

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI iPodnik cloud s.r.o.**

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen jako "**VOP**") upravují smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem založený smlouvou a aplikují se, není-li ve smlouvě mezi poskytovatelem a zákazníkem stanoveno jinak.

Poskytovatelem služeb je společnost iPodnik cloud s.r.o., IČO: 29004349, DIČ: CZ 29004349, se sídlem Jinočany, Jiráskova 306, PSČ 25225, zastoupená Ing. Petrem Pilinem, jednatelem, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 159262 (dále jen jako "**Poskytovatel**").

Zákazníkem se stává podnikající či nepodnikající fyzická osoba nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře smlouvu (dále jen jako „**Zákazník**“).

Uživatelé se rozumí osoba, které Zákazník umožní vyžívat poskytované služby. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelé užívali Služby ve shodě se smlouvou a těmito VOP (dále jen jako „**Uživatel**“).

Službou se rozumí rozsah služeb a dalších plnění poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi uvedený ve smlouvě (dále jen jako „**Služby**“).

Smlouvou a jejím uzavřením se rozumí zaslání kalkulace s uvedením Služeb včetně uvedených cen za poskytování Služeb Poskytovatelem Zákazníkovi a akceptace takové kalkulace Zákazníkem, zejména prostřednictvím e-mailové komunikace či jiné prokazatelné komunikace (dále jen jako „**Smlouva**“).

Uzavřením Smlouvy Zákazník projevuje souhlas s těmito VOP. Při uzavření Smlouvy obdrží Zákazník od Poskytovatele přihlašovací údaje do zákaznického účtu. Zákazníkem – spotřebitelem se rozumí svéprávná fyzická osoba, která uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem pro své soukromé, nepodnikatelské účely.

### **Čl. I. Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka**

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Zákazníka připojení a provoz Služeb dle Smlouvy v síti Internet a dále zajistit poskytování dalších s tím souvisejících Služeb, zejména v oblasti Internetu.
2. Zákazník se zavazuje, že Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy bude řádně užívat, zaplatí sjednanou cenu a dále poskytne Poskytovateli potřebnou součinnost.

### **Čl. II. Základní povinnosti Poskytovatele a Zákazníka**

1. Zákazník se zavazuje, že po dobu poskytování Služeb poskytne Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebnou součinnost, spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů a v jejich případných doplněních a upřesněních, pokud taková součinnost a/nebo potřeba v průběhu poskytování Služeb vznikne. Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o nových kontaktech na Uživatele či změnách doručovacích a emailových adres používaných v komunikaci s Poskytovatelem. Je-li pro realizaci dodávky Služeb Poskytovatele Zákazníkovi nutná součinnost třetích osob zajišťujících provoz zařízení Zákazníka sloužících k využití Služeb, je Zákazník povinen ji na své náklady zabezpečit.
2. U služeb, které jsou licencované na základě počtu přístupujících Uživatelů, je Zákazník povinen dodat Poskytovateli úplný seznam fyzických osob (jméno a příjmení), které využívají Služby Poskytovatele, nejpozději při podpisu Smlouvy, a pak opětovně každý kalendářní měsíc, nejpozději však do 6. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy došlo k využití Služeb Poskytovatele. V případě, že seznam nebude dodán, má se za to, že se stav uživatelů v předchozím měsíci nezměnil.
3. Zákazník plně odpovídá za správnost a úplnost všech údajů předaných Poskytovateli a za včasné oznámení změn těchto údajů. Poskytovatel nenes žádnou odpovědnost za případná porušení této oznamovací povinnosti Zákazníkem.

4. Zákazník prohlašuje, že je v souvislosti s poskytováním Služeb zcela seznámen s nároky na požadované technické parametry svých zařízení, zařízení Poskytovatele, a se způsobem užívání Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle těchto VOP. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku nesprávné obsluhy správce počítačového systému Zákazníka v rámci práv přidělených Poskytovatelem. Poskytovatel nenese odpovědnost za přerušení poskytování Služby v případě zásahu vyšší mocí nebo v případě poruchy na zařízeních třetích dodavatelů (zejména dlouhodobější výpadek dodávky elektrické energie, telekomunikačních spojení atd.), pokud tyto skutečnosti byly způsobeny neodvratitelnou událostí, které nebylo možno prokazatelně zabránit, a nebyly způsobeny nedbalostí či úmyslným jednáním či opomenutím Poskytovatele. Dlouhodobější výpadek elektrické energie představuje výpadek delší než 48 hodin.
5. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz serveru, zejména z důvodu havárie a neodkladné údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování Služeb, tato doba nesmí být delší než 300 minut. Krátkodobé přerušení možnosti využívání Služeb dle předchozí věty se nepovažuje za porušení těchto VOP. Poskytovatel informuje Zákazníka o provádění uvedených činností či jiných činností vedoucích k přerušení provozu iPodniku s tří denním předstihem s výjimkou havárií. Oznámení o plánovaných odstávkách je zasíláno emailem a zveřejňováno na Twitteru.
6. Zákazník je povinen ohlásit poruchy v dodávce Služeb (dále jen „závada“) Poskytovateli neprodleně po jejich zjištění. Všechny opravy hardware serveru zajišťuje Poskytovatel v co nejkratším možném termínu, maximálně do 4 hodin od detekce problému či zákaznického požadavku. Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Zákazník. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi náklady na odstranění závady dle sazby uvedené ve Smlouvě a ten je povinen je Poskytovateli uhradit.
7. Poskytovatel zajistí zálohování zákaznických dat a databází v rozsahu využívání Služeb Poskytovatele. Ostatní svá data se Zákazník zavazuje řádně zálohovat a činit veškerá další opatření sloužící k ochraně těchto dat před ztrátou, poškozením anebo zneužitím dat.
8. Měsíční přenos dat v příchozím a odchozím směru v rámci NIX.CZ (ČR) není omezen.
9. Služby jsou připojeny do sítě Internet o rychlosti 1000 Mbps. Připojení do internetu je zálohováno záložní linkou. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.
10. Poskytovatel neručí vzhledem k povaze e-mailové komunikace za korektní doručování e-mailových zpráv ze svých serverů či na své servery a z/do své sítě a nenese odpovědnost za případné škody způsobené nedoručenou či ztracenou e-mailovou zprávou.
11. V rámci zákaznické podpory poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi základní informace, návody a rady. Pokud Zákazník žádá po Poskytovateli řešení problému, který vyžaduje zásah technika Poskytovatele a který byl způsoben chybou na straně Zákazníka či následkem nesprávného užívání Služby, může Poskytovatel po Zákazníkovi požadovat úhradu za zásah technika a Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli náklady na zásah technika ve výši 600,- Kč bez DPH / hod.
12. Poskytovatel neodpovídá za porušení práv k ochranným známkám, práv k obchodní firmě a jiných práv chráněných obecně závaznými právními předpisy, kterého se dopustí Zákazník užíváním Služeb.
13. Poskytovatel není oprávněn zasahovat do dat vytvořených či umístěných Zákazníkem, není-li mezi nimi dohodnuto jinak. Tento zákaz neplatí v případě podezření týkajícího se porušení těchto VOP a zneužití poskytovaných Služeb. O tom je Poskytovatel povinen Zákazníka ihned informovat.
14. V případě, že Zákazník podstatně porušil tyto VOP nebo Smlouvu, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit a poskytování Služeb zrušit. V takovém případě budou data Zákazníka po třech měsících nenávratně zničena. Zákazník bere tuto informaci na vědomí a se zničením dat souhlasí, aniž by mu vznikl nárok na náhradu jakékoli škody. V případě, že Zákazník bude chtít data ve lhůtě tří měsíců od zrušení poskytování Služeb získat zpět, Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu za předání dat. Za podstatné porušení VOP nebo

Smlouvy se považuje zejména nezaplacení vyúčtované ceny služeb Poskytovatelem Zákazníkovi po dobu delší než 14 dnů po lhůtě splatnosti, a to ani po předchozím písemném upozornění ze strany Poskytovatele.

15. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití Služeb. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití a jestliže k němu dojde, je povinen zprostit Poskytovatele veškeré odpovědnosti, která by vyvstala z porušení této povinnosti ze strany Zákazníka.
16. Zákazník je povinen učinit všechna opatření pro ochranu všech přístupových údajů (přihlašovacího jména a hesla) všech Uživatelů pro správu a užívání Služeb a pro přístup do zákaznického účtu. Za jakékoliv škody, které vzniknou zneužitím systému cizí osobou, která k přístupu použije správné přihlašovací jméno a heslo, je odpovědný Zákazník.
17. Zákazníkovi je zakázáno pokoušet se o narušení chodu Služeb a technických či softwarových prostředků, záměrně je přetěžovat, pokoušet se využívat Služeb či systémů v rozporu s jeho účelem.
18. Zákazník není oprávněn ukládat či sdílet programy nebo data (soubory), jichž není autorem a k nimž nemá k nakládání s nimi písemný souhlas jejich autora či vlastníka práv k nim. Poskytovatel je oprávněn si v případě podezření z porušování tohoto zákazu vyžádat od Zákazníka písemné potvrzení, že je oprávněn takto činit. Zákazník je povinen toto potvrzení Poskytovateli dodat bez zbytečného odkladu. Jestliže Zákazník toto potvrzení nedodá, je Poskytovatel oprávněn Služby omezit, pozastavit či sporná data (soubory) smazat. Rozhodnutí o souladu využití služby a těchto smluvních podmínek je výhradně na uvážení Poskytovatele.
19. Poskytovatel umožní umístění obsahu s erotickou a pornografickou tematikou na svých zařízeních pouze po předchozí písemné dohodě mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Bez této dohody je umístění, šíření a stahování takového obsahu zakázáno a takový obsah může být bez nároku na náhradu Poskytovatelem smazán.
20. Poskytovatel je oprávněn omezit provoz služby v případě, že Zákazník pro jejich provoz využívá nevhodné softwarové prostředky či pokud nejsou softwarové prostředky vhodně nastavené (např. chyba ve skriptu, nevhodný algoritmus v programu, chybně nastavené databázové indexy nepodporované informační systémy jako např. Windows XP apod.). Rozhodnutí o nevhodnosti je výhradně na uvážení Poskytovatele.

### **Čl. III. Cena za poskytování Služeb a platební podmínky**

1. Cena za poskytování Služeb Poskytovatele tvoří součást Smlouvy.
2. Zákazník souhlasí se zasláním proforma faktur, zálohových faktur i daňových dokladů v elektronické podobě.
3. Fakturace probíhá měsíčně zpětně od prvního dne využití Služeb Poskytovatele, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Za každý, i jen započatý, kalendářní měsíc poskytování Služeb je účtována celá měsíční částka. Pro případ prodloužení Zákazníka s úhradou plnění dle Smlouvy, je Zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Dnem splnění peněžního závazku je den připsání částky jednoznačně identifikovatelné správným variabilním symbolem ve prospěch Poskytovatele při placení prostřednictvím banky nebo den, kdy byla částka odpovídající ceně Poskytovateli předána v případě plnění v hotovosti.
4. Zákazník je k úhradě částky vyzván e-mailem (pokud není předem domluveno jinak) s příloženou elektronickou fakturou. Zákazník souhlasí s tímto způsobem výzvy k platbě. Daňové doklady jsou vystavovány v elektronické podobě v souladu se zákonem o DPH, přičemž Zákazník souhlasí s tímto způsobem vystavení daňového dokladu a zasláním v elektronické podobě.
5. Splatnost faktur činí 14 dní od data vystavení. Zákazník je povinen faktury uhradit nejdéle do data splatnosti. Pokud tak neučiní, bude to považováno za hrubé porušení těchto VOP.
6. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytované Služby, má Zákazník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za službu, nejpozději však do 20 dnů od doručení tohoto dokladu.

7. V případě prodlení s platbou ceny, nebo její části, déle než 3 dni je Poskytovatel oprávněn přerušit provoz Služeb poskytovaných Poskytovatelem a vypovědět Zákazníkovi služby. V takovém případě nevzniká Zákazníkovi nárok na náhradu škody z důvodu přerušeni nebo výpovědi služeb Poskytovatelem. Povinnost Zákazníka uhradit cenu za poskytnuté Služby však trvá i nadále. V případě opakovaného prodlení Zákazníka s platbou je Poskytovatel oprávněn bez souhlasu Zákazníka zvýšit periodu platby stanovenou v těchto VOP či ve Smlouvě, ne však více než čtyřnásobně.
8. Zákazník nemá právo na vrácení odpovídající části úplaty za nevyužité Služby, pokud Služby, jejichž poskytnutí Poskytovatelem Zákazníkovi bylo Smlouvou dohodnuto, přestane využívat před uplynutím období, po které mají být příslušné Služby dle Smlouvy ze strany Poskytovatele Zákazníkovi poskytovány. V případě předčasného ukončení Smlouvy, která byla uzavřena na dobu určitou, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli úplatu i za nevyužité Služby do konce Smlouvou takto sjednané určité doby, a to bez ohledu na skutečnost, zda Poskytovatel Služby poskytl či Zákazník Služby využil, tj. úplatu ve výši jako kdyby k předčasnému ukončení Smlouvy nedošlo a Poskytovatel Služby poskytl a Zákazník je využil; takovouto úplatu smluvní strany považují za paušální odškodnění Poskytovatele vzniklé jako následek předčasného ukončení Smlouvy.
9. Poskytovatel je oprávněn změnit ceny za poskytování Služeb dle odst. 1 tohoto článku, nejdříve však po uplynutí doby 3 měsíců od podepsání Smlouvy, pokud takovou změnu písemně (případně emailem) oznámí Zákazníkovi nejpozději 1 měsíc přede dnem účinnosti nové výše ceny. Zákazník je v takovém případě oprávněn Smlouvu vypovědět s účinností ke dni změny ceny. Pokud Zákazník neodešle Poskytovateli sdělení o výpovědi Smlouvy nejpozději 15. den předcházející účinnosti změny ceny, má se za to, že Smlouva trvá dále a smluvní strany se dohodly na nové výši ceny.
10. Fakturační údaje Poskytovatele jsou uvedeny na [www.ipodnik.cz](http://www.ipodnik.cz).

#### **Čl. IV. Ochrana informací**

1. Poskytovatel i Zákazník se zavazují, že budou v průběhu trvání Smlouvy i po jejím ukončení zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které si sdělili v rámci poskytování Služeb, o informacích tvořící tento obsah a o informacích, které jinak vyplynou z jejího plnění, zejména informacích týkajících se provozu jejich systémů, a dále se zavazují, že tyto informace zůstanou dle jejich vůle utajeny. Smlouva má důvěrný charakter. Poskytovatel i Zákazník se zavazují, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany poskytovat žádné informace třetím osobám. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace poskytované na vyžádání orgánům činným v trestním řízení, případně v ostatních případech, kdy to stanoví obecně závazná právní úprava.
2. Poskytovatel i Zákazník se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které si sdělili v rámci poskytování Služeb nebo přístupu ke Službám také osoby ať už fyzické nebo právnické, kterým bude umožněn přístup ke Službám pro účely krátkodobé nebo dlouhodobé správy nebo instalaci duševního vlastnictví (například pro nadstavby Pohody, komunikátory, aplikace třetích stran, CRM) nebo jakýkoliv software jimi instalovaný nebo vyvíjený.
3. Poskytovatel se zavazuje neužívat data a prostředky Zákazníka nad rámec potřeb poskytovaných Služeb (zejména uživatelské podpory, správy systému a zálohování dat).
4. Poskytovatel se zavazuje v maximální možné míře zabezpečit poskytování Služeb pomocí standardních prostředků proti všem potenciálním útokům či úmyslným i neúmyslným činnostem třetích stran vedoucím ke ztrátě či úniku dat Zákazníka.
5. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytovat údaje o využití licencí společnosti Microsoft Corporation a dalším, s ní spolupracujícím společností za účelem kontroly využití licencí Poskytovatelem a Zákazníkem.
6. Bude-li docházet při poskytování služeb Zákazníkovi ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů subjektů údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále také jako „Obecné nařízení“), Poskytovatel se zavazuje,

že poskytne Zákazníkovi dostatečné záruky zavedení vhodných technologických a organizačních opatření, aby zpracování osobních údajů zajišťovalo požadavky zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Obecného nařízení a vyžaduje-li to Obecné nařízení na vyžádání Zákazníka uzavře se Zákazníkem před zahájením poskytování služeb v písemné formě smlouvu o zpracování osobních údajů, v níž bude upraven předmět a dobu trvání zpracování, povahu a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů, povinnosti a práva Zákazníka a další náležitosti specifikované v čl. 28 odst. 3 Obecného nařízení.

7. Poskytovatel i Zákazník se řídí Obecným nařízením. Podmínky ochrany osobních údajů včetně jejich zpracování Poskytovatelem vymezuje Informace o zpracování osobních údajů, která je dostupná ke stažení na Internetových stránkách Poskytovatele společně s těmito VOP na adrese [www.ipodnik.cz/kontakt](http://www.ipodnik.cz/kontakt). Zákazník prohlašuje, že byl při uzavření Smlouvy ve smyslu ustanovení článku 13 Obecného nařízení Poskytovatelem jasným a srozumitelným způsobem informován o ochraně a zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním Služeb podle Smlouvy.

#### Čl. V. Zvláštní ustanovení

1. Zákazník a jím pověřené osoby se zavazují, že nebudou využívat Služby Poskytovatele k přenosům a shromažďování informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropské unie či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána. Zákazník ručí stejnou měrou za všechny uživatele, kterým poskytl přístup ke Službám Poskytovatele.
2. Zákazník není oprávněn využívat Služeb Poskytovatele k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), využívat Služby Poskytovatele způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva.
3. Zákazník se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití Služeb bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, pokud není upraveno ve Smlouvě jinak, tím však není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.
4. Zákazník se dále zavazuje:
  - (i) užívat Poskytovatelem dle Smlouvy a těchto VOP poskytované Služby v souladu s platnými právními předpisy,
  - (ii) neprovádět žádné zásahy do Služeb, pro které nemá oprávnění nebo k jejichž užívání není oprávněn,
  - (iii) nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující řádné fungování Služeb.

V případě porušení povinností stanovených v tomto odstavci 4 je Poskytovatel oprávněn vůči Zákazníkovi požadovat náhradu škody.

5. Zákazník v plné míře odpovídá za veškeré škody, které způsobí svým jednáním v rozporu s těmito VOP a/nebo právním řádem České republiky Poskytovateli, jiným uživatelům Služeb nebo jiným třetím osobám. Této odpovědnosti se nelze zprostit.
6. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb, poruší-li Zákazník ustanovení VOP a nezdrží-li se závadné činnosti bezprostředně po obdržení emailové či telefonické výzvy Poskytovatele na odstranění závadného stavu.
7. Přerušением poskytování Služeb se rozumí znefunkčnění dané Služby a/nebo zamezení přístupu k dané Službě. Zákazník současně nemá přístup ani k žádným datům (souborům, databázím), která k Službě patří.
8. Poskytovatel neodpovídá za data vytvořená a nahraná na server Zákazníkem nebo oprávněnými osobami Zákazníka, pokud tato data nejsou označena jako produkční (např. konkrétní adresáře). Za produkční data jsou

vždy považována všechna data v profilech uživatelů, v adresáři C:\IPODNIK na vzdáleném serveru a data v SQL serveru.

9. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nenese odpovědnost za jakoukoli újmu v případě, že řádně plnil své povinnosti stanovené Smlouvou. Smluvní strany se dále dohodly, že Poskytovatel je povinen hradit Zákazníkovi pouze přímou, zaviněnou a následnou majetkovou újmu. V případě vzniku škody Zákazníkovi Poskytovatel za její náhradu odpovídá v souladu s obecně platnou právní úpravou, a to pouze za přímou škodu (škoda vzniknuvší jako bezprostřední a běžně očekávatelný důsledek škodné události), maximálně do výše ceny průměru plateb fakturovaných Poskytovatelem Zákazníkovi za poslední tři měsíce před vznikem újmy. Vzhledem k omezení podle předchozí věty Poskytovatel nebude hradit újmu za ztrátu, poškození anebo zneužití dat Zákazníka anebo za obnovu takovýchto dat, ani ušlý zisk, ztrátu užití produktů, ani žádné náhodné či následné škody.
10. V případě, že vadami trpí účetní program POHODA, není odpovědnou osobou Poskytovatel, ale společnosti STORMWARE s.r.o., a Zákazník musí svá práva z vadného plnění uplatnit u ní.
11. V případě, že Poskytovatel poskytne Zákazníkovi administrační oprávnění k serveru, neodpovídá Poskytovatel dále za ztrátu dat vytvořených a nahraných Zákazníkem na server, což Zákazník bere na vědomí a s čímž souhlasí.
12. Poskytovatel bude realizovat požadavky pouze oprávněných osob potvrzených Zákazníkem uvedených ve Smlouvě.
13. Zákazník nemá právo na užívání administračních práv ke Službě, ani k jakémukoliv Active Directory nebo jinému systému Poskytovatele. Toto právo může být uděleno Poskytovatelem pouze po předchozím prověření žádosti a schválení musí být pouze písemně a to i elektronickou formou. Poskytovatel si vyhrazuje právo administrace kdykoliv odmítnout nebo zrušit bez udání důvodu. Pokud je taková výjimka udělena, je zákazník povinen využít technologie vícefaktorového ověřování pro administrační přístup a další technologie nařízené Poskytovatelem tak, aby nemohlo dojít ke zneužití přístupu.
14. Místem, kde je umístěné hardwarové vybavení, je areál TTC Telehouse, Tiskařská 10. Poskytovatel poskytuje Služby dle těchto VOP na území / z území České republiky.
15. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé smluvní strany anebo v důsledku vyšší moci. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prokazatelně prodlením s plněním povinností druhé smluvní strany.
16. Zákazník nemá právo na náhradu újmy v důsledku porušení Smlouvou stanovených povinností Poskytovatele, je-li za takové porušení sjednána smluvní sankce.

#### **Čl. VI. Podmínky pro poskytování licencí**

1. Poskytovatel prohlašuje, že je držitelem platných licencí na programové vybavení, operační systémy, aplikační servery a aplikace využívané pro poskytování Služeb Poskytovatelem v rámci platné smlouvy SPLA se společností Microsoft corporation (dále jen jako „**Produkty**“).
2. Zákazník je oprávněn využívat Produkty pouze pro svou potřebu.
3. Zákazník prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s podmínkami používání produktů společnosti Microsoft, zejména (nikoliv však pouze) Microsoft End User Agreement, Service Product Use Rights, Service Provider License Agreement a dalšími smlouvami, se kterými musí být v souladu, aby bylo možné produkty společnosti Microsoft používat.
4. Poskytovatel tyto Produkty dále neposkytuje, je však oprávněn poskytovat Služby obsahující využití Produktů.
5. Zákazník dle smlouvy SPLA nemá k Produktům Poskytovatele žádný vztah, avšak je povinen užití Produktů evidovat a reportovat Poskytovateli, pokud to způsob licencování dané služby vyžaduje.

6. Poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi zdarma poskytnout Produkty za účelem předvedení jejich obsahu, a to po dobu maximálně 30 dnů. Po této době je Zákazník povinen užívání Produktů bez dalšího ukončit a odstranit veškeré Produkty, které za tímto účelem získal nebo Produkty dále užívat jako Službu poskytovanou Poskytovatelem v souladu se Smlouvou. Po dobu užívání Produktů za účelem předvedení jejich obsahu je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli údaje o takto užívaných Produktech a o počtu uživatelů oprávněných Produktu využívat, pokud nejsou Produkty a jejich počet Poskytovatelem omezen.
7. U Služeb, které jsou licencované na základě počtu přistupujících Uživatelů, je Zákazník oprávněn v rámci Služeb Poskytovatele licencovaný software využívat na základě pravdivého, aktuálního a úplného seznamu všech fyzických uživatelů (viz čl. II bod 2). Výjimku z tohoto pravidla tvoří hostovaný software Zákazníka v rámci Služeb Poskytovatele. Typický příklad je software POHODA ve všech verzích. Podmínkou pro hostování software POHODA je předložení platných dokladů o nabytí licence Zákazníkem Poskytovateli. Pokud je Poskytovatel současně License Mobility Partnerem, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Zákazníkovi informace k využití práva License Mobility.
8. Zákazník bere na vědomí, že Produkty jsou chráněny autorskými a dalšími právy duševního vlastnictví, přičemž Produkty a jejich části zahrnují všechna práva včetně obrázků, fotografií, animací, videa, audia, hudby, textů a „appletů“. Zákazník není oprávněn odstraňovat, měnit nebo převést jakékoli ochranné známky nebo práva duševního vlastnictví, která se vztahují k Produktům. Produkty jsou chráněny zákony na ochranu duševního vlastnictví a mezinárodními smlouvami o autorských právech i dalšími zákony a smlouvami na ochranu duševního vlastnictví. Stav, že Zákazník drží nebo používá Produkty, neopravňuje Zákazníka k převedení, poskytnutí či zpřístupnění jakýchkoli vlastnických práv k Produktům nebo k jakýmkoli právům duševního vlastnictví.
9. Zákazník může užívat klientský software nainstalovaný na svém zařízení pouze v souladu se Smlouvou s Poskytovatelem, těmito VOP, výhradně v souvislosti se Službami poskytovanými Poskytovatelem a v souladu s podmínkami podmiňujícími užívání Produktů. Podmínky v tomto článku jsou trvale a neodvolatelně nadřazeny podmínkám jakýchkoliv licenčních smluv společnosti Microsoft, které mohou být zobrazeny, nebo prezentovány v elektronické formě během instalace nebo používání klientského softwaru.
10. V souvislosti se Službami, které Zákazníkovi poskytuje Poskytovatel, lze získat přístup k redistribuovatelnému softwaru nebo vzorovému kódu. Zákazník je oprávněn používat, kopírovat, a /nebo rozšiřovat takto získaný software pouze v souladu se Smlouvou s Poskytovatelem a těmito VOP.
11. Zákazníkovi není dovoleno pořizovat jakékoli kopie Produktů. Lze pořídit pouze jednu kopii klientského nebo redistribučního softwaru na zařízení Zákazníka, pokud k tomu byl Zákazník Poskytovatelem předem písemně oprávněn. Pokud Zákazníkovi skončí Smlouva s Poskytovatelem nebo pokud Zákazník předá zařízení jiné osobě nebo subjektu, je povinen vymazat nebo odstranit veškeré kopie klientského nebo redistribučního softwaru. Je zakázáno pořizovat kopie doprovodných tiskových materiálů k Produktům.
12. Zákazníkovi je zakázáno Produkty jakkoli upravovat, provádět zpětnou analýzu, dekompilaci a dekompozici programů, které jsou součástí Služby. Lze tak činit pouze do té míry, do jaké tuto činnost výslovně povoluje příslušná právní úprava.
13. Produkty je zakázáno pronajímat, poskytovat na splátky, zapůjčovat, zastavovat nebo přímo nebo nepřímo poskytovat nebo rozšiřovat jakékoli třetí straně, stejně jako je zakázáno jakékoli třetí straně umožnit přístup a /nebo užití funkčnosti Produktů s výjimkou využití ve formě softwarové služby poskytované v souladu s podmínkami Smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, těmito VOP a podmínkami užívání Produktů.
14. Pokud Zákazník porušuje tyto VOP, může Poskytovatel ukončit Smlouvu a tedy i právo Zákazníka používat Produkty, a to bez ohledu na jakákoli jiná práva Zákazníka. V případě ukončení nebo zrušení Smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem nebo mezi Poskytovatelem a Microsoftem (na základě které užívá Produkty Zákazník), je Zákazník povinen přestat používat Produkty a/nebo ukončit k nim přístup a zničit všechny kopie Produktů a všechny jejich součásti do 30 dnů od ukončení Smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
15. Produkty mohou obsahovat technologii, která není bezchybná a není určena k nepřetržitému provozu. Zákazník není oprávněn k použití Produktů v prostředí nebo aplikacích, v nichž by selhání mohlo přivodit smrt, zranění

nebo způsobit vážnou škodu osobám, majetku nebo životnímu prostředí. Zákazník bere na vědomí, že Microsoft ani Poskytovatel nenesou odpovědnost za jakoukoli škodu vzniklou Zákazníkovi v souvislosti s možnými chybami, které se vyskytnou během užívání Produktu.

16. Produkty jsou předmětem kontroly amerických zákonů o kontrole vývozu zboží amerického původu. Zákazník je povinen dodržovat uplatňované mezinárodní a národní zákony, které se vztahují k Produktům, včetně vládních vývozních omezení USA, jakož i omezení vydaných vládou USA a jinými vládami týkajících se Zákazníků, konečného použití a míst určení. Další informace jsou uvedeny na adrese <http://www.microsoft.com/exporting/>.
17. Bez ohledu na jakékoli závazky Zákazníka vůči Poskytovateli Zákazník souhlasí s tím, že je odpovědný za jakékoli porušení těchto VOP též vůči společnosti Microsoft, která je oprávněna využít veškerých dostupných právních prostředků k prosazení ochrany svých Produktů a k dodržení těchto VOP ve stejné míře jako Poskytovatel. V případě porušení VOP Zákazníkem se Zákazník zavazuje zprostit Poskytovatele jakékoli odpovědnosti za porušení těchto VOP Zákazníkem, zejména odpovědnosti Poskytovatele za porušení těchto VOP vůči společnosti Microsoft stejně jako odpovědnosti společnosti Microsoft vůči jakýmkoli právům třetích osob, jejichž práva by byla porušením Smlouvy a/nebo těchto VOP dotčena bez ohledu na důvod porušení Smlouvy nebo těchto VOP. Na vyžádání je Zákazník povinen sdělit informace vyžádané společnosti Microsoft přímo společnosti Microsoft.
18. Zákazník bere na vědomí, že společnost Microsoft neposkytuje žádnou technickou podporu k Produktům dodaným v rámci Služeb. Veškerou technickou podporu poskytuje výhradně Poskytovatel.
19. Jestliže jsou součástí poskytování Služby programové produkty třetích stran, je Zákazník povinen zajistit, aby programové produkty byly používány v souladu s licenčními podmínkami třetích stran. Zákazník je dále povinen poskytnout součinnost a nezbytné informace třetí straně, která je vlastníkem autorských práv k programovým produktům, které jsou součástí Služeb, jestli tato třetí strana provádí audit týkající se dodržování licenčních podmínek jejich produktů.
20. Poskytovatel a společnost Microsoft se v maximálním rozsahu povoleném platným právním řádem zříkají jakýchkoliv záruk a odpovědnosti za jakékoli škody a újmy ať přímé, nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti s poskytováním Služeb. Poskytovatel a Zákazník sjednali, že vzhledem ke skutečnosti, že Smlouva je uzavřena ve vztahu ke Službám, při nichž jsou Zákazníkem využívány produkty společnosti Microsoft, tak ve smyslu ustanovení § 1767 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, je společnost Microsoft oprávněna vynucovat plnění ustanovení Smlouvy a ověřovat dodržování Smlouvy Zákazníkem nebo Uživateli.

## VII. Dostupnost poskytované Služby a smluvní pokuty

1. Poskytovatel zajišťuje provoz Služeb na základě údajů uvedených ve Smlouvě.
2. Služby jsou poskytovány po 24 hodin denně po celý rok s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 7 tohoto článku. Výpovědní lhůta činí dva měsíce.
3. Služby se stávají nedostupnými v okamžiku pochybení Poskytovatele, za nedostupnost se zejména nepovažuje HW porucha serveru odstraněná do 6 hodin, nebo přetížení serveru aplikací Zákazníka, nebo chybou aplikace (softwaru) třetí strany, kybernetické útoky, nebo chyba/pád aplikace nebo operačního systému, kterou nevyvinul Poskytovatel.
4. Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu Služeb v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služeb, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{T_S - T_N}{T_S} \times 100 \text{ [%]}$$



kde:

$T_s$  doba trvání služby,  $T_N$  doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně nahoru na dvě desetinná místa.

5. Doba trvání Služeb TA v měsíci je období, po které mají být služby podle Smlouvy v daném měsíci poskytovány.
6. Doba nedostupnosti Služeb TNA je období v rámci doby trvání Služeb v měsíci, ve kterém Zákazník nemohl Služby řádně užívat z příčin, které byly na straně Poskytovatele způsobeny vlastním pochybením.
7. Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 250 hodin za kalendářní rok, po které může být poskytování Služeb přerušeno. Plánovaná údržba bude prováděna v době s nižším zatížením telekomunikačních a informačních sítí, obvykle v době od 21:00 do 05:00. V době pro plánovanou údržbu nemusí být Služby poskytovány a tato doba není součástí doby trvání Služeb v měsíci TA.
8. V případě, že v kalendářním měsíci není z viny Poskytovatele dodržena měsíční dostupnost Služeb, může Zákazník po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu.
9. Požadavek na smluvní pokutu musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká.
10. Měsíční dostupnosti a procentní sazba pro výpočet výše smluvní pokuty jsou určeny v tabulce:

**Dostupnost**

<b>Dostupnost služby</b>	<b>Smluvní pokuta</b>
99,90% - 99,00%	5%
98,99% - 98,00%	10%
97,99% - 97,00%	20%
96,99% - 95,00%	40%
94,99% - 92,00%	60%
91,99% - 0%	100%

11. Výše smluvní pokuty se počítá procentní sazbou z měsíční ceny za poskytnutí Služeb. Smluvní pokuta je paušalizovanou náhradou škody vzniklé z důvodu nedostupnosti.
12. Smluvní pokuta bude poskytnuta jako sleva na dalším vyúčtování Zákazníkovi maximálně do výše měsíční ceny za službu za ten měsíc, ve kterém nárok na smluvní pokutu vzniknul.
13. V případě úhrady smluvní pokuty dle tohoto článku Zákazník nemá právo na úhradu jakékoli újmy přesahující výši smluvní pokuty, která mu případně porušením povinnosti Poskytovatele stanovené Smlouvou a utvrzené smluvní pokutou vznikla.
14. Smluvní strany se dohodly, že omezují celkovou výši smluvní pokuty dle tohoto článku (součet jednotlivých smluvních pokut), na kterou může Zákazníkovi za dobu účinnosti Smlouvy vzniknout právo, maximální částkou ve

výši ceny průměru plateb fakturovaných Poskytovatelem Zákazníkovi za poslední tři měsíce před porušením povinnosti Poskytovatele. .

#### **Čl. VIII. Souhrnná ustanovení**

1. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.9.2022.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou anebo neurčitou, přičemž není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Smlouvu na dobu neurčitou lze ukončit výpovědí s dvouměsíční výpovědní dobou.
3. V případě výpovědi poskytování Služeb Zákazníkem budou Služby zastaveny nejpozději poslední den fakturovaného období po 17. hodině. Ustanovení odst. 9 čl. III VOP není tímto ustanovením dotčeno.
4. V případě výpovědi poskytování Služeb Poskytovatelem budou Služby zastaveny nejpozději poslední den následujícího fakturovaného období po 17. hodině. Ustanovení odst. 9 čl. III VOP není tímto ustanovením dotčeno.
5. Po ukončení Služeb má Zákazník právo na všechna aplikační data ve formě záložních souborů ve formátu podle aplikace. Data jsou Zákazníkovi předána nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne ukončení účinnosti Smlouvy na vhodném datovém nosiči nebo elektronicky ke stažení. Data nebudou držena déle než tři měsíce od ukončení Smlouvy a poté budou nenávratně zničena.
6. Převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Zákazníkovi ze Smlouvy na třetí osobu je možno pouze s písemným souhlasem Poskytovatele. Převod na nový subjekt není možno učinit zpětně.
7. Je-li Zákazníkem spotřebitel, nejsou zákonná ustanovení určená k ochraně spotřebitele dotčena těmito VOP v rozsahu, ve kterém by tyto VOP byly v rozporu se zákonnými ustanoveními na ochranu spotřebitele.
8. Není-li to v rozporu se zněním jednotlivých článků, je Zákazník v případě porušení Smlouvy a těchto VOP povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých), přičemž úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu veškeré vzniklé škody.
9. Poskytovatel a Zákazník se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě uzavřené Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
10. Pokud kterékoli ustanovení těchto VOP je, nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, platnost, účinnost či vykonatelnost ostatních ustanovení tím není dotčena.
11. Právní vztahy smluvních stran, které vyplývají ze Smlouvy a těchto VOP, a nejsou ve Smlouvě anebo ve VOP výslovně upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.