

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti Mlejnek Consulting s.r.o. platné od 1.1.2024

pro produkty HELIOS iNuvio, HELIOS Easy, Cloudové služby a IT služby

(dále též jako „VOP“)

1. PRÁVNÍ SUBJEKTIVITA

- 1.1. Mlejnek Consulting s.r.o. je právnickou osobou založenou v právní formě společnosti s ručením omezeným podle právních předpisů České republiky (dále jen „Dodavatel“).
- 1.2. Dodavatel je zapsán do obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228461 dne 10.7.2014
- 1.3. Sídlo Dodavatele je na adrese: Česká republika, Dřevčice 153, 250 01
- 1.4. Provozovna Dodavatele je na adrese: Pod Vinicí 2149/21 143 00 Praha 4 – Modřany
- 1.5. Identifikační číslo (IČO) Dodavatele je: 03191028
- 1.6. Daňové identifikační číslo (DIČ) Dodavatele je: CZ03191028
- 1.7. Zákazník je pak fyzická nebo právnická osoba odebírající služby nebo jinak obchodně spolupracující s Dodavatelem.

2. Platnost

- 2.1. VOP nabývají platnosti dnem uvedeným v záhlaví a pro Zákazníka se stávají závazné, jakmile je výslovně nebo i mlčky odsouhlasí. Za souhlas s VOP se považuje mimo jiné přijetí nabídky, která se na VOP odkazuje, úhrada faktury, která se na VOP odkazuje, nebo pokračování v odběru Služeb déle jak 1 měsíc poté, co Zákazník dostal příležitost se s textem VOP seznámit a nevznese proti nim námítky.

3. Komunikace

- 3.1. Fyzická osoba, která jménem Zákazníka provádí první objednávku Služeb nebo jinak za něj uzavírá Smlouvu, potvrzuje, že má veškerá nezbytná oprávnění i způsobilost k tomu za Zákazníka jednat a Smlouvu za něj uzavřít. Tato osoba je odpovědná za seznámení ostatních příslušných osob na straně Zákazníka včetně případně nejvyššího orgánu s obsahem Smlouvy a splnění všech vyžadovaných procesů na straně Zákazníka před uzavřením Smlouvy.
- 3.2. Není-li dohodnuto jinak, má se za to, že fyzická osoba, která Smlouvu uzavřela, je za Zákazníka oprávněna jednat ve všech záležitostech Smlouvy (obchodní, účetní, technické aj.) včetně změn a ukončení. Pokud tomu tak není, má tato osoba, resp. Zákazník, povinnost rozdělení kompetencí na své straně Dodavateli oznámit a předat mu kontakty na příslušné osoby. Dodavatel si též může tyto kontakty od Zákazníka vyžádat. Zákazník odpovídá za aktuálnost veškerých kontaktů na své straně; jakákoliv případná neaktuálnost jde k jeho tíži.
- 3.3. Není-li předepsána jiná forma, Strany mohou vůči sobě závazně jednat písemně i nepísemně.
- 3.4. Za písemné jednání se považuje tištěná forma s vlastnoručním podpisem, případně elektronická forma s alespoň zaručeným elektronickým podpisem.
- 3.5. Za nepísemné jednání se považuje jednání přes prostředky běžné elektronické komunikace – zejména prostřednictvím e-mailů a specializovaných aplikací typu Helpdesk portál. Strany by vždy

- měly usilovat, aby jejich jednání bylo zachyceno v textové nebo jiné objektivně zachytitelné podobě; ústní nebo telefonická domluva je přípustná pouze v operativních záležitostech.
- 3.6. Všechny dokumenty mající vztah k plnění příslušných Smluv představující vícestranné či jednostranné úkony smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle příslušných Smluv, příslušných právních předpisů nebo na základě písemného pověření.
 - 3.7. Dokumenty uvedené popsáné v těchto VOP se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
 - osobně oproti potvrzení o převzetí,
 - doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastižen a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl,
 - elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání a/nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.
 - 3.8. V případě doručování dokumentů v elektronické formě budou smluvní strany používat formát PDF nebo výstup z MS Office 2013 a vyšší. Dokumenty v elektronické formě lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty, cloudového úložiště, nebo na dohodnutém datovém médiu (USB disk, CD/DVD-ROM apod.).
 - 3.9. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví příslušné Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

4. Služby

- 4.1. Pojem „Služby“ v širším významu, zejména pro účely vymezení působnosti těchto VOP, obecné závazky Stran ve věci jejich poskytování a možnosti jejich objednání, označuje zejména služby uvedené na www.mlejnekconsulting.com/sluzby/ a na ní odkazovaných stránkách (tzv. standardní Služby), případně i další služby, které nabízí či nabídne Dodavatel a není zřejmé, že by se řídily jinými obchodními podmínkami, resp. se neměly řídit těmito VOP; v užším významu, zejm. jakmile Strany začnou jednat o poskytování konkrétních služeb nebo se na jejich poskytování dohodnou, znamená tyto konkrétní Služby, které jsou předmětem poskytování nebo o nichž Strany jednájí („Služby“ nebo jednotlivě „Služba“). Pro upřesnění, „služba“ je souhrnné označení pro soubor činností, technických prostředků nebo jiných plnění, pojmenované a shrnuté do jednoho logického celku, které Dodavatel jako službu prezentuje.
- 4.2. Služba nebo její část mohou naplňovat znaky určitých smluvních typů upravených zákonem č. 89/2012, občanský zákoník („OZ“) nebo jinými právními předpisy (např. licenční smlouva, nájemní smlouva, smlouva o dílo). Pak se na danou část Služby uplatní i příslušná ustanovení pro daný smluvní typ.
- 4.3. Není-li dohodnuto jinak, datacentrové a cloudové Služby Dodavatel poskytuje z datového centra umístěného v evropské unii, data jsou následně umístěna taktéž v evropské unii, nejčastěji v české republice. Pro služby od společnosti Microsoft vybíráme datacentra po dohodě se Zákazníkem, většinou umístěná v západní Evropě.
- 4.4. Pokud je sjednáno se Zákazníkem, zákazník má nárok na prémiovou verzi monitoringu služeb a reporting podezřelých a nefunkčních částí služeb včetně návrhu řešení problému.

5. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

5.1. AVP Helios, povinnosti Dodavatele

- 5.1.1. Dodavatel se zavazuje dodat Zákazníkovi předmětné APV (aplikační programové vybavené HELIOS iNuvio nebo HELIOS Easy – dále jen APV) a funkce pro provoz na technickém vybavení a v Podporovaném prostředí obsaženém v Programové dokumentaci k předmětnému APV. Dodavatel se zavazuje umožnit dodání aktualizací APV v případě, že výrobce tyto aktualizace uvolnil do distribuce nebo v případě, že byla doporučena aktualizace programového vybavení výrobcem pro specifické prostředí zákazníka. S aktualizovanou verzí APV se Dodavatel zavazuje dodat popis jeho změn v případě jeho poskytnutí výrobcem.
- 5.1.2. V případě, že je APV dodáváno, jako služba v prostředí M.C. Cloud je dodavatel odpovědný i za aktualizaci APV, tato aktualizace probíhá po dohodě se Zákazníkem v termínu pro obě strany vyhovujícím. Pokud se nejedná o aktualizaci APV vynucenou kritickou nebo bezpečnostní chybou, je pro aktualizaci vyžadován souhlas Zákazníka.
- 5.1.3. Dodavatel garantuje, že má APV v době dodání funkční i technické vlastnosti, které jsou popsány v Programové dokumentaci k APV. Zákazníkovi nevzniká žádný nárok na úpravu algoritmu APV dle jeho požadavků. V případě změny algoritmu z důvodu změn legislativních předpisů, jež jsou zapracovány v APV, rozhoduje o způsobu a formě jejich změn výlučně výrobce SW, případně Dodavatel.
- 5.1.4. Dodavatel AVP Helios se zavazuje požadovat nebo přímo odstranit bez zbytečného prodloužení Vady, které brání v jeho dalším používání, které nahlásí výrobcí APV. Opravenou verzi APV Dodavatel zveřejní prostřednictvím standardních distribučních mechanismů (internet, dopis, e-mail apod.). Blíže ve článku 12.3. (Kategorizace incedentů – Vad).
- 5.1.5. Dodavatel si vyhrazuje právo ukončit podporu funkčnosti APV provozovaných na těchto platformách, které jejich prvovýrobci přestali podporovat na úrovni kompatibility se softwarovými produkty třetích stran. Za provoz APV v těchto prostředích nenese Dodavatel odpovědnost. Rovněž tak Dodavatel nenese odpovědnost za případnou újmu vzniklou v důsledku takovéto situace vč. Případných nákladů na její řešení. O takovéto skutečnosti je Dodavatel povinen Zákazníka prokazatelně informovat.
- 5.1.6. Dodavatel má právo realizovat změny v APV zvyšující jeho možnosti využití, zároveň může dělat změny programu v důsledku vývoje programovacích prostředků, operačních systémů a technických zařízení.
- 5.1.7. V případě, že Zákazník nezplatí cenu za Poskytnutí uživatelských práv v dohodnutém termínu po podpisu Smlouvy, Dodavatel má právo od příslušné Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy vylučuje možnost Používání dotčeného APV Zákazníkem.
- 5.1.8. Pokud nastane situace uvedená v předchozím odstavci anebo pokud Zákazník vypoví smlouvu o Maintenance, zaniká povinnost Dodavatele realizovat ve prospěch Zákazníka konzultační služby, update a legislativní upgrade APV, následkem čehož se Dodavatel zbavuje jakékoliv odpovědnosti za bezvadnou funkčnost APV, jakož i za jeho správnou kompatibilitu s platnými obecně závaznými právními předpisy.
- 5.1.9. Dodavatel vykonává majetková práva k APV pod obchodním názvem HELIOS zcela v souladu s Autorským zákonem a zároveň je oprávněn poskytovat Podlicenci k těm částem APV, které vyvinuly partnerské společnosti v rámci projektu HELIOS Open (dříve Asseco Solutions Partners Open), a to na základě smluvních vztahů s těmito třetími stranami dle Autorského zákona.

- 5.1.10. Práva k užívání APV poskytuje Dodavatel Zákazníkovi prostřednictvím licenční smlouvy. Nestanoví-li příslušná Smlouva výslovně jinak, má se zato, že Dodavatel poskytl Zákazníkovi také časově omezené nevýhradní právo na dobu deseti (10) let k užití jakéhokoliv výsledku činností či služeb poskytnutých či učiněných Dodavatelem na základě příslušné Smlouvy, které splňují znaky autorského díla či jiných předmětů chráněných právem k duševnímu nebo jinému průmyslovému vlastnictví, které Dodavatel učinil či poskytl v rámci svých činností či služeb Zákazník v jeho prospěch.
- 5.2. Všeobecné práva a povinnosti dodavatele
- 5.2.1. Dodavatel má právo Zákazníkovi vyúčtovat službu Helpdesk, servisní nebo konzultační zásah. Minimální fakturační jednotka bude 0,5 hod.
- 5.2.2. Dodavatel je povinen umožnit Zákazníkovi nahlásit požadavek nebo problém, a to ústně anebo písemnou formou emailem nebo skrz aplikaci Helpdesk.
- 5.2.3. Zajistit dostatečnou kapacitu a v zdělání pracovníků v týmu poskytující služby, aby byl dodavatel schopen dodržet ujednané služby.
- 5.2.4. Dodavatel je povinen předložit kompletní výpis konzultačních či jiných činností, na základě, kterých se bude fakturovat.
- 5.2.5. Dodavatel monitoruje úroveň a kondici dodávaných služeb.

6. PRÁVA A POVINOSTI ZÁKAZNÍKA

- 6.1. Zákazník má právo užívat dodané APV v rozsahu dohodnutém těmito VOP, příslušnou Smlouvou, v souladu s licenčním oprávněním APV, pokyny pracovníků Dodavatele a podle podmínek uvedených v Programové dokumentaci výrobce.
- 6.2. Zákazník se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platforem tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům APV a Podporovaným prostředím, to vše za předpokladu poskytnutí úplné součinnosti ze strany Dodavatele vč. Příslušných informačních povinností.
- 6.3. Zákazník se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na účet Dodavatele.
- 6.4. Zákazník se zavazuje bez zbytečného prodlení prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámit Dodavateli případné změny údajů o Zákazníkovi a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné plnění Smlouvy.
- 6.5. Za účelem diagnostiky Vad a podpory umožní Zákazník pracovníkům Dodavatele Vzdálený přístup do svého systému podle specifikace Dodavatele. V případě, že Zákazník neumožní Vzdálený přístup do svého systému, je povinen nést všechny náklady spojené s diagnostikou Vad nebo podporou, pokud se tyto prováděly jiným dohodnutým způsobem. Zákazník bere rovněž na vědomí, že Dodavatel v takovém případě není schopen dodržet lhůty specifikované v odst. 12.4. a 12.5. těchto VOP. Dodavatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Zákazníkovi.
- 6.6. Zákazník není bez písemného souhlasu Dodavatele AVP oprávněn zejména:
- 6.6.1. Jakýmkoliv způsobem APV upravovat (s výjimkou úprav za použití nástrojů k tomu účelu poskytovaných), překládat do jiných programovacích či národních jazyků, zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé.
- 6.6.2. Udělovat oprávnění pro jiné právnické či fyzické osoby k výkonu práva užití APV.
- 6.6.3. Umožnit třetím stranám vzdálený přístup do APV za účelem editace dat jiných právnických či fyzických osob, než je Zákazník.

- 6.6.4. Ve prospěch jiných právnických či fyzických osob APV rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat s nimi jinak než jak umožňuje Smlouva.
- 6.6.5. Nakládat s Testovacím prostředím, jakkoliv jinak, než je testování nových verzí či testování zakázkových úprav před nasazením do Produkčního prostředí.
- 6.7. Předchozí odstavec se analogicky vztahuje také na softwarová vybavení třetích stran, pokud jsou tato předmětem Smlouvy.
- 6.8. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že pokud jakýmkoli způsobem poruší licenční ujednání sjednaná příslušnou Smlouvou a/nebo těmito VOP, případně ustanovení Autorského zákona či Občanského zákoníku ve věcech majetkových práv, je takové jeho jednání považováno také za hrubé porušení, na základě čehož je Dodavatel oprávněn požadovat a Zákazník povinen uhradit smluvní pokutu ve prospěch Dodavatele, a to ve výši dvojnásobku (2x) celkové hodnoty Licence (stanovené v licenční smlouvě, či jako prodejní cena Licence APV poskytnuté v rámci smlouvy o poskytování cloudových služeb). Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Dodavatele na případnou náhradu vzniklé újmy. Současně je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy.
- 6.9. Zákazník je povinen udržovat po celou dobu platnosti a účinnosti Smluv emailovou adresu uvedenou v hlavičce Smlouvy/Smluv, či v případě její změny Dodavateli prokazatelně sdělit novou emailovou adresu. Na tuto emailovou adresu budou Zákazníkovi doručovány důležité informace v souvislosti s těmito VOP či Smlouvou/Smlouvami apod. V případě porušení této povinnosti ze strany Zákazníka se příslušné informační povinnosti Dodavatele považují za splněné odesláním na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v příslušné smlouvě (resp. na nově sdělenou emailovou adresu).
- 6.10. Zákazník odpovídá za užití Služby všemi uživateli, kteří užívají Službu jeho jménem. Zákazník je povinen zajistit, aby tito uživatelé dodržovali tyto VOP, příslušné Licenční podmínky a další podmínky Smlouvy.
- 6.11. Využití Služeb může vyžadovat, aby uživatelé disponovali určitým hardwarovým a softwarovým vybavením, jeho konkrétní nastavení nebo jiné vlastnosti prostředí Zákazníka. Předem známé požadavky Dodavatel Zákazníkovi sdělí. Zajištění uvedených prekvizit je odpovědností Zákazníka; jakákoliv součinnost Dodavatele je možná pouze po dohodě a za úplatu.
- 6.12. Zákazník je povinen Službu užívat pouze osobně. Přeprodej nebo jiné poskytnutí Služby třetí osobě je možné pouze s výslovným souhlasem Dodavatele; i v takovém případě nese za užití Služby plnou odpovědnost Zákazník jako, by Službu užíval sám.
- 6.13. Zákazník je povinen při užívání Služeb dodržovat platné právní předpisy, jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník zejména nesmí zasahovat do práv Dodavatele ani třetích osob.
- 6.14. Je zakázáno využívat Služby k obtěžování nebo narušování práv třetích osob. Výslovně je zakázáno využívat Služby k trestné a deliktivní činnosti, např. provozu spam serverů, kybernetickým útokům, šíření malware, phishingu, neoprávněnému sdílení autorských děl apod. Jakékoliv hraniční případy je Zákazník povinen nejprve konzultovat s Dodavatelem.
- 6.15. Služby nesmí být užívány pro tzv. kritické užití (High Risk Use), jestliže by jejich chyba nebo výpadek mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí. Zákazník se zavazuje odškodnit Dodavatele z veškerých nároků třetích osob vzniklé v souvislosti s využitím Služeb pro kritické užití.
- 6.16. Je zakázáno odstraňovat, upravovat či zakrývat jakákoliv označení související s právy duševního vlastnictví.

- 6.17. Zákazník je povinen provést na své straně veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití Služeb, včetně ochrany přístupových údajů. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- 6.18. Je zakázáno narušovat stabilitu, blokovat anebo modifikovat jakoukoliv součást Služeb. Je zakázáno, jakkoliv zasahovat do prostředí Dodavatele a ostatních zákazníků, mimo jiné do infrastruktury, komunikace, dat, provozu a dostupnosti služeb. Za neoprávněný zásah se považuje i monitorování.
- 6.19. Zákazník je povinen neprodleně hlásit Dodavateli veškeré bezpečnostní incidenty, které by být potenciálně mohly vést ke kompromitaci (narušení důvěrnosti, integrity či dostupnosti) prostředí, zařízení nebo informací Dodavatele a ostatních zákazníků a spolupracovat s ním na vyřešení takových incidentů.
- 6.20. Dodavatel je oprávněn vyžadovat od Zákazníka plnění konkrétní technických a dalších opatření ke zvýšení bezpečnosti, např. používání VPN, instalace certifikátů, dodržování politiky hesel apod.

7. SOUČINNOST DODAVATELE A ZÁKAZNÍKA

- 7.1. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do tří (3) pracovních dnů po provedení takové změny.
- 7.2. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 7.3. Pokud v projektu nastanou okolnosti, za kterých je z jakéhokoliv důvodu vhodné změnit termín, cenu nebo obsah plnění, požádá první strana neprodleně druhou stranu o provedení Změnového řízení. Zástupce Dodavatele je povinen do deseti (10) kalendářních dnů svolat schůzku se Zákazníkem a předložit dopad navržené změny na cenu, termín a obsah Projektu. Schůzku svolává zástupce Dodavatele s ohledem na kapacity a termíny Zákazníka. Zákazník je povinen se této schůzky zúčastnit. V případě neúčasti je Zákazník vázán závěry této komise.
- 7.4. Zákazník aktivně poskytne během plnění Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. Absence součinnosti Zákazníka vylučuje vznik odpovědnosti Dodavatele za případnou vzniklou újmu.
- 7.5. Zákazník aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Zákazník poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Zákazník vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Zákazníkem dle tohoto článku, na které byl Zákazník Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení Zákazníka s plněním této povinnosti. Současně je Dodavatel oprávněn odstoupit od příslušné Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na povinnost Zákazníka hradit smluvní pokutu, na kterou vznikl Dodavateli nárok za doby existence Smlouvy.

8. Úroveň Služeb

- 8.1. Kvalitativní a výkonnostní parametry Služby (SLA) jsou garantovány pouze, pokud jsou výslovně uvedeny v Popisu Služby nebo dohodnuty písemně se Zákazníkem jako součást služby. Pak jsou takové parametry vyhodnocovány dodavatelem měsíčně, není-li uvedeno jinak.
- 8.2. Poskytovatel zajišťuje provoz Služby MC CLOUD na základě údajů uvedených ve smlouvě s celkovou měsíční dostupností 99,99 %.
- Měsíční dostupnost Služby MC CLOUD: $SLA = ((PDS - DP)) / PDS \times 100\%$
PDS – Provozní doba služby – počet minut v daném měsíci (mimo Plánované údržby) DP – Doba poruchy služby v minutách
- 8.3. DP – Doba poruchy: tedy doba nedostupnosti vyjádřená v hodinách. Nedostupnost služby představuje selhání Produktu zaviněné Poskytovatelem. Způsob získání hodnot k dosažení do vzorce je včetně výluk obsažen s ohledem na specifika jednotlivých Produktů vždy v PD konkrétního Produktu. Není-li výslovně určeno jinak, počítá se DP od nahlášení Poskytovateli. V případě, že je k obnovení dostupnosti Produktu nutná součinnost Zákazníka, není doba od zaslání požadavku k součinnosti do poskytnutí součinnosti do DP započítána. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě získaných poznatků a provedených aktivit určit přesný čas obnovení dostupnosti Produktu.
- 8.4. Poruchou se rozumí stav, kdy Služba MC CLOUD není dostupná v důsledku úplného výpadku zaviněného Poskytovatelem. Při poruše je Poskytovatel povinen zajistit její odstranění tak, aby doba trvání poruchy byla co nejkratší. Při odstraňování poruchy Uživatel Poskytovateli poskytne v případě potřeby maximální součinnost.
- 8.5. Nebude-li splněna stanovená výše SLA (tj. 99,99 %), vypočtena dle vzorce dle čl. 8.2. Smlouvy o poskytování cloudových služeb, je Zákazník oprávněn službu reklamovat a uplatnit smluvní pokutu.
- 8.5.1. Pro výpočet SLA se použijí hodnoty zjištěné monitoringem prostředí pomocí VM per fyzický server. V rámci monitoringu dostupnosti SLA je sledována dostupnost networkingu, online stav VM a dostupnost spojení s datovou storage.
- 8.5.2. Smluvní pokuta představuje příslušnou procentuální slevu z fakturace za období kalendářního měsíce, ve kterém došlo k porušení sjednané úrovně SLA. Smluvní pokuta se vyčísluje vždy pouze z částky představující cenu konkrétního Produktu Poskytovatele, u kterého došlo k porušení sjednané úrovně SLA. Částky představující cenu za jiné Produkty Poskytovatele, licence či jiné služby nad rámec ceny za konkrétní Produkt se do výpočtu smluvní pokuty za porušení sjednané úrovně SLA nezohlední.
- 8.5.3. Smluvní pokuta je poskytována formou poukazu na pevnou nominální slevu z budoucí fakturace, kterou je Uživatel oprávněn uplatnit kdykoliv dle vlastního uvážení. Poskytovatel promítne Zákazníkem uplatněnou slevu do faktury za nejbližší nezapočaté fakturační období, u dopředné fakturace do faktury za přespříští nezapočaté fakturační období.
- 8.5.4. Výše smluvních pokut je stanovena v následující výši:
- 8.5.4.1. Při dostupnosti služby 99,98 % - 99,66 % náleží Zákazníkovi kompenzace ve výši 10 % z ceny Služby;
- 8.5.4.2. Při dostupnosti služby 99,65 % - 98,90 % náleží Zákazníkovi kompenzace ve výši 20 % z ceny Služby;

- 8.5.4.3. Při dostupnosti služby 98,89 % - 96,71 % náleží Zákazníkovi kompenzace ve výši 50 % z ceny Služby;
- 8.5.4.4. Při dostupnosti služby 96,70 % - 0 % náleží Zákazníkovi kompenzace ve výši 80 % z ceny Služby;
- 8.6. Z plnění za porušení sjednané úrovně SLA jsou vyloučeny tyto aspekty:
- 8.6.1. chyba v privátní síti v rámci vDC konkrétního tenantu (vnitřní síťování v rámci vDC);
 - 8.6.2. nedostupnost platformy vCloud Director (je-li služba stále dostupná);
 - 8.6.3. nedostupnost rozšíření „Externí zálohování“, je-li zapříčiněna výpadkem fyzické storage;
 - 8.6.4. nedostupnost služby zapříčiněná špatným nastavením systému Zákazníkem nebo nedodržením pokynů a doporučení Poskytovatele ze strany Zákazníka;
 - 8.6.5. do výpočtu SLA se dále nezapočítává doba od chvíle, kdy je MC Cloud VM online do doby naběhnutí aplikací.
- 8.7. Dodavatel je oprávněn provádět odstávky Služeb z důvodu jejich nezbytné údržby nebo bezpečnostních důvodů. Řádně nahlášené odstávky se nezapočítávají do doby nedostupnosti. Odstávky budou hlášeny minimálně 3 dny předem na technický kontakt nebo jiný nahlášený kontakt pro tyto záležitosti a budou prováděny přednostně mimo běžnou pracovní dobu (všední dny, 8–18 h). Pravidelné servisní odstávky probíhají cca 12 × do roka (bezpečnostní aktualizace technického vybavení cloudu).
- 8.8. Je-li to nezbytné k odstranění havarijní situace, zajištění bezpečnosti Služeb nebo minimalizaci vzniku škod, může Dodavatel oznámit odstávku i v kratší lhůtě než dle čl. 8.4. V takovém případě vynaloží Dodavatel přiměřené úsilí, aby Zákazníci měli šanci dozvědět se o odstávce, co nejdříve a vyjádřit se k ní.
- 8.9. Jakákoliv vada Služby se považuje za incident („Incident“). Dodavatel tímto Zákazníky výslovně upozorňuje, že Služby jsou výsledkem kombinace mnoha úrovní hardware a software od mnoha různých výrobců a závislé na dalších externích faktorech (napájení, chlazení, aktualizace, trvalá obsluha, údržba a rozvoj), z nichž řada těchto faktorů je i při vynaložení řádné péče mimo sféru působnosti Dodavatele. S ohledem na tyto skutečnosti je poruchovost Služeb objektivní jev, a Dodavatel nemůže zaručit 100 % ochranu Služeb proti chybě a výpadku.
- 8.10. Incidentem je zejména vada charakterizující nedostupnost, nefunkčnost, nesprávná či omezená funkčnost Služby, která omezuje užití Služby Zákazníkem.
- 8.11. Incidentem nejsou mimo jiné vady způsobené Zákazníkem (např. konfigurací a údržbou prováděnou či neprováděnou Zákazníkem), nekompatibilitou Služeb s prostředím Zákazníka (např. s jeho daty nebo hardware a software) a jakékoliv vlastnosti nebo chybějící vlastnosti Služeb, které nebyly výslovně Dodavatelem v Popisech Služeb nebo jinde garantovány.
- 8.12. Incidentsy a změnové požadavky se řeší před Helpdesk Dodavatele. Veškeré požadavky je Zákazník povinen zadávat přes Helpdesk, popř. přes kontakty uvedené na www.mlejnekconsulting.com. Příjem požadavků funguje 24/7, kritické incidenty Dodavatel řeší 24/7 v případě, že je takto se Zákazníkem smluvně domluven, ostatní požadavky řeší Dodavatel ve všední dny mezi 9–17 h. Dodavatel může za účelem řešení vyžadovat od Zákazníka součinnost.
- 8.13. Požadavky, které nejsou Incident, budou řešeny jako požadavky dalších kategorií. Provádění všech požadavků je individuálně naceněno, plánováno a řešeno se Zákazníkem.

9. Software

- 9.1. Součástí některých Služeb mohou být operační systémy, databázové programy, komerční aplikace, webové aplikace, skripty nebo jiné počítačové programy a s nimi související autorská díla (např. loga, GUI, grafika, manuály) („Software“). Dodavatel může Zákazníkovi Software poskytnout i zvlášť, např. prodejem licence, přeprodejem tzv. subskripce k Software třetí strany i jiným způsobem. Zákazník je povinen při užití takového Software dodržovat podmínky tohoto čl. 9 a veškeré pokyny, sdělení a podmínky, vydané Dodavatelem nebo osobou, která k Software vykonává příslušná autorská práva a prezentuje se jako jeho výrobce („Výrobce“).
- 9.2. Software, který je součástí cloudových služeb Dodavatele a zpřístupněn Zákazníkovi pouze vzdáleně, bez možnosti Zákazníka takový Software v plném rozsahu ovládat (tzn. např. instalovat, administrovat, konfigurovat), je Zákazník povinen užívat pouze za účelem, pro který byl Software vytvořen, dodržovat obecné bezpečnostní zásady a nezasahovat jeho užíváním neoprávněně do práv Dodavatele ani třetích stran.
- 9.3. K Software jinému, než např. k Software společnosti Microsoft poskytovanému v rámci programů SPLA a CSP nebo Software, který Zákazník může v plném rozsahu ovládat, má Zákazník povinnost obstarat si veškeré relevantní licenční podmínky a podobné dokumenty („Licenční podmínky“) přímo od Výrobce, seznámit se s nimi a zajistit jejich dodržování všemi osobami, které Software jménem Zákazníka užívají. Licenční podmínky se mohou nacházet online nebo být dostupné z rozhraní Software; typicky se jedná např. o licenční ujednání (Licence Agreement), podmínky sjednávané s koncovým uživatelem (EULA, EULT), podmínky užití (Terms of Use) či dohody o poskytování služeb (Service Agreement). V případě potřeby poskytne Dodavatel Zákazníkovi nezbytné informace a metodickou pomoc. Nebude-li Zákazníkovi cokoli vzhledem k Licenčním podmínkám či práv a povinnostem při užití Software jasné, je povinen kontaktovat Dodavatele, který má následně povinnost veškeré dotazy Zákazníka vyjasnit, nebo zajistit konzultační služby, které mohou být zpoplatněné.
- 9.4. Porušení povinností Zákazníka. Dodavatel nenese jakoukoliv odpovědnost za skutečnost, že se Zákazník neseznámil s Licenčními podmínkami, nedodržuje je, nebo že Dodavatele nekontaktoval.
- 9.5. Pro vyloučení pochybností, Licenční podmínky je nezbytné dodržovat i u Software s otevřeným zdrojovým kódem (Open Source Software) a Software poskytovaného zdarma (Freeware).
- 9.6. Dodavatel může pro Software stanovit další časová, množství, teritoriální a jiná licenční omezení. Zákazník je povinen tato omezení dodržovat.
- 9.7. Zákazník bere na vědomí, že Výrobci a jiné třetí strany mohou uplatňovat nároky na náhradu škod, smluvních pokut a jiných sankcí vzniklých z nedodržení Licenčních podmínek Zákazníkem přímo po Dodavateli, a zavazuje se Dodavatele plně odškodnit z veškerých takových nároků.
- 9.8. Při užívání Software Zákazníkem nabývá příslušný Výrobce, v souladu s ustanovením § 1767 odst. 2 OZ, přímé právo vůči Zákazníkovi ověřovat dodržování Smlouvy a vynucovat její dodržování, včetně uplatňování sankcí za nedodržení.
- 9.9. Při provádění Softwarových auditů Dodavatele Výrobce nebo jinou třetí stranou se Zákazník zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost.
- 9.10. Jestliže poskytování Software bude omezeno nebo ukončeno Výrobce nebo Dodavatel pozbude oprávnění daný Software poskytovat, vyhrazuje si Dodavatel právo jej nahradit jiným vhodným Software, nebo poskytování původního Software, resp. Služby postavené na Software, ukončit.

10. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 10.1. Ceny za plnění uvedené ve Smlouvě (Smlouvách) nezahrnují daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 10.2. Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne jejich vystavení.
- 10.3. V případě plnění peněžitého závazku podle Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet Dodavatele.
- 10.4. Smluvní strany sjednávají, že pokud Zákazník nezaplatí jakékoliv finanční plnění vyplývající ze Smlouvy (Smluv) v termínu stanoveném danou fakturou, je Dodavatel oprávněn požadovat po Zákazník je povinen uhradit Dodavateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý, byť i započatý den prodlení.
- 10.5. Zákazník má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce po tomto termínu bude považovaná za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Dodavateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla reklamáce řešena.
- 10.6. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Zákazník v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí deseti (10) pracovních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Zákazníkem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10.7. Dodavatel má právo aktualizovat ceník APV Helios a poskytovaných služeb. Případná změna cen v Ceníku se nevztahuje na již předem sjednaná plnění uvedená ve Smlouvě (Smlouvách).
- 10.8. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit poplatek za poskytování Maintenance k AVP Helios, MC Cloud a dalším poskytovaným službám uvedený ve Smlouvě (Smlouvách) v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto odstavce budou platné počínaje rokem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Zákazníkovi. V případě, že poplatek za poskytování Maintenance za daný rok byl vyfakturován Dodavatelem ještě před zveřejněním předmětného indexu Českým statistickým úřadem, je Dodavatel oprávněn dofakturovat případný rozdíl ve výši poplatku do konce daného kalendářního roku. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé upravit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém příslušná Smlouva nabyla účinnost.
- 10.9. Cenu za služby MC Cloud lze také jednostranně změnit při změně V případě změny licenčních podmínek dodavatelů software třetích stran, zákazník je o ceně obeznámen a má právo ji odmítnout a řešit změnu licencí, technických parametrů a nebo i postupovat dle podmínek ukončení smlouvy.
- 10.10. Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování), pokud nebylo Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě schválených výkazů a představují samostatný nárok Dodavatele.
- 10.11. Zákazník souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Dodavatele za Zákazníkem proti jakékoli peněžité pohledávce Zákazníka za Dodavatelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Zákazník souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Zákazníka, které nejsou dosud splatné,

kteře nelze postihnout výkonem rozhodnutí, kteře nelze uplatnit před soudem anebo kteře jsou promlčené.

- 10.12. Bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele není Zákazník oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za Dodavatelem, případně postoupit Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající. Uvedené omezení neplatí pro postoupení (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) pohledávek Zákazníka za Dodavatelem na Dodavatele a na zastavení těchto pohledávek ve prospěch Dodavatele. Zákazník souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn postoupit Smlouvu na třetí osoby.
- 10.13. Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat po Zákazníkovi případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přijatelné záruky, v případě, že Zákazníkův finanční stav nebo jeho platební historie se stane nepřijatelnou pro Dodavatele.
- 10.14. Zákazník souhlasí s tím, aby Dodavatel získal informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků) nutné k posouzení návrhu na uzavření příslušné smlouvy.
- 10.15. Všude tam, kde to neodporuje právním předpisům, Zákazník souhlasí s tím, že veškerá práva a pohledávky Dodavatele za Zákazníkem se promlčují ve lhůtě patnácti let.

11. PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

- 11.1. Dodavatel vyzve prokazatelně Zákazníka k převzetí plnění nejméně tři (3) pracovní dny před odevzdáním plnění.
- 11.2. U Výstupů, při kterých nebylo dohodnuto převzetí plnění Akceptací, se převzetím plnění nebo jeho části rozumí čas odevzdání předmětu plnění nebo jeho části Zákazníkovi, pokud Zákazník do pěti (5) pracovních dnů od předání neoznámí Dodavateli Vady plnění.
- 11.3. Ty části předmětu plnění, pro které bylo dohodnuto převzetí Akceptací, se považují za předané, pokud bylo Zákazníkem jejich převzetí akceptováno nebo byla prokazatelně splněna sjednaná Akceptační kritéria. Není-li sjednáno konkrétní datum, Zákazník je povinen provést Akceptaci do pěti (5) pracovních dnů od výzvy Dodavatele, nebo Dodavateli oznámit případné nedostatky bránící převzetí. Pokud do stanovené lhůty od předání Výstupů není Dodavateli předán akceptační protokol s případnými uvedenými Vadami, považuje se Výstup za akceptovaný bez výhrad.
- 11.4. Nedostatky bránící převzetí plnění se rozumí nesplnění sjednaných Akceptačních kritérií či Vada kategorie A . Případné výhrady Zákazníka plynoucí z deklarovaných Vad kategorie B a C dle specifikace těchto VOP nebrání Akceptaci Výstupu. Pro vypořádání výhrad Akceptace je ze strany Dodavatele definován návrh řešení.
- 11.5. Zákazník je povinen převzít výsledky činností Dodavatele, pokud tyto splňují předem dohodnuté podmínky.

12. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

- 12.1. Předmětem reklamačního řízení je Vada a řízení probíhá výhradně v komunikačním jazyce.
- 12.2. Dodavatel se zavazuje odstraňovat v Záruční době Vady bezplatně, pokud jsou součástí dodávané služby, nebo specifikace díla. Nevztahuje se na software třetích stran i pokud je součástí dodávky.
- 12.3. Kategorizace incidentů - Vad:
 - 12.3.1. Vadou kategorie A (kritická Vada) se rozumí – závažná Vada způsobená Dodavatelem navozující takový stav APV, kdy v něm není možné provádět žádné úkony, a to i v úrovni prohlížení dat a Odběratel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho

klienti, státní správa, banky) - jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce APV, a tyto funkce nejde obejít náhradním způsobem, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo systém.

- 12.3.2. Vadou kategorie B (vážná Vada) se rozumí – střední Vada způsobená Dodavatelem, kdy určitá funkcionalita APV pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Dodavatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracnosti.
 - 12.3.3. Vadou kategorie C (drobná Vada) se rozumí – nezávažná Vada, kdy některá z funkcionalit APV není plně činná podle představ Odběratele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz APV Odběratele
 - 12.3.4. Kategorizaci Vad provádí Dodavatel. O případných námitkách Odběratele na kategorizaci Vad rozhodují pověřené osoby za Odběratele a Dodavatele, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. V případě neshody je rozhodnutí o kategorii Vady zajištěno eskalací přes příslušné manažery až k statutárním zástupcům.
 - 12.3.5. Dodavatel si vyhrazuje právo klasifikovat výhrady k ergonomii APV jako náměty na zlepšení APV, a tudíž nemohou být klasifikovány jako Vady.
 - 12.3.6. Reklamace musí obsahovat dostatečný popis Vady tak, aby Dodavatel mohl provést její kategorizaci. Reklamace bude Odběratelem uplatněna prostřednictvím Helpdesku, přičemž:
 - 12.3.7. Odběratel ohlásí zjištěné Vady v nejkratším možném termínu od jejich zjištění.
 - 12.3.8. V případě, že Odběratel nedodal podrobnou specifikaci Vady, a to zejména číslo verze APV, akci a postup činností vyvolávající chybový stav, popis korektního stavu a popis aktuální odchylky od požadovaného stavu, zdokumentovaná chybová hlášení a takovou specifikaci nedodá ani po výzvě Dodavatele, má tento právo kategorizovat Vadu jako "drobnou-kategorie C".
- 12.4. Lhůty:
- 12.4.1. Lhůta pro zahájení prací na odstranění Vady, resp. posouzení nedostatku: Počet pracovních hodin či dnů od nahlášení Vady na Helpdesku, či doručení reklamace, do zahájení prací na vyřešení Vady.
 - V případě Vady kategorie A: Do 24 pracovních hodin
 - V případě Vady kategorie B: Do 48 pracovních hodin
 - V případě Vady kategorie C: Do 20 pracovních dnů
 - 12.4.2. Lhůta pro odstranění Vady: Počet pracovních hodin či dnů od zahájení prací na vyřešení Vady do vyřešení Vady. Tato lhůta začíná běžet okamžikem splnění předchozí lhůty popsané v odstavci 8.12.1.
 - V případě Vady kategorie A: Do 6 pracovních dnů
 - V případě Vady kategorie B: Do 30 pracovních dnů
 - V případě Vady kategorie C: V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu konkrétního produktu a pokud byla nahlášena více jak 6 měsíců před vydáním nové verze.
- 12.5. Úprava základních lhůt na odstranění Vad:
- 12.5.1. V případě, že Odběratel nezajistí Dodavateli funkční Vzdálený přístup, lhůta pro odstranění Vady uvedená u kategorie A se prodlužuje o dobu zřízení přístupu.
 - 12.5.2. Do lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C se nezapočítává doba, po kterou Dodavatel čeká na poskytnutí nutné součinnosti Odběratelem. Za nutnou se považuje součinnost, zejména pokud je tato součinnost nezbytná k identifikaci příčiny, důsledků a možnosti odstranění reklamované Vady.
 - 12.5.3. Do lhůty pro odstranění Vady kategorie A, B, C se nezapočítává doba, po kterou nemohl Dodavatel řešit reklamaci v důsledku vyšší moci.

- 12.5.4. Za odstranění Vady se považuje zveřejnění opravené verze v APV i Nuvio, pomocí vzdáleného přístupu nebo odstranění jiným elektronickým plněním. Za odstranění Vady se považuje zveřejnění takového alternativního postupu Dodavatelem, jehož dodržení zajistí funkcionalitu Vadou postižené funkčnosti. Za odstranění Vady se považuje i změna její kategorie formou částečného odstranění Vady na méně závažnou Vadu podle uvedené kategorizace, přičemž celkový čas na její odstranění nesmí překročit termíny uvedené v odstavci 12.4. pro kategorii, ve které je Vada zařazena po změně kategorie.
- 12.5.5. V případě Neoprávněné reklamace je Dodavatel oprávněn fakturovat veškeré náklady na provedené reklamační řízení Odběrateli v plné výši dle platného ceníku služeb.

13. PODMÍNKY ZÁRUKY

- 13.1. Dodavatel se zaručuje, že APV Helios je bez právních vad, žádným způsobem neporušuje ani nepoškozuje práva třetích stran, včetně práva vlastnického, smluvních závazků, obchodního tajemství chráněných informací, závazku mlčenlivosti, obchodních značek, autorských či patentových práv.
- 13.2. Funkce APV mimo rámec popisu v dodané dokumentaci nebo dodané implementační studii, ani nevhodnost programů pro zajištění cíle Zákazníka, nejsou důvodem k uplatnění reklamace.
- 13.3. Za tvorbu, využívání a provozování dat v APV nese odpovědnost výhradně Zákazník. Zákazník je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v APV. Dodavatel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Zákazníka, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného Dodavatelem, na které se záruka vztahuje.
- 13.4. Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která mu vznikne v důsledku porušení smluvního závazku Dodavatelem vyplývajícího ze Smlouvy, jejíž součástí jsou tyto VOP.
- 13.5. Dodavatel se zproští odpovědnosti zcela nebo částečně, pokud se prokáže, že škoda byla způsobena vlastním jednáním poškozeného, případně jednáním osoby jednající na pokyn poškozeného, (např. zpracování chybných vstupních dat, či pokračování v práci při zřejmých nedostacích APV). Dodavatel neodpovídá za škody včetně ztráty údajů, které Zákazníkovi vznikly obsluhou dodaného APV v rozporu s popisem v Programové dokumentaci, vlivem chyby technického vybavení, použitím počítače s nevyhovujícími technickými podmínkami pro provoz, vlivem počítačových programů třetích stran nebo jiným vnějším vlivům (např. výkyvy napětí při dodávce elektrického proudu) nebo z důvodů vyšší moci
- 13.6. Dodavatel neodpovídá za újmu vzniklou Zákazníkovi v období od přijetí legislativních změn do doby aktualizace APV provedené podle těchto VOP a v případech, kdy Zákazník pokračoval ve využívání APV i po ukončení Smlouvy.
- 13.7. Dodavatel nenes odpovědnost a neposkytuje záruku na odstranění Vad, pokud:
- je APV provozováno v jiném než v Podporovaném prostředí;
 - Vady vznikly důsledkem nesprávného používání APV, vzájemným působením APV a jiného Softwaru, haváriemi, viry nebo pokud Zákazník poruší tyto VOP;
 - Vady vznikly důsledkem toho, že Zákazník nedodržel písemné doporučení Dodavatele v návaznosti na dříve oznámené Vady a neprovedl řešení těchto Vad;
 - Vady vznikly provozováním APV v rozporu s dodanou Programovou, uživatelskou, popř. technickou dokumentací;
 - Vady vznikly úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do dodaného APV bez souhlasu Dodavatele (s výjimkou úprav za použití nástrojů k tomu účelu poskytovaných);
 - Vady vznikly zásahem do datových struktur mimo příslušné APV;

- Vady vznikly zásahem do dat mimo příslušné APV;
 - Vady byly způsobeny komponentami APV Zákazníkem, na které se nevztahuje tato záruka;
 - Vady vznikly zanedbáním předepsané údržby ze strany Zákazníka, v případě, že je taková Zákazníkovi prokazatelně předepsána;
 - Vady vznikly Neodborným zásahem;
 - se Vady týkají části APV, která vznikla Neodborným zásahem. Dodavatel nese odpovědnost výhradně za distribuční verzi a vývojové úpravy poskytnuté Dodavatelem nebo jeho certifikovanými partnery.
- 13.8. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 13.9. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 13.10. Pro oprávněné uplatnění záručních podmínek smluvní strany sjednávají, že Zákazník je povinen:
- bez výjimek dodržovat pokyny uvedené v Programové dokumentaci daného APV,
 - zajistit obsluhu APV pouze vyškolenými pracovníky a v souladu s Programovou dokumentací,
 - provozovat APV na počítačích splňujících příslušné systémové požadavky, pokud jsou takové pro dané APV stanoveny.
- 13.11. Smluvní strany činí nesporným, že Dodavatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za závady APV, které prokazatelně nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Zákazníka nutných pro řádné předání a uvedení APV do provozu.
- 13.12. Odpovědnost při poskytování dalších služeb:
- 13.12.1. Dodavatel a Výrobci Software se v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy zřikají jakýchkoliv záruk a odpovědnosti za jakékoliv škody a újmy ať přímé nebo nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti se Službami.
- 13.12.2. Odpovědnost Dodavatele za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním Služeb se omezuje na ekvivalent částky uhrazené Zákazníkem na bankovní účet Dodavatele za poslední 1 rok před vznikem škodní události, a to souhrnně za všechny případy vzniklé v daném období v souvislosti s poskytováním Služeb. Tato částka představuje současně maximálně předvídatelnou škodu, kterou Dodavatel porušením svých povinností může způsobit. Zákazník se výslovně vzdává nároku na náhradu jakékoliv újmy, přesahující uvedenou mez.
- 13.12.3. V případě, že v souvislosti s plněním svých povinností dle těchto VOP Dodavatel způsobí škodu, při níž Zákazníkovi vznikne nárok na odškodnění i podle jiné smlouvy nebo jiných pravidel, uplatní se výlučně nárok Zákazníka podle dané jiné smlouvy nebo pravidla (tzn. nedochází ke kumulaci sankcí), nevyplývá-li z nich něco jiného. Zákazník se v takovém případě výslovně vzdává veškerých nároků na náhradu škody dle těchto VOP.
- 13.12.4. Strany si neodpovídají za škody způsobené vyšší mocí nebo událostí, které nemohly objektivně ani s vynaložením péče řádného hospodaře ovlivnit, včetně jednání třetích osob, za které nenesou odpovědnost.

14. DODÁNÍ PLNĚNÍ – ELEKTRONICKÝ ZPŮSOB

- 14.1. Dodavatel má právo rozhodnout o tom, že poskytne jakékoliv plnění svého závazku pro Zákazníka formou Elektronického plnění, pokud to jeho povaha umožňuje.
- 14.2. Dodavatel dodává Elektronické plnění Zákazníkovi prostředky elektronické e-mailové komunikace, Vzdáleného přístupu, FTP připojením apod.

- 14.3. Zákazník má právo ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů uplatnit připomínky, resp. nedostatky k dodanému předmětu plnění. Po uplynutí této lhůty se považuje Elektronické plnění za dodané a Dodavatel nastává právo fakturace plnění.
- 14.4. Zákazník akceptuje dodací termíny uvedené Dodavatelem, které jsou podloženy prostředky elektronické komunikace, případně daty, která jsou zaznamenána v logovacích souborech systému využívaného k realizaci spojení (Vzdálený přístup).

15. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 15.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Zákazníkem a Dodavatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu příslušné Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků smluvních stran podle podmínek příslušné Smlouvy a těchto VOP.
- 15.2. Žádná smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoliv třetí osobě, vyjma klíčových obchodních partnerů, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění příslušné Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s danou Smlouvou nebo související s druhou smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené smluvní strany, s výjimkou těch informací, které smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují smluvní strany za důvěrné a smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:
- zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům smluvních stran vázaných obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
 - zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,
 - v případě, kdy již příslušná smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze smluvních stran porušila svoji povinnost,
 - bankám financujícím Zákazníka a/nebo klíčového obchodního partnera,
 - osobám, které jsou osobami spřízněnými se smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné smluvní strany vyplývajících z příslušné Smlouvy.
 - Dodavatelem či Zákazníkem svému vlastníkovi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 15.3. Povinnost ochrany Důvěrných informací trvá ještě 3 roky po ukončení Smlouvy.
- 15.4. Strany mohou zmiňovat existenci obchodního vztahu a uvádět druhou Stranu jako referenci.
- 15.5. V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti mlčenlivosti dle tohoto článku, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100 000 Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) s tím, že povinná smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody.
- 15.6. Při poskytnutí Důvěrných informací třetí straně, která je zneužije nebo jinak prolomí jejich důvěrnost, nese odpovědnost Strana, která informace poskytla.

- 15.7. Jakékoliv veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s těmito VOP, Smlouvou, nebo plněními poskytovanými na základě smluvních vztahů mezi Dodavatelem a Zákazníkem je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, s výjimkou případného tiskového prohlášení poskytujícího obecné informace o zahájení, průběhu či ukončení procesu Implementace APV u Zákazníka, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách sjednané ceny. Pro případ porušení této smluvní povinnosti sjednávají si smluvní strany smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých), kterou je porušující strana povinna uhradit do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení příslušné výzvy.
- 15.8. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Zákazníka, dává Zákazník Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Zákazníka jako referenci.
- 15.9. Dodavatel je oprávněn v souladu s právními předpisy pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů Zákazníkem a tyto uchovávat. Dodavatel je dále oprávněn pořídit si a uchovávat jakýkoliv autentický (písemný, zvukový či elektronický) záznam o komunikaci s Zákazníkem a osobami oprávněnými jednat jménem Zákazníka, včetně evidence a záznamu telefonických hovorů. Pokud právní předpis nestanoví jinak, Zákazník nebo osoby za něj jednající souhlasí s pořízením záznamu, s jeho uchováním a s tím, že takovýto záznam může být v případě potřeby využit jako důkazní prostředek. Dodavatel není povinen takovýto záznam uvedeným osobám poskytnout, pokud právní předpis nestanoví jinak.
- 15.10. Pokud Strany ve věci Služeb uzavřely samostatnou dohodu o mlčenlivosti, resp. důvěrnosti informací (NDA), má taková dohoda přednost před tímto čl. 15.

16. VZNIK A ZÁNİK SMLOUVY

- 16.1. Smlouva mezi Dodavatelem a Zákazníkem může kromě písemné formy vzniknout i ve formě:
- 16.1.1. Souhlasu Zákazníka s těmito VOP u elektronického nákupu APV.
 - 16.1.2. Akceptací Dodavatele písemné objednávky zaslané Zákazníkem s vyjádřením souhlasu s těmito VOP.
 - 16.1.3. Akceptací Dodavatele jiné formy objednávky provedené Zákazníkem, pokud tato obsahuje souhlas Zákazníka s těmito VOP (např. e-mail, SMS apod.).
- 16.2. Smlouva je uzavřena až po dosažení shody o všech jejích náležitostech. Přijetí nabídky Dodavatele učiněné Zákazníkovi nesmí obsahovat žádné dodatky, výhrady, omezení, odchylky, ani jiné změny, ani nesmí odkazovat na jiné obchodní podmínky než na tyto VOP. Je-li Smlouva uzavřena v jiné formě než písemné, platí tato Smlouva za uzavřenou pouze s obsahem, na kterém se strany dohodly nebo který Dodavatel Zákazníkovi písemně potvrdil ve svém potvrzení. Není-li v příslušné Smlouvě dohodnuto jinak, Zákazník i Dodavatel na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi smluvních stran vzniklými na základě a v souvislosti se Smlouvou. Dodavatel i Zákazník vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený příslušnou Smlouvou.
- 16.3. Potvrzením Dodavatele, že s uvedeným návrhem smlouvy od Zákazníka souhlasí, je poskytnutí plnění ve formě dodávky služby anebo APV.
- 16.4. Prodej APV nebo poskytování služeb Dodavatelem se kromě těchto VOP může řídit samostatnými podmínkami poskytování, které jsou specifikované jako doplněk těchto VOP a platí vždy jen současně. Dodavatel je povinen na tuto skutečnost Zákazníka upozornit při prodeji nebo poskytnutí APV, případně služby.
- 16.5. Smlouva mezi Zákazníkem a Dodavatelem může zaniknout:

- 16.5.1. Odstoupením smluvní strany od Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo tyto VOP, je na ni prohlášen úpadek, vstoupí do likvidace. Odstoupení musí být uskutečněné v písemné formě. Odstoupením nezaniká povinnost druhé strany uhradit již vystavené a doručené faktury, pokud plnění takto vyfakturované bylo ke dni odstoupení poskytnuto. Nesplacené dluhy Zákazníka vůči Dodavateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi, neuvede-li Dodavatel pozdější termín. Úhrady za již poskytnutá plnění dle příslušné Smlouvy Dodavatel po odstoupení nevrací.
 - 16.5.2. Výpověď jedné ze smluvních stran i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě. Pokud ve Smlouvě stanovena není, je výpovědní lhůta dva (2) měsíce a začíná plynout následujícím kalendářním měsícem po doručení výpovědi.
 - 16.5.3. Dohodou smluvních stran. Za uzavření dohody se považuje i oznámení o akceptování návrhu druhé strany.
- 16.6. Již uhrazené platby za Maintenance či licence bez ohledu na období, na které byly hrazeny, se v případě zániku smlouvy nevracejí.

17. ZMĚNA SMLOUVY NEBO VOP

- 17.1. Smlouvu je možné měnit stejnými formami, jakými se řídí její vznik, neuvádějí-li tyto VOP jinak.
- 17.2. Smlouva je považovaná za změněnou i v případě, že smluvní strana potvrdí souhlas s návrhem změn druhé strany. Za souhlas s návrhem se považuje i to, že na základě návrhu Zákazníka poskytl Dodavatel plnění (např. službu nebo rozšíření práv k APV).
- 17.3. U změny Zákazníka (např. převod práv k APV na třetí osobu) je původní Zákazník povinný kromě návrhu na změnu doručit Dodavateli:
 - souhlas nového Zákazníka s touto změnou,
 - souhlas nového Zákazníka s přistoupením k těmto VOP a jejich doplňkům.
- 17.4. Dodavatel je oprávněn navrhopvat změny VOP zejména v návaznosti na změny právních předpisů, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb Zákazníkům a s ohledem na obchodní cíle Dodavatele. Dodavatel Zákazníkovi poskytne informace o navrhované změně VOP nejméně dva (2) měsíce před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti. Pokud Zákazník písemně neodmítne navrhovanou změnu VOP ve vztahu k poskytovaným službám nejpozději patnáct (15) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že navrhovanou změnu VOP přijal s účinností ode dne účinnosti navrženého Dodavatelem. Změny VOP se týkají jak nových, tak dříve poskytovaných služeb, pokud Dodavatel nestanoví ve VOP jinak.

18. ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

- 18.1. Zpracování osobních údajů:
 - 18.1.1. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací Smlouvy při plnění svých povinností přijdou její pověřeni pracovníci do styku s osobními údaji a citlivými údaji (resp. osobními údaji zvláštních kategorií) ve smyslu ZZOU a Obecného nařízení GDPR, budou s těmito osobními údaji, krom zachování povinnosti mlčenlivosti dle článku 12 (Ochrana důvěrných informací) těchto VOP, nakládat v souladu se všemi požadavky českého právního řádu na jejich ochranu, a to zejména s ohledem na požadavky ZZOU a Obecného nařízení GDPR.
 - 18.1.2. Pokud je zpracování osobních údajů co do právního důvodu založeno na souhlasu příslušného subjektu údajů, je zpracování těchto údajů upraveno vždy přímo ve Smlouvě

nebo prostřednictvím jiného doložitelného právního aktu, přičemž je vždy stanoven předmět a doba trvání zpracování, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů, povinnosti a práva správce.

- 18.1.3. Zákazník bere na vědomí, že plnění dle Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel v takovém případě zajistí, aby, pokud dojde k naplnění podstaty zpracování osobních údajů ve smyslu ZZOÚ a/nebo Obecného nařízení GDPR, takovýto subdodavatel vůči Zákazníkovi plnil všechny povinnosti vyplývající z právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, zejména se ZZOÚ a Obecným nařízením GDPR. Dodavatel odpovídá za plnění povinností subdodavatelem stejně, jako kdyby plnění poskytoval sám.
- 18.2. Zpracování jiných než osobních údajů – ustanovení tohoto odstavce se použije pouze v případě, kdy je Zákazníkem právnická osoba:
 - 18.2.1. Zákazník souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.
 - 18.2.2. Zákazník uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Zákazníka za účelem zjištění programového vybavení Zákazníka. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.
 - 18.2.3. Zákazník přijetím těchto VOP dává Dodavateli souhlas k zasílání obchodních sdělení na adresu sídla Zákazníka, jakož i na veškeré jeho elektronické adresy až do okamžiku, kdy Zákazník svůj souhlas prokazatelně odmítne. U vědomí dikce předchozí věty se Dodavatel zavazuje zcela respektovat ustanovení § 7 odst. 3 Zákona o některých službách informační společnosti.
- 18.3. Pokud Zákazník MC cloud zamýšlí na poskytované Službě zpracovávat jakékoliv osobní údaje, je povinen o této skutečnosti Dodavatele vyrozumět. Strany si sdělí veškeré nezbytné informace k tomu, aby mohly určit jejich vzájemné postavení ve vztahu k takovému zpracování a splnit veškeré případné požadavky dle platných právních předpisů. Za jakékoliv neoznámené zpracování osobních údajů odpovídá plně Zákazník.
- 18.4. Zákazník MC cloud se zavazuje vyrozumět osoby uvedené ve Smlouvě na straně Zákazníka a veškeré koncové uživatele Služeb o skutečnosti, že o těchto osobách Dodavatel drží a zpracovává jejich osobní údaje.

19. Compliance doložka

19.1. Každá Strana prohlašuje:

- 19.1.1. že se nepodílela, nepodílí a nebude podílet na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, zejména:
 - nebude poskytovat žádné osobě úplatky,
 - nebude od žádné osoby úplatky přijímat,
 - nebude navrhopvat ani žádat o žádné úplatky, nebude je nabízet, zprostředkovávat ani s nimi jinak nakládat,
 - nebude zajišťovat ani využívat k jakémukoli jednání uvedenému v předchozích odřázkách tohoto článku 19.1.1. žádné jiné osoby;
- 19.1.2. že zavedla a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců a obchodních zástupců a zajistí, aby v souladu se zásadami uvedenými v tomto článku postupovali i všichni její vedoucí pracovníci;
- 19.1.3. že učinila a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu a v případě, že bude mít podezření, že v plněním

smlouvy došlo nebo dochází k trestné činnosti, nebo se o jakémkoli takovém jednání dozví, neprodleně vyrozumí druhou Stranu;

- 19.1.4. že provedla a bude provádět taková opatření, která měla či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů;
- 19.2. Porušení tohoto článku 19 bude považováno za podstatné porušení Smlouvy. Porušení tohoto ustanovení zakládá právo druhé Strany ukončit Smlouvu s výpovědní dobou 0 nebo 30 dnů, dle jejího uvážení.

20. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 20.1. Tyto VOP jakožto i všechny příslušné Smlouvy se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.
- 20.2. V případě jakéhokoliv sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s těmito VOP a/nebo příslušnou Smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.
- 20.3. Pro případ rozhodování sporu mezi smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky se smluvní strany dle § 89a Občanského soudního řádu dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu dle sídla Dodavatele jako soudu prvního stupně.

21. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1. Zákazník přijetím těchto VOP dává Dodavateli dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, § 26 odst. 4 souhlas k elektronické fakturaci.
- 21.2. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného svolení druhé strany, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 21.3. Pokud bylo mezi Dodavatelem a Zákazníkem sjednáno, že se jejich vzájemné vztahy řídí VOP, řídí se jejich vzájemné vztahy vždy tím nejaktuálnějším zněním VOP platným v době uzavření příslušné smlouvy. Znění VOP je dostupné ve veřejně přístupné části webových stránek Dodavatele (na www.mlejnekconsulting.com).
- 21.4. V případě, že Dodavatel poskytuje Zákazníkovi některý z níže uvedených produktů, vztahují se na Zákazníka rovněž podmínky uvedené v příslušné příloze těchto VOP:
- Reporting.cz (viz příloha č. 1).
- 21.5. Nedílnou součástí těchto VOP jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Doplnující obchodní podmínky pro službu Reporting.cz
- 21.6. V případě rozporu příslušné Smlouvy s VOP má vždy přednost úprava obsažená v příslušné Smlouvě. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.1.2024.

PŘÍLOHA Č. 1 – DOPLŇUJÍCÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SLUŽBU REPORTING.CZ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Reporting.cz (dále jen „Aplikace RCZ“) je on-line (internetové) softwarové řešení poskytující službu vizualizace a reportingu dat Zákazníka zpracovávaných v APV HELIOS iNuvio. Aplikace RCZ je integrovaná do APV HELIOS iNuvio a přímo z něj přístupná.
- 1.2. Zákazník je oprávněn užit Aplikaci RCZ integrovanou do APV HELIOS iNuvio pouze v případě uzavření smlouvy k APV HELIOS iNuvio obsahující ujednání o zpřístupnění Aplikace RCZ Zákazníkovi.
- 1.3. Vykonavatelem majetkových práv k Aplikaci RCZ je zcela v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku a Autorského zákona společnost REPORTING.CZ s.r.o., IČ 24248991, se sídlem Praha 8, Sokolovská 131/86 PSČ 186 00, Česká republika (dále jen „Společnost RCZ“).
- 1.4. Dodavatel prohlašuje, že má se Společností RCZ uzavřenu platnou smlouvu umožňující Dodavateli poskytování Aplikace RCZ Zákazníkovi prostřednictvím APV HELIOS iNuvio.

2. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

- 2.1. Dodavatel společně se Společností RCZ prohlašují a zavazují se, že:
 - 2.1.1. žádné údaje shromážděné o Zákazníkovi v souvislosti s využitím Aplikace RCZ nebudou využívány k jiným účelům, než k jakým byly shromážděny. Dodavatel a Společnost RCZ jsou oprávněni tyto údaje zpracovávat a dále je využívat pouze za účelem plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy a těchto VOP nebo v souvislosti s plněním povinností uložených jim právními předpisy a dále též v souvislosti s nabídkou dalších služeb Dodavatele nebo Společnosti RCZ souvisejících s Aplikací RCZ. Dodavatel a Společnost RCZ zaručuje Zákazníkovi ochranu zákonem chráněných údajů ve smyslu aktuální právní úpravy, a to zejména ZZOÚ. Dodavatel a Společnost RCZ dále prohlašuje, že veškerá poskytnutá data budou umístěna výhradně na území České republiky,
 - 2.1.2. zajistí Zákazníkovi přístup k Aplikaci RCZ, a to zřízením administračního přístupu, prostřednictvím kterého může dále Zákazník zřídit účty dalším uživatelům (tyto osoby jsou nadále Dodavatelem považovány za oprávněné uživatele),
 - 2.1.3. poskytnou Zákazníkovi podporu k poskytované Aplikaci RCZ, zejména řešení Incidentů, a to dle podmínek uvedených v článku 12 (Reklamační řízení) těchto VOP,
 - 2.1.4. budou řešit Incidenty (Vady) ve lhůtách definovaných v článku 12 (Reklamační řízení) těchto VOP. V případě, že se bude jednat o vadu závažného charakteru vyžadující delší čas pro odstranění či poruchy způsobené skutečnostmi, které nemůže Dodavatel nebo Společnost RCZ ovlivnit (výpadek internetového spojení apod.), bude Dodavatel nebo Společnost RCZ Zákazníka neprodleně informovat a navrhne provizorní alternativní řešení, pokud to bude možné.
- 2.2. Dodavatel a Společnost RCZ jsou oprávněni použít údaje o Zákazníkovi získané v souvislosti s užitím Aplikace RCZ (např. principy zacházení Zákazníka s Aplikací RCZ; nikoliv osobní údaje) při dalším technologickém vývoji Aplikace RCZ za účelem zvyšování úrovně Aplikace RCZ. Při tom jsou však povinni respektovat práva a oprávněné zájmy Zákazníka a mohou tak činit pouze takovým způsobem, v jehož důsledku nevznikne Zákazníkovi újma a kterým současně nebude porušena povinnost chránit důvěrnost informací týkajících se Zákazníka.

3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 3.1. Zákazník bere na vědomí, že Aplikace RCZ je on-line službou. V této souvislosti Zákazník potvrzuje, že je srozuměn a souhlasí s tím, že:
- 3.1.1. Aplikace RCZ je nainstalována na serveru (příp. serverech) provozovaných Společností RCZ, ke kterému má Zákazník (resp. jím určení zaměstnanci – uživatelé) přidělen vzdálený přístup prostřednictvím uživatelského účtu (vždy 1 účet pro jednoho uživatele) zřízeného v rámci APV HELIOS iNuvio;
 - 3.1.2. v souvislosti s poskytováním Aplikace RCZ nedochází k instalaci žádného specifického software nebo aplikací na zařízení Zákazníka (vyjma APV HELIOS iNuvio obsahujícího komunikační rozhraní k Aplikaci RCZ);
 - 3.1.3. nezískává žádná práva ani licence k užití Aplikace RCZ, vyjma práva přístupu k Aplikaci RCZ prostřednictvím APV HELIOS iNuvio;
 - 3.1.4. se zavazuje zřídit uživatelský účet k Aplikaci RCZ pouze oprávněným uživatelům Zákazníka (tj. těm uživatelům, kteří jsou dle Smlouvy oprávněni užívat danou licenci APV HELIOS iNuvio). Zákazník se rovněž zavazuje nepřístupnit uživatelský účet jakýmkoliv osobám nebo subjektům mimo Zákazníka a bere na vědomí, že Dodavatel ani Společnost RCZ neodpovídá za zanedbání zásad bezpečnosti ze strany Zákazníka ve vztahu k jeho přístupovým údajům. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že odpovídá za jakékoli zneužití svých přihlašovacích údajů třetí osobou;
 - 3.1.5. Společnost RCZ prostřednictvím Aplikace RCZ zpracovává data, která tímto Zákazník Společnosti RCZ zpřístupňuje po dobu platnosti Smlouvy k APV HELIOS iNuvio, a to výhradně za účelem získání výstupů Aplikace RCZ pro Zákazníka. Tyto výstupy jsou zpřístupněny Zákazníkovi prostřednictvím APV HELIOS iNuvio, a to pouze oprávněným uživatelům;
 - 3.1.6. data Zákazníka jsou přenášena na servery Společnosti RCZ v intervalech a způsobem nastaveným Zákazníkem. Konkrétní rozsah dat (datové struktury) jsou Zákazníkovi k dispozici na vyžádání;
 - 3.1.7. pro využívání Aplikace RCZ je vyžadováno aktivní a stabilní připojení k síti internet, zajištění takového připojení je v odpovědnosti Zákazníka. Dodavatel ani Společnost RCZ nenesou odpovědnost za připojení Zákazníka k internetu a za dostupnost webových služeb, včetně nastavení firewallu a sítě;
 - 3.1.8. z důvodu zajištění kvalitních služeb provádí Společnost RCZ údržbu systému Aplikace RCZ, během níž může být přístup k Aplikaci RCZ dočasně omezen nebo vyloučen. Společnost RCZ zveřejní včas, zpravidla nejméně tři (3) pracovní dny předem informace o době a délce trvání údržby a rozsahu, v jakém bude Aplikace RCZ po dobu údržby omezena;
 - 3.1.9. Dodavatel ani Společnost RCZ nejsou odpovědní za prodlení nebo nedostupnost Aplikace RCZ způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost;
- 3.2. Zákazník dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že:
- 3.2.1. nezískává žádná práva k ochranným známkám Aplikace RCZ, Společnosti RCZ nebo třetích osob;
 - 3.2.2. je oprávněn používat Aplikaci RCZ pouze pro své účely;
 - 3.2.3. není oprávněn využívat Aplikaci RCZ a výstupy z nich za komerčními účely pro třetí osoby;
 - 3.2.4. není oprávněn Aplikaci RCZ jakkoliv rozmnožovat, šířit, přenechat nebo jakýmkoli způsobem zpřístupňovat (včetně zveřejnění) třetím osobám;
 - 3.2.5. se zavazuje při využití Aplikace RCZ řídit obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a těmito VOP a nebude, jakkoliv poškozovat práva ani dobré jméno Společnosti RCZ, Dodavatele, držitelů autorských práv a ani ostatních uživatelů Aplikací RCZ;

- 3.2.6. se zavazuje neprovádět bez písemného souhlasu Dodavatele jakékoliv zásahy a modifikace Aplikace RCZ (vyjma nastavení zpřístupněných na uživatelské aplikační úrovni) a datových souborů (kupř. měnit, modifikovat, dekompileovat, převádět ze strojového kódu, zpětně analyzovat nebo z něj zpracováním vytvářet odvozená díla) mimo běžné zpracování dat poskytnutými Aplikací RCZ;
- 3.2.7. není oprávněn vytvářet díla odvozená na základě Aplikace RCZ a není oprávněn nakládat s Aplikací RCZ za účelem opravy případných chyb softwaru či zajištění interoperability;
- 3.2.8. . Aplikace RCZ nebo její část je Zákazníkovi poskytována prostřednictvím Společnosti RCZ.

4. POZASTAVENÍ A UKONČENÍ SLUŽBY APLIKACE RCZ

- 4.1. Dodavatel je oprávněn omezit nebo ukončit poskytování Aplikace RCZ Zákazníkovi vč. poskytování služeb Maintenance, poruší-li Zákazník závažným způsobem některou z povinností vyplývajících mu ze Smlouvy nebo těchto VOP, zejména použije-li Aplikaci RCZ způsobem, který je v rozporu se Smlouvou nebo těmito VOP nebo s povinnostmi vyplývajících Zákazníkovi z obecně závazných právních předpisů. Dodavatel nebo společnost RCZ jsou tak oprávněni učinit zejména v případě, že Zákazník je v prodlení s plněním jakéhokoliv finančního závazku vůči Dodavateli nebo společnosti RCZ delším než třicet (30) kalendářních dnů.
- 4.2. V případě ukončení používání Aplikace RCZ má Zákazník právo písemně požádat Dodavatele o předání veškerých dat Zákazníka zpracovávaných v rámci Aplikace RCZ. Dodavatel a Společnost RCZ mají povinnost tato data Zákazníkovi předat v případě, že Zákazník o předání dat požádá do třiceti (30) kalendářních dnů od ukončení používání Aplikace RCZ. V případě, že Zákazník písemně do třiceti (30) kalendářních dnů od ukončení používání Aplikace RCZ nepožádá o předání dat, jsou Dodavatel a Společnost RCZ oprávněni a zároveň v rámci ochrany dat Zákazníka povinni data Zákazníka smazat. V souvislosti s tím Dodavatel uvádí, že veškerá data zpracovávaná v rámci Aplikace RCZ jsou pouze obrazem dat zpracovávaných v daném APV HELIOS iNuvio a Zákazníkovi zůstávají i po smazání dat v Aplikaci RCZ předmětná data zachována prostřednictvím APV HELIOS iNuvio.
- 4.3. V případě ukončení poskytování Aplikace RCZ z důvodů uvedených v bodě 4.1 přílohy č. 1 těchto VOP je Dodavatel nebo Společnost RCZ povinna vyhovět žádosti Zákazníka o předání dat dle bodu 4.2 přílohy č. 1 těchto VOP pouze v případě, že Zákazník uhradí dlužnou odměnu Dodavateli.

5. MC Cloud: Ukončení služby a Plnění povinností na základě zákona o informační společnosti

1.1. Ukončení Smlouvy

- 1.1.1. Výpovědní doba Smlouvy či Nabídky na dobu neurčitou se sjednává na dva (2) měsíce, není-li v Nabídce výslovně uvedeno jinak. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena předpokládaným způsobem druhé Straně.
- 1.1.2. Zákazník provede ukončení Smlouvy tak, že svůj požadavek zašle prostřednictvím odpovědné osoby uvedené v Nabídce na e-mailovou adresu support@geetoo.com nebo v listinné podobě na adresu sídla Poskytovatele.
- 1.1.3. Poskytovatel má právo tuto Smlouvu písemně vypovědět s okamžitou platností, je-li Zákazník déle než jeden (1) měsíc v prodlení s jakoukoli částkou, kterou má podle této Smlouvy zaplatit Poskytovateli a ani do dvou (2) týdnů od dne doručení Poskytovatelské písemné výzvy, nezjedná nápravu.
- 1.1.4. Poskytovatel je na základě pozbytí účinnosti Smlouvy oprávněn cloudové prostředí vypnout (odstavení virtuálních serverů) a po čtrnácti (14) dnech provést likvidaci dat Zákazníka (vč. záloh, je-li zakoupena i služba zálohování). Poskytovatel je schopen v průběhu této doby kdykoliv cloudové prostředí spustit a umožnit Zákazníkovi migraci dat. Za každý započatý den, kdy je takto po ukončení Smlouvy cloudové prostředí spuštěno, bude Zákazníkovi účtována částka 2.500, - Kč bez DPH.
- 1.1.5. Poskytovatel v případě pozbytí účinnosti Smlouvy zajistí obnovení cloudového prostředí nejdéle ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od zaslání žádosti k obnově v případě, že jsou splněny podmínky rozvedené výše.

2. Plnění povinností na základě zákona o informační společnosti

- 2.1.1. Poskytovatel má v rámci své činnosti mimo jiné povinnosti obsažené v ustanoveních § 4 a § 5 zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti.
- 2.1.2. Poskytovatel si na základě plnění zákonných povinností vyhrazuje právo na odpojení jednotlivých serverů v případě, kdy Zákazník nebo třetí osoba provedou z Cloudu nebo na Cloud nepovolenou operaci (DDOS, šíření spamu, zahlcení sítě apod.). Poskytovatel o odpojení neprodleně informuje Zákazníka.
- 2.1.3. Poskytovatel si dále na základě plnění zákonných povinností vyhrazuje právo na odstavení jednotlivých serverů v případě, kdy v Cloudu Zákazníka bude nalezen phishing, warez, či jiný nezákonný obsah. V takovém případě Poskytovatel upozorní Zákazníka na odstranění nevhodných dat nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin. Pokud data nebudou po uběhnutí lhůty odstraněna, bude daný server Zákazníka neprodleně odstaven. Zároveň během lhůty dvaceti čtyř (24) hodin nesmí být Zákazníkem umožněno další šíření nevhodných dat. Pokud tak Zákazník učiní, bude předmětný server odstaven okamžitě.
- 2.1.4. Zákazník bere na vědomí, že je Poskytovatel oprávněn Cloud odstavit v případě, kdy o toto na základě rozhodnutí věcně a místně příslušného soudu požádá orgán činný v trestním řízení, či jiný orgán veřejné moci

vykonávající v dané oblasti dohled. Jednotlivé servery mohou být i na základě rozhodnutí věcně a místně příslušného soudu vydány orgánům činných v trestním řízení.

- 2.1.5. Odstavení může být provedeno odpojením od sítě Internet nebo datového okruhu. Server bude znovu do sítě Internet nebo datového okruhu připojen až po vyřešení vzniklé situace.
- 2.1.6. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za finanční ztrátu a poškození jména Zákazníka vzniklé při odpojení serveru z důvodů uvedených v tomto článku.

3. Blackout

- 3.1.1. Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů uvedených ve smlouvě s celkovou měsíční dostupností dle specifikace. Služba je poskytována 24h/30d s výjimkou doby Plánované údržby a případných výpadků, které jsou kompenzovány jako porušení sjednané úrovně SLA.
- 3.1.2. Porušení sjednané úrovně SLA se řídí podmínkami stanovenými v PD příslušného Produktu. V případě, že dojde k hromadnému výpadku infrastruktury (zejména v důsledku živelné katastrofy, nepříznivé geopolitické události, výpadku veřejné sítě internet či v důsledku jiného zásahu vyšší moci), je možné, že technická podpora nebude stíhat odbavovat jednotlivé požadavky a poskytovat tak individuálně informace týkající se hromadného výpadku. V takovém případě si Poskytovatel vyhrazuje právo informovat hromadně o nepříznivém stavu prostřednictvím svých internetových stránek a profilů na sociálních sítích. Kompenzace za porušení sjednané úrovně SLA dle podmínek stanovených není Blackoutem dotčena.