

Objednané kvalitativní SLA	Počet minut výpadků v kalendářním měsíci	Minimální počet nesplněných vzorkovacích intervalů pro nesplnění kvalitativního SLA	Příplatek za vyšší kvalitativní SLA	Cena služby	Skutečně dodané kvalitativní SLA a výše slevy z kupní ceny služby v Kč							
					99.990%	99.950%	99.900%	99.500%	99.000%	98.000%	90.000%	0.000%
99.600%	172.80	35	0%	10,000					3,500	5,000	7,500	10,000
99.900%	43.20	9	20%	12,000				3,200	5,500	7,000	9,500	12,000
99.950%	21.60	5	30%	13,000			2,300	4,300	6,500	8,000	10,500	13,000
99.990%	4.40	1	40%	14,000		2,400	3,400	5,400	7,500	9,000	11,500	14,000

V případě přečerpání kvantitativních parametrů objednané Služby Zákazníkem, Poskytovatel neručí za kvalitativní parametry dané služby, tedy se pro tyto případy nepoužije výše objednané garantované dostupnosti, resp. případná sleva z ceny objednané Služby. Zákazník v takovém případě není oprávněn požadovat po Poskytovateli jakoukoli náhradu (např. náhradu škody, ušlého zisku, apod.). Slevu z ceny Služby je Zákazník povinen uplatnit u Poskytovatele, nejdéle však do 5 dnů od konce sledovaného období, ve kterém se výpadek vyskytl.

- 4 Reklamací se vylučují v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne oznámení reklamace.

9 Vyšší moc

- 1 Pro účely těchto Podmínek „vyšší moc“ znamená mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku vzniklou nezávisle na lidské vůli. Takovou překážkou se rozumí např. přírodní katastrofa, epidemie, dopravní embargo nebo stávka v příslušném odvětví. Smluvní strana postížená vyšší mocí je povinna bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání překážek v plnění smluvních závazků. Strany se zavazují vyvinout nejvyšší úsilí za účelem odstranění nebo snížení následků způsobených vyšší mocí.

10 Informace

- 1 Poskytovatel a Zákazník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí či nezprístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po dobu 3 let po ukončení Smlouvy. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

- informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva;
- podmínky pro poskytování Služby (vyjma specifických cenových podmínek);
- informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti;
- poskytnutí identifikačních údajů a provozních dokladů, které mohou být předmětem obchodního tajemství, orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;
- informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, nebo auditory pro zákonem stanovené účely.

- 2 Poskytovatel je oprávněn uvádět Zákazníka v seznamu svých referenčních zákazníků, s čímž Zákazník výslovně souhlasí.

11 Ochrana osobních údajů

- 1 Zákazník tímto v souladu s čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 (GDPR) pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů, které Zákazník vloží do Služeb nebo jsou vloženy pod jeho vedením, ve vztahu k osobám, o nichž Zákazník vloží osobní údaje do Služeb nebo jsou vloženy pod jeho vedením, za účelem poskytování Služeb.
- 2 Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Zákazníka v rozsahu nezbytném k poskytnutí Služeb a pouze na základě pokynů Zákazníka udělených ve Smlouvě, těchto Podmínek nebo učiněných prostřednictvím Management portálu Poskytovatele nebo e-mailem či telefonicky přes HelpDesk Poskytovatele.
- 3 Omezení dle odst. 11.2 těchto Podmínek se vztahuje rovněž na předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci a aplikuje se, pokud Poskytovateli toto jiné zpracování neukládají právní předpisy, které se na Poskytovatele vztahují. Pokud jiné zpracování požaduje právní předpis, Poskytovatel Zákazníka informuje o takovém požadavku před zpracováním, ledaže by právní předpis toto informování zakazoval z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 4 Poskytovatel přijal a udržuje přiměřená technická a organizační opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Přehled konkrétních opatření je součástí Technické specifikace dané Služby. Poskytovatel zajistí, aby se osoby oprávněně zpracovávající osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti.
- 5 V případě, že se Poskytovatel po dobu účinnosti Smlouvy dozví o porušení zabezpečení osobních údajů zpracovávaných Poskytovatelem na základě tohoto článku Podmínek, je Poskytovatel povinen ohlásit Zákazníkovi, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů, bez zbytečného odkladu poté, kdy se o něm dozvěděl. Ohlášení Poskytovatel provede oznámením technické zprávy na e-mailové adresy uvedené Zákazníkem v Management portálu nebo oznámením na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě. Následně je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen Zákazníkovi stejným způsobem ohlásit popis povahy daného případu porušení zabezpečení osobních údajů a popis pravděpodobných důsledků porušení zabezpečení osobních údajů. Pokud je to možné, ohlásí Poskytovatel Zákazníkovi také popis kategorie a přibližný počet dotčených subjektů údajů a kategorie a přibližné množství dotčených záznamů osobních údajů.
- 6 Zákazník souhlasí, aby Poskytovatel pověřil zpracováním osobních údajů dle této Smlouvy další zpracovatele. Pokud Poskytovatel pověří zpracováním osobních údajů dle této Smlouvy dalšího zpracovatele, musí se tento další zpracovatel smluvně zavázat k dodržování stejných povinností na ochranu osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Zákazníkem a Poskytovatelem v této Smlouvě, a to zejména zavedení vhodných technických a organizačních opatření. Poskytovatel má povinnost informovat Zákazníka v přiměřeném předstihu o záměru zapojit do zpracování osobních údajů dle této Smlouvy dalšího zpracovatele vč. konkrétní identifikace tohoto dalšího zpracovatele. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel využívá jako dalšího zpracovatele společnost Microsoft Ireland Operations Ltd, se sídlem One Microsoft Place South County Business Park Leopardstown Dublin 18, D18 P521, Ireland.
- 7 S ohledem na povahu a technické nastavení Služeb neposkytuje Poskytovatel součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů (např. žádost o přístup k osobním údajům či jejich přenos) ve vztahu k údajům, které Poskytovatel pro Zákazníka zpracovává. Za vyřizování těchto zodpovídá v plném rozsahu Zákazník.
- 8 Poskytovatel umožní Zákazníkovi provést audit technických a organizačních opatření zavedených Provozovatelem k ochraně osobních údajů po oznámení zasláném s předstihem nejméně 30 pracovních dnů.
- 9 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou další potřebnou součinnost a podklady pro plnění svých povinností dle tohoto článku Podmínek, zejména při plnění povinností vyplývajících pro Zákazníka ze zabezpečení zpracování osobních údajů, při provádění auditů, při posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, při předchozí konzultaci s dozorným úřadem a při plnění žádostí o uplatnění práv subjektů údajů. Součinnost Poskytovatele vč. umožnění auditu dle odst. 11.8 těchto podmínek nad rámec 3 hodin za kalendářní rok (nevyužité hodiny se nepřevádí do dalšího kalendářního roku) je zpoplatněna hodinovou sazbou 2950,- Kč. Úhrada za součinnost se řídí čl. 5 těchto Podmínek.
- 10 Do 180 dnů od ukončení poskytování Služeb Poskytovatel vymaže osobní údaje zpracovávané na základě tohoto oddílu všeobecných obchodních podmínek, pokud právní předpisy nepožadují uložení daných osobních údajů, nebo jej Zákazník nevyžve k okamžiku ukončení smluvního vztahu písemně k předání kopie osobních údajů.

12 Ochrana práv k nehmotným statkům

- 1 Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- 2 Zákazník je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistí Zákazníkovi k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení závazků toho článku Podmínek je podstatným porušením Smlouvy.
- 3 Poskytovatel tímto informuje Zákazníka, že v rámci Služeb poskytuje primárně licencovaný software Microsoft, což Zákazník bere na vědomí a zavazuje se dodat Poskytovateli vždy ke konci kalendářního měsíce poskytování Služeb report, ve kterém bude uvedeno, jaký licencovaný software Microsoft byl Zákazníkem využíván a počet svých uživatelů, kteří využili Službu spolu s licencovaným softwarem Microsoft. Za report poskytovatelů Služeb bude považován též Management portál Poskytovatele, kdy Zákazník je povinen vyplnit informace o využívání licencovaného software.
- 4 Zákazník bere na vědomí, že v rámci Služeb může využívat licencovaný software a spolu s tímto se zavazuje dodržovat veškeré licenční podmínky stanovené primárními poskytovateli licencovaného software pro koncové uživatele. Přehled těchto podmínek je umístěn na webových stránkách poskytovatele licencovaného software.

13 Ostatní a závěrečná ustanovení

- 1 Veškerá komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, která může mít vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být zásadně vedena v písemné formě. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena písemná forma (emailová zpráva opatřená zaručeným elektronickým podpisem), jsou pro druhou stranu nezávazné.
- 2 Celková výše náhrady újmy hrazené Poskytovatelem za všechna porušení těchto Podmínek nespádající do působnosti odst. 8.3 nepřekročí částku uhrazenou Zákazníkem dle čl. 5 za 3 kalendářní měsíce poskytování Služeb předcházející příslušnému porušení. V případě náhrady škody se nenahrazuje ušlý zisk Zákazníka.
- 3 Všechny spory, které vzniknou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, rozhodovány místně příslušným soudem dle sídla Poskytovatele.
- 4 Právní vztahy při poskytování Služeb se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou, těmito Podmínkami a Technickou specifikací služby. V případě, že by se dostaly Smlouva a Podmínky do konfliktu, platí následující pořadí závaznosti: 1.Smlouva; 2.Podmínky; 3.Technická specifikace služby.
- 5 Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 6 Podmínky nabývají účinnosti dne uvedeným v Podmínkách na poslední straně.
- 7 Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat Podmínky. Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o změnách Podmínek a o změnách cen nebo cenových podmínkách nejméně jeden (1) měsíc předem, a to vhodnou formou např. elektronickou zprávou, prostřednictvím Management portálu Poskytovatele, oznámením na daňovém dokladu apod.

V Praze, dne 1.1.2024