

# Všeobecné podmínky poskytování služeb

společnosti The Cloud Provider s.r.o., účinné ode dne **1. dubna 2022**

## 1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1. Společnost The Cloud Provider s.r.o., se sídlem Pražská 483, 397 01 Písek, IČ: 093 21 900, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, pod sp. zn. C 30091 (dále též „**Poskytovatel**“), poskytující služby především v oblasti informačních a telekomunikačních technologií, tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb (dále též „**VPPS**“), které upravují poskytování služeb na základě Rámcové smlouvy o poskytování odborných služeb (jak je tato definována níže jako „**Smlouva**“) a objednávky/objednávek, která/é obsahuje/í specifikaci poskytnuté služby nebo služeb (jak je tato jednotlivá objednávka definována níže jako „**Objednávka**“), uzavíraných mezi Poskytovatelem na straně jedné a Zákazníkem na straně druhé.
- 1.2. Veškeré právní vztahy, práva a povinnosti vyplývající nebo bezprostředně související se Smlouvou, Objednávkou či VPPS se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v účinném znění (dále též „**Občanský zákoník**“).
- 1.3. Smlouva, Objednávka, VPPS a veškeré další přílohy Smlouvy nebo Objednávek jako ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi smluvními stranami (dále též „**Smluvní dokumenty**“) tvoří celistvou smlouvu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V případě, že vznikne nesoulad nebo rozpor mezi Smlouvou, Objednávkou a/nebo těmito VPPS, mají tyto dokumenty právní přednost v následujícím pořadí: 1. Objednávka, 2. Smlouva a 3. VPPS. Ustanovení jakýchkoliv dokumentů uzavřených mezi Poskytovatelem a Zákazníkem mají přednost před těmi ustanoveními zákona, která nemají kogentní povahu.
- 1.4. Poskytovatel se zavazuje na základě Smluvních dokumentů poskytovat Zákazníkovi sjednané služby po sjednanou dobu a Zákazník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané Smluvními dokumenty zejména řádně a včas platit za služby.
- 1.5. Tyto VPPS upravují vzájemné vztahy a podmínky poskytování služeb mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Některé konkrétní body se však vztahují pouze na konkrétní služby či jejich části. V případě, že Zákazník tuto konkrétní službu či její část nevyužívá, nebude přihlíženo ani ke konkrétním bodům, které tuto službu či její část specificky upravují.

## 2. Definice pojmů

Není-li výslovně stanoveno jinak, mají pojmy obsažené v těchto VPPS a i v jiných Smluvních dokumentech význam uvedený níže. Pokud nevyplývá ze Smluvních dokumentů jinak, výrazy uvedené ve Smluvních dokumentech v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a výrazy v množném čísle zahrnují i jednotné číslo.

- 2.1. „**Aktivační poplatek**“ je cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem a splatná při zřízení služby.
- 2.2. „**Ceník**“ je platný ceník Poskytovatele, který byl Zákazníkovi předán, zaslán, či o kterém byl Zákazník jiným způsobem uvědomen ke dni uzavření Smlouvy a který může být Poskytovatelem měněn postupem dle Smlouvy nebo těchto VPPS, přičemž se dle těchto VPPS vždy použije poslední verze ceníku, nemají-li Smluvní strany jinou dohodu.
- 2.3. „**Centrální kontaktní místo**“ je hlavní kontakt Zákazníka uvedený v Seznamu oprávněných osob, na který je Poskytovatelem zaslána veškerá elektronická komunikace určená Zákazníkovi, pro kterou není v Seznamu oprávněných osob specifikován konkrétní kontakt (např. účetní pro faktury) nebo se týkají poskytovaných služeb obecně (např. plánované odstávky, změny Ceníku, VPPS apod.).
- 2.4. „**Datové centrum**“ je prostor, který je určen pro nepřetržitou provoz počítačových serverů a jiných informačních technologií.
- 2.5. „**Deaktivační poplatek**“ je cena za Ukončení služby účtovaná Poskytovatelem a splatná při Ukončení služby.
- 2.6. „**Den zřízení služby**“ je den, od kdy Zákazník bude moci poprvé Službu využít, nehledě na to, zdali tak skutečně učiní. Dle charakteru Služby to je den, kdy bude dokončena dodávka a instalace zařízení, budou provedeny všechny konfigurace na telekomunikační síti Poskytovatele a další úkony, které jsou nezbytné pro užívání Služby, den, kdy budou Zákazníkovi předány přístupové údaje, nebo den, kdy Poskytovatel začne vykonávat svou činnost dle konkrétní Objednávky.
- 2.7. „**Dohled**“ je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele pro zabezpečení bezproblémového provozu Služby tak, aby byly dodrženy Smlouvou a/či Objednávkou garantované parametry Služby, zejm. v podobě Minimální kvality služby.

- 2.8. „**Důvěrné informace**“ jsou informace, které jsou Zákazníkovi zpřístupněny v souvislosti s poskytováním Služby, přičemž mezi ně patří zejména, nikoliv však výlučně, informace o plnění Smlouvy, informace technické i netechnické povahy o Službách, obchodní tajemství, know-how, vzorce, vzory, komplace, programy, zdrojový kód, dokumentace, nástroje, metody, techniky, nákresy, procesy, finanční data, finanční plány, produktové plány nebo seznamy skutečných či potenciálních zákazníků či dodavatelů, jakož i další informace druhu Smluvní strany, které by pro jejich povahu měly být uchovávány důvěrně, a to s výjimkou některých informací, jak je stanoveno v čl. 7 VPPS.
- 2.9. „**Finish time**“ se definuje jako nejzazší doba od vzniku Ticketu po prokazatelné vyřešení a uzavření Ticketu.
- 2.10. „**Fix time**“ se definuje pro případy řešení Incidentů na konkrétní technologii, kde je součástí řešení spolupráce s externím dodavatelem, servisem, či jinou třetí stranou, jako nejzazší doba od vzniku Ticketu po částečné zprovoznění (pokud bylo Smluvními stranami dohodnuto), či předání dotčené Technologie k řešení třetí straně. Akceptovatelným zprovozněním je i dočasné, náhradní nebo alternativní řešení, které zajistí provozní funkcionalitu dotčené Technologie v kvalitě pro konkrétní technologii obvyklou.
- 2.11. „**HelpDesk**“ (dále také „**dispečink poskytovatele**“ nebo „**HD**“) je služba Poskytovatele, sloužící jako primární kontakt, a je určená pro telefonické zadávání Ticketů, hlášení Incidentů, poradenství a řešení problémů souvisejících s provozem Technologií kategorie L1, která je dostupná v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin.
- 2.12. „**HotLine**“ (dále také „**HL**“) je služba Poskytovatele zajišťující telefonickou nepřetržitou dostupnost, pro tyto účely určené části týmu Poskytovatele.
- 2.13. „**Incident**“ označuje jakoukoliv událost, jejímž přímým či nepřímým důsledkem je zhoršení, omezení či odstávka některé z Technologií, porucha Technologie nebo potřeba opravy či úpravy Technologie, nahlášená zadavatelem Poskytovateli prostřednictvím služby HelpDesk nebo HotLine, vzdáleným monitoringem Poskytovatele, popř. jiným dohodnutým způsobem.
- 2.14. „**Jistina**“ je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků.
- 2.15. „**Kategorie SLA**“ definují maximální časy Fix time a Finish time pro vyřešení Ticketu. Každý Ticket má vždy konkrétní kategorii SLA. Konkrétní kategorie a jejich definice jsou obsaženy v těchto VPPS, případně upraveny v konkrétní Objedávce. Poskytovatelem definované kategorie SLA se výslovně nevztahují na řešení Ticketů, jejichž součástí je záruční či servisní řízení s třetí stranou (jiným dodavatelem technologie či služeb). V takové případě zajistí Poskytovatel pouze nezbytnou součinnost Zákazníkovi. Poskytovatel výslovně nenese žádnou odpovědnost za způsob či délku řešení takových Ticketů vyjma prokazatelného neposkytnutí výše uvedené součinnosti.
- 2.16. „**Koncové zařízení Uživatele**“ je jakékoliv zařízení umožňující přístup ke Službě či využívání Služby. Zákazník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení pro bezproblémové fungování poskytovaných Služeb.
- 2.17. „**L1**“ je označení první základní kategorie požadavků, problémů či Ticketů. K vyřešení není zapotřebí přístup člena týmu Poskytovatele do zařízení či systémů Zákazníka/Uživatele a veškerá komunikace je řešena běžnými komunikačními prostředky (např: email, chat, telefon apod.) Konkrétně jde o poskytnutí rady, návodu či postupu vedoucímu k vyřešení problému. V případě, že nelze problém vyřešit uvedeným způsobem, zajistí člen týmu eskalaci Ticketu s uvedeným problémem a veškerými zjištěnými informacemi a náležitosti dle odst. 2.40 případně odst. 9.3 na úroveň L2 v rámci aplikace SD. Následným krokem je předání Ticketu k řešení odpovídajícímu týmu Poskytovatele. Eskalační proces či jeho jednotlivé kroky mohou být pro konkrétní Službu či Zákazníka upraveny ve specifikaci Služby.
- 2.18. „**L2**“ je označení druhé kategorie obtížnosti řešení Ticketů. Jedná se o všechny případy, kdy je k vyřešení Ticketu zapotřebí aktivní přístup a/nebo zásah člena týmu do zařízení či systémů Zákazníka/Uživatele. Za aktivním přístupem je považována jak fyzická přítomnost člena týmu u zařízení Zákazníka/Uživatele, tak i činnost realizovaná jakýmkoliv prostředky vzdáleného přístupu k zařízení či systému. V případě, že k řešení problému je zapotřebí specialisty či experta na konkrétní technologii, či více techniků současně, nejedená se již o úroveň L2 a Ticket bude eskalován na úroveň L3.

- 2.19. „**L3**“ je označení nejvyšší úrovně obtížnosti řešení Ticketů. K jejich řešení je vyžadována vysoká odbornost, zkušenost, spolupráce většího týmu techniků či expertů.
- 2.20. „**Minimální měsíční plnění**“ jsou objem služeb a finanční částka uvedená ve Smlouvě, Objednávce nebo Ceníku, které specifikují minimální rozsah užívaných Služeb a jejich cenu za jedno fakturační období.
- 2.21. „**Minimální kvalita služby**“ jsou minimální technické parametry Služby, stanovené zejm. prostřednictvím SLA mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, případně stanovené jiným způsobem, které označují limity těchto parametrů, určené zejména Kategoriami SLA pro to, aby Zákazník/Uživatel mohl službu užívat bez omezení, v rozsahu a v obvyklé kvalitě odpovídající těmto Kategoriami SLA.
- 2.22. „**Objedávka**“ je dokument, který obsahuje specifikaci Služby, stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby a na jehož základě je, po její akceptaci ze strany Poskytovatele, tato Služba poskytována; pokud se v těchto VPPS mluví o Objedávce jako o dokumentu, který specifikuje poskytované Služby či ze kterého vznikají Poskytovateli povinnosti, myslí se tímto výhradně Objedávka akceptovaná Poskytovatelem.
- 2.23. „**Odpojení služby**“ je úplné zamezení přístupu ke Službě, tj. úplné omezení poskytování Služby. Po dobu odpojení Služby není příslušná Služba Poskytovatelem účtována.
- 2.24. „**Omezení poskytování služby**“ je zamezení aktivního přístupu ke Službě, tj. částečné omezení poskytování Služby. Po dobu omezení poskytování Služby je příslušná Služba Poskytovatelem účtována v souladu s Ceníkem. Obnovení Služby je možné na základě žádosti Zákazníka a po zaplacení poplatku dle odst. 4.2.12.
- 2.25. „**Portál**“ je chráněná část Internetových stránek Poskytovatele, která přísluší k některým Službám a do které má Zákazník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy).
- 2.26. „**Porucha**“ je stav, kdy je Zákazníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před či na příjpném bodě (na straně Poskytovatele).
- 2.27. „**Pozastavení ticketu**“ je status řešení Ticketu, kdy je pro pokračování řešení Ticketu vyžadována součinnost Zákazníka či jiné třetí strany. Poskytovatel je oprávněn pozastavit řešení Ticketu do doby, kdy mu bude součinnost poskytnuta. Po dobu, kdy je Ticket označen tímto statusem, se neměří čas pro Fix time či Finish time pro dodržení SLA.
- 2.28. „**Profylaxe**“ se definuje jako předem definovaný soubor činností Poskytovatele, které jsou na konkrétní technologii prováděny bez konkrétního Ticketu Zákazníka, opakovaně, za předem stanovenou cenu a s časovou periodou definovanou v příslušné Objedávce.
- 2.29. „**Přípojný bod**“ (nebo „**koncový bod**“, nebo „**předávací rozhraní**“) je fyzický, virtuální nebo imaginární bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou Zákazníkovi předávány služby.
- 2.30. „**Response time**“ se definuje pro tickety vzniklé jinak než telefonicky na HelpDesk nebo HotLine Poskytovatele jako nejzazší doba od založení ticketu po prokazatelné předání ticketu konkrétnímu zástupci Poskytovatele, zodpovědnému za jeho řešení, o čemž je informována osoba, která je vedena jako zadavatel ticketu.
- 2.31. „**Service Desk**“ (dále také „**aplikace SD**“ či jen „**SD**“) je aplikace pro evidenci všech Ticketů, jejich aktuálního stavu a historie řešení. Poskytovatel se zavazuje takovouto aplikaci provozovat po celou dobu platnosti smluvního vztahu. Smluvní strany se mohou u konkrétní Služby dohodnout na evidenci Ticketů v aplikaci Zákazníka či třetí strany. To je možné pouze v případě, že aplikace splňuje technické a kvalitativní parametry odpovídající evidenčním případně fakturačním potřebám konkrétní Objedávky. V takovém případě nese provozní, technické, licenční či jiné náklady spojené s provozem a užíváním takové aplikace Zákazník. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout používání takové aplikace v případě, že shledá její technické, provozní či jiné parametry nedostatečné pro bezproblémové plnění jeho smluvních závazků vůči Zákazníkovi.
- 2.32. „**Servisní práce**“ (také „**servisní služby**“ nebo „**servisní zásah**“) je činnost prováděná Pověřenou osobou či Týmem Poskytovatele, jejímž cílem je obvykle (nikoliv však výhradně) odstranit závadu, opravit, doplnit, změnit či rozšířit funkcionality, napravit chybu systému, hardware či Uživatele a podobně. Jsou to zejména:
- servisní práce a služby týkající se běžné výpočetní techniky;
  - servisní práce týkající se již nainstalovaných kabelových rozvodů, síťových prvků a telefonní sítě;
  - technické služby související s modernizací stávající výpočetní techniky;
  - práce a služby související s instalací operačních systémů a běžných uživatelských SW na pracovní stanice, nastavení uživatelského prostředí PC a tiskáren, odvírování systémů apod.;
  - odborná technická a konzultační činnost, podávání návrhů na modernizaci a zlepšení výkonnosti výpočetních systémů Zákazníka a jiné obchodně technické konzultace;
- technická softwarová podpora;
  - další odborné servisní úkony podle požadavků Zákazníka, které je Poskytovatel schopen svými nebo zprostředkovanými kapacitami zajistit.
- 2.33. „**Seznam oprávněných osob**“ (také jen „**SOO**“) je evidence obsahující jednotlivé osoby a kontakty Zákazníka, kterým Zákazník udělil oprávnění ke konkrétním činnostem či úkonům ve vztahu k Poskytovateli či jeho Službám.
- 2.34. „**SLA**“ je ujednání mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, kterým se Poskytovatel zavazuje dodržovat Minimální kvalitu služby, a zejména za využití Kategorii SLA.
- 2.35. „**Služba**“ jsou obecně činnosti, již poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi na základě Smlouvy a Objedávky.
- 2.36. „**Smlouva**“ je příslušná Rámcová smlouva o poskytování odborných služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 2.37. „**Smluvní strany**“ je souhrnné označení pro Zákazníka a Poskytovatele, když spolu uzavřeli Smlouvu.
- 2.38. „**Technologie**“ je souhrnné označení pro zařízení, software a služby Poskytovatele, Zákazníka či třetích stran, které jsou předmětem plnění dle Smlouvy či Objedávky, nebo je uvedené plnění s nimi spojené.
- 2.39. „**Telekomunikační síť**“ je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos informace po vedení, rádiem, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 2.40. „**Ticket**“ je označení požadavku v Service Desk. Ticket může vzniknout automaticky na základě monitorovacích systémů, převzetím telefonického požadavku HelpDesk/HotLine Poskytovatele, zadáním do webového rozhraní Service Desk, nebo zasláním emailu na vyhrazenou adresu Service Desk.
- Každý ticket musí obsahovat následující informace:
- identifikaci Zákazníka
  - čas a datum vytvoření ticketu
  - typ a číslo, případně jasný popis konkrétní Technologie, která je předmětem požadavku (pokud je známo)
  - konkrétní popis poruchy či potřeby opravy/požadavku, čas a způsob zjištění, případně všechny další relevantní informace
  - kontakt na straně Zákazníka (jméno, telefon a email), odpovědný za součinnost při řešení
  - kontakt na osobu, která má být informována o řešení incidentu (obvykle zadavatel)
  - záznam konkrétních kroků a činností, včetně identifikace, kdo je realizoval a čas strávený jejich řešením
  - průběžný status ticketu
  - popis způsobu vyřešení včetně času
  - relevantní body dle odst. 9.3
- Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, má HelpDesk Poskytovatele oprávnění úroveň „TECH“ (Technické) dle specifikace v Seznamu oprávněných osob.
- 2.41. „**Tým**“ či „**Pověřená osoba**“ je označení pro jednoho či více pracovníků, kteří se svou činností podílejí na plnění podmínek Smlouvy či Objedávky.
- 2.42. „**Ukončení/zrušení služby**“ je ukončení poskytování Služby nebo ukončení Služby včetně odstranění všech konfigurací a dat ze systémů Poskytovatele. V takovém případě není možné obnovit Službu ani žádná data, které Zákazník zanechal v systémech Poskytovatele (např. při ukončení smluvního vztahu).
- 2.43. „**Uživatel**“ je konkrétní fyzická osoba, která příslušné Služby používá či užívá, přičemž je tato osoba sama Zákazníkem, nebo ji Zákazník umožnil Službu používat.
- 2.44. „**Vyšší moc**“ jsou okolnosti, které nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele, bez jeho zavinění, jsou nepředvídatelné, případně předvídatelné, avšak neovlivnitelné, přičemž mají vliv na kvalitu anebo rozsah poskytovaných Služeb, zejména:
- (i) přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, blesk, krupobití, silný vítr, větrná smršť, sněhová vichřice, extrémní mraz apod.;
  - (ii) stávka, mobilizace, válka, povstání, teroristický útok, epidemie;
  - (iii) obchodní, měnová, politická, epidemická případně jiná opatření orgánů veřejné moci, zabavení zboží, embargo, hackerský útok apod.
- 2.45. „**Zadavatel**“ je označení osoby, která vytvořila Ticket. Zadavatelem může být, jakákoliv osoba, která zadá ticket do Service Desk, zašle požadavek na emailovou adresu Service Desk, nebo tak učiní telefonicky na HelpDesk/HotLine Poskytovatele a uvede správnou identifikaci Zákazníka a Technologie. Zákazník má možnost omezit zadavatele na konkrétní Seznam oprávněných osob. V takové případě musí být toto omezení výslovně uvedeno v Ostatních ujednáních Smlouvy či Objedávky a zadavatelem pak budou pouze osoby s příslušným oprávněním, uvedené v Seznamu oprávněných osob. Poskytovatel pak bude akceptovat požadavky výhradně od osob uvedených v platném Seznamu oprávněných osob.
- 2.46. „**Zákazník**“ je fyzická či právnická osoba, se kterou uzavřel Poskytovatel Smlouvu.
- 2.47. „**Závada**“ je stav, kdy je Zákazníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo

omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně Zákazníka).

### 3. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy a Objednávky

- 3.1. Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami. Smlouva spolu s VPPS tvoří rámcovou smlouvu, přičemž Objednávky jsou dílčími (realizačními) smlouvami, které definují práva a povinnosti vztahující se k jednotlivým Službám. Smlouva musí být uzavřena písemně nejpozději při akceptaci první Objednávky s tím, že teprve akceptací (uzavřením) první Objednávky se sjednává poskytovaná služba. Objednávka je platně uzavřena dnem její akceptace ze strany Poskytovatele.
- 3.2. Po uzavření Objednávky provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry za vynaložení přiměřeného úsilí.
- 3.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže při vynaložení přiměřeného úsilí zřídit Službu v požadovaný Den zřízení služby kvůli technické nebo obtížně překonatelné překážce, navrhne Zákazníkovi náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy anebo Objednávky bez sankcí do tří (3) pracovních dnů odstoupit. Neodstoupí-li Zákazník po oznámení náhradního Dne zřízení služby od Smlouvy/Objednávky ve lhůtě tří (3) pracovních dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní Den zřízení služby za sjednaný.
- 3.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby. Je-li sjednána povinnost Zákazníka uhradit Jistinu, případně Aktivační poplatek, je Poskytovatel povinen začít provádět činnosti směřující ke zřízení služby až po jejich úhradě. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou Jistiny nebo Aktivačního poplatku, posouvá se Den zřízení služby o takovou dobu, o kterou byl Zákazník v prodlení s úhradou Jistiny či Aktivačního poplatku.
- 3.5. Služba dle Objednávky je zřízena a předána Dnem zřízení služby. Zákazník má právo na své náklady si k převzetí Služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takové osoby nemá vliv na předání Služby. V Objednávce lze sjednat i zkušební provoz, který může být na základě Objednávky zpoplatněn.
- 3.6. Není-li ve Smlouvě nebo Objednávce dohodnuto jinak, je Smlouva/Objednávka uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní dobou tři (3) kalendářní měsíce. Pokud je uzavřena na dobu určitou a žádá se ze Smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nevýjádří vůli Smlouvy/Objednávku ukončit, prodlužuje se tato na dobu neurčitou s výpovědní dobou tři (3) kalendářní měsíce.
- 3.7. Objednávku na dobu určitou není Zákazník oprávněn vypovědět před dobou, na kterou byla Objednávka sjednána. Doba trvání Objednávky je počítána ode Dne zřízení služby, není-li v této Objednávce stanoveno jinak.
- 3.8. Pokud je Poskytovatel či Zákazník oprávněn Smlouvu či Objednávku vypovědět, platí, že výpověď Smlouvy či Objednávky je účinná předáním, nebo doručením druhé Smluvní straně. Je-li výpověď předána nebo doručena v různých dnech, a to např. proto, že adresát si zásilku odmítne převzít, nebo na dané adrese není k zastížení, je účinná dnem, který nastane dříve.
- 3.9. Umožňuje-li Smlouva či Objednávka měnit rozsah poskytované služby v průběhu její platnosti, je rozsah Služeb uvedený ve Smlouvě či v Objednávce uvedený považován za Minimální měsíční plnění.
- 3.10. Nárok Poskytovatele na vyúčtování anebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením Smlouvy/Objednávky.
- 3.11. Zákazník může ukončit Smlouvu/Objednávku bez sankce v důsledku změny ustanovení Smlouvy/Objednávky či jejich součástí, VPPS nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení Zákazníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.
- 3.12. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy či příslušné Objednávky odstoupit zejména v případě, kdy
  - (i) dojde k prodlení Zákazníka s platbou za Služby;
  - (ii) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služby;
  - (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování Služby;
  - (iv) Zákazník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve Smlouvě nebo neposkytuje součinnosti při poskytování Služby.
- 3.13. Zákazník je oprávněn od Smlouvy či příslušné Objednávky odstoupit,
  - (i) pokud Služba byla nedostupná více než 480 hodin v kalendářním roce nebo
  - (ii) pokud nebyla porucha odstraněna do sedmi (7) pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované, předem oznámené odstávky, Poruchy z titulu Vyšší moci nebo se jedná o vinu Zákazníka.
- 3.14. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy i Objednávky musí být provedeny písemně.
- 3.15. Objednávku lze měnit, do okamžiku její akceptace Poskytovatelem, pouze e-mailovou zprávou na adresu tac@tcp.cz a to pouze oprávněnou osobou, která je uvedena v Seznamu oprávněných osob.

### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen:
  - 4.1.1. Zřídit a nepřetržitě poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek stanovených Smluvními dokumenty.
  - 4.1.2. Vést komunikaci týkající se plnění dle Smlouvy prostřednictvím osob uvedených Seznamu oprávněných osob.
  - 4.1.3. Zajistit bezpečnost a ochranu zdraví při práci svých zaměstnanců i jakýchkoliv dalších osob, které k plnění závazků ze Smlouvy či Objednávky využijí, a které se pohybují v souvislosti s dodáním služeb v místě plnění. Předně pak zajistí, aby činnosti jeho osob byly koordinovány a organizovány tak, aby současně byli chráněni i zaměstnanci Zákazníka a poučí své zaměstnance i jakékoliv další osoby, které k plnění využije, o zásadách bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a o případných rizicích tak, jak je mu uloženo příslušnými pracovněprávními předpisy, především zákoníkem práce.
  - 4.1.4. Zálohovat veškeré konfigurace a nastavení u zařízení, u kterých se na tom obě smluvní strany dohodly, udržovat je dle jejich Profylaxe a na vyžádání Zákazníka zpřístupnit tyto zálohy ke kontrole a ověření funkčnosti, či umožnit vytvoření jejich kopií.
  - 4.1.5. Dodržovat bezpečnostní a provozní řád a procesy Zákazníka, pokud s nimi byl protokolárně seznámen.
  - 4.1.6. Při výkonu své činnosti upozornit Zákazníka na nevhodnost jeho pokynů. V případě, že Zákazník i přes upozornění Poskytovatele na splnění pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za škodu takto vzniklou.
  - 4.1.7. Informovat Zákazníka o změnách Ceníku, VPPS a dalších Smluvních dokumentů, a to nejméně jeden (1) měsíc před účinností změn a to prostřednictvím e-mailové zprávy, již zašle Poskytovatel Zákazníkovi na Centrální kontaktní místo, přičemž úplné nové znění předmětných dokumentů bude zveřejněno na internetových stránkách Poskytovatele, nebo bude přímo přílohou takové emailové zprávy. Pokud se Zákazník rozhodne neuplatnit ustanovení odst. 3.11 a nejpozději v den účinnosti nových podmínek toto své rozhodnutí neoznámí řádně dle odst. 3.8, pozbývá dnem následující den účinnosti možnosti uplatnění ustanovení odst. 3.11.
  - 4.1.8. Provádět veškeré nezbytné nutné odstávky telekomunikační sítě či jiných Technologií, které mají vliv na rozsah či kvalitu poskytovaných Služeb, pouze po předchozím oznámení Zákazníkovi (na internetových stránkách Poskytovatele či e-mailem na centrální kontaktní místo, a to zejména v nočních hodinách).
  - 4.1.9. Odstraňovat Poruchy tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou Poruch z titulu Vyšší moci.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn:
  - 4.2.1. Nezměnit či změnit Službu v případě, že nejsou ze strany Zákazníka splněny technické, technologické či jiné podmínky stanovené Smluvními dokumenty. Poskytovatel má v takovém případě nárok na náhradu veškerých prostředků, které do té doby na zřízení Služby vynaložil.
  - 4.2.2. Využít k plnění dle Smlouvy či Objednávky třetích osob, v takovém případě však za plnění Zákazníkovi odpovídá, jako by plnění poskytoval sám.
  - 4.2.3. Nehradit Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí Služby, ale pouze vypořádat Reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VPPS.
  - 4.2.4. Odmítnout poskytnutí Služby u konkrétního Incidentu v případě, že dotčená Technologie není výslovně vyjmenována v Objednávce či jejích přílohách. Takové odmítnutí není porušením povinností dle Objednávky.
  - 4.2.5. Neposkytnout Servisní práce či jiné Služby na technologii či zařízení, které není konkrétně specifikováno v Objednávce či jejích přílohách, a ke kterému nemá Poskytovatel v okamžiku přijetí požadavku potřebné know-how, technické či technologické prostředky. Především se jedná o certifikáty, revizní osvědčení, speciální školení či technické prostředky, jejichž získání by vyžadovalo vynaložení finančních a/nebo časových prostředků nepřiměřených k požadovanému termínu řešení či předpokládané úplatě od Zákazníka za vyřešení takového požadavku. Takové odmítnutí není porušením povinností dle Objednávky.
  - 4.2.6. Omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně odstávky telekomunikační sítě či jiných Technologií, které mají vliv na rozsah či kvalitu poskytovaných Služeb. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.
  - 4.2.7. Měnit topologii telekomunikační sítě či jiných Technologií, provádět jejich úpravy a konfigurace a měnit nastavení Služby (IP, čísla, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.
  - 4.2.8. Jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje trhu, a to kdykoliv v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající inflaci (kterážto pro tento účel bude měřena indexem spotřebitelských cen podle klasifikace ECOICOP vyhlášená Českým statistickým úřadem, či jiným obdobným indexem, který jej v budoucnu eventuálně nahradí) uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky nebo technické specifikace.

- 4.2.9. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo Zákazníka.
- 4.2.10. Nezřídít Službu či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a/nebo Objednávka včetně všech příloh, nebo pokud Zákazník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.
- 4.2.11. Omezit poskytování Služby, pokud Zákazník porušuje smluvní povinnosti, a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednáání nápravy nesjedná nápravu (zejména pokud za Službu nezaplatí), a to zamezením aktivního přístupu ke Službě či pozastavení jejího poskytování. Při opakovaném neplnění smluvních povinností ze strany Zákazníka má Poskytovatel právo poskytování služby zrušit a s okamžitou platností odstoupit nejen od Objednávky, již se neplnění smluvních povinností týká, ale též může odstoupit od Smlouvy a od všech jiných Objednávek, které s daným Zákazníkem uzavřel. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli také veškeré náklady spojené s upozorněním na zjednáání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle Ceníku. Zákazníkovi budou zaslána upozornění na neplnění smluvních povinností i elektronickou formou (např.: emailem, datovou schránkou, SMS zprávou na číslo Zákazníka uvedené ve Smlouvě, Objedávce či jejich přílohách, apod). Omezení poskytování služby může spočívat i v neprovádění Servisních prací a Dohledu. Jestliže Zákazník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoliv ze Služeb.
- 4.2.12. Nárokovat si při opětovné aktivaci Služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností Zákazníkem Aktivací poplatků dle Smlouvy/Objednávky, nebo poplatků dle Ceníku.
- 4.2.13. Bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud Zákazník vstoupí do likvidace nebo pokud proti němu bylo zahájeno insolvenční řízení.
- 4.2.14. Uvádět Zákazníka, se kterým má uzavřenou Smlouvu, jako svého referenčního zákazníka, a to spolu se stručným popisem Služeb, které Zákazníkovi poskytuje.
- 4.2.15. Účtovat Zákazníkovi pokutu až do výše 100 % průměrně fakturované ceny Služby v případě, že Zákazník překročí kvantitativní specifikaci Objednávky, tedy využívá Službu nad rámec v Objedávce specifikovaný, bez předchozího navýšení/rozšíření alokace (viz odst. 6.5, a to za každé fakturační období, ve kterém alokaci překročí).
- 4.2.16. Provést nové technické prověření Služby dle odst. 3.2 v případě, že Zákazník provede změny dle odst. 5.2.3 či 5.2.3. Na základě tohoto šetření může Poskytovatel uplatnit ustanovení odst. 3.3 a/nebo 5.1.6.
- 5. Práva a povinnosti Zákazníka**
- 5.1. Zákazník je povinen:
- 5.1.1. Řádně platit za poskytované Služby a úhradu ceny za Služby provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.
- 5.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou, Objednávkou, VPPS a dalšími předpisy Poskytovatele, zejména je povinen:
- 5.1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací;
- 5.1.2.2. nešířit informace, které porušují právo na ochranu osobnosti (např. pomluvy), jsou v rozporu s dobrými mravy hospodářské soutěže, zasahují do dobré pověsti právnické osoby, porušují autorská práva, porušují průmyslová práva (zejm. ochranné známky) nebo je jejich šíření trestné (např. šíření poplašné zprávy, podněcování nebo schvalování trestného činu, šíření dětské pornografie a dalšího ilegálního obsahu, propagace hnutí směřujícího k potlačení práv a svobod člověka, počítačových virů, atd.);
- 5.1.2.3. nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě, např. ve snaze získat neoprávněný přístup;
- 5.1.2.4. nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
- 5.1.2.5. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- 5.1.2.6. nezasažovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahcení daty, „mailbombing“, pokusy přetížit systém a jinými zásahy);
- 5.1.2.7. nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu.
- 5.1.3. Zajistit, aby všichni Uživatelé, kterým umožnil Službu používat, dodržovali všechny povinnosti stanovené Smluvními dokumenty a související s konkrétní Službou.
- 5.1.4. Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele, které je umístěno v lokalitě Zákazníka, poškodit je nebo odcizit.
- 5.1.5. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.
- 5.1.6. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Zákazník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Zákazník změnil provozní, technické či technologické podmínky oproti stavu při zřízení Služby.
- 5.1.7. Dnem Ukončení služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.1.8. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména závady a poruchy u poskytování Služby.
- 5.1.9. Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové a datové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně oznamovat Poskytovateli.
- 5.1.10. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby a uhradit Poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného sdělení nebo oznámení Zákazníka Poskytovateli vznikly.
- 5.1.11. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorově uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Zákazníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.
- 5.1.12. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Zákazník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.
- 5.1.13. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně či ukončení Služby, při poskytování Dohledu či Servisních prací a umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele a zařízením Zákazníka zařazených do Dohledu.
- 5.1.14. Uhradit vyúčtování ceny za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými osobami vinou Zákazníka.
- 5.1.15. Využívat pro komunikaci s Poskytovatelem primární kontaktní místo – HelpDesk. Aktuální kontakty na HelpDesk jsou vždy uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele.
- 5.1.16. Udržovat svůj Seznam oprávněných osob vedený u Poskytovatele aktuální a v případě jakékoliv změny zajistit bezodkladně jeho aktualizaci. Jakákoliv zpráva odeslaná Poskytovatelem na e-mail uvedený v Seznamu oprávněných osob se považuje bez dalšího za doručenu. Smluvní strany se dohodly, že nebude-li si Zákazník vybírat kterýkoliv e-mail uvedený v platném Seznamu oprávněných osob nebo nenahlásí-li e-mail nový dle předchozí věty, bude takovéto jednání považováno za vědomé maření doručování zásilek ve smyslu § 570 Občanského zákoníku.
- 5.1.17. Zaplatit Poskytovateli odstupné v případě, že Poskytovatel odstoupí od Objednávky z důvodu stojícího na straně Zákazníka, které se rovná průměrně fakturované částce za danou Službu vynásobené počtem měsíců a to
- (i) v případě Objednávky uzavřené na dobu určitou rovnému počtu měsíců mezi odstoupením od Objednávky a dobou, kdy původně tato Objednávka měla skončit, nebo
- (ii) v případě Objednávky uzavřené na dobu neurčitou počtem 3 (tři měsíce).
- 5.2. Zákazník je zejména oprávněn:
- 5.2.1. Zvolit si adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Pokud tak neučiní, platí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy/Objednávky.
- 5.2.2. Měnit rozsah nebo provádět úpravy a opravy své Technologie, které jsou součástí předmětu Poskytovatelovo plnění dle platné Objednávky. Zákazník se zavazuje informovat o takových změnách Poskytovatele nejpozději 30 (třicet) dní před realizací těchto změn.
- 5.2.3. Měnit a aktualizovat provozní řády, bezpečnostní směrnice, provozní a jiné předpisy či dokumenty. Pokud tyto dokumenty mají vliv na způsob či kvalitu Služeb, musí o této změně písemně informovat Poskytovatele minimálně třicet (30) kalendářních dní před účinností daného dokumentu a prokazatelně doručit aktualizovanou verzi dokumentů Poskytovateli.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že:
- 5.3.1. Komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 5.3.2. Náklady spojené s odstraňováním případných problémů zaviněných činností Zákazníka resp. třetí osobou nebo způsobených vnějšími vlivy včetně působení živelných událostí nese vždy Zákazník.
- 5.3.3. Pokud má v nájmu a/nebo ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení Smlouvy/Objednávky na své náklady. V případě nvrácení do pěti (5) pracovních dnů od skončení Smlouvy/Objednávky, bude Zákazníkovi účtována cena tohoto zařízení dle ceny pořízení a případně další vzniklé náklady. Zákazník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Zákazníka.

## 6. Rozsah a vymezení poskytované služby

- 6.1. Rozsah poskytované Služby je uveden v Objednávce.
- 6.2. Jednotlivé Objednávky, pokud v nich není výslovně uvedeno jinak, nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.
- 6.3. Práva a povinnosti stanovené v Objednávce odchylně od Smlouvy nebo od VPPS mají přednost před ujednáními obsaženými ve Smlouvě a/nebo ve VPPS ve smyslu odst. 1.3 VPPS. Tato odchylná ujednání se však použijí pouze pro tuto konkrétní Objednávku.
- 6.4. Jestliže je užívání Služby Zákazníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou třetí stranou přímo Zákazníkoví na základě smlouvy mezi třetí stranou a Zákazníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou Zákazníkoví považuje za překážku na straně Zákazníka, a Poskytovatel není v případě nedostupnosti Služby za takový výpadek, resp. za nefunkčnost, nedostupnost či snížení kvality Služby zodpovědný.
- 6.5. Každá Objednávka obsahuje kvantitativní specifikaci (alokaci) dodávaného plnění. U některých služeb Poskytovatele má Zákazník možnost v průběhu platnosti Objednávky tyto kvantitativní parametry přesně definovaným postupem rozšiřovat/navyšovat.
- 6.6. Služba může naplňovat podmínky pro klasifikaci poskytování služby digitálního obsahu ve smyslu Občanského zákoníku, případně jako věc s digitálními vlastnostmi ve smyslu Občanského zákoníku. Smluvní strany se dohodly, že ve věcech neupravených Smluvními dokumenty se tato příslušná ustanovení týkající se poskytování digitálních služeb a/nebo věci s digitálními vlastnostmi, zejm. co se týká záruk a aktualizací, neuplatní.

## 7. Ochrana duševního vlastnictví a důvěrných informací

- 7.1. V případě, že součástí dodávek Poskytovatele tvoří předmět autorských a/nebo průmyslových práv, opravňuje Poskytovatel Uživatele k výkonu těchto práv v rozsahu nezbytném k řádnému zákaznickému užití Služeb, případně jiných plnění Poskytovatele dle smluvních vztahů se Zákazníkem, to vše v rámci poskytování Služby a za účelem jejího řádného fungování. Oprávnění, resp. licenci, dle tohoto ustanovení poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi/Uživateli jako nevýhradní a nadále si ponechává práva sám vykonávat tato oprávnění způsobem nezbytným k řádnému plnění svých ostatních smluvních vztahů a dále práva poskytnout tato oprávnění třetím osobám. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jakýmkoliv způsobem postoupit, přenechat, zapůjčit, umožnit užívání či jinak dočasně nebo trvale poskytnout oprávnění dle tohoto ustanovení třetím osobám. Není rovněž oprávněn do předmětu chráněného autorskými a/nebo průmyslovými právy zasahovat jinak, než formou zákaznického nastavení, umožněného Poskytovatelem.
- 7.2. Uživatel se zavazuje respektovat autorská a průmyslová práva vztahující se k jakémukoliv předmětu Služeb od Poskytovatele a plnit povinnosti z toho vyplývající. Uživatel je zejména povinen zdržet se takového nakládání s předměty Služeb Poskytovatele, které zvýší nebezpečí okopírování nebo jiného zneužití předmětu autorských a průmyslových práv.
- 7.3. Veškerá práva duševního vlastnictví spojená s materiály a dodávkami v souvislosti s poskytováním Služeb náleží Poskytovateli, jeho dodavatelům nebo vlastníkům těchto práv, vyjma ve Smlouvě výslovně uvedených práv a není-li uvedeno jinak, Zákazník k nim nezískává žádná oprávnění.
- 7.4. Smluvní strany se zavazují bezpodmínečně chránit Důvěrné informace a veškeré údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřených Smluvních dokumentů, tyto nezveřejnit ani nepřístupnit třetí osobě, zachovávat o nich mlčenlivost a chránit je se stejným úsilím, jaké vynakládají na ochranu svých vlastních Důvěrných informací.
- 7.5. Třetími osobami dle odst. 7.4 nejsou:
  - 7.5.1. zaměstnanci a smluvní spolupracovníci Smluvní strany;
  - 7.5.2. členové statutárních orgánů Smluvní strany;
  - 7.5.3. právní, daňové a účetní poradci a auditoři Smluvní strany;
  - 7.5.4. v případě Důvěrných informací týkajících se Poskytovatele stávající a potenciální dodavatelé Zákazníka; a to vše v případech, kdy se tyto osoby podílejí na poskytování Služeb či na realizaci dalších činností podle Smlouvy/Objednávky, jsou zavázány k mlčenlivosti za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny v tomto čl. 7 VPPS, a Důvěrné informace jsou těmto osobám zpřístupněny pouze za účelem uvedeným výše a v rozsahu nezbytně nutném pro dosažení takového účelu.
- 7.6. Důvěrné informace jsou výhradním vlastnictvím smluvní strany, které se týkají. Smluvní strany nebudou rozmnožovat Důvěrné informace ani tyto nebudou užívat pro vlastní účely, pokud tyto není potřeba pro plnění či užívání plnění poskytnutého podle Smluvních dokumentů.
- 7.7. Bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů však Důvěrnými informacemi nejsou informace, které:
  - 7.7.1. se staly veřejně známými bez toho, aby při jejich zveřejnění došlo k povinnosti přijímající Smluvní strany či právních předpisů;
  - 7.7.2. měla přijímající Smluvní strana prokazatelně a v souladu s právem k dispozici před uzavřením Smluvního dokumentu, pokud jejich ochrana nebyla předmětem jiné smlouvy o ochraně důvěrných informací uzavřené mezi Smluvními stranami;

- 7.7.3. byly vytvořeny či získány nezávisle Smluvní stranou, která je schopna tuto informaci doložit smlouvou se třetí osobou, prohlášením třetí osoby či svými vlastními záznamy;
- 7.7.4. byly přijímající Smluvní straně poskytnuty třetí osobou, která není vázána ve vztahu k těmto Důvěrným informacím povinností mlčenlivosti;
- 7.7.5. musí být zpřístupněny na základě právního předpisu nebo závazným rozhodnutím orgánu veřejné moci.

## 8. Ceny, vyúčtování, placení, platební podmínky

- 8.1. Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (Korunách českých) bez DPH. DPH je účtováno dle platných a účinných právních předpisů.
- 8.2. Cena může být sjednána dle Ceníku nebo dohodou smluvních stran ve Smlouvě nebo Objednávce.
- 8.3. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.
- 8.4. Datum skutečného zdanitelného plnění je stanoveno dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.5. Daňový doklad pro Zákazníka může být Poskytovatelem vystaven i v elektronické podobě a zaslán e-mailem Zákazníkovi. Zákazník výslovně akceptuje takto vystavené a doručené doklady jako platné.
- 8.6. Veškeré přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Zákazníka evidovaných Poskytovatelem.
- 8.7. Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je Poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku.
- 8.8. Není-li ve Smlouvě nebo Objednávce uvedeno jinak, je cena sjednána dle Ceníku, splatnost daňového dokladu je sedm (7) dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc.
- 8.9. Aktivační poplatek je vždy splatný ke Dni zřízení služby. Pokud v Den zřízení služby není Aktivační poplatek připsán na bankovním účtu Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn postupovat dle odst. 3.4.
- 8.10. Alokace zdrojů, paušální či pravidelné platby jsou vždy splatné nejpozději poslední den kalendářního měsíce předcházejícímu účtovanému období.
- 8.11. Služby a prostředky uvedené ve Smlouvě/Objednávce jako účtované na základě skutečné spotřeby, budou účtovány do patnáctého (15) dne měsíce následujícího po odebrání na základě výkazu spotřeby.
- 8.12. Servisní práce, konzultace či jakékoliv další činnosti, provedené na základě požadavků Zákazníka (tickety) nad pevný rámec stanovený v Objednávce, budou účtovány do patnáctého (15) dne měsíce následujícího po provedení. Cena těchto prací je stanovena výkazem prací (výpisem ze Service Desk), soupisem použitého materiálu a náhradních dílů a dle Ceníku Poskytovatele.
- 8.13. Je-li Zákazník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má Poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.
- 8.14. V případě, že je Zákazník v prodlení s jakoukoliv platbou delším než sedm (7) dnů, je Poskytovatel oprávněn postupovat dle podmínek stanovených Smluvními dokumenty, především pak dle odst. 4.2.1, odst. 4.2.11 či od Smlouvy/Objednávky s okamžitou platností odstoupit dle odst. 3.12. V takovém případě nejsou dotčena práva Poskytovatele na úhradu nákladů, náhrad, škod, odstupného a pokut.
- 8.15. Pokud byla poskytnuta Jistina, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti krytý Jistinou není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po Ukončení služby, ke které se Jistina vztahuje, bude Jistina vrácena neprodleně Zákazníkovi (případně ponížena o dlužné částky).

## 9. Dohled, servisní práce, hlášení poruch a závad

- 9.1. Zjistí-li Zákazník Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky na HelpDesk Poskytovatele, případně na Service Desk Poskytovatele. Aktuální kontakty jsou vždy uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele.
- 9.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v přiměřené době za užití rozumně očekavatelného úsilí od nahlášení Zákazníkem.
- 9.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závalu či Poruchu, popis Poruchy/Závady a veškeré další relevantní skutečnosti, např.
  - (i) dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy/Závady;
  - (ii) kroky, které umožní reprodukovat chybu;
  - (iii) podmínky, za nichž lze chybu reprodukovat;
  - (iv) jakékoli pokusy o řešení, nebo postupy, které byly provedeny za účelem odstranění problému Zákazníkem/Uživatелеm;
  - (v) jakákoliv podezření na příčiny problému;
  - (vi) jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 9.4. Poskytovatel zodpovídá pouze za Poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Zákazníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Poruchy/Závady objektivně prokáže, že byla zaviněna Zákazníkem či Uživatelem, že se jedná o Závalu, nebo že Závalu způsobil jiný dodavatel Zákazníka.
- 9.5. Poruchou není přerušeno napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Zákazníka.
- 9.6. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Zákazníka tak, aby bylo možné

- bezodkladně provést odstranění Poruchy/Závady. V případě, že tak Zákazník neučiní, doba, po kterou není možné na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Poruchy. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu Zákazníka.
- 9.7. Zákazník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazeny i zařízení Zákazníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento Dohled řídí podmínkami Poskytovatele. Zařízení zařízení do Dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky.
- 9.8. Je-li nutné vykonat Servisní práce na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Zákazník povinen objednat zásah písemnou Objednávku, emailem zasláným na Helpdesk nebo přes Service Desk Poskytovatele, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální Objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.
- 9.9. Cílem Dohledu je udržení sítě a Technologie v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědnosti za provoz sítě a Technologie. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:
- 9.9.1. Zákazník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie, sítě internet a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení z provozu u zařízení, která jsou součástí sítě či Technologie, které jsou předmětem Dohledu.
- 9.9.2. Zákazník se zavazuje ohlásit i Závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí Služby aktivní Dohled Služby, a to minimálně jeden pracovní den předem plánované odstávky zařízení.
- 9.9.3. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky sítě či Technologie, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- 9.9.4. Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, u které Zákazník/Uživatel opakovaně porušil podmínky dle tohoto odst. 9.9.

## 10. Reklamac

- 10.1. Pokud dostupnost Služby vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy) poklesne pod Minimální kvalitu služby, má Zákazník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Zákazník uplatní formou reklamac.
- 10.2. Pokud není ve Smlouvě nebo Objednávce stanoveno jinak, Poskytovatel zaručuje Minimální kvalitu služby s garancí dostupnosti 95 % za fakturační období. Náhrada za nedodržení Minimální kvality služby v příslušném fakturačním období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena v dokumentu „Specifikace SLA“, který je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele, případně v samostatné SLA mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
- 10.3. Právně Zákazníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamac musí být podána písemně poštou nebo elektronicky na Helpdesk. Reklamac musí být podána bezodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtované ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamac na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 10.4. Reklamac musí být označena jako "Reklamac" a musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci Služby, popis důvodu reklamac a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamac, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána osobou ze Seznamu oprávněných osob.
- 10.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny za poskytování Služby bez zbytečného odkladu a nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání s externím poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
- 10.6. Za oprávněnou reklamaci bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle Kategoríí SLA, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování. Maximální výše slevy ze všech kompenzací je třicet procent (30 %) z ceny příslušné Služby v předmětném období. V případě ukončení Smlouvy nebo Objednávky bude kompenzace poskytnuta v penězích.
- 10.7. V souvislosti s poskytováním Služeb může vyvstat potřeba provedení plánovaných či neplánovaných oprav, údržby, dálkových oprav či aktualizací softwaru, který je instalován na Zákazníkově počítačovém systému či technologii, popř. může vyvstat potřeba omezit či pozastavit provoz Služeb v reakci na kybernetický útok prováděný třetí osobou, přičemž může být dočasně snížena kvalita poskytovaných Služeb, nebo může být technologie částečně či úplně vyřazena z provozu. Z důvodu snížení kvality či přerušení provozu Technologíí či Služeb v průběhu údržby nevznikne Zákazníkovi nárok na zaplacení jakýchkoli poplatků ani náhrady škody, a to včetně reklamac.

## 11. Odpovědnost za škodu

- 11.1. Poskytovatel není povinen uhradit Zákazníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného

poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoliv škodu vzniklou v důsledku Vyšší moci.

- 11.2. V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučující odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však 100.000 korun českých, není-li ve Smlouvě domluveno jinak.
- 11.3. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Zákazník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle odst. 10.3.
- 11.4. Ke všem rozhraním Služeb a rozhraním systémů zpřístupněným Zákazníkovi Poskytovatelem přistupuje Zákazník zcela na svoji odpovědnost. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené Zákazníkovi v souvislosti s nesprávným použitím Služeb, Technologie a systémů.
- 11.5. Zákazník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

## 12. Společná a závěrečná ustanovení

- 12.1. Tyto VPPS mohou být v průběhu platnosti Smlouvy Poskytovatelem měněny způsobem stanoveným v odst. 4.1.7 VPPS.
- 12.2. Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Objednávky nebo VPPS na třetí osobu.
- 12.3. Poskytovatel je oprávněn převést všechna svá práva a povinnosti ze Smlouvy, Objednávky, těchto VPPS, anebo jakýchkoli souvisejících smluv na kteroukoliv třetí osobu bez dalšího souhlasu Zákazníka. Poskytovatel je povinen Zákazníka o provedeném převodu práv pouze písemně informovat.
- 12.4. Veškeré právní vztahy, práva a povinnosti vyplývající nebo bezprostředně související se Smluvními dokumenty, jakož i skutečnosti jimi neupravené, se řídí českým právem, zejména Občanským zákoníkem, s výjimkou týkající se úpravy digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi, stanovenou odst. 6.6 těchto VPPS.
- 12.5. Pokud se jakékoli ustanovení Smluvních dokumentů a zejména těchto VPPS ukáže jako neplatné či nevymahatelné nebo se stane neplatné či nevymahatelné po jejich plnění, nemá toto vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení Smluvních dokumentů. Smluvní strany nahradí bez zbytečného odkladu a na žádost kterékoliv z nich takové neplatné či nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jehož obsah je co nejbližší účelu neplatného či nevymahatelného ustanovení. Toto platí přiměřeně i v případě, že neplatnost či nevymahatelnost ovlivňuje podstatnou část Smlouvy či Objednávky.
- 12.6. V případě sporů vzniklých nebo souvisejících se Smlouvou se tyto řeší nejdříve smírnou cestou. Nepodaří-li se takto spory odstranit a v případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, přičemž místně příslušným soudem pro rozhodování sporů je soud určený dle sídla Poskytovatele.
- 12.7. Poskytovatel zpracovává osobní údaje nutné pro řádný výkon činností dle Smluvních dokumentů, a to dle zásad ochrany osobních údajů Poskytovatele uvedených na internetových stránkách [www.tcpro.cz](http://www.tcpro.cz). Pro případ, kdy je Zákazník fyzickou osobou, stvrzuje, že se seznámil s těmito zásadami, přičemž Smluvní strany konstatují, že Poskytovatel tímto splnil svou informační povinnost dle evropského nařízení č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR). Pro případ, kdy Zákazník předá Poskytovateli osobní údaje třetích stran (typicky svých zaměstnanců nebo jiných spolupracujících osob), zavazuje se Zákazník tyto osoby o této skutečnosti informovat a dále je odkázat na zásady ochrany osobních údajů Poskytovatele dostupné na internetových stránkách Poskytovatele.
- 12.8. V případě, že Zákazník ve Smlouvě nevyjádřil nesouhlas se zasláním obchodních sdělení, mohou být dle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Poskytovatelem zaslána obchodní sdělení týkající se jeho vlastních obchodních výrobků nebo služeb na aktuální emailovou adresu Zákazníka. Zákazník má kdykoliv možnost odvolat svůj souhlas se zasláním takovýchto sdělení, a to e-mailovou zprávou zaslanou na [gdpr@tcpro.cz](mailto:gdpr@tcpro.cz).
- 12.9. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinností Zákazníka podle Smlouvy, Objednávky či VPPS. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká jakýkoliv nárok Poskytovatele na zaplacení jakýchkoli poplatků ani náhrady škody.

Tyto VPPS jsou platné a účinné od 1. 4. 2022 a plně nahrazují všechny předchozí Všeobecné podmínky poskytování služeb.