

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ DATACENTROVÝCH, CLOUDOVÝCH A JINÝCH SLUŽEB

Kdo je vydává: AUTOCONT a.s., IČO: 043 08 697, DIČ: CZ 043 08 697, společnost se sídlem Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava („**Poskytovatel**“) – divize DataSpring Cloud Services (DCS), webové stránky divize DCS: www.autocont.cz/DCS

Co upravují: Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka související s poskytováním a odběrem služeb divize DCS, jak jsou vymezeny v čl. 4.1 těchto VOP („**Služby**“); předsmmluvní jednání

Koho se týkají: Fyzických a právnických osob, kterým Poskytovatel poskytuje některou ze Služeb, i osob, které s Poskytovatelem o poskytování Služeb jednají („**Zákazníci**“)

1. Závaznost VOP

- 1.1 Tyto *Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování datacentrových, cloudových a jiných služeb („VOP“)* nabývají platnosti dnem uvedeným v záhlaví a pro Zákazníka se stávají závazné, jakmile je výslovně nebo i mlčky odsouhlasí. Za souhlas s VOP se považuje mimo jiné přijetí nabídky, která se na VOP odkazuje, úhrada faktury, která se na VOP odkazuje, nebo pokračování v odběru Služeb déle jak 1 měsíc poté, co Zákazník dostal příležitost se s textem VOP seznámit a nevznesl proti nim námitky.
- 1.2 Není-li písemně dohodnuto jinak, odsouhlasením těchto VOP se má za to, že Zákazník činí i prohlášení a další úkony uvedené v těchto VOP, mj. dle čl. 2.3 (není v úpadku, může Služby čerpat apod.), 2.6 (potvrzuje lhůty pro aktualizaci Příloh), 8.6 (přebírá odpovědnost za *High Risk Use*), 11.7 (odškodní Poskytovatele za porušení Licenčních podmínek), 11.9 (poskytne součinnost při auditech), 13.2, 13.3 (vzdává se určitých nároků na odškodnění), 15.2 (předá GDPR informace), 16.1 (seznámil se se systémem Compliance) a 17.2 VOP (potvrzuje soudní příslušnost).

2. Smlouva a její součásti

- 2.1 Vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem („**Strany**“) vzniká uzavřením Smlouvy.
- 2.2 „**Smlouva**“ je jakákoliv prokazatelná dohoda Stran o poskytnutí Služeb Zákazníkovi, zejména písemná smlouva nebo dohoda dosažená po e-mailu, která se na tyto VOP odkazuje. Dohody lze dosáhnout typicky zasláním nabídky Poskytovatele a jejího odsouhlasení Zákazníkem např. tím, že Zákazník vystaví objednávku nebo uhradí fakturu za nabídnuté plnění. Smlouva musí obsahovat identifikaci Stran, vymezení Služeb a určení ceny. Ostatní náležitosti jsou nepovinné. Pojem „Smlouva“ dále označuje samotný text smlouvy včetně všech jejích Příloh, jak jsou vymezeny dále.
- 2.3 S uzavřením Smlouvy Strany prohlašují následující:

- 2.3.1 Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující podle práva České republiky, je profesionálním poskytovatelem Služeb a má k jejich poskytování všechna nezbytná oprávnění;
- 2.3.2 Zákazník prohlašuje, že poskytování Služeb není v rozporu s právními předpisy země jeho sídla, Smlouva včetně všech Příloh je mu jasná a srozumitelná, rozumí základním principům poskytovaných Služeb i včetně licenčních ujednání dle čl. 11 a je si vědom svých prohlášení a závazků, které mu ze Smlouvy plynou;
- 2.3.3 Obě Strany současně prohlašují, že si před uzavřením Smlouvy sdělily všechny informace významné pro plnění Smlouvy, jimi sdělené informace (včetně identifikačních a kontaktních údajů) jsou úplné, správné a pravdivé, nenachází se v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, jsou způsobilé plnit své Smluvní závazky a nejsou si vědomy žádných překážek, které by jim v tom měly bránit.
- 2.4 Součástí každé Smlouvy jsou vždy i:
- VOP divize DCS – v posledním platném znění dostupném na www.autocont.cz/o-spolecnosti/obchodni-podminky#fragment-6909,
 - Popisy Služeb pro aktuálně poskytované Služby – v posledním platném znění dostupném na www.autocont.cz/dcs/poskytujeme (bližší viz čl. 4.2),
 - Compliance dokumenty dostupné na www.autocont.cz/o-spolecnosti/etika, a
 - jiné přílohy Smlouvy, resp. nabídky
- („Přílohy“). Pro vyloučení pochybností, uvedené Přílohy se stávají součástí Smlouvy, resp. nabídky, na základě tohoto ustanovení, tedy i pokud nebyly v samotném textu Smlouvy, resp. nabídky, výslovně uvedeny nebo k nim přiloženy.
- 2.5 Přílohy se stávají součástí Smlouvy v posledním platném znění dostupném na uvedeném umístění, a to i pokud byly ke Smlouvě, resp. nabídce, přiloženy. Pak má přiložené znění čistě informativní charakter, a závazné je vždy poslední znění dostupné online. Dojde-li během trvání Smlouvy ke změnám Služeb, mění se automaticky výčet Příloh o příslušné Popisy Služeb podle toho, které Služby jsou aktuálně poskytovány; pro nové Popisy Služeb se ustanovení první věty uplatní obdobně. Uchování všech relevantních Smluvních dokumentů je odpovědností každé Strany. V případě potřeby získání některého Smluvního dokumentu si Strany poskytnou na vyžádání přiměřenou součinnost.
- 2.6 S ohledem na potřebu kontinuálně přizpůsobovat nabídku a podmínky vývoji trhu, zohledňovat vývoj své činnosti i zlepšovat smluvní dokumentaci si Poskytovatel předem vyhrazuje právo Přílohy, jejichž jednostranným původcem je on či jeho subdodavatelé (zejména VOP a Popisy Služeb) v přiměřeném rozsahu změnit. Veškeré změny budou řádně oznámeny na obchodní kontakt Zákazníka, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti. V případě, že Zákazník se změnou nesouhlasí, může ji odmítnout, nebo při zásadních změnách dotčenou Službu nebo Smlouvu k datu účinnosti změn vypovědět. Za zásadní se považují veškeré změny VOP a jiné změny s významnějším dopadem do práv nebo povinností Zákazníka v jeho neprospěch (např. zdražování, větší zásahy do rozsahu či kvality poskytovaných Služeb nebo zásadnější změny v odpovědnostech). Zákazník se též vždy může s Poskytovatelem dohodnout na jiném řešení. Nejpozdější termín pro odmítnutí, výpověď či dohodu je předtím, než oznámené změny

nabudou účinnosti. Pokud Zákazník své právo nevyužil nebo zmeškal, stávají se pro něj změny okamžikem jejich účinnosti závazné. V případě, že Poskytovatel změny ohlásil zasláním nového úplného znění Přílohy, nahrazuje nová Příloha předchozí Přílohu a to k uvedenému datu účinnosti. Zákazník prohlašuje, že lhůtu 1 měsíc považuje za dostatečnou k seznámení se se změnami a případnému obstarání obdobného plnění od jiného dodavatele.

- 2.7 V případě rozporů mají přednost dokumenty v následujícím pořadí: 1. Smlouva, 2. Licenční podmínky a jiné externí dokumenty a podmínky odkazované ve Smlouvě, 3. Popisy Služeb, 4. VOP.

3. Jednání, komunikace

3.1 Fyzická osoba, která jménem Zákazníka provádí první objednávku Služeb nebo jinak za něj uzavírá Smlouvu, potvrzuje, že má veškerá nezbytná oprávnění i způsobilost k tomu za Zákazníka jednat a Smlouvu za něj uzavřít. Tato osoba je odpovědná za seznámení ostatních příslušných osob na straně Zákazníka včetně případně nejvyššího orgánu s obsahem Smlouvy a splnění všech vyžadovaných procesů na straně Zákazníka před uzavřením Smlouvy.

3.2 Není-li dohodnuto jinak, má se za to, že fyzická osoba, která Smlouvu uzavřela, je za Zákazníka oprávněna jednat ve všech záležitostech Smlouvy (obchodní, účetní, technické aj.) včetně změn a ukončení. Pokud tomu tak není, má tato osoba, resp. Zákazník, povinnost rozdělení kompetencí na své straně Poskytovateli oznámit a předat mu kontakty na příslušné osoby. Poskytovatel si též může tyto kontakty od Zákazníka vyžádat. Zákazník odpovídá za aktuálnost veškerých kontaktů na své straně; jakákoliv případná neaktuálnost jde k jeho tíži.

3.3 Není-li předepsána jiná forma, Strany mohou vůči sobě závazně jednat písemně i nepísemně.

3.3.1 Za písemné jednání se považuje tištěná forma s vlastnoručním podpisem, případně elektronická forma s alespoň zaručeným elektronickým podpisem.

3.3.2 Za nepísemné jednání se považuje jednání přes prostředky běžné elektronické komunikace – zejména prostřednictvím e-mailů a specializovaných aplikací typu Servisní portál. Strany by vždy měly usilovat, aby jejich jednání bylo zachyceno v textové nebo jiné objektivně zachytitelné podobě; ústní nebo telefonická domluva je přípustná pouze v operativních záležitostech.

3.4 Písemná forma je vyžadována:

- pro jednání, kterými se má měnit nebo ukončovat písemná Smlouva,
- pro jakékoliv sankční požadavky – zejména, když se požaduje výplata finančních prostředků,
- pro jakékoliv odchylky od standardního znění Příloh nebo úplné vyloučení Příloh, nebo
- jakmile je potřeba stanovit jakákoliv práva a povinnosti nad rámec Příloh.

3.5 Nepísemně mohou Strany jednat vždy v následujících záležitostech:

- objednávání nových Služeb,
- změn a výpovědí stávajících Služeb,
- změn cen,
- změn faktických údajů, jako jsou např. kontaktní údaje nebo číslo účtu, přičemž tyto stačí řešit pouhým oznámením,

- jednostranných změn Příloh Poskytovatelem, a
- pro odchylky od standardního znění Příloh tam, kde je výslovně uvedeno, že se lze dohodnout či uvést jinak.

3.6 Jednání, které nesplňuje vyžadovanou formu, má povahu naturální obligace a plnění z něj vyplývajících povinností je jen dobrovolné. Strana může plnění takové povinnosti kdykoliv odepřít nebo ukončit, bez možnosti druhé Strany se plnění domáhat.

4. Služby

- 4.1 Pojem „Služby“ v širším významu, zejména pro účely vymezení působnosti těchto VOP, obecně závazky Stran ve věci jejich poskytování a možnosti jejich objednání, označuje veškeré služby uvedené na www.autocont.cz/dcs/poskytuje a na ní odkazovaných stránkách (tzv. standardní Služby), případně i další služby, které nabízí či nabídne divize DCS a není zřejmé, že by se řídily jinými obchodními podmínkami, resp. se neměly řídit těmito VOP; v užším významu, zejm. jakmile Strany začnou jednat o poskytování konkrétních služeb nebo se na jejich poskytování dohodnou, znamená tyto konkrétní Služby, které jsou předmětem poskytování nebo o nichž Strany jednájí („**Služby**“ nebo jednotlivě „**Služba**“). Pro upřesnění, „služba“ je souhrnné označení pro soubor činností, technických prostředků nebo jiných plnění, pojmenované a shrnuté do jednoho logického celku, které Poskytovatel jako službu prezentuje.
- 4.2 Obsah a rozsah každé Služby je vymezen v samostatném dokumentu, prezentovaný jako tzv. produktový list nebo popis služby („**Popis Služby**“). Popisy Služeb jsou veřejně dostupné na www.autocont.cz/dcs/poskytuje, na podstránce věnované dané Službě. Nenachází-li se Popis Služby na webových stránkách divize DCS, měl by být součástí nabídky nebo Smlouvy. Pro vyloučení pochybností, Popis Služby vymezuje danou Službu úplně a je tedy jediný smluvně závazný dokument k dané Službě.
- 4.3 Služba nebo její část mohou naplňovat znaky určitých smluvních typů upravených zákonem č. 89/2012, občanský zákoník („**OZ**“) nebo jinými právními předpisy (např. licenční smlouva, nájemní smlouva, smlouva o dílo). Pak se na danou část Služby uplatní i příslušná ustanovení pro daný smluvní typ.
- 4.4 Není-li dohodnuto jinak, datacentrové a cloudové Služby Poskytovatel poskytuje z následujících datových center: DC Lužice (Lužice u Hodonína), DC Lucerna (Praha 9 – Vysočany), TTC Teleport (Praha 10 – Malešice) nebo DC Tower (Praha 3 – Žižkov), která splňují podmínky standardu Uptime Institute Tier III, ostatní Služby z adresy svých provozoven (primárně Praha 10, Kolín, Lužice u Hodonína a Zdiby).

5. Zahájení, trvání, změny a správa Služeb

- 5.1 Není-li dohodnuto jinak:
- 5.1.1 Poskytování Služby bude zahájeno v termínu dle nejlepšího možného úsilí Poskytovatele (*Best Effort*), nejdéle do 10 pracovních dnů, po objednání;
- 5.1.2 Služby jsou poskytovány na dobu neurčitou a bez závazku.
- 5.2 Nebrání-li tomu sjednané podmínky, Zákazník může v průběhu smluvního vztahu Služby objednávat, měnit i rušit. Objednávky, změnové požadavky i výpovědi lze činit písemně, e-mailem nebo přes Servisní portál. Požadavky, které Poskytovatel potvrdí, se považují za Smluvně závazné.

- 5.3 Strany si mohou sjednat tzv. minimální dobu užívání Služeb („**Minimální doba užívání**“). V takovém případě se Zákazník zavazuje, že bude tyto Služby odebírat bez přerušení minimálně po uvedenou dobu a bude za ně hradit cenu minimálně ve výši ceny dohodnuté k počátku běhu Minimální doby užívání. Minimální doba užívání počíná běžet pro každou Službu od data zahájení jejího poskytování. Není-li Minimální doba užívání výslovně omezena jen na určité Služby, vztahuje se na všechny Služby, které se společně s Minimální dobou užívání sjednávají. V případě, že Zákazník před uplynutím Minimální doby užívání Služby zredukuje, vypoví nebo jinak svůj závazek poruší (s výjimkou odstoupení od Smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení Poskytovatelem), je povinen uhradit Poskytovateli jako smluvní pokutu doplatek do plné ceny, tzn. rozdíl mezi částkou, kterou by jinak za Služby při dodržení podmínek Minimální doby užívání uhradil a částkou, kterou skutečně za Služby uhradil. Za porušení Minimální doby užívání se nepovažuje, pokud Zákazník po domluvě s Poskytovatelem nahradí Služby jinými standardními Službami (ve smyslu čl. 4.1) ve stejném nebo vyšším finančním objemu. Nárok Poskytovatele na úhradu smluvní pokuty vzniká úkonem Zákazníka, kterým dojde k porušení Minimální doby užívání, a promlčuje se ve lhůtě 3 let od ukončení poskytování předmětné Služby. Strany si mohou výši smluvní pokuty za porušení Minimální doby užívání sjednat odlišně.
- 5.4 K administraci Služeb zřídí Poskytovatel Zákazníkovi přístup do servisního portálu – webové aplikace dostupné online přes odkaz na www.autocont.cz/dcs/servicedesk-servisniportal („**Servisní portál**“). Na Servisním portálu má Zákazník k dispozici přehled aktuálně odebíraných Služeb, může je v dovolených mezích spravovat a zadávat v jejich věcech požadavky.
- 5.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit označení, obchodní model, rozsah nebo vlastnosti poskytovaných Služeb v případě, že bude poskytovat Služby minimálně ve stejném rozsahu, kvalitě a funkcionalitě.

6. Cena

- 6.1 Odměna Poskytovatele za poskytování Služeb, tj. cena za Služby, je uvedena ve Smlouvě. U písemné Smlouvy jde obvykle o cenu uvedenou v příloze č. 1, u nepísemné Smlouvy pak o cenu uvedenou v nabídce. Informace k účtování se může nacházet i v Popisu Služeb. Není-li cena stanovena jednoznačně (např. měsíční paušál nebo cena za jednotku a počet jednotek), bude uveden alespoň způsob jejího určení (např. jednotková cena účtovaná dle skutečné spotřeby).
- 6.2 Cena za Službu zahrnuje pouze plnění uvedená v položkovém rozpočtu, resp. Popisu Služby. Ostatní plnění a činnosti Poskytovatele (např. rozšířené funkcionality Služby, změnové požadavky, odborné IT práce) mohou být poskytovány za příplatek. Zákazník bude před poskytnutím takového plnění o ceně informován, např. v průběhu domluvy s obchodníkem nebo při objednání přímo na Servisním portálu.
- 6.3 Nárok Poskytovatele na cenu vzniká od data zahájení poskytování Služby po celou dobu, co je Služba poskytována, až do jejího ukončení. Pro nárok Poskytovatele na cenu není rozhodné, zda a v jaké míře Zákazník skutečně Službu využíval, kromě Služeb, kde se cena odvíjí od jejich spotřeby. Ceny uváděné měsíčně budou účtovány za každý, byť započatý kalendářní měsíc.
- 6.4 Není-li uvedeno jinak, ceny jsou v českých korunách a bez DPH.
- 6.5 Poskytovatel je oprávněn ceny v odůvodněných případech jednostranně měnit. Při jednostranné změně ceny se uplatní ustanovení o jednostranné změně Příloh dle čl. 2.6

obdobně, tzn. Poskytovatel změnu oznámí nejpozději 1 měsíc před účinností nové ceny, Zákazník je v případě nesouhlasu oprávněn Smlouvu vypovědět.

7. Platební podmínky

- 7.1 Není-li uvedeno či dohodnuto jinak, Poskytovatel poskytnuté Služby vyúčtuje souhrnně po skončení každého kalendářního měsíce, ceny jsou fakturovány v měně dle nabídky a splatnost faktur činí 15 dní. Faktury budou zasílány e-mailem na obchodní kontakt Zákazníka nebo jiný nahlášený kontakt pro fakturaci. K úhradě dochází okamžikem, kdy bude fakturovaná částka připsána v plné výši na účet uvedený na faktuře.
- 7.2 Zákazník je povinen si fakturu včetně případných příloh ve lhůtě splatnosti zkontrolovat, a nemá-li výhrady, fakturu uhradit. Uhrazením faktury Zákazník potvrzuje existenci Smlouvy i správnost fakturovaných Služeb, tzn., že Služby, které fakturou hradí, si skutečně objednal a byly mu poskytovány.
- 7.3 V případě prodlení Zákazníka s úhradou faktury nebo její části vzniká Poskytovateli nárok na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

8. Obecné povinnosti Zákazníka

- 8.1 Zákazník odpovídá za užití Služby všemi uživateli, kteří užívají Službu jeho jménem. Zákazník je povinen zajistit, aby tito uživatelé dodržovali tyto VOP, příslušné Licenční podmínky a další podmínky Smlouvy.
- 8.2 Využití Služeb může vyžadovat, aby uživatelé disponovali určitým hardwarovým a softwarovým vybavením, jeho konkrétní nastavení nebo jiné vlastnosti prostředí Zákazníka. Předem známé požadavky Poskytovatel Zákazníkovi sdělí. Zajištění uvedených prekvizit je odpovědností Zákazníka; jakákoliv součinnost Poskytovatele je možná pouze po dohodě a za úplatu.
- 8.3 Zákazník je povinen Službu užívat pouze osobně. Přeprodej nebo jiné poskytnutí Služby třetí osobě je možné pouze s výslovným souhlasem Poskytovatele; i v takovém případě nese za užití Služby plnou odpovědnost Zákazník, jako by Službu užíval sám.
- 8.4 Zákazník je povinen při užívání Služeb dodržovat platné právní předpisy, jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník zejména nesmí zasahovat do práv Poskytovatele ani třetích osob.
- 8.5 Je zakázáno využívat Služby k obtěžování nebo narušování práv třetích osob. Výslovně je zakázáno využívat Služby k trestné a deliktní činnosti, např. provozu spam serverů, kybernetickým útokům, šíření malware, phishingu, neoprávněnému sdílení autorských děl apod. Jakékoliv hraniční případy je Zákazník povinen nejprve konzultovat s Poskytovatelem.
- 8.6 Služby nesmí být užívány pro tzv. kritické užití (*High Risk Use*), jestliže by jejich chyba nebo výpadek mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí. Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele z veškerých nároků třetích osob vzniklé v souvislosti s využitím Služeb pro kritické užití.
- 8.7 Je zakázáno odstraňovat, upravovat či zakrývat jakákoliv označení související s právy duševního vlastnictví.

9. Povinnosti Zákazníka v oblasti bezpečnosti

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

10. Úroveň Služeb

- 10.1 Kvalitativní a výkonnostní parametry Služby (SLA) jsou garantovány pouze, pokud jsou výslovně uvedeny v Popisu Služby nebo dohodnuty písemně. Pak jsou takové parametry vyhodnocovány měsíčně, není-li uvedeno jinak.
- 10.2 Poskytovatel je oprávněn provádět odstávky Služeb z důvodu jejich nezbytné údržby nebo bezpečnostních důvodů. Řádně nahlášené odstávky se nezapočítávají do doby nedostupnosti. Odstávky budou hlášeny minimálně 7 dní předem na technický kontakt nebo jiný nahlášený kontakt pro tyto záležitosti a budou prováděny přednostně mimo běžnou pracovní dobu (všední dny, 8 – 18 h). Pravidelné servisní odstávky probíhají cca 4 × do roka.
- 10.3 Je-li to nezbytné k odstranění havarijní situace, zajištění bezpečnosti Služeb nebo minimalizaci vzniku škod, může Poskytovatel oznámit odstávku i v kratší lhůtě než dle čl. 10.2. V takovém případě vynaloží Poskytovatel přiměřené úsilí, aby Zákazníci měli šanci dozvědět se o odstávce co nejdříve a vyjádřit se k ní.
- 10.4 Jakákoliv vada Služby se považuje za incident („**Incident**“). Poskytovatel tímto Zákazníky výslovně upozorňuje, že Služby jsou výsledkem kombinace mnoha úrovní hardware a software od mnoha různých výrobců a závislé na dalších externích faktorech (napájení, chlazení, aktualizace, trvalá obsluha, údržba a rozvoj), z nichž řada těchto faktorů je i při vynaložení řádné péče mimo sféru působnosti Poskytovatele. S ohledem na tyto skutečnosti je poruchovost Služeb objektivní jev se stochastickým charakterem, a Poskytovatel nemůže zaručit 100 % ochranu Služeb proti chybě a výpadku.
 - 10.4.1 Incidentem je zejména nedostupnost, nefunkčnost, nesprávná či omezená funkčnost Služby, která omezuje užití Služby Zákazníkem.
 - 10.4.2 Incidentem nejsou mimo jiné vady způsobené Zákazníkem (např. konfigurací a údržbou prováděnou či neprováděnou Zákazníkem), nekompatibilitou Služeb s prostředím Zákazníka (např. s jeho daty nebo hardware a software) a jakékoliv

vlastnosti nebo chybějící vlastnosti Služeb, které nebyly výslovně Poskytovatelem v Popisech Služeb nebo jinde garantovány.

- 10.5 Incidentsy a změnové požadavky řeší jednotka Service Desk Poskytovatele. Veškeré požadavky je Zákazník povinen zadávat přes Servisní portál, popř. přes kontakty uvedené na www.autocont.cz/dcs/service-desk-servisniportal. Příjem požadavků funguje 24/7, kritické incidentsy Poskytovatel řeší 24/7, ostatní požadavky řeší Poskytovatel ve všední dny mezi 8–18 h. Poskytovatel může za účelem řešení vyžadovat od Zákazníka součinnost.
- 10.6 Požadavky, které nejsou Incident, budou řešeny jako změnové požadavky. Provádění změnových požadavků může být zpoplatněno.

11. Software

- 11.1 Součástí některých Služeb mohou být operační systémy, databázové programy, komerční aplikace, webové aplikace, skripty nebo jiné počítačové programy a s nimi související autorská díla (např. loga, GUI, grafika, manuály) („**Software**“). Poskytovatel může Zákazníkovi Software poskytnout i zvlášť, např. prodejem licence, přeprodejem tzv. subskripce k Software třetí strany i jiným způsobem. Zákazník je povinen při užití takového Software dodržovat podmínky tohoto čl. 11 a veškeré pokyny, sdělení a podmínky, vydané Poskytovatelem nebo osobou, která k Software vykonává příslušná autorská práva a prezentuje se jako jeho výrobce („**Výrobce**“).
- 11.2 Software, který je součástí cloudových služeb Poskytovatele a zpřístupněn Zákazníkovi pouze vzdáleně, bez možnosti Zákazníka takový Software v plném rozsahu ovládat (tzn. např. instalovat, administrovat, konfigurovat), je Zákazník povinen užívat pouze za účelem, pro který byl Software vytvořen, dodržovat obecné bezpečnostní zásady a nezasahovat jeho užíváním neoprávněně do práv Poskytovatele ani třetích stran.
- 11.3 K Software jinému než dle čl. 11.2, např. k Software společnosti Microsoft poskytovanému v rámci programů SPLA a CSP nebo Software, který Zákazník může v plném rozsahu ovládat, má Zákazník povinnost obstarat si veškeré relevantní licenční podmínky a podobné dokumenty („**Licenční podmínky**“) přímo od Výrobce, seznámit se s nimi a zajistit jejich dodržování všemi osobami, které Software jménem Zákazníka užívají. Licenční podmínky se mohou nacházet online nebo být dostupné z rozhraní Software; typicky se jedná např. o licenční ujednání (*Licence Agreement*), podmínky sjednávané s koncovým uživatelem (*EULA*, *EULT*), podmínky užití (*Terms of Use*) či dohody o poskytování služeb (*Service Agreement*). V případě potřeby poskytne Poskytovatel Zákazníkovi nezbytné informace a metodickou pomoc. Nebude-li Zákazníkovi cokoli ohledně Licenčních podmínek či práv a povinností při užití Software jasné, je povinen kontaktovat Poskytovatele, který má následně povinnost veškeré dotazy Zákazníka vyjasnit.
- 11.4 Porušení povinností Zákazníka dle čl. 11.3 VOP jde plně k jeho tíži. Poskytovatel nenesé jakoukoliv odpovědnost za skutečnost, že se Zákazník neseznámil s Licenčními podmínkami, nedodrжуje je, nebo že Poskytovatele nekontaktoval.
- 11.5 Pro vyloučení pochybností, Licenční podmínky je nezbytné dodržovat i u Software s otevřeným zdrojovým kódem (*Open Source Software*) a Software poskytovaného zdarma (*Freeware*).
- 11.6 Poskytovatel může pro Software stanovit další časová, množství, teritoriální a jiná licenční omezení. Zákazník je povinen tato omezení dodržovat.

- 11.7 Zákazník bere na vědomí, že Výrobci a jiné třetí strany mohou uplatňovat nároky na náhradu škod, smluvních pokut a jiných sankcí vzniklých z nedodržení Licenčních podmínek Zákazníkem přímo po Poskytovateli, a zavazuje se Poskytovatele plně odškodnit z veškerých takových nároků.
- 11.8 Při užívání Software Zákazníkem nabývá příslušný Výrobce, v souladu s ustanovením § 1767 odst. 2 OZ, přímé právo vůči Zákazníkovi ověřovat dodržování Smlouvy a vynucovat její dodržování, včetně uplatňování sankcí za nedodržení.
- 11.9 Při provádění Softwarových auditů Poskytovatele Výrobce nebo jinou třetí stranou se Zákazník zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost.
- 11.10 Jestliže poskytování Software bude omezeno nebo ukončeno Výrobce nebo Poskyvatel pozbuje oprávnění daný Software poskytovat, vyhrazuje si Poskyvatel právo jej nahradit jiným vhodným Software, nebo poskytování původního Software, resp. Služby postavené na Software, ukončit.

12. Ukončení Služeb a Smlouvy

- 12.1 Smlouvu na dobu neurčitou, i jednotlivé Služby poskytované na základě takové Smlouvy, mohou Strany kdykoliv vypovědět. Není-li dohodnuto jinak, výpovědní doba činí 2 měsíce od posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně. Výpověď Smlouvy se vždy řídí výpovědními podmínkami Služby s nejdelší výpovědní dobou, resp. Smlouvu nelze ukončit ke dřívějšímu datu, než ke kterému může platně skončit poslední Služba, která je na základě Smlouvy poskytována.
- 12.2 Platnost a účinnost nepísemných Smluv končí automaticky, jakmile řádně skončí poskytování poslední Služby, která byla na základě Smlouvy poskytována. Platnost a účinnost písemných Smluv trvá, dokud nebyla Smlouva jako celek řádně ukončena.
- 12.3 Pokud je Zákazník v prodlení s úhradou faktury nebo její části nebo se dopustil porušení povinností dle čl. 8, 9 nebo 11 těchto VOP, je Poskyvatel oprávněn Službu dočasně deaktivovat. Služba bude znovu aktivována, jakmile pomine důvod, pro který byla Služba deaktivována.
- 12.4 Pokud je Zákazník v prodlení s úhradou faktury nebo její části po dobu delší jak 30 dní, opakovaně porušuje své povinnosti, nebo jiným závažným způsobem porušil podmínky Smlouvy, považuje se toto za podstatné porušení Smlouvy a Poskyvatel je oprávněn poskytování Služeb Zákazníkovi ukončit a odstoupit od Smlouvy.
- 12.5 Kterákoliv Strana může odstoupit od Smlouvy mimo jiné, jakmile je vůči druhé Straně zahájeno insolvenční řízení nebo se ukáže nebo stane nepravdivé prohlášení druhé Strany dle čl. 2.3, resp. Smlouvy.
- 12.6 Strany jsou povinny si do 1 měsíce po ukončení Smlouvy uhradit veškeré nevyřádané závazky a uplatnit u druhé Strany veškeré případné nároky z odpovědnosti za vady, škodu, úroky, sankce apod., jinak se má za to, že se veškerých neuplatněných nároků vzdávají. Uvedené nevylučuje pozdější uplatnění jakýchkoliv nároků, o kterých Strana do uvedené doby nevěděla a ani s vynaložením péče řádného hospodáře vědět nemohla. Ostatní závazky, z jejichž povahy plyne, že trvají i po ukončení Smlouvy, zůstávají v platnosti.

- 12.7 Není-li dohodnuto jinak, Poskytovatel nejpozději do 31 dnů po ukončení Služby trvale odstraní veškerá data, která měl Zákazník ve Službě, včetně nastavení Služby. Zákazník může nejpozději ke dni, ke kterému bude Služba ukončena, požádat o export svých dat. Export dat bude proveden ke dni ukončení Služby. Poskytovatel provede takový export dat, který je technicky realizovatelný. Poskytovatel je oprávněn požadovat za export dat úplatu.

13. Odpovědnost

- 13.1 Poskytovatel a Výrobci Software se v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy zříkají jakýchkoliv záruk a odpovědnosti za jakékoliv škody a újmy ať přímé nebo nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti se Službami.
- 13.2 Odpovědnost Poskytovatele za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním Služeb se omezuje na ekvivalent částky uhrazené Zákazníkem na bankovní účet Poskytovatele za poslední 1 rok před vznikem škodní události, a to souhrnně za všechny případy vzniklé v daném období v souvislosti s poskytováním Služeb. Tato částka představuje současně maximálně předvídatelnou škodu, kterou Poskytovatel porušením svých povinností může způsobit. Zákazník se výslovně vzdává nároku na náhradu jakékoliv újmy, přesahující uvedenou mez.
- 13.3 V případě, že v souvislosti s plněním svých povinností dle těchto VOP Poskytovatel způsobí škodu, při níž Zákazníkovi vznikne nárok na odškodnění i podle jiné smlouvy nebo jiných pravidel, uplatní se výlučně nárok Zákazníka podle dané jiné smlouvy nebo pravidla (tzn. nedochází ke kumulaci sankcí), nevyplývá-li z nich něco jiného. Zákazník se v takovém případě výslovně vzdává veškerých nároků na náhradu škody dle těchto VOP.
- 13.4 Strany si neodpovídají za škody způsobené vyšší mocí nebo událostí, které nemohly objektivně ani s vynaložením péče řádného hospodáře ovlivnit, včetně jednání třetích osob, za které nenesou odpovědnost.

14. Mlčenlivost

- 14.1 Pokud Strany ve věci Služeb uzavřely samostatnou dohodu o mlčenlivosti, resp. důvěrnosti informací (NDA), má taková dohoda přednost před tímto čl. 14.
- 14.2 Veškeré informace, které si Strany sdělily nebo se jinak dozvěděly při uzavírání Smlouvy a jejím plnění se považují za důvěrné („**Důvěrné informace**“). Za Důvěrné informace se považují např. informace vytvářené a zpracovávané v souvislosti s užíváním Služeb, informace o zabezpečení a provozovaných technologiích, ceny, finanční informace nebo veškeré osobní informace. Důvěrnými informacemi nejsou informace veřejně dostupné a informace, která se druhá Strana prokazatelně dozvěděla jinak než v souvislosti se Smlouvou, resp. poskytováním Služeb.
- 14.3 Strany jsou povinny o Důvěrných informacích zachovávat naprostou mlčenlivost a nesdělovat je žádným třetím osobám. Strany však mohou Důvěrné informace poskytnout:
- třetí osobě, pokud je k tomu zmocňuje právní předpis,
 - externím spolupracovníkům a subdodavatelům, pokud je poskytnutí Důvěrné informace nezbytné za splněním legitimního účelu, který úzce souvisí se Smlouvou (např. dodávka částí Služeb, právní poradenství, konzultace, účetnictví apod.) a Strana zajistí ochranu Důvěrných informací u jejich příjemce.

- 14.4 Při poskytnutí Důvěrných informací třetí straně, která je zneužije nebo jinak prolomí jejich důvěrnost, nese odpovědnost Strana, která informace poskytla.
- 14.5 Strany mohou zmiňovat existenci obchodního vztahu a uvádět druhou Stranu jako referenci.
- 14.6 Povinnost ochrany Důvěrných informací trvá ještě 3 roky po ukončení Smlouvy.

15. Zpracování osobních údajů

- 15.1 Pokud Zákazník zamýšlí na poskytované Službě zpracovávat jakékoliv osobní údaje, je povinen o této skutečnosti Poskytovatele vyrozumět. Strany si sdělí veškeré nezbytné informace k tomu, aby mohly určit jejich vzájemné postavení ve vztahu k takovému zpracování a splnit veškeré případné požadavky dle platných právních předpisů. Za jakékoliv neoznámené zpracování osobních údajů odpovídá plně Zákazník.
- 15.2 Zákazník se zavazuje vyrozumět osoby uvedené ve Smlouvě na straně Zákazníka a veškeré koncové uživatele Služeb o skutečnosti, že o těchto osobách Poskytovatel drží a zpracovává jejich osobní údaje, a to za podmínek uvedených v informacích o zpracování na webových stránkách autocont.cz (www.autocont.cz/o-spolecnosti/zpracovani-osobnich-udaju-v-obchodni-komunikaci a další uvedené na této stránce).

16. Compliance doložka

- 16.1 Každá Strana prohlašuje:
- 16.1.1 že se nepodílela, nepodílí a nebude podílet na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, zejména:
- nebude poskytovat žádné osobě úplatky,
 - nebude od žádné osoby úplatky přijímat,
 - nebude navrhopvat ani žádat o žádné úplatky, nebude je nabízet, zprostředkovávat ani s nimi jinak nakládat,
 - nebude zajišťovat ani využívat k jakémukoli jednání uvedenému v předchozích odřázkách tohoto článku 16.1.1 žádné jiné osoby;
- 16.1.2 že zavedla a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců a obchodních zástupců a zajistí, aby v souladu se zásadami uvedenými v tomto článku postupovali i všichni její vedoucí pracovníci;
- 16.1.3 že učinila a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu a v případě, že bude mít podezření, že v plnění smlouvy došlo nebo dochází k trestné činnosti, nebo se o jakémkoli takovém jednání dozví, neprodleně vyrozumí druhou Stranu;
- 16.1.4 že provedla a bude provádět taková opatření, která měla či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů;
- 16.1.5 že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila a bude činit vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu uvedené na www.autocont.cz/o-spolecnosti/etika.

- 16.2 Zákazník se zavazuje neprodleně oznámit jakékoliv podezření či obavu, že v souvislosti s podnikáním Poskytovatele či jiné společnosti ze skupiny Aricoma či KKCG dochází k úplatkářství, nebo se o takovém jednání dozví, na e-mail etika@autocont.cz nebo přes formulář k dispozici na www.autocont.cz/o-spolecnosti/etika.
- 16.3 Porušení tohoto článku 16 bude považováno za podstatné porušení Smlouvy. Porušení tohoto ustanovení zakládá právo druhé Strany ukončit Smlouvu s výpovědní dobou 0 nebo 30 dnů, dle jejího uvážení.

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1 Smlouva a jiné vztahy Stran, které se řídí těmito VOP, se řídí právem České republiky. Veškeré spory budou projednány nejprve smírně mezi Stranami. Nepodaří-li se Stranám dohodnout, sjednávají si Strany za příslušné k řešení sporu soudy České republiky, případně jiné české orgány s působností v dané věci.
- 17.2 Dojde-li k uzavření písemné Smlouvy mezi podnikateli v rámci podnikatelské činnosti a není-li dohodnuto jinak, sjednávají si Strany za místně příslušný k projednání sporu v prvním stupni Obvodní soud pro Prahu 9.
- 17.3 Obchodní zvyklosti zachovávané obecně či v odvětví Služeb nemají přednost před ustanoveními zákona. Ustanovení § 558 odst. 2 věta druhá OZ se neuplatní.