

Všeobecné obchodní podmínky

společnosti SonataSW s. r. o., IČO 35 828 943, se sídlem Račianska 88 B, 831 02 Bratislava,

pro poskytování služeb pro přístup k softwaru a k nim doplňkových služeb a odborných služeb.

znění účinné od 01.01.2022

OBSAH

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou tvořeny následujícími články:

1.	Úvodní ustanovení.....	3
2.	Definice pojmů.....	3
3.	Uzavření Smlouvy	6
4.	Cena a platební podmínky	7
5.	Podmínky používání Služby.....	9
6.	Podmínky poskytování Služby.....	11
7.	Dohoda o úrovni poskytovaných služeb	14
8.	Zpracování a ochrana Osobních údajů.....	16
9.	Ochrana Důvěrných informací	17
10.	Bezpečnost Dat Zákazníka	18
11.	Omezení právní odpovědnosti.....	18
12.	Vyšší moc	19
13.	Ukončení Smlouvy	19
14.	Závěrečná ustanovení	20

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vymezují práva a povinnosti mezi smluvními stranami každé smlouvy (dále jen „Smlouva“), kterou společnost SonataSW s. r. o., IČO: 35 828 943, DIČ: 2021613990, IČ DPH: SK2021613990 se sídlem: Račianska 88 B, 831 02 Bratislava, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Okresním soudem Bratislava I, oddíl Sro, vložka číslo: 25806 / B (dále jen „Provozovatel“) jako poskytovatel Služby na straně jedné uzavírá s objednatel Služby nebo Služby a Doplnkové služby nebo Služby a Odborné služby (dále jen „Zákazník“) na straně druhé. (Provozovatel a Zákazník společně dále jen „Smluvní strany“.)
- 1.2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy pro poskytnutí Služby a k ní Doplnkové služby a/nebo Odborné služby bez ohledu na formu přijetí Smlouvy uzavřené mezi Provozovatelem a Zákazníkem.
- 1.3. Těmito VOP se řídí právní vztahy Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy nebo se Smlouvou jakkoli související, a to i v případě, že Zákazník odkáže na jiné obchodní podmínky.
- 1.4. Obsahuje-li Smlouva uzavřená mezi Smluvními stranami dohodu odlišnou od těchto VOP, má dohoda uvedená ve Smlouvě přednost před těmito VOP.
- 1.5. Zákazník není oprávněn vyloučit účinnost těchto VOP, měnit a doplňovat jakoukoli část ustanovení těchto VOP a jakýkoli odkaz na jeho vlastní obchodní podmínky nebo obchodní podmínky třetí strany jsou bez právního účinku a považují se za neplatné a neúčinné, pokud se Smluvní strany nedohodnou ve Smlouvě jinak.
- 1.6. Změna VOP
 - 1.6.1. Provozovatel může tyto VOP kdykoli změnit. Případné změny těchto VOP budou přístupné na Portálu spolu s datem jejich účinnosti. Změněné VOP budou Zákazníkovi rovněž oznámeny zasláním emailu na emailovou adresu Hlavního Uživatele nebo jiným dohodnutým způsobem, a to před datem nabytí účinnosti změněných VOP.
 - 1.6.2. Zákazník má právo oznámenou změnu těchto VOP odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět do 30 Kalendářních dnů ode dne oznámení Provozovatelem v souladu s ustanovením „Ukončení Smlouvy z důvodu změny VOP“ článku „Ukončení Smlouvy“ těchto VOP.
 - 1.6.3. Pokud Zákazník ve stanovené lhůtě 30 Kalendářních dnů nepožádá o ukončení Smlouvy v souladu s ustanovením „Ukončení Smlouvy z důvodu změny VOP“ těchto VOP, bude se mít za to, že Zákazník změněné VOP přijal.

2. Definice pojmů

- 2.1. Pro účely těchto VOP mají pojmy a výrazy s velkým začátečním písmenem dohodnutý následující význam takto:
 - 2.1.1. „Aktualizace“ znamená opravy chyb a úpravy provedené dle vlastního uvážení Provozovatele na stávajících standardních Funkcích Aplikace přístupných jako součást Služby. Aktualizace jsou poskytovány Zákazníkovi v souladu s podmínkami Smlouvy.
 - 2.1.2. „Aplikace“ je software, ke kterému má Zákazník přístup prostřednictvím Služby.
 - 2.1.3. „Data“ znamenají veškerá elektronická data nebo informace, které patří Zákazníkovi a které Zákazník vložil do Datového Prostoru prostřednictvím Služby v souvislosti s plněním Smlouvy, včetně Osobních údajů.
 - 2.1.4. „Datový Prostor“ je prostor určený k ukládání Dat Zákazníka, který je na Technologii Provozovatele a vždy na území EU v datacentrech s minimálním standardem TIER III.
 - 2.1.5. „Dokumentace“ znamená veškeré informace zpřístupněné Provozovatelem popisující způsob používání Služby ve formě uživatelské dokumentace doplňující Službu a/nebo online pomoci.
 - 2.1.6. „Den účinnosti“ znamená datum, kdy Smlouva vstoupí v platnost.
 - 2.1.7. „Doplnková služba“ znamená přizpůsobení, rozšíření nebo jakoukoli úpravu Modulů a/nebo Funkce Služby podle potřeb Zákazníka, uvedených v popisu specifikace Doplnkové služby. Tyto speciální požadavky Zákazníka na

úpravu Služby jsou podmíněny poskytováním Služby a jsou nad rámec Služby. Doplňkovou službu je možné objednat dodatečně, je však vždy poskytována se Službou, není možné ji poskytnout samostatně.

- 2.1.8. „Funkce“ znamená konkrétní funkci definovanou v Aplikaci Služby.
- 2.1.9. „FUP“ znamená férové používání Služby. Některé parametry nebo Funkce Služby se jeví jako neomezené, ale mají své limity. Využívání Služby v rámci těchto limitů znamená férové využívání Služby, překročení těchto limitů je zpoplatněno.
- 2.1.10. „Hlavní Uživatel“ je ten Uživatel Zákazníka, který administruje Službu. Je definován přístupovým účtem ke Službě.
- 2.1.11. „Internetové připojení“ je způsob, jakým se Uživatel připojuje ke Službě pomocí URL adresy Služby.
- 2.1.12. „Kalendární den“ znamená jakýkoli den v roce od pondělí do neděle.
- 2.1.13. „Komunikační šablona“ je dohodnutý způsob pro komunikaci mezi Smluvními stranami.
- 2.1.14. „Kontaktní osoby“ jsou osoby zastupující Smluvní strany uvedené v Komunikační šabloně, které jsou definovány svou adresou, účelem a způsobem kontaktu.
- 2.1.15. „Modul“ je funkcionalita Služby v logickém celku obsahujícím Funkce Služby. Obvykle, ale ne nutně, se objeví jako samostatná položka v menu nebo podmenu v Aplikaci.
- 2.1.16. „NDA“ (a Non-Disclosure Agreement) je dohoda Smluvních stran o mlčenlivosti a nezveřejňování důvěrných informací.
- 2.1.17. „Objednávkový Formulář“ je elektronický online formulář sloužící k vystavení Závazné Objednávky v rámci Smlouvy mezi Provozovatelem a Zákazníkem. Zákazník jej může vyplnit na webových stránkách, kde se Služba prodává. Alternativou k online Objednávkovému Formuláři je písemný Objednávkový Formulář (elektronický formát pdf), který může být na požádání Zákazníka Provozovatelem zaslán na emailovou adresu Zákazníka.
- 2.1.18. „Odborná služba“ znamená profesionální služby poskytované Provozovatelem pro implementaci Služby, jako je školení, analýza Služby, konfigurace Služby apod., uvedené v popisu specifikace Odborné služby. Nejsou součástí Služby a jsou vždy poskytovány s objednanou Službou. Zákazník bere na vědomí, že Odborné služby navrhované Provozovatelem jsou nezbytné pro řádné používání Služby a je odpovědností Zákazníka posoudit, zda využije tyto Odborné služby ke Službě nabízené Provozovatelem. Po úspěšném absolvování Odborné služby typu školení může být Uživateli vydán certifikát.
- 2.1.19. „Osobní údaje“ jsou jakékoli informace, které se týkají dotčené fyzické osoby ve smyslu platných právních předpisů na ochranu osobních údajů v SR, ČR a v jiných zemích EU.
- 2.1.20. „Podpora“ znamená pomoc Provozovatele na požádání Zákazníka v případě selhání Služby v podstatných aspektech v souladu se Smlouvou.
- 2.1.21. „Portál“ znamená internetová stránka/stránky, na které Provozovatel poskytuje Zákazníkovi informace o Službě, tj. Dokumentaci, a o které je Zákazník informován. Adresa Portálu může být dostupná pouze přímo z Aplikace, ke které se Zákazník pomocí Služby připojuje.
- 2.1.22. „Uživatel“ je každý jednotlivec, který je Zákazníkem zmocněn k používání Služby, pro kterého byla Služba předplacena a kterému byly dodány přihlašovací údaje a má právo na přístup. Takový jedinec je uveden jako položka v Modulu *Uživatelé*.
- 2.1.23. „Pracovní den“ znamená kterýkoli den kromě soboty a neděle a dne, na který připadá státní svátek podle platných právních předpisů České republiky. To je každý den od pondělí do pátku mezi 9:00 a 17:00 místního času, pokud není uvedeno jinak.
- 2.1.24. „Prodejce Služby“ je obchodní společnost, třetí strana, která má oprávnění jménem Provozovatele prodávat Službu.

- 2.1.25. „Zprostředkovatel Služby“ je obchodní společnost, třetí strana, která má oprávnění zprostředkovat Službu mezi Provozovatelem a Zákazníkem.
- 2.1.26. „Provozovatel“ je společnost SonataSW ve smyslu článku „Úvodní ustanovení“ těchto VOP, která vyvíjí a poskytuje vlastní aplikační služby dostupné online, tj. software jako službu (SaaS), nebo Služby třetích stran, a to buď integrované nebo využívané vlastní Službou.
- 2.1.27. „SLA“ (a Service Level Agreement) je dohoda Smluvních stran o úrovni poskytovaných služeb, tedy všech služeb souvisejících s dostupností Služby.
- 2.1.28. „Služba“ je hlavním předmětem plnění Smlouvy. Pojmem Služba se rozumí „softwarová služba“ nebo obecně používaný termín „Software as a service (SaaS)“ a znamená poskytnutí přístupu k Aplikaci (softwaru) a Datovému Prostoru Provozovatele prostřednictvím Webového Prohlížeče Zákazníka. Standardní Moduly a/nebo Funkce Aplikace jsou poskytovány online dle nabídky uvedené na webových stránkách, kde se Služba prodává. Součástí Služby je i Podpora a Aktualizace a péče Provozovatele o provoz softwaru, Datového Prostoru a Technologie za podmínek uvedených ve Smlouvě. Služba je určena pouze pro profesionální použití.
- 2.1.29. „Služba třetí strany“ je online dodání softwaru nebo dat nebo Funkcí Aplikace zpřístupněných třetí stranou v souvislosti s provozem Služby. Třetí strana uděluje Provozovateli distribuční a sublicenční práva a nenese odpovědnost za Službu. Provozovatel nenese odpovědnost za provoz, dostupnost a správnost výsledků Služby třetí strany.
- 2.1.30. „Technické vybavení Zákazníka“ je Provozovatelem předpokládaná taková verze hardwaru a softwaru Zákazníka, která zajistí Uživatelům přístup ke Službě. V případě hardwaru, to znamená počítač a/nebo jiné zařízení Zákazníka, které je potřebné ke spuštění softwaru Zákazníka na tomto hardwaru, pod čím se rozumí Webový Prohlížeč, nebo jiná alternativa softwaru pro přístup ke Službě s HTTPS protokolem tak, aby bylo zajištěno aktuální šifrování, které používá Provozovatel. Takový hardware a software není součástí Služby a je výhradně odpovědností Zákazníka aktualizovat Technické vybavení svých Uživatelů podle aktuálních úprav Služby Provozovatelem.
- 2.1.31. „Technologie“ je infrastruktura Provozovatele, na které je provozována Služba.
- 2.1.32. „URL adresa Služby“ je doménová adresa serveru, na kterém je Služba provozována a ke kterému se Zákazník připojuje.
- 2.1.33. „Vendor lock-in“ je situace, kdy je Zákazník závislý na dodavateli softwaru.
- 2.1.34. „VOP“ znamená tyto Všeobecné obchodní podmínky. Jsou k dispozici na Portálu.
- 2.1.35. „Webový Prohlížeč“ nebo internetový Prohlížeč („Web Browser“) je software, který používá Uživatel k připojení ke Službě. Takový software musí podporovat standardy HTML5 a musí být schopen se ke Službě připojit pomocí protokolu HTTPS s aktuálním šifrováním, které Služba používá. Předpokládá se, že Uživatel z bezpečnostních důvodů vždy používá aktuální verzi Webového Prohlížeče. Aktuálně podporované Prohlížeče jsou internetové Prohlížeče založené na „chromium“ (Google Chrome, Microsoft EDGE) a Prohlížeče Safari. Uživatelé mohou používat i jiné internetové Prohlížeče, ale je možné, že Služba nebude fungovat v plném rozsahu. Hardware a operační systém používaný Uživatelem není pro užívání Služby významný, ale je důležité, aby na něm byl spuštěn webový Prohlížeč uvedených vlastností. Konfigurace hardwaru a operačního systému ovlivňuje rychlost a uživatelský komfort Služby, které rovněž závisí na internetovém připojení Uživatele.
- 2.1.36. „Zákazník“ je právnická osoba nebo jednotlivec, který má zájem získat a využívat služby (Služba, Doplnková služba, Odborná služba) nabízené Provozovatelem, přičemž se má za to, že Služba je objednáвана Zákazníkem pro jeho obchodní a/nebo profesní účely, případně k tomu příslušné vzdělávání se. Předpokládá se, že Zákazníkem je organizace s přiděleným identifikačním číslem (IČO).
- 2.1.37. „Závazná Objednávka“ je taková forma Smlouvy, kde si Zákazník u Provozovatele objedná Službu nebo Službu a Doplnkovou službu a/nebo Odbornou Službu.

- 2.1.38. „Smlouva“, tedy vztah mezi Smluvními stranami ve smyslu článku „Úvodní ustanovení“ těchto VOP, může mít formu Objednávkového Formuláře nebo Zákazníkem zadané Závazné Objednávky, a to buď online nebo písemně; popř. písemnou formu dokumentu dle dohody Smluvních stran.
- 2.2. Pojmy a výrazy definované v tomto článku „Definice pojmů“ těchto VOP a ve Smlouvě mají stejný význam v jednotném i množném čísle.

3. Uzavření Smlouvy

3.1. Povinné údaje Smlouvy

3.1.1. Smlouva kromě identifikačních údajů Smluvních stran, vždy obsahuje následující informace o Službě:

- název Služby,
- cenu Služby a období, za které Provozovatel zpřístupní Službu Zákazníkovi za tuto cenu,
- počet Uživatelů využívajících Službu,
- URL adresu Služby,
- popis objednaných Modulů a/nebo Funkcí Služby,
- přístupový email Hlavního Uživatele, a
- Komunikační šablonu mezi Provozovatelem a Zákazníkem.

Informace o Doplnkové službě ke Službě – je-li předmětem Smlouvy:

- v případě Doplnkové služby ke Službě je ve Smlouvě uveden popis specifikace Doplnkové služby. Popis specifikace může být uveden i v cenové nabídce, na kterou se Závazná Objednávka odvolává a která byla vypracována Provozovatelem.
- v případě Doplnkové služby ke Službě, je ve Smlouvě uvedena i cena Doplnkové služby.

Informace o Odborné službě ke Službě – je-li předmětem Smlouvy:

- v případě Odborné služby ke Službě je ve Smlouvě uveden popis Odborné služby. Popis může být uveden i v cenové nabídce, která předchází objednanou Službu a Odbornou službu Závaznou Objednávkou od Zákazníka.
- v případě Odborné služby ke Službě, je ve Smlouvě uvedena i cena Odborné služby.

3.1.2. Je-li Smlouva ve formě Závazné Objednávky, body předchozího výše uvedeného ustanovení těchto VOP jsou řešeny takto:

- body c), d), e), f), g) mohou být dohodnuty až při aktivaci Služby a nemusí být v Objednávce uvedeny.
- za bod h) se považuje informace ze Závazné Objednávky, která popisuje nebo nazývá Funkce a Moduly Doplnkové služby, které jsou objednané. Závazná Objednávka se může odkazovat také na cenovou nabídku Provozovatele, kde jsou vyjmenovány Funkce, Moduly a ceny.
- za bod i) se považuje informace ze Závazné Objednávky, která uvádí cenu za bod h).
- lze v Závazné objednávce uvést pouze Doplnkovou službu. V takovém případě platí, že je automaticky objednána i Služba, a cena Služby se neuvádí, nakořil cena Služby je zahrnuta v ceně Doplnkové služby.

3.2. Předmět Smlouvy

3.2.1. Předmětem Smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Provozovatelem je závazek Provozovatele poskytnout Zákazníkovi jednorázově nebo opakovaně Službu, případně k této Službě i Doplnkovou službu a/nebo Odbornou službu, je-li Doplnková služba a/nebo Odborná služba Zákazníkem objednána, a současně závazek Zákazníka poskytnutou Službu a k této Službě i Doplnkovou službu a/nebo Odbornou službu přijmout a uhradit nebo opakovaně hradit dohodnutou cenu dle podmínek uvedených ve Smlouvě a těchto VOP.

3.3. Povinnost součinnosti

3.3.1. Zákazník je povinen před započatím plnění Smlouvy poskytnout Provozovateli veřkeré informace a doklady potřebné k řádnému a včasnému plnění předmětu Smlouvy.

3.3.2. Každá ze Smluvních stran je povinna po celou dobu trvání Smlouvy poskytovat druhé Smluvní straně potřebnou součinnost k řádnému plnění předmětu Smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech.

3.4. Přijetí Smlouvy

- 3.4.1. Provozovatel, v souladu se svou povinností informovat své zákazníky, sděluje těmito VOP a informacemi ve Smlouvě a v Dokumentaci obchodní návrh představující Službu Zákazníkovi. Tento obchodní návrh může být rozšířen o cenovou nabídku za Doplnkovou službu a/nebo o cenovou nabídku za Odbornou službu. Má se za to, že Zákazník si Smlouvu spolu s těmito VOP přečetl, a že ji bez výhrad akceptoval.
- 3.4.2. Zákazník je zodpovědný za zajištění, aby Služba splňovala jeho konkrétní potřeby, následně Zákazník potvrzuje, že byl dostatečně informován o Službě. Zákazník může před přijetím Smlouvy požádat Provozovatele o doplňující informace týkající se Služby, případně ke Službě požádat o Doplnkovou službu a/nebo o Odbornou službu nabízené Provozovatelem.
- 3.4.3. Jakákoliv specifikace nebo dokument připravený Zákazníkem, ve kterém jsou uvedeny jakékoli dodatečné požadavky ke Smlouvě, nebude Provozovatel za žádných okolností brát v úvahu pro účely Smlouvy; s výjimkou výslovného souhlasu Provozovatele před uzavřením Smlouvy s tím, že jakékoli dohodnuté specifikace nebo dodatečné požadavky budou zahrnuty jako příloha ke Smlouvě.
- 3.4.4. Smlouva se považuje za přijatou Zákazníkem, když Zákazník vyplní a elektronicky odešle Objednávkový Formulář, případně online nebo písemně doručí Závaznou Objednávku Provozovateli, čímž potvrdí přijetí Smlouvy z jeho strany a souhlasí s platbou za objednanou Službu. Následně Provozovatel poskytne Zákazníkovi potvrzení jeho Objednávky spolu s fakturou za objednanou Službu a přihlašovací údaje Hlavního Uživatele k aktivaci Služby.
- 3.4.5. Elektronické přijetí Smlouvy má mezi Smluvními stranami stejnou důkazní sílu jako Smlouva v tištěné písemné formě.

3.5. Platnost Smlouvy

- 3.5.1. Smlouva nabývá platnosti Dnem účinnosti a zůstává účinná za podmínek Smlouvy, dokud nebude ukončena v souladu s článkem „Ukončení Smlouvy“ těchto VOP.
- 3.5.2. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Smlouva se uzavírá na určité období dle objednané Služby. V případě, že Zákazník nepožádá o ukončení Smlouvy, toto období se automaticky prodlouží o stejné období jako bylo původně sjednáno.
- 3.5.3. Smlouvu lze uzavřít i na minimální dohodnutou dobu – „Dobu vázanosti“, po kterou je Zákazník povinen setrvat v tomto smluvním vztahu s Provozovatelem založeném Smlouvou po dohodnutou dobu, resp. do uvedeného data (zejména není-li Zákazník oprávněn Smlouvu vypovědět) a je povinen se zdržet takových úkonů a porušení Smlouvy, pro které by mohl Smlouvu ukončit Provozovatel odstoupením nebo výpovědí před uplynutím Doby vázanosti.
- 3.5.4. Aktivace jakékoli Doplnkové služby k základní Službě v průběhu poskytování Služby nezpůsobí změnu doby účinnosti Smlouvy.
- 3.6. Uzavřením Smlouvy se současně ruší všechna případná předchozí ujednání a závazky Smluvních stran spojené s jejich totožným předmětem plnění.

4. Cena a platební podmínky

4.1. Cena

- 4.1.1. Zákazník se zavazuje uhradit Provozovateli cenu za poskytnutí Služby a Doplnkové služby a/nebo Odborné služby ke Službě ve sjednané výši tak, jak je uvedeno ve Smlouvě, případně v online Objednávkovém Formuláři, nebo v Závazné Objedávce.
- 4.1.2. Všechny uvedené ceny jsou bez DPH a bez všech ostatních poplatků, daní, cel nebo poplatků splatných Zákazníkem dle předpisů platných v den vystavení faktury Provozovatelem Zákazníkovi a za které zůstává výlučně odpovědný Zákazník. DPH bude Zákazníkovi připočtena k ceně podle platné právní úpravy.
- 4.1.3. Provozovatel může jednostranně navýšit cenu Služby o roční průměrnou míru inflace vyhlášenou Statistickým úřadem. Toto navýšení oznamuje Provozovatel Zákazníkovi po vyhlášení Statistickým úřadem a účtuje jej v ceně

Služby a/nebo v ceně Doplnkové služby v nejbližším období fakturace po tomto oznámení. Pokud Provozovatel Zákazníkovi neoznámí toto navýšení, nemůže cenu o míru inflace navýšit.

4.2. Fakturace

4.2.1. Zákazník přijetím těchto VOP dává Provozovateli souhlas k elektronické fakturaci dle Zákona o dani z přidané hodnoty.

4.2.2. Zákazník výslovně souhlasí, že faktura se považuje za doručenou Zákazníkovi v době odeslání na email dle Komunikační šablony. Pokud v Komunikační šabloně není uveden email, na který se faktury mají zasílat, faktury se zasílají na email Hlavního Uživatele Služby.

4.2.3. Faktura vystavená Provozovatelem Zákazníkovi za Službu musí obsahovat náležitosti dle Zákona o dani z přidané hodnoty. Pokud faktura doručená Zákazníkovi nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje, je Zákazník oprávněn takovou fakturu vrátit Provozovateli ve lhůtě pěti Pracovních dnů od doručení faktury Zákazníkovi. Doba splatnosti faktury se v tomto případě posouvá od doručení opravené, případně doplněné faktury Zákazníkovi.

4.2.4. Zákazník sa zavazuje fakturu uchovat tak, aby splňovala podmínku jejího písemného vyhotovení dle Zákona o dani z přidané hodnoty.

4.2.5. První faktura za Službu bude zaslána v den, kdy Provozovatel aktivuje Službu.

4.2.6. Služba bude následně fakturována opakovaně na základě lhůt dle Smlouvy do ukončení Smlouvy tak, aby faktura na následující období byla doručena Zákazníkovi nejpozději 30 dnů a nejméně 14 dnů před zahájením následného období.

4.2.7. Faktura bude splatná vždy do 14 dnů od vystavení.

4.3. Platba

4.3.1. Zákazník se zavazuje uhradit fakturu v termínu splatnosti převodem na účet Provozovatele.

4.3.2. Zákazník bere na vědomí, že Doplnkové služby mohou být fakturovány samostatně nebo společně se Službou, a jejich ceny se mohou lišit od cen za Službu uvedených v ceníku Provozovatele.

4.3.3. Zákazník bere na vědomí, že Odborné služby mohou být fakturovány samostatně nebo společně se Službou, a jejich ceny se mohou lišit od cen za Službu a Odbornou službu uvedených v ceníku Provozovatele, jsou-li poskytovány v jiné kvantitativní a kvalitativní úrovni, než je uvedeno v ceníku.

4.3.4. Platba platební kartou

Zákazník může také platit prostřednictvím platební brány a zajistit si opakovanou platbu pro každé následující období a to tak, že předplatné na každé následující období předplatného bude automaticky odepsáno z účtu Zákazníka, pokud je to technicky možné (tzv. rekurence), zejména pokud Zákazník platí za předplatné prostřednictvím služby platební karty, nebo jiných technologií, pokud budou dostupné (např. PayPal, nebo přes SMS).

Zvláštní autorizace platby držitelem platební karty není nutná a číslo platební karty Provozovatel neuchovává. Předplatné bude odepisováno ve výši odpovídající objednané Službě a sjednanému období ve Smlouvě, a to vždy ke konci předchozího předplatného období.

Pokud z technických důvodů nebude možné automatické odepsání předplatného z účtu, bude muset Zákazník zadávat příkazy k úhradě za Službu na další období manuálně a včas, nebo si může Zákazník zřídit trvalý příkaz.

4.3.5. Prodlení platby a souvislosti

V případě prodlení Zákazníka se svou povinností zaplatit cenu sjednanou za Službu, jakož i s jakýmkoli jiným peněžitým závazkem Zákazníka vůči Provozovateli řádně a včas, tedy ve lhůtě splatnosti, je Provozovatel oprávněn:

- a) po 14 dnech nezaplacení po lhůtě splatnosti, omezit přístup ke Službě tak, že nebudou přístupné všechny Funkce Služby a Zákazníkovi budou sděleny informace o závazku v rámci Funkce Služby.

- b) po 28 dnech nezaplacení po lhůtě splatnosti, přerušit přístup ke Službě tak, že jedinou Funkcí Služby bude informace o závazku vůči Provozovateli. Po vypořádání závazků Zákazníka do 42 dnů ode dne splatnosti bude Služba zpřístupněna Provozovatelem automaticky. Za toto zpřístupnění Služby bude Provozovatel účtovat Zákazníkovi poplatek ve výši 100 €.
- c) po 42 dnech nezaplacení po lhůtě splatnosti, odstoupit od Smlouvy o poskytování Služby.

Provozovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení ode dne splatnosti do zaplacení dlužné částky, a to bez předchozí upomínky nebo formálního oznámení Zákazníkovi. Zákazník bere na vědomí, že tato náhrada škody Provozovateli je přiměřená a vhodná k ochraně zájmů Provozovatele.

5. Podmínky používání Služby

5.1. Rozsah Služby

Seznam Funkcí přístupných v rámci Služby uvedený ve Smlouvě.

5.2. Aktivace Služby

Služba je aktivována, když Provozovatel poskytne Hlavnímu Uživateli heslo pro přístup na URL adresu Služby. Uživatel získá heslo na vyžádání pomocí formuláře na URL adrese Služby zadáním emailu Hlavního Uživatele.

5.3. Právo na přístup ke Službě

5.3.1. Provozovatel, v souladu s ustanoveními Smlouvy a těchto VOP a zaplacením poplatků v plné výši ze strany Zákazníka, poskytuje Zákazníkovi nevýhradní, nepřenosné právo na přístup k používání Služby na určitý čas.

5.3.2. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je toto právo na užívání Služby omezeno:

- a) počtem Uživatelů, tak jak je uvedeno ve Smlouvě, tj. Uživatelů s osobním heslem a uživatelským jménem,
- b) časem, dle zaplaceného nebo jinak sjednaného trvání Smlouvy, a dodržování Smlouvy a těchto VOP,
- c) Datovým Prostorem vyhrazeným pro Zákazníka ve smyslu FUP,
- d) počtem kontaktů Zákazníka, které mají přístup ke Službě pomocí přihlášení se do Služby (pokud Služba takovou Funkci obsahuje) ve smyslu FUP a
- e) počtem odeslaných emailů pomocí Služby (pokud Služba takovou Funkci obsahuje) ve smyslu FUP.

5.3.3. Zákazník může přímo prostřednictvím Funkcí Služby:

- a) zvýšit počet Uživatelů,
- b) používat Službu i po dohodnutém období,
- c) používat více Datového Prostoru, než je uvedeno ve FUP,
- d) umožnit v Modulu *Kontakty* přístup ke Službě více kontaktům, které mají přístup ke Službě, jak je uvedeno ve FUP a
- e) odesílat více emailů, než je uvedeno ve FUP.

V těchto případech Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel bude Zákazníkovi účtovat odpovídající navýšení oproti dohodnutým podmínkám ve Smlouvě nebo FUP.

5.3.4. Pod pojmem férové používání Služby (FUP) se rozumí:

- a) méně než 1 GB Dat na jednoho Uživatele,
- b) ne více než 1000 kontaktů, které mají přístup ke Službě a
- c) ne více než 1000 odeslaných emailů za jeden měsíc používání Služby.

5.4. Odpovědnosti Zákazníka

5.4.1. Zákazník používá Službu pod svým vlastním řízením a kontrolou a zajišťuje dodržování Smlouvy a těchto VOP ze strany Uživatelů a kontaktů Zákazníka, kteří mají přístup ke Službě pomocí přihlášení se do Služby.

5.4.2. Zákazník:

- a) bude používat Službu v souladu se Smlouvou a Dokumentací a výhradně pro své profesionální obchodní účely a nezpůsobí Službě žádnou škodu;

- b) odpovídá za ochranu jakýchkoli přihlašovacích údajů, které mu byly vygenerovány Službou a za všechna svá hesla, která jsou určena pouze jemu (a to i proti jakýmkoli virům nebo průnikům) a zajistí, aby ke Službě neměla přístup žádná neoprávněná osoba;
- c) je odpovědný za soulad svého Technického vybavení s nejnovější aktualizovanou verzí Aplikace Služby;
- d) je v rozsahu povoleném zákonem a pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, výhradně zodpovědný za zabezpečení svých síťových připojení a telekomunikačních spojení ze svých systémů do datových center Provozovatele a za všechny problémy, zpoždění a selhání, které vzniknou v souvislosti se síťovým připojením nebo internetovým Prohlížečem;
- e) nese výhradní odpovědnost za obsah zveřejněný prostřednictvím Služby a zdrží se odesílání nebo uchovávání neprofesionálních, nezákonných a hanlivých údajů, informací a aktivit při používání Služby;
- f) je zodpovědný za vady způsobené jeho pracovníky a Uživateli při připojování nebo používání Služby.

5.5. Povinnosti Zákazníka

5.5.1. Pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak, Zákazník:

- a) se zavazuje zdržet se distribuce Služby, jejího zpřístupňování třetím stranám jakýmkoli způsobem nebo pronajímání Služby;
- b) se zavazuje, že nebude zpětně analyzovat a dekompilovat (rozkládat) zdrojové kódy Služby nebo související se Službou, a nebude zasahovat do integrity nebo implementace Služby nebo Funkcí, které Služba obsahuje;
- c) se zdrží jakékoli činnosti za účelem vytvoření konkurenční aplikace, kopírování nebo reprodukování funkčnosti, Funkcí nebo grafiky Služby;
- d) bere na vědomí, že nesmí přistupovat ke Službě za účelem monitorování její dostupnosti, výkonu nebo funkčnosti, nebo za účelem porovnávání jiných konkurenčních účelů;
- e) se zavazuje, že za žádných okolností se nebude snažit získat neoprávněný přístup ke Službě nebo systémům nebo sítím, které se Službou souvisí a jsou s ní spojeny;
- f) se zavazuje, že nebude vykonávat žádné činnosti vedoucí k získání zdrojových kódů Služby napsaných v jakémkoli programovacím nebo skriptovacím jazyce;
- g) se zavazuje, že nebude používat žádné automatizované nástroje, které by mohly Službu znepřístupnit nebo jinak snížit její výkon.

5.6. Přenos údajů

Provozovatel se zříká jakékoli odpovědnosti za kvalitu a elektronický přenos dat pomocí telekomunikačních sítí a obecně za kvalitu a spolehlivost internetového připojení mezi uživatelskými pracovními stanicemi Zákazníka a přístupovým bodem Služby. Kromě toho Provozovatel neodpovídá za náhodné zničení údajů Zákazníka Zákazníkem nebo třetí stranou přistupující ke Službě bez jakéhokoli zavinění Provozovatele.

5.7. Účtování nákladů nedohodnutých ve Smlouvě

5.7.1. Provozovatel si vyhrazuje právo účtovat Zákazníkovi jakýkoli čas, který musí Provozovatel vynaložit na zkoumání příčin jakýchkoli incidentů vyplývajících z jiných činů než:

- a) těch, jejichž příčinou je Provozovatel, nebo
- b) které jsou výsledkem služeb, které Provozovatel poskytuje.

5.7.2. Ze Služby jsou vyloučeny jakékoli služby související s instalací a fungováním pracovní stanice Uivatele a infrastruktury Zákazníka (telekomunikace, sítě, bezpečnostní zařízení), které Zákazníkovi umožňují používání Služby.

5.8. Duševní vlastnictví

Tato Smlouva neuděluje Zákazníkovi žádná vlastnická, autorská ani žádná jiná práva týkající se Služby, Aplikace, kterou Služba zpřístupňuje, Technologie ani jiná práva duševního vlastnictví Provozovatele nebo Služeb třetí strany. Provozovatel má veškerá práva ke Službě a Dokumentaci ke Službě, včetně práva na opravy chyb Služby.

5.9. SaaS a Vendor lock-in

5.9.1. K údajům, které vznikly při používání Služby Zákazníkem a k dokumentům, které Zákazník nahrál nebo vytvořil, nemá Provozovatel žádná autorská, ani vlastnická práva.

- 5.9.2. Zákazník si data, která vznikla při používání Služby Zákazníkem a jsou reprezentována v Aplikaci Služby jako tabulky s daty, může kdykoli stáhnout v podobě souborů typu Excell s obsahem tabulek s Daty Zákazníka.
- 5.9.3. Zákazník nemá právo na získání softwaru, algoritmu nebo uspořádání databáze, nebo jakéhokoli duševního vlastnictví autorů Aplikace, které jsou součástí Aplikace, kterou Služba poskytuje.
- 5.9.4. Zákazník si soubory, které nahrál do Služby, nebo vytvořené při používání Služby Zákazníkem, může stáhnout jako samostatné soubory.
- 5.9.5. Na vyžádání Zákazníka je možné vytvořit globální export pro Zákazníka, který bude zpoplatněn mimo cenu za Službu.
- 5.10. Doplnková služba a ochrana investice Zákazníka
- 5.10.1. Smlouva může obsahovat článek o ochraně investic, který bude obsahovat informaci, že pokud je součástí Smlouvy mezi Smluvními stranami i Doplnková služba a současně Provozovatel není schopen Službu a Doplnkovou službu provozovat, má Zákazník právo získat programové vybavení v takovém stavu, aby mohl provozovat Službu a Doplnkovou službu na vlastním, nebo pronajatém hardwaru pro vlastní potřebu a potřeby vlastního byznysu po dobu, kdy Provozovatel není schopen Službu provozovat.
- 5.10.2. Toto právo však neumožňuje Službu ani Doplnkovou službu dále pronajímat, půjčovat, prodávat nebo věnovat.
- 5.11. Doplnková služba a ochrana před konkurencí
- 5.11.1. Smlouva může obsahovat článek o ochraně před konkurencí, který bude obsahovat informaci, že pokud Smlouva mezi Smluvními stranami zahrnuje i Doplnkovou službu a současně Provozovatel do Doplnkové služby implementuje duševní vlastnictví Zákazníka nebo duševní vlastnictví, ke kterému je oprávněn pouze Zákazník (dále jen „duševní vlastnictví Zákazníka“), Provozovatel může takovou Doplnkovou službu nabízet, prodávat a zpřístupňovat dalším zákazníkům Provozovatele pouze tak, že práva vyplývající z duševního vlastnictví Zákazníka nejsou žádným způsobem porušeny.
- 5.11.2. V takovém případě musí Zákazník v rámci tohoto článku výslovně vyjmenovat, o jaké duševní vlastnictví Zákazníka se jedná, a to tak, aby bylo Provozovateli zřejmé, jaká část Doplnkové služby, Modul nebo Funkce, je chráněna.

6. Podmínky poskytování Služby

- 6.1. Záruka poskytování Služby
- 6.1.1. Provozovatel poskytuje Zákazníkovi Službu na úrovni kvality tak, jak je uvedeno v článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP.
- 6.1.2. Provozovatel neručí za schopnost Služby dosahovat Zákazníkem stanovených cílů či výsledků, a rovněž nezaručuje plnění úkolů, které mohly být důvodem jeho rozhodnutí uzavřít Smlouvu.
- 6.1.3. Provozovatel není způsobilý garantovat nepřetržité nebo bezporuchové poskytování Služby. Služba je poskytována tak, jak je to uvedeno v ustanoveních článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP.
- 6.1.4. V rozsahu povoleném zákonem jsou jakékoli jiné záruky než ty, které jsou uvedeny v tomto článku, výslovně vyloučeny.
- 6.2. Místo poskytování Služby
- 6.2.1. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je místem poskytování Služby Datový Prostor Provozovatele.
- 6.2.2. Výběr datového prostoru Zákazníkem musí být výslovně uveden ve Smlouvě, není-li, výběr datového prostoru Zákazníkem není možný.
- 6.2.3. V případě výběru datového prostoru Zákazníkem uvedeného ve Smlouvě, bude Zákazník nést výhradní odpovědnost za úroveň dostupnosti datového centra, kde bude datový prostor umístěn.

6.2.4. Zákazník bere na vědomí, že používání jiného datového prostoru, než Datového Prostoru Provozovatele je zpoplatněno navíc k ceně Služby.

6.3. Prostředí

6.3.1. „Prostředí“ znamená všechny Moduly Služby a Technologii nezbytné k poskytování Služby jednomu Zákazníkovi. Prostředí zahrnuje jednu jedinou verzi Služby. Každé Prostředí má vlastní URL.

6.3.2. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Služba zahrnuje jedno produkční Prostředí s jednou databází Zákazníka a jedním Datovým Prostorem pro ukládání souborů.

6.3.3. Zákazník si může předplatit více dodatečných Prostředí jako Doplnkovou službu ke Službě, která podléhá dodatečné fakturaci.

6.3.4. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, testovací a/nebo předprodukční a/nebo demo prostředí není součástí Smlouvy. Účelem takového prostředí je zejména testovat parametry vývoje a úprav nebo provádět Aktualizace s novými záplatami před jejich implementací v produkčním Prostředí.

6.4. Aktualizace a vývoj Služby

6.4.1. Provozovatel zůstává výhradně odpovědný za vývoj Služby, zejména pokud jde o technologický, a může, bez omezení, Zákazníkovi navrhnout, organizovat a dimenzovat Službu, upravovat a aktualizovat ji bez předchozího souhlasu Zákazníka, pokud tím nedojde ke snížení závazků Provozovatele dle Smlouvy a těchto VOP.

6.4.2. Zákazník bere na vědomí skutečnost, že pokrok v technologii, změny legislativy a změny požadavků zákazníků mohou mít za následek Aktualizaci Služby Provozovatele, která může vést k modernizaci Technického vybavení Zákazníka, za což Provozovatel nenese žádnou odpovědnost.

6.4.3. Provozovatel může příležitostně zpřístupnit zkušební verzi nových Funkcí po omezenou dobu, aby umožnil Uživatelům lépe porozumět výhodám nových Funkcí. Taková forma odzkoušení je vždy bezplatná, pokud není předem uvedeno jinak. Před ukončením doby odzkoušení bude Zákazníkovi nabídnuto ponechat si Funkce za stanovených finančních podmínek. Pokud si Zákazník po skončení doby odzkoušení nezakoupí nové Funkce, nové Funkce přestanou fungovat, případně budou ze Služby zcela odstraněny. Veškerá Data a přizpůsobení vložená do nových Funkcí během trvání odzkoušení budou trvale ztracena, pokud si Zákazník nevyexportuje tato Data před skončením doby odzkoušení.

6.4.4. Provozovatel může provést Aktualizaci Služby tak jak je to uvedeno v článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP, a to bez předchozího souhlasu Zákazníka.

6.4.5. Zákazník může být informován, že některé Aktualizace mohou vzhledem ke svému obsahu (funkční nebo ergonomické změny – UI, UX) nebo technické složitosti (která může vést, bez omezení, ke změnám konfigurace) vyžadovat Odborné služby (například školení). V takovém případě se Provozovatel zavazuje informovat Zákazníka o této možnosti před poskytnutím takových Aktualizací. Zákazník bude zároveň informován, že tyto Odborné služby nejsou součástí Služby a jsou zpoplatněny samostatně, jak je uvedeno v článku „Definice pojmů“ těchto VOP.

6.5. Podpora (odstraňování chyb Služby)

6.5.1. Podpora v žádném případě nezahrnuje žádné Odborné služby, ani Doplnkové služby poskytované Provozovatelem nad rámec Služby.

6.5.2. Podporou se rozumí odstraňování chyb Služby, což představuje stav Služby, kdy Služba nesplňuje vlastnosti a parametry sjednané ve Smlouvě, nefunkčnost Služby, nebo takový rozpor s Dokumentací Služby, který snižuje funkčnost Služby.

6.5.3. Podporu Zákazníka, respektive Uživatele, může provádět Provozovatel tak jak je to uvedeno v článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP.

6.5.4. Zákazník, respektive Uživatel, je povinen neprodleně a bez zbytečného odkladu po zjištění chyby podrobně sdělit Provozovateli informaci o chybě tak, jak je to uvedeno v článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP.

6.5.5. Typy chyb

Nahlášené chyby musí být vždy posouzeny Provozovatelem, který rozlišuje tyto typy chyb:

- a) chyba, kterou nelze prokázat, tedy taková, která nelze replikovat, nebo není dostatečně popsána;
- b) chyba, která je oznámena na základě předpokladu Uivatele o chybě, ale ve skutečnosti se jedná o nepochopení některé Funkce, a/nebo o nesprávné použití Funkce, nejedná se tedy o chybu;
- c) chyba způsobená tím, že Služba je nedostupná v době nebo za okolností, kdy může být Služba nedostupná;
- d) nízká chyba (tzv. „bug“), která nemá výrazný vliv na provoz Služby;
- e) střední chyba, která výrazně omezuje Funkce Služby, ale Služba stále zůstává v omezeném provozu;
- f) kritická chyba, která znamená kritický stav Aplikace a znemožňuje použití Služby.

6.5.6. V případě, že Uživatel nahlásí chybu Služby a tato chyba bude považována za chybu typu a) a/nebo b), a/nebo c), dle výše uvedeného ustanovení „Typy chyb“, může Provozovatel požadovat od Zákazníka kompenzaci nákladů spojených s řešením oznámené chyby.

6.5.7. Provozovatel na oznámení chyby Služby reaguje způsobem a ve lhůtě uvedené v článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP. Způsob a čas reakce jsou závislé na typu chyby.

6.5.8. Chyba je Provozovatelem odstraněna nebo vyřešena, pokud Provozovatel:

- a) odstraní chybu, za kterou je podle Smlouvy odpovědný, nebo
- b) oznámí Zákazníkovi příčinu chyby, za kterou podle Smlouvy nenese odpovědnost, nebo
- c) prokáže Zákazníkovi, že se jedná o chybu typu a) a/nebo b), a/nebo c) dle výše uvedeného ustanovení „Typy chyb“ těchto VOP.

6.6. Zálohování a obnova Dat

6.6.1. Pro zajištění ochrany Dat Zákazníka je Provozovatel odpovědný za zálohování a manažování obnovy Dat.

6.6.2. Data jsou zálohována ve více kopiích uložených alespoň na dvou různých místech.

6.6.3. Zálohy jsou prováděny v cyklech a v čase uvedeném v ustanovení „Frekvence a čas zálohování“ článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP.

6.6.4. Zálohy jsou uchovávány po dobu uvedenou v článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP uváděnou jako „Retenční čas“.

Data mohou být na žádost Zákazníka během této retenční doby obnovena na základě jedné z těchto záloh. Obnova Dat na základě žádosti Zákazníka je zpoplatněna, a čas do provedení takové obnovy je předmětem žádosti Zákazníka o obnovení Dat ze zálohy.

6.6.5. V případě poškození Technologie, na které je Služba provozována, se Provozovatel zavazuje obnovit (vrátit) Službu na základě poslední zálohy. Zákazník akceptuje skutečnost, že v případě takového incidentu může ztratit Data zadaná do Služby a/nebo vygenerovaná Službou. Taková obnova není zpoplatněna a Provozovatel se zavazuje provést tuto obnovu co nejdříve a nejpozději v době uvedené v článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP jako „Čas obnovy Dat“. Čas obnovy Dat se počítá od okamžiku nahlášení poškození Zákazníkem. Pokud je toto poškození zjištěno Provozovatelem dříve, než ho Zákazník nahlásí, Provozovatel o tom neprodleně informuje Zákazníka a čas obnovy Dat se počítá od okamžiku zjištění tohoto poškození.

6.7. Údržba

6.7.1. Zákazník akceptuje skutečnost, že Provozovatel denně, to znamená, že jednou za 24 hodin, provádí údržbu Technologie, jako je zálohování Dat Zákazníka, Aktualizace, a podobně, což může znamenat nedostupnost Služby.

„Denní údržba“ je časové období v rámci 24 hodin dne, během kterého může být Služba mimo provoz z důvodu pravidelné odstávky v rámci údržby v souladu s ustanoveními dle článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP.

6.7.2. Zákazník akceptuje skutečnost, že Provozovatel provádí plánovanou údržbu Technologie, což může znamenat nedostupnost Služby.

„Plánovaná údržba“ je časové období, po které může být Služba mimo provoz z důvodu plánované odstávky v rámci servisu v souladu s ustanoveními dle článku „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“ těchto VOP.

6.7.3. Zákazník akceptuje skutečnost, že Provozovatel může kdykoli provést neplánovanou údržbu Technologie za účelem odvrácení potenciálně naléhavého nebezpečí.

„Mimořádná údržba“ je neplánovaná, nepředvídatelná, urgentní údržba a znamená přerušení Služby mimo Plánovanou údržbu a Denní údržbu v důsledku aplikace bezpečnostních záplat (patchů), urgentních oprav nebo jakékoli jiné kritické údržby. Mimořádná údržba může nastat kdykoli.

6.7.4. Provozovatel může provést údržbu i na objednávku Zákazníka. Taková údržba je plánována a znamená přerušení Služby. Doba a trvání takové údržby je dle dohody mezi Provozovatelem a Zákazníkem.

7. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb

7.1. Součástí těchto VOP je i tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (dále jen „SLA“). Smluvní strany mohou rovněž uzavřít samostatnou SLA, v takovém případě budou účinná ustanovení samostatně uzavřené SLA a všechna ustanovení tohoto článku kromě tohoto ustanovení se nepoužijí.

7.2. Ustanovení tohoto článku se považují za základní úroveň poskytovaných služeb a jsou zahrnuta v ceně Služby, není-li uvedeno jinak. Provozovatel je schopen poskytovat, a poskytuje, i vyšší úroveň poskytovaných služeb, ty však musí být předmětem samostatně uzavřené SLA a jsou zpoplatněny zvlášť.

7.2.1. Úroveň poskytovaných služeb se týká těchto bodů:

- a) Záruka poskytování Služby
- b) Dostupnost Služby
- c) Aktualizace
- d) Podpora (odstranění chyb Služby)
- e) Zálohování a obnova Dat
- f) Údržba

7.3. Záruka poskytování Služby

7.3.1. Služba je Zákazníkovi poskytována „tak jak je“, což znamená, že Provozovatel nezaručuje, že Služba je bez závad, ale vyvine přiměřené úsilí k nápravě případných chyb souvisejících se Službou.

7.3.2. Provozovatel poskytuje Zákazníkovi Službu na úrovni kvality „best-effort“, což znamená, že Provozovatel s nejlepším svým úsilím se zavazuje plnit Smlouvu řádně a v dohodnutém termínu dle Smlouvy a těchto VOP, ale neposkytuje žádnou záruku. V případě poruchy a/nebo nedostupnosti Služby a/nebo nefunkčnosti Služby a/nebo Funkcí, není sjednána žádná doba k vyřešení takového problému, a Provozovatel se zavazuje problém vyřešit v co nejkratším možné termínu dle možné kapacity Provozovatele. Provozovatel zveřejňuje předpokládané časy reakce a řešení podle typu chyb, jak je uvedeno v ustanovení „Podpora (odstraňování chyb Služby)“ tohoto článku těchto VOP.

7.4. Dostupnost Služby

7.4.1. Služba je Zákazníkovi a jeho Uživatelům k dispozici denně, 24 hodin, každý den v roce, s výjimkou údržby Služby. Během času údržby je Služba obvykle také dostupná, ale může se stát, že nebude přístupná nebo může fungovat omezeněji než mimo dobu údržby.

7.4.2. Zákazník akceptuje skutečnost, že v době, kdy by měla být Služba dostupná (vždy kromě doby údržby) je možná její nedostupnost. Provozovatel se zavazuje snižovat pravděpodobnost této nedostupnosti přijetím takových

opatření, která zvyšují pravděpodobnost dostupnosti na maximální možnou úroveň. Úroveň dostupnosti Služby je zajištěna takto:

- technologický standard datového centra, kde jsou umístěny servery Provozovatele, je vždy minimálně na kvalitativní úrovni TIER 3, což zaručuje vysokou dostupnost Služby během kalendářního roku, a to až 99,982 % v režimu 24/7,
- úroveň dostupnosti Technologie Provozovatele minimálně 99,5 % za kalendářní rok mimo dobu údržby,
- úroveň softwarové dostupnosti Aplikace minimálně 99,5 % za kalendářní rok mimo dobu údržby.

7.4.3. Úroveň dostupnosti Služby na této základní úrovni poskytované Služby není garantována.

7.4.4. Úroveň dostupnosti Služby podléhá pouze produkčnímu Prostředí.

7.4.5. Za platné se považuje pouze měření provedené Provozovatelem.

7.5. Podpora (odstranění chyb Služby)

7.5.1. Podporu Zákazníka, respektive Uživatele, může provádět Provozovatel pouze na základě emailu přijatého z emailové adresy Hlavního Uživatele Služby, není-li v Komunikační šabloně dohodnuto jinak.

7.5.2. Zákazník, respektive Uživatel, oznámí Provozovateli chybu Služby na email uvedený v Komunikační šabloně. Oznámení o chybě musí popisovat chybu tak, aby bylo možné chybu přesně nalézt. Chyba popsáná v textu emailu může být ve výjimečných případech podpořena snímkem obrazovky, přičemž jakékoli jiné přílohy emailu nebudou Provozovatelem akceptovány. Pokud Uživatel neposkytne dostatečné informace o chybě, chyba se bude považovat za neprokázanou.

7.5.3. Provozovatel potvrdí Zákazníkovi, respektive Uživateli, přijetí emailu o oznámení chyby Služby odpovědí o následném zpracování oznámené chyby. Na úrovni kvality poskytované Služby „best-effort“ se Provozovatel bude snažit dodržet následující čas reakce a řešení oznámené chyby takto:

<i>Typ chyby a popis chyby</i>	<i>Reakce na chybu</i>	<i>Čas vyřešení/odstranění chyby</i>
a) chyba, která se neprokáže	do 3 Pracovních dnů	-
b) nejde o chybu	do 3 Pracovních dnů	-
c) chyba během nedostupnosti	do 3 Pracovních dnů	-
d) nízká chyba („bug“)	do 3 Pracovních dnů	20 Pracovních dnů
e) střední chyba	do 2 Pracovních dnů	10 Pracovních dnů
f) kritická chyba	následující Pracovní den	do 2 Pracovních dnů

7.6. Aktualizace Služby

7.6.1. Aktualizaci Služby v produkčním Prostředí může provádět Provozovatel během doby údržby Služby.

7.6.2. Aktualizaci Služby v jiném, než produkčním Prostředí může provádět Provozovatel v jakýkoli čas.

7.7. Zálohování a obnova Dat

7.7.1. Frekvence a čas zálohování

Zálohy se provádějí v denních cyklech, v době Denní údržby.

7.7.2. Retenční čas

Zálohy se uchovávají po dobu 14 dnů.

7.7.3. Čas obnovy Dat

Čas obnovy Dat je do konce následujícího Pracovního dne od doby nahlášení poškození.

7.8. Údržba

7.8.1. Denní údržba

Na této úrovni poskytované Služby se za dobu Denní údržby považuje:

- jakýkoli den, který není Pracovní den, v době od 00:00:00 do 23:59:59,
- čas během Pracovního dne mezi 00:00:00 a 00:07:00, a

c) čas během Pracovního dne mezi 00:19:00 do 23:59:59.

V době Denní údržby je Služba přístupná, ale je Zákazníkem akceptována skutečnost, že v té době se může stát, že Služba přístupná nebude.

7.8.2. Plánovaná údržba

Na této úrovni poskytované Služby je Provozovatel povinen oznámit datum, čas a trvání Plánované údržby, a to prostřednictvím emailu na email Hlavního Uživatele Služby předem minimálně 168 hodin. Provozovatel naplánuje Plánovanou údržbu tak, aby byla v době Denní údržby.

8. Zpracování a ochrana Osobních údajů

8.1. Zákazník ručí za dodržování svých povinností při ochraně Osobních údajů a bere na vědomí, že má výhradní kontrolu a znalosti včetně původu Osobních údajů zpracovávaných při plnění Smlouvy.

8.2. Zpracování Osobních údajů

8.2.1. V případě, že Provozovatel jedná jako zpracovatel Osobních údajů, jedná pouze jménem a podle doložených a zákonných pokynů Zákazníka.

8.2.2. Provozovatel bude zpracovávat Osobní údaje v souladu s ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů ve spojení s pravidly stanovenými v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a dalšími obecně závaznými právními předpisy o ochraně Osobních údajů.

8.2.3. Účelem zpracování Osobních údajů je plnění povinností Provozovatele dle Smlouvy, tedy poskytování Služby a jejích Funkcí v souladu s Dokumentací.

8.2.4. Provozovatel bude zpracovávat jen ty Osobní údaje Zákazníka a Uživatelů Služby, které jsou nezbytné v souvislosti s plněním Smlouvy.

8.3. Zabezpečení Osobních údajů

8.3.1. V souladu s článkem 32.1 GDPR, Zákazník i Provozovatel implementují vhodná technická a organizační opatření, s cílem zaručit úroveň zabezpečení odpovídající rizikům. Prostředky implementované Provozovatelem jsou uvedeny v samostatném dokumentu a poslední verze je Zákazníkovi na vyžádání k dispozici.

8.3.2. Provozovatel není povinen chránit Osobní údaje, které jsou uloženy nebo přenášeny Zákazníkem mimo Službu. Provozovatel odpovídá pouze za bezpečnost Služby, která je pod jeho kontrolou, tedy za bezpečnost svých systémů a svůj přístup ke Službě.

8.3.3. Provozovatel zabezpečuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k zachování mlčenlivosti v souladu se Smlouvou. Osobní údaje nejsou poskytovány třetím stranám.

8.3.4. Podle článku 46 GDPR nemůže Provozovatel v žádném případě přenést Osobní údaje bez uplatnění příslušných záruk mimo Evropskou unii, mimo Evropský hospodářský prostor nebo mimo třetí zemi uznanou Evropskou komisí.

8.3.5. Nevýžadují-li platné právní předpisy na ochranu Osobních údajů uchovávání Osobních údajů, Provozovatel Osobní údaje a jejich kopie po skončení Smlouvy vymaže za podmínek uvedených ve Smlouvě a těchto VOP.

8.4. Porušení zabezpečení Osobních údajů

V případě porušení zabezpečení Osobních údajů, Provozovatel bez zbytečného odkladu a pokud je to možné, oznámí Zákazníkovi:

- a) podstatu porušení,
- b) přibližný počet osob, kterých se porušení týká,
- c) přibližný počet dotčených záznamů Osobních údajů,
- d) popis pravděpodobných důsledků porušení zabezpečení Osobních údajů,
- e) popis opatření přijatých nebo navržených Provozovatelem s cílem oslovit dotčené osoby.

8.5. Použití Osobních údajů pro marketingové účely

Zákazník souhlasí s uveřejněním referencí, tzn. obecných údajů o Zákazníkovi pro marketingové účely Provozovatele.

9. Ochrana Důvěrných informací

9.1. Součástí těchto VOP je i tato dohoda o ochraně Důvěrných informací (dále jen „NDA“). V případě samostatně uzavřené dohody o ochraně Důvěrných informací mezi Zákazníkem a Provozovatelem platí ustanovení zvláštní NDA a všechna ustanovení tohoto článku kromě tohoto ustanovení neplatí.

9.2. Důvěrné informace

9.2.1. Všechny dokumenty, všechna data, všechny výstupy, ať už mají jakoukoli formu (např. písemnou, elektronickou apod.) nebo povahu (např. finanční, technickou, obchodní, know-how, bezpečnostní atd.), které si Smluvní strany vzájemně zveřejnily nebo se dozvěděly v průběhu uzavření a plnění Smlouvy, i takové informace, které jsou za důvěrné označeny podle platných předpisů České republiky a EU (např. bankovní údaje, obchodní tajemství atd.) se považují za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“). Jako Důvěrné informace mohou být označeny i další informace, na kterých se Smluvní strany výslovně dohodly ve Smlouvě.

9.2.2. Za Důvěrnou informaci se považuje rovněž informace o Službě a/nebo získaná ze Služby, která není ve vlastnictví Zákazníka a/nebo neměla být Zákazníkovi zpřístupněna a/nebo byla zveřejněna omylem a/nebo technickou chybou a/nebo činností Uživatelé, ke které neměl oprávnění.

9.2.3. Za Důvěrné informace se nepovažují veřejně dostupné informace a také, pokud Smluvní strana prokáže, že získala informaci před uzavřením Smlouvy a nezískala ji v rozporu se zákonem.

9.2.4. Smluvní strany se zavazují přijmout veškerá nezbytná opatření k zamezení zneužití a zpřístupnění Důvěrných informací, a zajistit, aby jejich zaměstnanci nezpracovávali Důvěrné informace neoprávněně a nepoužívali je k jiným účelům, než je plnění Smlouvy.

9.2.5. Provozovatel je povinen zajistit neustálým technickým a organizačním zlepšováním plnění podmínek ochrany všech Důvěrných informací a Dat Zákazníka dle tohoto článku před neoprávněným přístupem, použitím nebo prozračením.

9.3. Povinnost mlčenlivosti

9.3.1. Bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany jsou Smluvní strany vázány povinností mlčenlivosti o Důvěrných informacích po celou dobu trvání skutečnosti této povinnosti mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti o všech Důvěrných informacích trvá pro obě Smluvní strany 2 roky od poskytnutí nebo získání poslední Důvěrné informace, minimálně však po dobu trvání patentové ochrany Důvěrných informací, pokud jsou takto chráněny.

9.3.2. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje poskytnutí Důvěrných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám k nim ze zákona oprávněným. Před takovým zveřejněním Důvěrných informací, Smluvní strana vynaloží v rozsahu povoleném zákonem, veškeré přiměřené úsilí, aby o takovém zveřejnění co nejvíce informovala druhou Smluvní stranu.

9.4. Zákazník i Provozovatel si jsou vědomi, že jakékoli porušení tohoto článku o ochraně Důvěrných informací může představovat podstatné porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto VOP a jsou plně odpovědní za odškodnění druhé Smluvní strany za případnou utrpěnou ztrátu a poškození.

9.5. Každá Smluvní strana bere na vědomí, že porušení ustanovení této dohody může způsobit nenapravitelné škody druhé Smluvní straně, za které poškozená Smluvní strana nemůže být přiměřeně finančně odškodněna. Každá Smluvní strana je tedy oprávněna, vedle jakýchkoli dalších náhrad a bez jejich omezení, jakož i bez vzdání se dostupné ochrany, zakázat další použití nebo jinak spravedlivě ochránit poskytnuté Důvěrné informace, přičemž má nárok na náhradu s tím vzniklých právních nákladů a dalších poplatků, jako jsou cestovní a běžné náklady, náhrada času, to vše v rozsahu rozhodnutí kompetentního soudu, jakož i má právo činit opatření k zamezení porušování této dohody a k zajištění jejího vymáhání.

10. Bezpečnost Dat Zákazníka

10.1. Provozovatel je povinen při plnění předmětu Smlouvy pro potřeby zajištění kybernetické bezpečnosti dodržovat:

- nepoužívat zpřístupněné informační systémy jinak než za účelem plnění předmětu Smlouvy;
- zabránit neoprávněným osobám v přístupu k informačním systémům zpřístupněných Zákazníkem pro účely plnění předmětu Smlouvy a k informacím v nich obsažených; a
- řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, které vzniknou v souvislosti s plněním Smlouvy, s Kontaktními osobami Zákazníka, které Zákazník za tímto účelem písemně oznámí Provozovateli v Komunikační šabloně.

10.2. Odpovědnost za Data

10.2.1. Zákazník je vlastníkem a manažerem svých Dat a nese výhradní odpovědnost za zákonnost, spolehlivost, integritu, přesnost a kvalitu všech poskytnutých údajů Zákazníka Provozovateli.

10.2.2. Zákazník zůstává vlastníkem Dat i v případě nepoužívání Dat Zákazníka. S výjimkou použití Dat ke statistickému zpracování, se Provozovatel zdrží používání, úpravy, přidělování nebo převodu Dat třetí straně, a to zcela nebo zčásti.

10.2.3. Statistické zpracování Dat Zákazníka

Provozovatel je oprávněn používat Data Zákazníka v rozsahu nezbytném pro vyhotovení faktur, při sestavování statistiky, při poskytování Služby a podpory Zákazníkovi. Provozovatel může rovněž sestavovat a zveřejňovat anonymní souhrnné statistiky, pokud tyto neidentifikují Důvěrné informace Zákazníka a neobsahují Osobní údaje Zákazníka. Provozovatel si může ponechat výsledky takové statistické analýzy jako své duševní vlastnictví.

10.2.4. Není-li to ve Smlouvě výslovně uvedeno, Zákazník přebírá výhradní odpovědnost za údaje a informace získané používáním Služby Zákazníkem a za závěry vyvozené z použití. Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za jakoukoli škodu způsobenou chybami nebo opomenutími v jakýchkoli informacích, pokynech nebo skriptech, které Provozovateli poskytl Zákazník v souvislosti se Službou, nebo kroky, které Provozovatel provedl na požádání Zákazníka.

10.2.5. Data Zákazníka, která zůstanou v Datovém Prostoru Provozovatele, budou po ukončení Smlouvy zničena. Ke zničení Dat Zákazníka dojde nejdříve 3 měsíce po ukončení Smlouvy. Zničení Dat Zákazníka se nevztahuje na zálohy, které z charakteru zálohování nelze zničit, tedy když jsou uloženy na takových nosičích (například optických discích), které neumožňují separátně vymazat Data jednoho Zákazníka; takové zálohy budou zničeny maximálně po 10 letech.

11. Omezení právní odpovědnosti

11.1. Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za jakoukoli škodu vzniklou Zákazníkovi v důsledku neoprávněného přístupu k Datům, pozměnění přenosů, nebo údajů nebo jiné neoprávněné záležitosti související s používáním Služby.

11.2. Provozovatel neodpovídá vůči Zákazníkovi ani žádné třetí straně za žádné nepřímé, vedlejší, náhodné nebo následné škody, jako je např. ušlý zisk, ztráta smluvních vztahů nebo obchodních příležitostí, ztráta dobrého jména, ztráta nebo poškození Dat nebo informací nebo jakákoli jiná škoda vznesená třetí osobou vůči Zákazníkovi.

11.3. Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za škodu způsobenou Zákazníkovi v důsledku nedostatečné součinnosti Zákazníka.

11.4. Veškeré záruky, prohlášení a všechny další podmínky jakéhokoli druhu, které vyplývají ze zákona nebo obecného práva, jsou v největším rozsahu povoleném příslušnými zákony vyloučeny ze Smlouvy.

11.5. Smluvní strany berou na vědomí, že ceny ve Smlouvě odrážejí rozložení rizik podle Smlouvy a ekonomickou rovnováhu, o kterou Smluvní strany usilují, a že Smlouva by za těchto podmínek nebyla uzavřena bez omezení právní odpovědnosti definovaných v této Smlouvě.

11.6. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že výše uvedená omezení odpovědnosti zůstanou v platnosti i po ukončení Smlouvy.

12. Vyšší moc

12.1. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za porušení kterékoli ze svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud jí v plnění uvedených povinností zabránila událost Vyšší moci.

12.2. Událost “Vyšší moci” znamená jakoukoli okolnost, kterou Smluvní strana nemůže přiměřeně kontrolovat a ovlivnit, jako jsou povodně, bouře, zemětřesení nebo jiné přírodní katastrofy; požár, výbuch nebo nehoda, zřícení budov, teroristický útok včetně kybernetického útoku, stávka, válka, ozbrojený konflikt, embargo, výpadek proudu; epidemie nebo pandemie; dále jakýkoli zákon nebo jakákoli opatření přijatá vládou nebo veřejným orgánem, činnost civilního nebo vojenského úřadu, jakýkoli pracovní nebo obchodní spor; neplnění povinností ze strany dodavatelů nebo subdodavatelů, přerušení nebo výpadek inženýrských sítí, telekomunikačních služeb a telekomunikačních sítí a jiné nepředvídatelné a nepřekonatelné události Vyšší moci ovlivňující poskytování Služby.

12.3. Smluvní strana, která se odvolává na událost Vyšší moci, co nejdříve oznámí druhé Smluvní straně výskyt takové události a nezbytné prodloužení lhůt pro splnění svých závazků.

12.4. Je-li překážka plnění Smlouvy dočasná, plnění závazku je pozastaveno, dokud Smluvní strana, která se odvolává na událost Vyšší moci, již nebude mít překážku této události Vyšší moci. Smluvní strana, která se odvolává na událost Vyšší moci, bude informovat druhou Smluvní stranu a zavazuje se vyvinout maximální úsilí, aby omezila dobu pozastavení.

12.5. Provozovatel neodpovídá za případnou škodu vzniklou Zákazníkovi v důsledku zásahu Vyšší moci.

13. Ukončení Smlouvy

13.1. Smlouva zůstává v platnosti po celou dobu platnosti, jak je uvedeno ve Smlouvě a těchto VOP, pokud nebude ukončena z důvodů dle tohoto článku těchto VOP.

13.2. Ukončení Smlouvy pro podstatné porušení

13.2.1. Kterákoli ze Smluvních stran může oprávněně odstoupit od Smlouvy, jestliže druhá Smluvní strana podstatným způsobem poruší své závazky podle této Smlouvy, aniž by tím byla dotčena jakákoli další práva a opravné prostředky, které má Provozovatel k dispozici.

Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:

- a) prodlení Provozovatele s řádným poskytováním Služby o více než 30 Kalendářních dnů;
- b) prodlení Zákazníka s úhradou jakékoli faktury Provozovatele tak jak je to uvedeno v ustanovení „Prodlení platby a souvislosti“ v článku „Cena a platební podmínky“ těchto VOP;
- c) neposkytnutí potřebné součinnosti dle ustanovení „Povinnost součinnosti“ v článku „Uzavření Smlouvy“ těchto VOP;
- d) porušení povinnosti mlčenlivosti dle článku „Ochrana Důvěrných informací“ těchto VOP.

13.2.2. Ukončení Smlouvy nabude účinnosti 30 Kalendářních dnů poté, co druhá Smluvní strana obdrží oznámení s podrobnými informacemi o porušení Smlouvy.

13.2.3. V případě ukončení Smlouvy z důvodu podstatného porušení ze strany Zákazníka, Provozovatel vyúčtuje Zákazníkovi Službu za ostatní měsíce dle původně sjednaného data skončení platnosti Smlouvy.

13.3. Bude-li jedna ze Smluvních stran v insolvenčním řízení nebo v likvidaci, tedy nebude-li schopna dostát svým finančním závazkům, může druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností ke dni doručení oznámení o ukončení Smlouvy.

13.4. Ukončení Smlouvy z důvodu změny VOP

- 13.4.1. Zákazník může vypovědět Smlouvu zasláním oznámení Provozovateli, pokud Provozovatel změní a/nebo doplní VOP dle ustanovení „Změny VOP“ v článku „Úvodní ustanovení“ těchto VOP. Žádná ze Smluvních stran nenese odpovědnost vůči druhé Smluvní straně z důvodu takového ukončení.
- 13.4.2. Oznámení Zákazníka dle tohoto článku se bude odvolávat na tento článek a Zákazník jej zašle Provozovateli do 30 Kalendářních dnů od oznámení změny VOP ze strany Provozovatele. Ukončení Smlouvy vstoupí v platnost 30 Kalendářních dnů po datu oznámení Zákazníka.
- 13.5. Ukončení Smlouvy z důvodu Vyšší moci
- 13.5.1. Pokud pozastavení Služby z důvodu Vyšší moci, tak jak je uvedeno v článku „Vyšší moc“ těchto VOP, trvá déle než 3 měsíce, může kterákoli ze Smluvních stran vypovědět Smlouvu bez odpovědnosti zasláním oznámení druhé Smluvní straně.
- 13.5.2. Je-li překážka k plnění Smlouvy trvalá, Smlouva zaniká právoplatně a Smluvní strany jsou zproštěny svých závazků.
- 13.5.3. V případě ukončení Smlouvy z důvodu Vyšší moci se Provozovatel zavazuje použít zdroje, které má k dispozici, k získání maximálního množství Dat Zákazníka.
- 13.6. Ukončení Smlouvy bez udání důvodu ze strany Zákazníka
- 13.6.1. Smlouvu lze ukončit pouze na základě písemného oznámení od Zákazníka o ukončení Smlouvy.
- 13.6.2. Smlouva bude ukončena na konci aktuálně předplaceného období a nebude automaticky obnovena, pokud oznámení Zákazníka o ukončení Smlouvy bude přijato Provozovatelem nejpozději 30 Kalendářních dnů před koncem předplaceného období. Pokud Provozovatel přijme toto oznámení od Zákazníka později než 30 Kalendářních dnů před koncem předplaceného, Smlouva bude ukončena o 30 Kalendářních dnů od přijetí tohoto oznámení.
- 13.6.3. Je-li Smlouva sjednána na vázanost, Smlouva bude ukončena k datu ukončení vázanosti, pokud oznámení od Zákazníka o ukončení Smlouvy bude přijato Provozovatelem nejpozději 30 Kalendářních dnů před koncem vázanosti. Pokud Provozovatel přijme toto oznámení od Zákazníka později než 30 Kalendářních dnů před koncem vázanosti, Smlouva bude ukončena o 30 Kalendářních dnů od přijetí tohoto oznámení.
- 13.6.4. V případě předčasného ukončení Smlouvy na vázanost ze strany Zákazníka, Provozovatel vyúčtuje Zákazníkovi Službu za ostatní měsíce dle původně sjednaného data ukončení platnosti Smlouvy.
- 13.7. Účinnost ukončení Smlouvy a Data Zákazníka
- 13.7.1. V případě ukončení Smlouvy, Zákazník přestane Službu využívat ode dne ukončení Smlouvy a přístup ke Službě je uzavřen posledním dnem Služby.
- 13.7.2. Zákazník, kdykoli před tímto datem ukončení, má všechna svá Data a soubory k dispozici, a může je získat tak, jak je uvedeno v ustanovení „SaaS a Vendor lock-in“ v článku „Podmínky používání Služby“ těchto VOP.
- 13.7.3. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Provozovatel začne odstraňovat Data Zákazníka (produkční údaje Zákazníka i záložní kopie) 60 Kalendářních dnů po datu ukončení Smlouvy v souladu s pravidly Provozovatele týkajícími se uchovávání záloh.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Oddělitelnost

V případě, že některé ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP bude v jakémkoli rozsahu nezákonné, neplatné nebo nevykonatelné z jakéhokoli důvodu, bude toto ustanovení odděleno od Smlouvy nebo těchto VOP a nebude mít vliv na účinnost těchto VOP jako celku. Platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP tím nebude dotčena. Provozovatel se zavazuje takové ustanovení bezodkladně nahradit jiným, svým obsahem odpovídajícím účelu neplatného ustanovení.

14.2. Komunikace Smluvních stran

- 14.2.1. Komunikační šablona obsahuje minimálně jeden kontaktní email pro každou ze Smluvních stran na jednu Kontaktní osobu.
- 14.2.2. Zmluvné strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznamovat změny v Komunikační šablone, včetně změn Kontaktních osob.
- 14.2.3. Veškeré písemnosti si doručují Smluvní strany výhradně elektronicky na emailovou adresu uvedenou v Komunikační šablone, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.
- 14.2.4. Písemnost se považuje za doručenou, byla-li doručena na adresu druhé Smluvní strany podle Komunikační šablony, a to i v případě, že si adresát zprávu nepřečetl.
- 14.3. Řešení sporů
- 14.3.1. Smluvní strany se řídí platnými zákony a předpisy států EU, které mají při výkladu Smlouvy přednost před zvyky zachovávanými obecně.
- 14.3.2. Tyto VOP jsou v souladu s ust. § 273 zákona č. 513/1991 Sb. Obchodního zákoníku SR, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.3.3. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění a řešení vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní.
- 14.3.4. Zákazník se zavazuje bránit, odškodnit a chránit Provozovatele před nároky, soudními spory, řízeními, ztrátami, škodami, výdaji a náklady (včetně soudních nákladů a přiměřených právních poplatků), které vyplývají z nebo v souvislosti s používáním Služby a/nebo Dokumentace Zákazníkem za předpokladu, že:
- a) Zákazník bude neprodleně informován o jakémkoli takovém nároku;
 - b) Provozovatel poskytne Zákazníkovi přiměřenou součinnost při obhajobě a řešení takového nároku na náklady Zákazníka; a
 - c) Zákazník má výlučnou pravomoc bránit nebo urovnat nárok.
- 14.4. Korupce a střet zájmů
- 14.4.1. Zákazník se zavazuje vyvarovat se činností v rozporu s právními předpisy, které by mohly ohrozit zájmy Provozovatele.
- 14.4.2. Zákazník se zavazuje nepřijímat a neposkytovat žádný dar, který by mohl ovlivnit obchodní vztah nebo obchodní rozhodnutí osob majících vliv nebo spolupracujících na poskytování Služby dle Smlouvy.
- 14.4.3. Zákazník je povinen předcházet střetu zájmů a informovat Provozovatele o jakékoli činnosti, která je v rozporu se zásadami těchto VOP, včetně korupce, podvodů a úplatků.
- 14.4.4. Zákazník je povinen zajistit, aby v souladu s těmito zásadami jednali i jeho zaměstnanci a osoby zainteresované na plnění úkolů Služby Zákazníkem.
- 14.4.5. Zákazník si je vědom své trestní odpovědnosti vyplývající z platných zákonů a nařízení států ČR a EU.
- 14.5. Nadpisy použité v těchto Všeobecných obchodních podmínkách a ve Smlouvě jsou vloženy pouze z důvodu přehlednosti a nejsou brány v úvahu při výkladu těchto VOP a Smlouvy.
- 14.6. Je-li Smlouva a tyto VOP vyhotoveny ve slovenské i jiné jazykové verzi, v případě jakýchkoli rozporů nebo nejasností mezi těmito jazykovými verzemi, má přednost slovenské znění.
- 14.7. Zákazník svým podpisem, nebo přijetím souhlasu v elektronickém (online) Objednávkovém Formuláři, nebo používáním jakékoli Služby, kterou Provozovatel poskytuje, potvrzuje, že VOP převzal, seznámil se s nimi, porozuměl jejich obsahu, souhlasí s nimi a zavazuje se je dodržovat.