméně 5 pracovních dní, a

(b) byl Poskytovatelem informován o tom, že v případě neuhrzení výše uvedených částek, v dodatečné lhůtě k tomu stanovené, Poskyvatel pozastaví poskytování Služeb.

Pozastavením poskytování Služeb se rozumí též odepření přístupu Objednateli do prostor datového centra Poskyvatele, ve kterých je mu poskytována Služba. Objednatel si je vědom skutečnosti, že opatřeními uvedenými výše není dotčen nárok Poskyvatele na náhradu škody v této souvislosti vzniklé ani nárok na odstoupení od Smlouvy.

4.8 Pokud ze Smlouvy vyplývá, že Cena za Služby zahrnuje cenu za energie („Cena za Energie“), je Cena Energie stanovena na základě cen energií (zejména elektřiny), za kterou byla taková energie pořízena. Při změně pořizovací ceny energií je Poskyvatel oprávněn upravit Cenu Energií dle procentuální změny ceny, a to nejpozději do 60 dnů od takové změny, a tuto změnu Objednateli oznámí způsobem dle čl. 15.3 těchto Podmínek.

Inflační doložka

4.9 Poskyvatel je oprávněn jednou za kalendářní rok zvýšit Cenu za Služby (s výjimkou Ceny za Energie) o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen



„míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.

4.10 Poskytovatel je oprávněn zvýšit Cenu za Služby podle předchozího odstavce pouze v případě, že míra inflace přesáhne 2 % (slovy: dvě procenta). Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné míry inflace se Cena za Služby nesnižuje.

4.11 Zvýšení Ceny za Služby podle předchozích čl. 4.9 a čl. 4.10 je platné od okamžiku doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém zvýšení Objednateli. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou Cenu za Služby a podrobnosti výpočtu zvýšení.

5. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

5.1 Smluvní strany tímto sjednávají, že veškerá data Objednatele, která budou v rámci poskytování Služeb zpracovávána, používána, přenášena, ukládána či uchovávána u Poskytovatele zůstávají ve vlastnictví Objednatele.

5.2 Objednatel je povinen užívat pouze takové výrobky, materiály, služby, data, informace a zařízení, která odpovídají Předpisům a zároveň je povinen tyto Předpisy vždy dodržovat; porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

5.3 Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o všech skutečnostech a okolnostech, které mají nebo mohou mít dopad na poskytování Služeb a o případných změnách těchto skutečností.

5.4 V případě pokynu Objednatele Poskytovateli, týkajícího se smazání dat/služby/konfigurací Objednatele, se strany dohodly na následujícím postupu: Poskytovatel data/služby/konfigurace Objednatele bez zbytečného odkladu po pokynu ke smazání, nejpozději do konce následujícího pracovního dne, zneprístupní, a to po dobu 7 kalendářních dnů. Ke smazání dat/služby/konfigurace poté dojde až po uplynutí výše uvedené doby.

5.5 Objednatel je povinen dodržovat příslušné pokyny dané Poskytovatelem a počínat si tak, aby Poskytovateli ani třetím osobám nevznikla jeho jednáním újma spočívající zejm. v zásahu do práv duševního vlastnictví.

5.6 Práva a povinnosti smluvních stran v případě přenechání Zařízení k dočasnému užívání:

(a) Poskytovatel je, v případě přenechání Zařízení k dočasnému užívání, povinen zajistit poskytování Podpory po celou dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že Zařízení jsou ve stavu způsobilém k jejich užívání k ujednanému účelu;

(b) Objednatel je povinen užívat Zařízení jako řádný hospodář, v souladu s jejich povahou, určením a ujednaným účelem. V této souvislosti se Objednatel zavazuje dodržovat veškeré pokyny výrobce i Poskytovatele a subdodavatele. Za případné škody vzniklé na Zařízení odpovídá Objednatel;

(c) Objednatel se zavazuje učinit veškerá opatření zabraňující poškození, ztrátě, zničení nebo odcizení Zařízení, jakož i k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod na Zařízení. Objednatel je povinen bezodkladně ohlásit Poskytovateli ztrátu, zničení nebo poškození či odcizení Zařízení či jeho části, a poskytnout nezbytnou součinnost k uplatnění nároků Poskytovatele z těchto skutečností vyplývajících;

(d) Objednatel není oprávněn, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, přenechat Zařízení k užívání jinému nebo provádět na Zařízení jakékoliv změny, ledaže se smluvní strany předem písemně dohodnou jinak.



6. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB – MAINTENANCE WINDOW

6.1 Maintenance Window (Okno pro údržbu), je doba, po kterou bude prostředí Objednatele řízeným způsobem uvedeno do stavu mimo provoz.

Jsou definovány 2 typy Maintenance Windows (Okno pro údržbu):

- (a) plánovaná odstávka; a
- (b) akutní odstávka.

Plánovaná ani akutní odstávka se nezapočítávají do celkové provozní doby, bez ohledu na faktický stav dostupnosti prostředí.

6.2 Plánovaná odstávka

Plánovaná odstávka může být prováděna následovně, za níže uvedených podmínek:

- (a) v provozní době:

plánovaná odstávka prováděná v provozní době musí být Poskytovatelem předem písemně oznámena Objednateli, a to nejméně 7 kalendářních dní před plánovaným odstavením prostředí a s Objednatelem musí být dohodnut přesný termín odstávky, případně další podmínky pro řízené odstavení prostředí Objednatele.

Pokud Poskytovatel potřebuje provést plánovanou odstávku, tj. plánované činnosti znamenající nedostupnost dodaného řešení či Služby pro Objednatele v provozní době, a důvodem není realizace změnového požadavku Objednatele, zavazuje se Poskytovatel postupovat tímto způsobem:

- > Poskytovatel informuje o záměru realizace plánované odstávky v provozní době Objednatele nejpozději 7 kalendářních dnů před plánovaným odstavením;
- > Objednatel je oprávněn termín plánované odstávky v provozní době, navrhaný Poskytovatelem, z vážných provozních důvodů na straně Objednatele (vždy s odůvodněním) odmítnout a navrhnout jiný termín plánované odstávky v provozní době. Výše uvedené je Objednatel oprávněn učinit pouze v případě, pokud se nejedná o tzv. akutní odstávku, tj. aplikaci bezpečnostní záplaty systému nebo implementaci změny, jež souvisí s vyšší bezpečností systému nebo pokud tomu nebrání jiné vážné provozní důvody na straně Poskytovatele;
- > délka jedné plánované odstávky v provozní době nesmí převýšit předem stanovený čas.

- (b) mimo provozní dobu:

u plánované odstávky prováděné mimo provozní dobu postačí pouze oznámení Poskytovatele o plánovaném řízeném odstavení prostředí, a to nejméně 7 kalendářních dní předem. Dohoda s Objednatelem ohledně přesného termínu odstávky se zde neuplatní.

6.3 Akutní odstávka

V případě, že odstávka je nutná z důvodu aplikace bezpečnostní záplaty systému nebo implementace změny, jež souvisí s vyšší bezpečností systému nebo z velmi vážných provozních důvodů Poskytovatele (tj. akutní odstávka), nemusí být výše uvedená 7-denní lhůta dodržena.



7. PROVOZNÍ NÁSTROJE A PROCESY

7.1 Dohled prostředí 24x7

Prostředí je pod trvalým (24x7x365) monitoringem automatizovanými nástroji, jejichž výstupy jsou sledovány nepřetržitě operátory call centra Poskytovatele.

Monitoring je nasazen nad všemi částmi IT i non-IT prostředí. Nedílnou součástí systému pro monitoring je konfigurační databáze (dále jen „CMDB“), kde jsou uloženy konfigurace a topologie IT a non-IT infrastruktury a jejich vazeb na Služby.

Centrální dohledový systém Poskytovatele (dále jen „CMS“) poskytuje tyto funkce pro efektivní monitoring prostředí:

- > sběr událostí spontánně generovaných v IT a non-IT zařízeních;
- > sběr veškerých log souborů (např. syslog, aplikační logy) a jejich následná analýza;
- > analýza dopadu události na koncovou Službu pomocí definic v CMDB;
- > konsolidaci a korelaci vzniklých událostí;
- > automatická notifikace L2 podpory a případně podpory Objednatele.

7.2 Řešení incidentů a problémů

Poskytovatel má zavedeny procesy pro řešení incidentů a dlouhodobých problémů týkajících se provozu veškerých Služeb.

Incident flow lze z high-level pohledu shrnout následovně:

- > incident vzniká tak, že je buď ohlášen autorizovaným uživatelem nebo správcem Služby na straně Objednatele nebo je zachycena událost (Event) automatizovaným dohledem Poskytovatele (CMS), která je pracovníky call centra Poskytovatele (service desk) vyhodnocena a evidována jako incident. Operátor call centra zahájí řešení incidentu dle jeho závažnosti, která se odvíjí od garantované úrovně Služeb, které jsou incidentem postiženy. Operátor zajistí, že je autorizovaný zástupce Objednatele informován o probíhajícímu incidentu a způsobu jeho řešení;
- > pokud nelze incident vyřešit pomocí standardní provozní procedury z L1 (operátorské) úrovně podpory, je řešení předáno na vyšší úroveň podpory, což může dle povahy incidentu být administrátor nebo architekt Poskytovatele nebo externí dodavatel;
- > incident je považován za uzavřený, pokud je obnova provozu postižených Služeb verifikována a akceptována ze strany autorizovaného zástupce Objednatele;
- > celý životní cyklus incidentu je zaznamenán v nástroji call centra / service desku. Report průběhu incidentu je součástí pravidelného reportu o kvalitě poskytovaných Služeb;
- > vlastníkem procesu řešení incidentů je call centrum Poskytovatele, jehož zaměstnanci zajišťují koordinaci mezi týmy podílejícími se na řešení incidentu a záznam jeho průběhu;
- > Poskytovatel pro každý uzavřený incident provede problémovou analýzu s cílem zjištění původní příčiny incidentu (Root-cause analysis) a s návrhem na provedení



protiopatření, které zabrání výskytu stejného incidentu v budoucnu. Pro řešení problému se předpokládá součinnost Objednatele.

V rámci procesu řízení incidentů a problémů jsou definovány tyto parametry, které jsou součástí SLA mezi Objednatelem a Poskytovatelem:

(a) Pick-up Time je doba od přijetí události (tj. žádosti/ dotazu/ požadavku/ incidentu apod.) od uživatele systému po odeslání potvrzení o jejím přijetí pracovníky Poskytovatele zajišťujícími službu service desku tomuto uživateli (žadateli). Potvrzení o přijetí musí být odesláno příslušným komunikačním kanálem.

(b) Response Time znamená dobu pro informování o způsobu a době vyřešení incidentu, příp. změnového požadavku. Je to doba od času zaslání potvrzení o přijetí hlášení o incidentu, příp. změnovém požadavku Poskytovatelem do zaslání informací, které obsahují kontakt na řešitele incidentu, příp. změnového požadavku a způsob a délku jejich vyřešení; způsobem a délkou vyřešení je myšlena základní diagnostika události a odhad předpokládaného časového rámce, který je potřebný k vyřešení incidentu či nasazení změnového požadavku.

(c) Fix Time znamená dobu od nahlášení incidentu, příp. změnového požadavku až k jeho úplnému vyřešení Poskytovatelem. Incident, příp. změnový požadavek se považuje za vyřešený, pokud je Služba dostupná. Výsledek řešení je následně ověřen a akceptován odpovědným zaměstnancem Objednatele; avšak doba ověření výsledku řešení a jeho akceptace odpovědným zaměstnancem Objednatele není, pro účely hodnocení SLA, do doby pro vyhodnocení SLA počítána. Jinými slovy, doba Fix time, pro účely hodnocení SLA, končí provedením řešení ze strany Poskytovatele, příp. třetí osoby, tj. opravou či nasazením změny Poskytovatelem, příp. třetí osobou.

V případě, kdy nastane, byť velmi nepravděpodobná katastrofická událost, jakou je zničení nebo dlouhodobé poškození jednoho z datových center Poskytovatele, Poskytovatel přechází do režimu krizového řízení dle plánu pro zachování obchodní činnosti (Business Continuity Plan – BCP). V tomto režimu neplatí běžné postupy a garantované parametry jako pro řešení běžných provozních incidentů.

7.3 Řešení změn v prostředí

V prostředí je zaveden jednotný proces pro řízení změn v IT a non-IT prostředí tak, aby veškeré změny prováděné v zákaznickém prostředí datových center Poskytovatele byly evidovány a v případě potřeby bylo jasně dohledatelné kdo, kdy a proč změnu prováděl. Změny se dělí na standardní a nestandardní.

(a) za standardní změny je považováno zejména:

- > změna konfigurace nebo počtu serverů
- > změny v kapacitě nebo typu storage
- > změny v dodatečných službách
- > změny charakteru parametrických změn;

(b) pro každou nestandardní změnu se potom postupuje následovně:



- > architekt řešení za stranu Poskytovatele provede analýzu potřeby Objednatele (interview, studium podkladů, atp.);
- > Poskytovatel připraví studii proveditelnosti, která bude obsahovat varianty řešení (pokud existují), odhad pracnosti a ceny řešení, analýzu rizik a dopadů na prostředí;
- > pokud Objednatel přistoupí na navržené řešení, představené v rámci studie proveditelnosti, provede Poskytovatel detailní technický design, harmonogram implementace a cenovou nabídku;
- > pokud je cenová nabídka a detailní design schválený ze strany Objednatele, Poskytovatel neprodleně přistoupí k realizaci změny. Doba realizace je závislá na povaze změny a nelze stanovit předem.

7.4 Řízení výkonnosti a kapacit

Poskytovatel má nasazen proces pro průběžné řízení výkonu a kapacit IT a non-IT prostředí.

8. REPORTOVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ

8.1 Pravidelné a ad-hoc reporty

Poskytovatel je povinen reportovat a udržovat databázi výskytu incidentů. Výskyt incidentů v úrovni L1 – L3 zákaznické podpory je Poskytovatel povinen měsíčně předávat Objednateli, a to písemně ve formě reportu. V tomto reportu musí být uvedeno:

- > druh, popis a oblast incidentu,
- > kategorizace incidentu,
- > čas zjištění incidentu,
- > způsob zjištění incidentu (automatický, nahlášení zákazníkem, jiné),
- > způsob odstranění incidentu,
- > čas odstranění incidentu a jméno specialisty Poskytovatele zodpovědného za vyřešení incidentu.

Poskytovatel zašle zprávu s detaily historie incidentů a změnových požadavků do patnáctého pracovního dne následujícího vyhodnocovací období. V případě potřeby je Objednatel oprávněn vyžádat si detailní informace k jednotlivým incidentům a Poskytovatel je povinen Objednateli tyto detailní informace bez zbytečného odkladu poskytnout. Zpráva je jednou měsíčně zasílána e-mailem. V případě potřeby je možné zprávu konzultovat s dodavatelem řešení.

8.2 Revize incidentů a management porady

Objednatel má možnost si vyžádat provozní poradou s Poskytovatelem. Během této porady probírají zúčastněné strany podporu a úroveň Služeb poskytnutých Poskytovatelem v předchozím období a výsledky proběhlých aktivit u jednotlivých incidentů. Podkladem pro jednání jsou reporty incidentů.

9. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

9.1 Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit nebo pozastavit poskytování dotčené Služby, pokud je takový krok nezbytný k zamezení vzniku nebo omezení



škod, jakož i v případě výskytu Bezpečnostního incidentu či Nepřípustného jednání ze strany Objednatele. Takovéto opatření je Poskytovatel oprávněn uplatnit s okamžitou účinností, bez předchozího oznámení Objednateli, ale je povinen jej o takto provedeném opatření bez zbytečného odkladu informovat. Poskytovatel není v takovémto případě v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy.

9.2 Pozastavením poskytování Služeb se rozumí též odepření přístupu Objednateli do prostor datového centra Poskytovatele, ve kterých je mu poskytována Služba.

9.3 Objednatel si je vědom skutečnosti, že opatřeními uvedenými v čl. 9.1 výše není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v této souvislosti vzniklé ani nárok na odstoupení od Smlouvy.

9.4 Poskytovatel je dále oprávněn pozastavit poskytování Služeb v případech uvedených v Předpisech, jakož i v případech Vyšší moci, aniž by nesl odpovědnost za takové pozastavení poskytování Služeb.

10. PRÁVO UŽITÍ

10.1 Bude-li součástí poskytované Služby nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle Autorského zákona, zajistí Poskytovatel Objednateli, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, licenci k takovému autorskému dílu, a to v rozsahu potřebném a nezbytném pro řádné využívání poskytovaných Služeb Objednatel. Konkrétní licenční a cenové podmínky budou uvedeny ve Smlouvě. Objednatel se zavazuje dodržovat licenční podmínky, se kterými jej Poskytovatel seznámí. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

11.1 Poskytovatel není v prostoru datového centra Poskytovatele odpovědný za jakékoli poškození zdraví a majetku osob Objednatele oprávněných ke vstupu do datového centra Poskytovatele nebo třetích osob v jejich doprovodu, které bude následkem nedodržení Předpisů nebo Závazných podmínek chování zákazníka v DC či obecně platných zásad bezpečného chování.

11.2 Poskytovatel neodpovídá Objednateli za ušlý zisk, ztrátu investic, poškození dobrého jména, ztrátu oprávnění poskytování služeb či ztrátu dobré pověsti. Poskytovatel rovněž neodpovídá za škody způsobené a/nebo požadované třetími stranami.

11.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání či pokynu Objednatele, pokud Objednatele na nesprávnost či chybnost pokynu nebo zadání upozornil a Objednatel na takovém pokynu či zadání trval.

11.4 Poskytovatel nese odpovědnost za prokazatelné škody způsobené nefunkčností poskytovaných Služeb Objednateli, jakož i za škody na zařízení či jiném majetku Objednatele, pokud k těmto došlo v důsledku zavinění Poskytovatele. Výše náhrady škody je limitována částkou uvedenou ve Smlouvě. Limitace se neuplatní v případě, že škoda byla prokazatelně způsobena hrubou nedbalostí nebo úmyslným zaviněním Poskytovatele. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 11.2 Podmínek.

11.5 Poskytovatel nese odpovědnost za ztrátu, poškození či únik dat či informací uložených v zařízeních Objednatele, pokud k těmto došlo v důsledku zavinění Poskytovatele. Výše



náhrady škody je limitována částkou uvedenou ve Smlouvě. Limitace se neuplatní v případě, že škoda byla prokazatelně způsobena hrubou nedbalostí nebo úmyslným zaviněním Poskytovatele.

11.6 Poskytovatel nemá žádnou jinou odpovědnost za škodu v souvislosti s plněním Smlouvy, než je uvedena v tomto článku 11 Podmínek, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

11.7 Objednatel v plném rozsahu odpovídá za to, že veškeré informace, které vysílá a přijímá v rámci užívání Služeb, resp. že veškeré informace, které má uložené v zařízeních užívaných v rámci poskytovaných Služeb, jsou v souladu se všemi Předpisy. Poskytovatel za výše uvedené neodpovídá.

11.8 Objednatel dále odpovídá za veškeré poplatky, náklady, výdaje, škody a nároky třetích stran, které vzniknou či vyplynou z užívání nebo přístupu Objednatele ke Službám v rozporu se Smlouvou, a to včetně neoprávněného užití přístupových zařízení poskytovaných Poskytovatelem.

11.9 Smluvní strana nenese odpovědnost za prodlení v plnění svých povinností dle Smlouvy, jestliže toto prodlení vzniklo v důsledku předchozího prodlení druhé smluvní strany.

12. OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

12.1 Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti všechny skutečnosti, údaje, podklady a další informace, které obdržely, získaly anebo se o nich dozvěděly při poskytování Služeb anebo v souvislosti s tím (dále jen „Důvěrné informace“) a nezpřístupnit je třetím osobám. Důvěrnými informacemi se bez ohledu na formu jejich zachycení rozumí zejm. obchodní tajemství a dále veškeré údaje, skutečnosti a informace, které nebyly některou ze smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze smluvních stran, např. informace o její podnikatelské činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how apod., a dále též informace týkající se Smlouvy a plnění dle Smlouvy, popř. skutečnosti a informace, které jsou výslovně označeny některou ze smluvních stran jako důvěrné.

12.2 Smluvní strany jsou povinny zajistit náležitou ochranu Důvěrných informací, a to u svých zaměstnanců, jakož i u třetích osob, pokud jim Důvěrné informace byly v souladu se Smlouvou poskytnuty. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy anebo s předchozím souhlasem té smluvní strany, které se Důvěrná informace týká.

12.3 Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo na druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

12.4 Povinnost ochrany Důvěrných informací trvá i po ukončení Smlouvy.



13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že při poskytování Služeb mohou být zpracovávány údaje, které 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, v platném znění, (dále jen "obecné nařízení o ochraně osobních údajů") označuje jako osobní údaje (dále jen „Osobní údaje“). V případě, že ke zpracování Osobních údajů bude docházet, smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje, pouze na základě a za podmínek smlouvy o zpracování osobních údajů, která bude v takovém případě mezi smluvními stranami uzavřena. Poskytovatel zajistí náležitou ochranu Osobních údajů proti jejich zneužití, zejm. před neoprávněným či nahodilým přístupem, změnou, ztrátou či zničením, neoprávněným přenosem či neoprávněným zpracováním. Poskytovatel však není povinen opatřovat si k ochraně Osobních údajů zařízení či vybavení té nejvyšší kvality a ceny.

13.2 Poskytovatel je oprávněn uvádět Objednatele v seznamu svých referenčních zákazníků.

13.3 Poskytovatel zajistí náležitou ochranu Osobních údajů proti jejich zneužití, zejm. před neoprávněným či nahodilým přístupem, změnou, ztrátou či zničením, neoprávněným přenosem či neoprávněným zpracováním. Poskytovatel však není povinen opatřovat si k ochraně Osobních údajů zařízení či vybavení té nejvyšší kvality a ceny.

13.4 Poskytovatel je oprávněn uchovávat Osobní údaje zpracovávané při poskytování Služeb pouze po dobu, po kterou trvá jeho zákonná povinnost úschovy a archivace.

13.5 Povinnost ochrany Osobních údajů trvá i po ukončení Smlouvy.

14. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

14.1 Doba trvání Smlouvy je uvedena ve Smlouvě.

14.2 Smlouva může být ukončena pouze jedním z následujících důvodů:

(a) dohodou smluvních stran;

(b) výpovědí; výpovědní doba a podmínky ukončení jsou uvedeny ve Smlouvě. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně;

(c) odstoupením od Smlouvy v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku, tj. z důvodu podstatného porušení Smlouvy (jak zejména uvedeno ve Smlouvě a Podmínkách);

(d) Smlouva na dobu určitou rovněž uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána.

14.3 Účinky odstoupení od Smlouvy nastanou okamžikem doručení písemného projevu vůle vyjadřujícího odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká žádných nároků smluvní strany, která odstupuje, a dále nároků, z jejichž povahy plyne, že jejich platnost má trvat i po ukončení Smlouvy.

14.4 Pro případ ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou se Objednatel zavazuje převzít od Poskytovatele veškeré záznamy, dokumentaci, data a jakékoli další informace týkající se Služeb, nebo dát Poskytovateli pokyn k protokolárnímu zničení určených písemností, s výjimkou dokumentů nebo jiných záznamů, jež zákon ukládá Poskytovateli archivovat, nebo jsou či mohou být nezbytné pro splnění jakýchkoliv zákonných povinností Poskytovatele.



14.5 V případě ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne ukončení Smlouvy, vyrovnat své vzájemné závazky a pohledávky vyplývající ze Smlouvy.

14.6 Smluvní strany se dohodly, že 90 dní před uplynutím dohodnuté délky trvání Smlouvy (v případě Smlouvy na dobu určitou) nebo ihned po oznámení záměru o ukončení poskytování Služeb ze strany Objednatele mají smluvní strany následující povinnosti:

(a) zodpovědnosti Poskytovatele:

- > smazat/odstranit Objednatelova data v souladu s bezpečnostními procesy Poskytovatele, a to nejpozději do 30-ti dnů od ukončení Smlouvy.

(b) zodpovědnosti Objednatele:

- > smazat/odstranit veškerá Objednatelova data a neprodleně informovat Poskytovatele;
- > poskytnout součinnost při přebrání svých dat, umístěných v datovém centru Poskytovatele. Součinnost zahrnuje poskytnutí nutného hardware a činností spojených s přenosem dat;
- > zajistit odpojení konektivity od datového centra Poskytovatele.

15. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

15.1 Smluvní strany jsou povinny vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které budou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy, a také o každé změně údajů potřebných k vzájemné komunikaci (např. změna tel. čísel, změna adresy, bankovního spojení atd.).

15.2 Všechna oznámení mezi smluvními stranami týkající se či mající vliv na trvání smluvního vztahu dle Smlouvy budou učiněna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně buď osobně, doporučenou poštovní zásilkou či kurýrem a budou adresovány příslušné smluvní straně na adresu sídla smluvní strany, nebude-li uvedena korespondenční adresa odlišná od adresy sídla, a kontaktním osobám ve Smlouvě uvedeným.

15.3 Nebude-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, všechna ostatní oznámení mezi smluvními stranami, která se budou vztahovat ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy a netýkají se či nemají vliv na trvání smluvního vztahu dle Smlouvy, budou učiněna prostřednictvím Prostředků komunikace, tj. prostřednictvím všech prostředků komunikace v obchodním styku obvyklých, zejm. elektronickou poštou, telefonem, faxem, dopisem či ústně. V případě, že budou učiněna v písemné podobě, budou doručena druhé smluvní straně buď osobně, doporučenou poštovní zásilkou, kurýrem nebo elektronickou poštou a budou adresovány příslušné smluvní straně na adresu sídla smluvní strany, nebude-li uvedena korespondenční adresa odlišná od adresy sídla, a kontaktním osobám ve Smlouvě uvedeným.

15.4 V případě, že nelze jednoznačně určit datum doručení zprávy druhé smluvní straně, je datem doručení v případě odeslání:



- (a) elektronickou poštou: okamžik doručení potvrzení o přijetí zprávy jejím adresátem, odeslané elektronickou poštou;
- (b) prostřednictvím kurýra nebo držitele poštovní licence: třetí pracovní den ode dne prokazatelného odeslání. Za doručená budou v těchto případech považována i podání, která se odesílateli vrátila jako nedoručená z důvodů na straně smluvní strany, které se doručuje. V případě odmítnutí převzetí se podání bude považovat za doručené dnem, kdy bylo jeho přijetí odmítnuto.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1 Práva vzniklá ze Smlouvy nesmí být postoupena, a to ani zčásti, na jakoukoli třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

16.2 Tyto Podmínky a všechny závazky vzniklé z nich a/nebo v souvislosti s nimi, se řídí právem České republiky, zejména pak ustanoveními Občanského zákoníku, s výjimkou těch dispozitivních ustanovení Občanského zákoníku, jejichž užití je Podmínkami vyloučeno.

16.3 Jestliže se některé ustanovení Podmínek, nebo jejich část ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Podmínek jako celku ani jejich zbývajících ustanovení, nebo jejich částí. V takovém případě smluvní strany změní nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, která odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření smluvního vztahu.

16.4 Nebylo-li dohodnuto jinak, Podmínky platí od okamžiku, kdy se staly součástí Smlouvy, a to ve znění platném k okamžiku vzniku smluvního vztahu, pokud nedojde k jejich změně podle čl. 16.5 níže.

16.5 Poskytovatel je oprávněn Podmínky jednostranně změnit nebo doplnit, avšak takovou změnu nebo doplnění je povinen oznámit Objednateli předem, ve lhůtě, která nebude kratší než jeden měsíc před nabytím účinnosti dané změny, resp. doplnění. Současně je Poskytovatel povinen Objednatele informovat o jeho právu ukončit Smlouvu výpovědí, jestliže změnu Podmínek v tomto odstavci uvedenou nebude akceptovat. Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni bezprostředně předcházejícímu dni nabytí účinnosti změny nebo doplnění Podmínek, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto odlišně. Výše uvedené oprávnění ukončit Smlouvu výpovědí se neuplatní v případě, že změna nebo doplnění byly vyvolány změnou platných právních předpisů nebo rozhodnutím příslušného správního orgánu.

16.6 Podmínky jsou platné od 1.2.2022