

# Všeobecné podmínky poskytování služeb

společnosti The Cloud Provider s.r.o., účinné ode dne **1. dubna 2024**

## 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 ve **Slovníku pojmů** jako „**Smlouva**“) a/nebo objednávky/objednávky, 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, Objednávky, VPPS a veškeré další přílohy Smlouvy nebo Objednávky, jako popis dodávaných služeb, specifikace Technologií, ke kterým jsou služby poskytovány, případně i jakákoliv další konkrétní ujednání mezi smluvními stranami (dále též „**Smluvní dokumenty**“) tvoří celistvou smlouvu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V případě, že vznikne nesouhlas 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 vážou 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 specifiky upravují.
- 1.6. Další dokumenty Poskytovatele, zmiňované v těchto VPPS (např. Slovník pojmů, Reklamační řád), jsou vždy v aktuální verzi dostupné na internetových stránkách Poskytovatele na adrese [www.thecloudprovider.cz](http://www.thecloudprovider.cz) (dále jen „web Poskytovatele“) veřejně, případně dle svého charakteru (např. Ceník) ve speciální sekci pro Zákazníky.

## 2. Definice pojmů

- 2.1. Pojmy a výrazy používané ve Smluvních dokumentech či jiných dokumentech Poskytovatele jsou definovány ve Slovníku pojmů, který je v aktuální verzi dostupný na webu Poskytovatele.
- 2.2. Není-li výslovně stanoveno jinak, mají pojmy obsažené v těchto VPPS, Smluvních dokumentech či dokumentech Poskytovatele, význam uvedený ve Slovníku pojmů. Pokud nevyplývá z konkrétního dokumentu jinak, výrazy uvedené v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a výrazy v množném čísle zahrnují i jednotné číslo.

## 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, povinnosti a specifické vlastnosti 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 uzavření 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 za Smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nevyjádří vůli Smlouvu/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 Smlouvou či Objednávkou 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 uvedených ve Smlouvě či v Objednávce považován za Minimální měsíční plnění.
- 3.10. Nárok Poskytovatele na vyúčtování nebo 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 v rámci uzavřeného smluvního vztahu, 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 vlastním příslušným nemovitostí 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, k tomu určenou adresu, uvedenou na webu Poskytovatele a to pouze oprávněnou osobou, která je uvedená 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 v 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 využil, 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 zákonem 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 VPPS a dalších Smluvních dokumentů, a to nejméně jeden (1) měsíc před účinností změny a to prostřednictvím e-mailové zprávy, již zašle Poskytovatel Zákazníkovi na Centrální kontaktní místo, přičemž úplně nové znění předmětných dokumentů bude zveřejněno na webu Poskytovatele nebo bude přímo přílohou takové emailové zprávy. Pokud se Zákazník rozhodne neuplatnit ustanovení odst. 3.11 a nejspozději v den účinnosti změny toto své rozhodnutí neoznámí řádně dle odst. 3.8, pozbývá dnem následujícím 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 webu 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. Nezřídit či změnit Službu v případě, že nejsou ze strany Zákazníka splněny technické, technologické či jiné podmínky stanovené Smluvními dokumenty či provozními požadavky konkrétní služby či technologie. 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 Reklamací dle podmínek stanovených v Reklamačním řádu, dostupném na webu Poskytovatele.
  - 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 technologiích či zařízeních, 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 Smlouvy/Objednávky.
  - 4.2.6. Omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné 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 adresy, 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. Dále pak ve výši odpovídající inflaci, která bude pro tento účel měřena **indexem spotřebitelských cen** podle indexu „**Průměrná roční míra inflace**“ vyhlášené Českým statistickým úřadem, či jiným obdobným indexem, který jej v budoucnu eventuálně nahradí, 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. Nezřídit Službu či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a/nebo Objednávka včetně všech příloh, anebo 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 zjednání nápravy nesjedná nápravu (zejména pokud za Službu nezaplatí), a to zamezením aktivního přístupu ke Službě či pozastavením 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 zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle Ceníku. Zákazníkovi budou zasílána upozornění na neplnění smluvních povinností elektronickou formou (např.: emailem, datovou schránkou, SMS zprávou na číslo Zákazníka uvedené ve Smlouvě, Objednávce či jejích 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. Omezit či pozastavit poskytování služby i bez předchozího upozornění Zákazníka v případě, že je zjištěno porušování Bezpečnostních politik. O tomto stavu bude Zákazník neprodleně informován i s požadavkem na odpovídající nápravu nevhodného stavu.
- 4.2.13. Nárokovat si při opětovné aktivaci Služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností Zákazníkem Aktivací poplatek dle Smlouvy/Objednávky, nebo poplatek dle Ceníku.
- 4.2.14. Bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud Zákazník vstoupí do likvidace nebo pokud proti němu bylo zahájeno insolvenční řízení.
- 4.2.15. Uvádět Zákazníka, se kterým má uzavřenou Smlouvu, jako svého referenčního zákazníka, a to spolu se stručným popisem Služeb, které Zákazníkovi poskytuje.
- 4.2.16. Účtovat Zákazníkovi pokutu až do výše 100 % průměrně fakturované ceny Služby v případě, že Zákazník překročí kvantitativní specifikaci Objednávky, tedy využívat Službu nad rámec v Objednávce specifikovaný, bez předchozího navýšení/rozšíření alokace (viz odst. 6.5, a to za každé fakturační období, ve kterém alokaci překročí).
- 4.2.17. Provést nové technické prověření Služby dle odst. 3.2 v případě, že Zákazník provede změny dle odst. 5.2.2 či 5.2.3. Na základě tohoto šetření může Poskytovatel uplatnit ustanovení odst. 3.3 a/nebo 5.1.6.
- 4.2.18. Měnit kdykoliv dokumenty, které nejsou součástí Smluvní dokumentace se Zákazníkem. Jedná se především, nikoliv však výlučně o Ceník, Slovník pojmů, Reklamační řád atd. O změně těchto dokumentů Poskytovatel nemusí Zákazníka předem informovat. Na tyto změny se neuplatní ustanovení odst. 4.1.7 a stejně tak ustanovení odst. 3.11. Aktuální platná verze těchto dokumentů musí být vždy dostupná na webu Poskytovatele.

## 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, pro zjednodušení nazývány Poskytovatelem souhrnně jako „Bezpečnostní podmínky“ a uvedené konkrétně ve Slovníku pojmů.
- 5.1.3. Zajistit, aby všichni Uživatelé, kterým umožnil Službu používat, dodržovali všechny povinnosti stanovené Smluvními dokumenty a související s konkrétní Službou včetně Bezpečnostních podmínek.
- 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 poskytovaných Služb.
- 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 újmny, 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 prostorové 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, případně v té zemi, ve které ke službě přistupuje, či ji jinak využívá. 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 zařízení 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 webu 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 doručenou. 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 zasílány 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 takového 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 nevrácení 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 Zákazníkovi na základě smlouvy mezi třetí stranou a Zákazníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou Zákazníkovi 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 věcí s digitálními vlastnostmi, zejm. co se týče 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 Zákazníka 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. Zákazník/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. Zákazník se zavazuje respektovat autorská a průmyslová práva vztahující se k jakémukoliv předmětu Služeb od Poskytovatele a plnit povinnosti z toho vyplývající. Zákazník 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 vlastníků těchto práv, vyjma ve Smlouvě výslovně uvedených práv a není-li uvedeno jinak, Zákazník k nim nezávisle žádá 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 nezpřístupnit 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, daňoví 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 rozmnžovat Důvěrné informace ani tyto nebudou užívat pro vlastní účely, pokud toto 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 porušení povinnosti či právních předpisů přijímající Smluvní strany;
  - 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 za poskytnutou službu je vždy stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena ve Smlouvě nebo Objednávce. Ceny služeb poskytnutých mimo rámec uzavření v příslušné Smlouvě nebo Objednávce se vždy řídí aktuálním platným Ceníkem.
- 8.3. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.
- 8.4. Datum uskutečnění 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 nebo poskytnut ke stažení v Portále Poskytovatele. 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 (tickets) 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 delší než pět (5) pracovních 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 ponižena o dlužné částky).

## 9. Dohled, hlášení poruch a závad

- 9.1. Postup nahlášení a ostatní náležitosti v případě Poruchy/Závady je definován v Reklamačním řádu Poskytovatele.
- 9.2. 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. Zařazení zařízení do Dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky.
- 9.3. 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:
  - 9.3.1. 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.
  - 9.3.2. Zákazník se zavazuje ohlásit i Závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí Služby aktivní Dohled Služby, a to minimálně jeden pracovní den předem plánované odstávky zařízení.
  - 9.3.3. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky sítě či Technologie, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
  - 9.3.4. Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, u které Zákazník/Uživatel opakovaně porušil podmínky dle tohoto odst. 9.33 a jeho pododstavců.

## 10. Kvalita služby a Reklamační

- 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 reklamační.
- 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. Právním Zákazníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Postup podání a vyřízení reklamační se řídí Reklamačním řádem Poskytovatele. Ten je ve svém aktuálním znění dostupný na webu poskytovatele.

## 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 dohodnuto 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 dle Reklamačního řádu Poskytovatele.
- 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 používáním 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 jakýchkoliv 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 kterékoli z nich takové neplatné či nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jehož obsah je co nejlíže 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 činnosti dle Smluvních dokumentů, a to dle zásad ochrany osobních údajů Poskytovatele uvedených na webu Poskytovatele. 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 webu Poskytovatele.
- 12.8. V případě, že Zákazník ve Smlouvě či Objednávce 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 zaslou na [gdpr@tcpro.cz](mailto:g DPR@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. 2024 a plně nahrazují všechny předchozí Všeobecné podmínky poskytování služeb.