

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY  
CLOUD4COM S.R.O.**

**1 Úvodní ustanovení**

- Společnost Cloud4com s.r.o., se sídlem Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6, IČ 21050309, DIČ CZ21050309, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Praze, oddíl C, vložka 396190, vydává ke dni uvedenému na závěr tohoto dokumentu tyto Všeobecné obchodní podmínky.
- Tyto obchodní podmínky stanovují základní technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování služeb provozovaných společností Cloud4com s.r.o.
- Služba bude ze strany Poskytovatele poskytována Zákazníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem formou a za podmínek uvedených v těchto Podmínkách.
- Ceny za Služby jsou uvedeny v konfiguraci Služeb, která tvoří přílohu Smlouvy.

**2 Přehled použitých pojmů**

- Podmínky** – tyto Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele.
- Poskytovatel** – společnost Cloud4com s.r.o., se sídlem Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6, IČ 21050309, DIČ CZ21050309, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Praze, oddíl C, vložka 396190.
- Zákazník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.
- Služba** – soubor činností specifikovaných v článku 3 těchto Podmínek.
- Smlouva** – písemný dokument, Smlouva o poskytování Služeb, uzavřený mezi Poskytovatelem a Zákazníkem za účelem poskytování Služby. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká dnem uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena dnem podpisu smluvními stranami a není-li tento den totožný, pak dnem označeným u podpisu nejpozdějším. V případě uzavření Smlouvy prostředky komunikace na dálku je smlouva uzavřena okamžikem doručení potvrzení objednávky Služby Poskytovatelem Zákazníkovi. V případě uzavření Smlouvy přes webové rozhraní je okamžikem uzavření Smlouvy objednání Služby.
- Datum zřízení Služby** – den, kdy dojde k zahájení poskytování Služeb Zákazníkovi.
- Management portál Poskytovatele** – portál Virtix dostupný na adrese <https://virtix.cloud/>.

**3 Specifikace Služeb**

- Podrobné informace o Službách jsou uvedeny v Technické specifikaci dané Služby a na webových stránkách Poskytovatele [www.cloud4com.com](http://www.cloud4com.com) v sekci služby.
- Poskytovatel garantuje Zákazníkovi právo využívat službu dle podmínek stanovených v Podmínkách, Smlouvě, Technické specifikaci služby a případně i dalších dokumentech specifikovaných ve Smlouvě.
- Podstatou poskytování Služeb je poskytování základních funkcionalit hardware i software platformy (výpočetní výkon, diskový prostor, zálohování a obnova, archivace, šifrování, management (správa) – konfigurace, dohled, statistiky, reporting, operační systém a další software), kde je možné volitelně definovat a měnit podle potřeby parametry jednotlivých komponent. Konkrétní řešení lze nadefinovat podle potřeb zákazníka podle konkrétní zadání.
- Primárním zaměřením Služeb je poskytnout zákazníkům alternativní řešení jejich potřeb na pořízení potřebné hardware platformy i software platformy pro provozování jejich aplikací a systémů s výhodami, které plynou z nahrazení jednorázové investice pravidelnými platbami a možností navyšování nebo snižování jednotlivých částí podle aktuální potřeby.
- Technologie, na kterých jsou Služby poskytovány, jsou umístěny v datových centrech, která splňují minimálně klasifikaci Tier III.

**4 Smluvní podmínky**

- Smlouva může být uzavřena na dobu neurčitou, nebo určitou. Smluvní vztah končí odstoupením od Smlouvy, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
- Zákazník je oprávněn výpovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Výpověď musí být učiněna písemně formou doporučeného dopisu, popř. emailovou zprávou opatřenou zaručeným elektronickým podpisem. V případě, výpovězení Smlouvy uzavřené na dobu určitou platí dále ustanovení odstavce 7 tohoto článku o povinnosti zaplatit smluvní pokutu – cenu bez zvýhodnění nebo doplatek za dobu trvání Smlouvy.
- Zákazník může odstoupit od Smlouvy v případě, že dojde ke změnám Podmínek, popř. Služeb ve smyslu 7.4. těchto Podmínek. Provedené změny musí nově upravovat ustanovení těchto Podmínek, která se jednoznačně týkají Služeb, jež jsou příslušnému Zákazníkovi poskytovány. Provedené změny musí mít charakter nepřiznivého ovlivnění smluvních podmínek na straně Zákazníka při používání předmětných Služeb. Odstoupení od Smlouvy, včetně vyjádření o důvodu odstoupení ve smyslu tohoto odstavce, je povinen Zákazník oznámit písemně ve lhůtě 2 (dvou) měsíců od uplatnění takové změny ze strany Poskytovatele. Odstoupení je účinné dnem následujícím po dodání oznámení o odstoupení v písemné formě druhé smluvní straně. Odstoupení musí být učiněno formou doporučeného dopisu, popř. emailovou zprávou opatřenou zaručeným elektronickým podpisem. Nedodržení formy a lhůty pro oznámení o odstoupení od Smlouvy má za následek neplatnost a neúčinnost odstoupení od Smlouvy.
- Poskytovatel je oprávněn výpovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi. Výpověď musí být učiněna formou doporučeného dopisu, popř. emailovou zprávou opatřenou zaručeným elektronickým podpisem.
- Poruší-li Zákazník podstatné nebo porušuje-li opakovaně povinnosti vyplývající z těchto Podmínek nebo Smlouvy a neodstraní-li takové podstatné nebo opakované porušení do 14 dnů ode dne doručení upozornění na tuto skutečnost formou doporučeného dopisu nebo ode dne odeslání emailové výzvy, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné dnem následujícím po dodání oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Odstoupení musí být učiněno formou doporučeného dopisu, popř. emailovou zprávou opatřenou zaručeným elektronickým podpisem.
- V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek nebo Smlouvy zvlášť podstatným způsobem ve smyslu obecně závazných právních předpisů, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností po zjištění porušení. Odstoupení musí být učiněno formou doporučeného dopisu, popř. emailovou zprávou opatřenou zaručeným elektronickým podpisem.
- V případě předčasného ukončení Smlouvy na dobu určitou před uplynutím dohodnuté určité doby jejího trvání ze strany Poskytovatele podle odstavce 5 a 6 tohoto článku, nebo ze strany Zákazníka z jakéhokoliv důvodu jiného, než podle odstavce 3 tohoto článku, je Zákazník povinen uhradit poskytovateli, jakožto smluvní pokutu, úplatu za zbývající dobu, po kterou má být Smlouva na dobu určitou trvat.

**5 Ceny, cenové a platební podmínky**

- Zákazník je povinen za užívání Služby platit ceny na základě doručených daňových dokladů vystavených Poskytovatelem. Ceny za Služby jsou stanoveny v konfiguraci Služeb.
- Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši uvedených na daňovém dokladu, ve lhůtě splatnosti 14 dnů ode dne vystavení, a to i v případě, že plátcem je jiná osoba, označená Zákazníkem ve Smlouvě. Zákazník souhlasí s doručováním daňových dokladů Poskytovatelem prostřednictvím elektronické zprávy na adresu uvedenou Zákazníkem.
- Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou daňového dokladu náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou účtované částky delším než 5 dní a takové prodlení neodstraní ani do 10-ti dnů od výzvy zasláné emailovou zprávou na kontaktní emailovou adresu Zákazníka je Poskytovatel oprávněn pozastavit či omezit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení pohledávky. Po dobu pozastavení trvá Zákazníkova povinnost platit ceny dle doručených daňových dokladů. Opakované prodlení na straně Zákazníka je podstatným porušením Smlouvy.

**6 Práva a povinnosti Zákazníka**

- Zákazník je povinen při využívání Služby dodržovat Podmínky, Smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- Zákazník smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob. Porušení tohoto odstavce bude smluvními stranami považováno za podstatné porušení Smlouvy.
- Zákazník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli osobně nebo písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Zákazníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy Zákazníka a bankovního spojení. Oznámení nových údajů zaslá Zákazník formou doporučeného dopisu, popř. emailovou zprávou opatřenou zaručeným elektronickým podpisem.
- Zákazník zmocňuje Hlavní technický kontakt uvedený v Management portálu Poskytovatele, aby ve vztahu k Poskytovateli mohl prostřednictvím Management portálu Poskytovatele nebo jeho zákaznické podpory provádět veškeré úkony související s poskytováním Služeb jako jsou: zřizovat, měnit nastavení a rušit Služby, včetně trvalého smažení dat Zákazníka. Hlavní technický kontakt je dále oprávněn zmocnit k těmto úkonům další kontaktní osoby přidáním uživatele v Management Portálu Poskytovatele. Zákazník odpovídá za správnost a aktuálnost údajů vyplněných v Management portálu Poskytovatele.

**7 Práva a povinnosti Poskytovatele**

- Poskytovatel je povinen umožňovat Zákazníkovi přístup ke Službě za podmínek uvedených v těchto Podmínkách a Smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze Podmínky, Smlouva, obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících protiprávnost.
- Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání Služby Zákazníkem, sloužící pro vyúčtování Služby Zákazníkovi, po dobu nejméně tři měsíců zpětně. Provozní záznamy Služby slouží také k nastavování Služby.
- Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Zákazník šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- Poskytovatel je oprávněn ve výjimečných případech (např. bezpečnostní riziko, změna licenčního modelu, apod.) jednostranně změnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem. Oznámení o zrušení Služby musí být učiněno formou doporučeného dopisu, popř. emailovou zprávou opatřenou zaručeným elektronickým podpisem na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě.
- Poskytovatel je oprávněn provádět servisní odstávky Služeb. Servisní odstávky Služeb nepřesáhnou v rámci jednoho kalendářního roku 8 hodin. Tyto odstávky je povinen předem písemně nebo prostředky elektronické komunikace oznámit Zákazníkovi nejméně 5 dní předem.
- Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Zákazníka o poskytovaných a nově zaváděných službách.
- V případě, že dojde v průběhu poskytování Služeb Zákazníkovi ze strany Poskytovatele ke kurzovým změnám CZK ve vztahu k USD a/nebo EUR o více než 10 % oproti okamžiku, kdy byla dohodnuta cena za poskytování Služeb, je Poskytovatel oprávněn, po předchozím písemném upozornění, jednostranně změnit dohodnutou cenu poskytované Služby, a to ve stejném poměru v jakém došlo k takovéto kurzové změně. Smluvní strany sjednávají jako rozhodný střední devizový kurz České národní banky.
- Poskytovatel je oprávněn písemným oznámením Zákazníkovi jednostranně zvýšit cenu Služby jednou za kalendářní rok, a to úměrně o hodnotu průměrné roční míry inflace za předchozí kalendářní rok vyhlášené Českým statistickým úřadem (vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen), nebo jakoukoli institucí, která tento údaj ve vztahu k danému účelu/výstupu v budoucnu nahradí (např. Eurostat). Zvýšení ceny Služby bude účinné od 1. ledna kalendářního roku, ve kterém bylo takové oznámení doručeno Zákazníkovi. Zákazník se zavazuje Poskytovateli doplatit rozdíl mezi cenou Služby vyúčtovanou Zákazníkovi před zvýšením a cenou Služby po tomto zvýšení. K oznámení zvýšení dochází obvykle v únoru. Navýšení dle předchozí věty je Poskytovatel oprávněn provést i opakovaně.
- Pokud Zákazník nemá v rámci poskytované Služby objednanou správu software (např. operačního systému, aplikace) není povinností Poskytovatele toto zajišťovat.

**8 Reklamacce, stížnosti, spory**

- Poruchy Služby je Zákazník oprávněn oznámit na telefonním čísle nepřetržitě technické podpory uvedeném na webových stránkách Poskytovatele [www.cloud4com.com](http://www.cloud4com.com).
- Poskytovatel vynaloží maximální možné úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.
- U Služeb je dle jejich typu standardně garantována dostupnost 99,999% nebo 99,6%. Kvantitativní parametry Služby a kvalitativní parametry Služby jsou specifikovány v Technické specifikaci dané služby. Do doby dostupnosti nejsou započítávány servisní odstávky Služeb. Servisní odstávky Služeb nepřesáhnou v rámci jednoho kalendářního roku 8 hodin. Vzorovací interval je pětiminutový průměr kvalitativního parametru v rámci objednané služby. Sledovaným obdobím je každý kalendářní měsíc a pro SLA – dostupnost systému kalendářní rok. Datum zřízení služby nemá na počátek či délku sledovaného období vliv.

Objednané kvalitativní SLA	Počet minut v pádu v kalendářním měsíci	Minimální počet nespelných 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 %							
					99.990%	99.950%	99.900%	99.500%	99.000%	98.000%	90.000%	0.000%
99.600%	172.80	35	0%	100%					35%	50%	75%	100%
99.900%	43.20	9	20%	120%				27%	46%	58%	79%	100%
99.950%	21.60	5	30%	130%			18%	33%	50%	62%	81%	100%
99.990%	4.40	1	40%	140%		17%	24%	39%	54%	64%	82%	100%

**Modelový případ při ceně objednané Služby 10 000,- měsíčně.**

Objednané kvalitativní SLA	Počet minut výpadku v kalendářním měsíci	Minimální počet vespůlných vzorkovacích intervalů pro nespůlnění 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 Reklamac se vyřizují v souladu s obecné 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 nesdílí či nepřístupní 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 činnými 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 účinných 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 Poskytovatelí 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 oprávněné zpracovávat 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 Poskytovatelem k ochraně osobních údajů po oznámení zaslaném 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 dozorovým 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 nepřevedají 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 zajistil 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 poskytování 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 Služby 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 podmínek nejméně jeden (1) měsíc předem, a to vhodnou formou např. elektronickou zprávou, prostřednictvím Management portálu Poskytovatele, oznámením na daňovém dokladu apod.

V Praze, dne 1.11.2024.