

# Všeobecné obchodní podmínky

platné od: 1. 12. 2022



## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují způsob poskytování IT služeb společností Shift2Cloud s.r.o. se sídlem K Lochkovu 661/39, 154 00 Praha 5 – Slivenec, IČO 452 72 506, DIČ CZ45272506, zapsanou v OR u MS Praha, sp. zn. C 333919.
- 1.2 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování IT služeb uzavřené mezi Shift2Cloud s.r.o. a Klientem.

## 2. Definice

- 2.1 Následující pojmy mají pro účely těchto VOP a příslušné smlouvy o poskytování IT služeb níže uvedený význam:

„**S2C**“ označuje společnost Shift2Cloud s.r.o., se sídlem K Lochkovu 661/39, 154 00 Praha 5 – Slivenec, IČO 452 72 506, DIČ CZ45272506, zapsanou v OR u MS Praha, sp. zn. C 333919.

„**Klient**“ označuje příjemce IT služeb poskytovaných společností S2C. Klient je blíže specifikován v záhlaví Smlouvy.

„**Paušální odměna**“ označuje částku podle Smlouvy, kterou Klient hradí S2C za pevnou složku poskytovaných Služeb.

„**Provozovna**“ označuje Klientovu provozovnu nebo provozovny podle Smlouvy, pro něž S2C zajišťuje Služby.

„**SLA**“ označuje dohodu o garantované úrovni služeb podle čl. 6 těchto VOP, která upřesňuje podmínky poskytování Služeb.

„**Služby**“ označuje IT služby podle čl. 4 těchto VOP.

„**Smlouva**“ označuje smlouvu o poskytování IT služeb uzavřenou mezi S2C a Klientem, na jejímž

základě jsou poskytovány Služby a jejíž jsou tyto VOP součástí.

„**Smluvní strana**“ označuje S2C nebo Klienta, „Smluvní strany“ pak S2C a Klienta společně.

„**Vícepráce**“ označuje Služby, které S2C po vzájemné dohodě nebo vzhledem k nastalým okolnostem poskytne Klientovi a které nejsou zahrnuty v Paušální odměně.

„**Helpdesk**“ označuje elektronickou evidenci požadavků Klienta a postup jejich řešení. Založení požadavku provádí klient zasláním e-mailu na adresu support@shift2cloud.eu.

„**Ticket**“ označuje každý jednotlivý požadavek Klienta vedený v Helpdesku.

### **3. Kontaktní osoby**

3.1 V zájmu efektivního a řádného plnění Smlouvy určí S2C i Klient své kontaktní osoby, které budou zajišťovat veškerou komunikaci mezi Smluvními stranami související se Smlouvou.

3.2 S2C jmenuje vždy

3.2.1 kontaktní osobu pro věci technické, která je osobním konzultantem přiděleným Klientovi, jenž odpovídá za realizaci či koordinaci poskytovaných Služeb, a

3.2.2 kontaktní osobu pro věci obchodní, na niž se Klient může obrátit v případě požadavků na změnu rozsahu využívaných Služeb, v otázkách týkajících se ceny či fakturace, při eskalaci reklamací kvality Služeb nebo kdykoliv jindy, uzná-li to za vhodné.

3.3 Klient je oprávněn jmenovat libovolný počet kontaktních osob, od nichž bude S2C přijímat pokyny související s poskytováním Služeb. Klient v této souvislosti prohlašuje, že jím jmenované kontaktní osoby jsou oprávněny Klientovým jménem poskytovat informace, udílet pokyny související s poskytováním Služeb a činit rozhodnutí, která jsou pro Klienta závazná.

3.4 Smluvní strany jsou oprávněny v průběhu platnosti Smlouvy své kontaktní osoby změnit či jejich počet rozšířit či omezit. Smluvní strana, která změní svou kontaktní osobu, bude a tomto písemně informovat druhou Smluvní stranu.

### **4. Služby a způsob jejich poskytování**

4.1 S2C bude pro Klienta na základě Smlouvy zajišťovat služby sjednané v odstavci 1. Smlouvy, z následujícího výběru:

4.1.1 průběžnou správu Klientovy IT infrastruktury v rozsahu stanoveném Smlouvou s cílem zajistit její spolehlivé a bezproblémové fungování, a to v souladu s parametry sjednané SLA. Správa IT infrastruktury se skládá z následujících úrovní:

a) S2C L1: správa počítačů, mobilních telefonů a dalších koncových zařízení, jejich HW a běžného SW (operační systém, běžné aplikace jako MS Office apod.), správa uživatelských účtů, přístupů a identit (zakládání, úpravy, rušení), správa periférií (např. tiskárny a monitory), správa základních cloudových služeb (e-mailové schránky, sdílené kalendáře, úložiště OneDrive apod.);

b) S2C L2: správa a aktualizace serverů, instalace a správa síťového SW (např. ERP, CRM), pokročilá správa a řešení problémů cloudových služeb a další služby správy Klientovy infrastruktury přesahující rozsah S2C L1;

- 4.1.2 zásahy v případě mimořádných situací, jako jsou například výpadky internetového připojení, poruchy či nefunkčnost kritického hardwaru nebo velké části IT infrastruktury, které znemožňují řádně pracovat velkému počtu uživatelů Klienta a není možné je efektivně řešit náhradním způsobem;
- 4.1.3 vzdálenou uživatelskou podporu poskytovanou po telefonu, e-mailu nebo prostřednictvím aplikace TeamViewer (po dohodě Smluvních stran případně též jiného softwaru pro vzdálený přístup a ovládání), a to v souladu s parametry sjednané SLA;
- 4.1.4 bezpečnostní služby:
  - a) bezpečnostní monitoring a dohled;
  - b) řešení případných bezpečnostních incidentů;
- 4.1.5 správu a uživatelskou podporu u aplikací specifikovaných ve Smlouvě, a to v souladu s parametry sjednané SLA;
- 4.1.6 provádění větších plánovaných zásahů v rámci správy a rozvoje Klientovy IT infrastruktury, které Klient potvrdí a nelze je realizovat v rámci běžné správy a podpory, například časově náročnější výměny hardwaru, aktualizace softwaru, migrace apod.
- 4.1.7 konzultace související s rozvojem IT prostředí, např. v souvislosti se zaváděním nových IT systémů (ERP, CRM atd.) nebo jejich vzájemné integrace, kybernetickou bezpečností, nebo se vznikem nových potřeb v oblasti informačních a komunikačních technologií;
- 4.1.8 vývoj a úpravu aplikací, automatizačních procesů (workflow), výkazů a dashboardů apod. dle specifikace klienta, nebo konzultace ohledně těchto témat; a
- 4.1.9 další služby v oblasti IT, například školení uživatelů, zastupování Klienta v komunikaci s třetími stranami, jejichž IT řešení Klient využívá nebo hodlá využít, bezpečnostní či procesně orientované studie a analýzy apod. Tyto služby budou poskytovány vždy ad hoc na Klientovu žádost.
- 4.2 Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, budou služby podle čl. 4.1.1 a 4.1.2 poskytovány pouze pro Klientovu Provozovnu podle Smlouvy.
- 4.3 Služby sjednané ve Smlouvě budou poskytovány následujícím způsobem:
  - 4.3.1 takový který bude dle uvážení S2C za daných okolností nejefektivnější (umožní dosažení optimálního výsledku v nejkratší možné době). Práce v Klientově Provozovně proběhnou vždy po předchozí domluvě s Klientem určenou kontaktní osobou.
  - 4.3.2 V případě, že odhadovaná doba vyřešení požadavku podle čl. 4.1.7 nebo 4.1.8 přesahuje 4 hodiny, bude S2C informovat Klienta o odhadované době potřebné k vyřešení tohoto požadavku. Realizace požadavku začne po schválení odhadované doby kontaktní osobou Klienta.
  - 4.3.3 Jiné, než paušálně sjednané Služby bude S2C poskytovat ad hoc na základě individuální dohody Smluvních stran, resp. jejich kontaktních osob. Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, mohou služby tohoto typu, jejichž skutečná či očekávaná cena nepřekročí částku 50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) Klientovým jménem závazně objednat jím jmenované kontaktní osoby, vždy však písemnou formou (za niž se považuje

i elektronická pošta). Služby nad tuto hranici musí objednat oprávněný zástupce Klienta na základě samostatné nabídky či smlouvy.

- 4.4 S2C bude Služby dle svého uvážení poskytovat vzdáleně. Bude-li určité Služby vzhledem k jejich povaze nebo okolnostem nutno provést v Klientově Provozovně, dohodnou se Smluvní strany na vhodném termínu. Klient se zavazuje zajistit pro S2C nezbytnou součinnost tak, aby plánované úkony bylo možné provést řádně a bez zbytečného prodlení.
- 4.5 Klient zadává všechny své požadavky elektronickou poštou prostřednictvím e-mailové adresy Helpdesku, případně prostřednictvím dalších možností a technických prostředků, které S2C Klientovi sdělí nebo zveřejní na svých webových stránkách ([www.shift2cloud.eu/podpora](http://www.shift2cloud.eu/podpora)). V případě urgentních požadavků typu dle čl. 4.1.2 (zásahy při mimořádných situacích) může Klient kontaktovat svou kontaktní osobu případně další pracovníky S2C telefonicky.

## **5. Doba poskytování Služeb**

- 5.1 Služby jsou poskytovány po dobu sjednanou ve Smlouvě.

## **6. Garantovaná úroveň služeb (SLA)**

- 6.1 S2C zajišťuje Služby za podmínek daných garantovanou úrovní služeb (SLA), kterou si Klient zvolí. Popis podmínek jednotlivých typů SLA je k dispozici v tabulce 1 v příloze č. 1 těchto VOP
- 6.2 SLA typu Standard je v režimu, kdy S2C vyvine potřebné úsilí k dodržení SLA (*best effort*).
- 6.3 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, jsou Služby poskytovány se SLA Standard.
- 6.4 Za zásah se považuje zahájení řešení incidentu nahlášeného Klientem na Helpdesku v souladu s těmito VOP a Smlouvou.
- 6.5 Nedodrží-li S2C časový termín stanovený SLA, má Klient nárok na slevu ve výši 5 % z částky odpovídající součtu měsíční Paušální odměny, víceprací za daný měsíc a ceny využívané SLA za každý případ porušení parametrů SLA, nejvýše však 50 % této částky. Klient je povinen uplatnit slevu dle věty předchozí do 10 dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být uplatněna, jinak nárok na slevu zaniká.
- 6.6 Požadovanou garantovanou úroveň služeb si Klient zvolí při podpisu Smlouvy. Využívanou SLA je Klient oprávněn po předchozí dohodě s S2C změnit zasláním písemného oznámení kontaktní osobě S2C pro věci obchodní. Změna typu SLA je platná po potvrzení oznámení a změně kontaktní osobou S2C pro věci obchodní s účinností od prvního dne následujícího měsíce. Změna typu SLA nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 6.7 Podmínky SLA se vztahují pouze na služby podle čl. 4.1.1(běžnou správu a podporu), 4.1.2(zásahy v případě mimořádných situací), 4.1.3(vzdálenou uživatelskou podporu), 4.1.4 (bezpečnostní monitoring) a 4.1.5(správa a podpora SW).
- 6.8 Podmínkou dodržení SLA je založení Ticketu na Helpdesku. Doba SLA se začíná počítat od doby založení Ticketu a běží po dobu garantované dostupnosti Helpdesku dle SLA. Mimo tuto dobu se lhůty dle SLA staví a pokračují dále v běhu od začátku bezprostředně následujícího úseku. Bude-li Ticket nahlášen do Helpdesku mimo garantovanou dostupnost, lhůty pro reakci počínají běžet

bezprostředně následujícím úseku dostupnosti Helpdesku.

## **7. Odměna za Služby**

7.1 Za poskytování Služeb podle Smlouvy a těchto VOP náleží S2C:

7.1.1 měsíční Paušální odměna podle čl. 1.2.1 Smlouvy, která zahrnuje Služby v rozsahu podle čl. 1.2.1 Smlouvy;

7.1.2 odměna za Vícepráce, jež zahrnuje (1) odměnu za služby podle čl. 1.2.1 Smlouvy nad rámec limitu zahrnutého do Paušální odměny a (2) odměnu za služby podle čl. 1.2.2 Smlouvy;

7.1.3 náhrada nákladů na nutné výjezdy do Klientovy Provozovny nad rámec počtu zahrnutého do Paušální odměny. Cena za zpoplatněný výjezd je sjednána v čl. 1.2.5 Smlouvy.

7.2 S2C bude Klientovi odměnu za poskytnuté Služby účtovat podle následujících pravidel:

7.2.1 Paušální odměnu spolu s případným poplatkem za využívanou SLA a zpoplatněné výjezdy do Klientovy Provozovny měsíčně vždy ke konci měsíce, v němž byly dané Služby poskytnuty;

7.2.2 Vícepráce za služby podle čl. 1.2.1 Smlouvy měsíčně spolu s Paušální odměnou na základě hodinové sazby podle čl. 1.2.2 Smlouvy a počtu skutečně odpracovaných člověkohodin;

7.2.3 Vícepráce za služby podle čl. 1.2.1 Smlouvy buď (1) měsíčně spolu s Paušální odměnou, nebo (2) samostatně na základě potvrzené nabídky.

7.3 Na veškeré práce, které musí být po dohodě s Klientem realizovány mimo běžnou pracovní dobu (tzn. o víkendech, státních svátcích nebo v době mimo garantovanou dobu dostupnosti helpdesku), se vztahuje příplatek ve výši 50 %. Práce zahrnuté do Paušální odměny, které musí být realizovány mimo běžnou pracovní dobu, budou zpoplatněny částkou odpovídající 50 % sjednané hodinové sazby za Vícepráce. Využívá-li Klient SLA Premium, má v nutných případech nárok na práce mimo běžnou pracovní dobu bez příplatku.

7.4 Veškeré ceny sjednané ve Smlouvě a těchto VOP jsou uvedeny bez DPH, která k nim bude v odpovídající výši při fakturaci připočtena.

7.5 Poskytovatel je oprávněn vždy k 1. 4. každého kalendářního roku zvýšit cenu plnění dle Smlouvy o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „Míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné Míry inflace se cena plnění dle této Smlouvy nesnižuje. Zvýšení ceny dle tohoto odstavce je účinné od okamžiku doručení písemného oznámení o zvýšení ceny Klientovi.

## **8. Platební podmínky**

8.1 Nestanoví-li Smlouva jinak, bude Klient Odměnu za poskytnuté Služby hradit bankovním převodem na základě faktur vystavených S2C, které budou splňovat všechny náležitosti daňového dokladu.

8.2 Nestanoví-li Smlouva jinak, činí splatnost jednotlivých faktur 30 dnů ode dne vystavení příslušné

faktury, vždy však nejméně 21 dnů ode dne jejího doručení Klientovi.

### 8.3 Nestanoví-li Smlouva jinak, může S2C fakturu Klientovi doručit

8.3.1 jejím zasláním klasickou poštou na Klientovu adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy,

8.3.2 na jinou adresu písemně sdělenou Klientem nebo

8.3.3 elektronickou poštou ve formátu PDF na adresu Klientovy kontaktní osoby. Faktura zasláná elektronicky se považuje za přijatou poté, co kontaktní osoba potvrdí doručení elektronického dokladu.

8.4 Faktura se považuje za uhrazenou ke dni, kdy bude fakturovaná částka v plné výši připsána na bankovní účet S2C uvedený na faktuře.

8.5 V případě prodlení s platbou řádně vystavené a Klientovi doručené faktury splňující všechny zákonné náležitosti se Klient zavazuje uhradit na výzvu S2C smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý byt započatý den prodlení.

## 9. Práva a povinnosti Klienta

9.1 Klient je zejména oprávněn kontrolovat způsob poskytování a kvalitu Služeb. Usoudí-li Klient, že jsou Služby poskytovány v rozporu s podmínkami Smlouvy, těchto VOP nebo platné SLA, je oprávněn S2C vyzvat ke zjednání nápravy, odstranění vad vzniklých vadným plněním a další poskytování Služeb řádným způsobem v souladu s požadavkem odborné péče a ustanoveními Smlouvy, těchto VOP o parametry SLA.

9.2 Klient je povinen řádně a včas hradit odměny, na něž má S2C nárok na základě Smlouvy, těchto VOP a uzavřené SLA.

9.3 Klient je povinen zajistit pro S2C na její výzvu součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb, zejména předávat potřebné podklady a informace, plnit povinnosti, které na sebe převzal, a účastnit se jednání, na nichž je jeho přítomnost žádoucí. Výzva k poskytnutí součinnosti, včetně určení přiměřené lhůty, bude učiněna písemnou formou (za niž se považuje a elektronická komunikace) nebo jiným způsobem dohodnutým mezi Smluvními stranami, resp. jejich kontaktními osobami.

9.4 Poruší-li Klient svou povinnost dle odst. 9.3, prodlužují se veškeré termíny plnění S2C o dobu, po kterou byl Klient v prodlení s poskytnutím potřebné součinnosti S2C.

## 10. Práva a povinnosti S2C

10.1 S2C bude veškeré Služby poskytovat s náležitou odbornou péčí, dbát Klientových zájmů a řídit se jeho pokyny.

10.2 S2C bude Služby zajišťovat na vlastní náklady a riziko, ve smluvené době, v souladu s podmínkami Smlouvy, těchto VOP, sjednané SLA a pokyny Klienta, resp. jeho kontaktní osoby.

10.3 Obdrží-li S2C od Klienta za účelem plnění Smlouvy a poskytování Služeb nevhodné věci nebo nejasné či jinak problematické pokyny nebo nebude-li mít dostatek informací pro řádné poskytování Služeb a dosažení požadovaného výsledku, bez zbytečného odkladu Klienta na tuto skutečnost upozorní. Brání-li nevhodné věci nebo pokyny či nedostatek informací dalšímu řádnému poskytování Služeb, je S2C povinna jejich poskytování v nezbytném rozsahu přerušit

do doby, nežli Klient zjedná nápravu (tzn. nevhodné věci vymění, pokyny změni a chybějící informace doplní). Pokud Klient S2C prostřednictvím své kontaktní osoby písemně vyrozumí, že na poskytnutí Služeb s použitím nevhodných věcí či nejasných nebo jinak problematických pokynů nebo navzdory chybějícím informacím trvá, je S2C oprávněna požadovanou službu

10.3.1 provést, aniž by ručila za výsledek, tedy z titulu takové Služby nemá Klienta žádná práva z vadného plnění, náhrady škody či jiné obdobné nároky, nebo

10.3.2 nebo odmítnout provést.

10.4 S2C je oprávněna využít poddodavatele, kdy při využití poddodavatelů S2C za jejich činnost odpovídá stejně, jako by danou Službu poskytla sama.

## **11. Doručování**

11.1 Má-li být v souvislosti se Smlouvou, jejím plněním nebo obchodní spoluprací Smluvních stran doručováno, doručuje se zejména doporučenou poštou na adresu příslušné Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Zásilka se při tomto způsobu doručení považuje za doručenu buď

11.1.1 dnem jejího dodání, tj. dnem převzetí nebo odmítnutí převzetí danou Smluvní stranou, nebo

11.1.2 třetím pracovním dnem od uložení zásilky a poskytovatele poštovních služeb, a to v závislosti na tom, která z uvedených skutečností nastane dříve.

11.2 Běžná komunikace týkající se plnění Smlouvy bude probíhat též telefonicky nebo pomocí elektronické pošty.

## **12. Uživatelská a majetková práva; vlastnické právo**

12.1 Pokud je součástí plnění dle Smlouvy dílo, které je chráněno jako autorské dílo (dále jen „**Autorské dílo**“) zejména dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), uhrazení cena za příslušnou Službu, jejíž se Autorské dílo součástí, poskytuje S2C Klientovi úplatnou nevýhradní licenci k užití takového Autorského díla (dále jen „**Licence**“).

12.2 Licence se poskytuje na dobu určitou, a to na dobu trvání příslušných majetkových autorských práv k Autorskému dílu, pro území celého světa a pro způsoby užití, které jsou v souladu s účelovým určením daného plnění Smlouvy.

12.3 Klient je oprávněn Autorské dílo upravovat a zařadit jej do díla souborného.

12.4 Klient je oprávněn poskytnout podlicenci třetí osobě. Klient není oprávněn postoupit Licenci na třetí osobu.

12.5 Úplata za poskytnutí licence je zahrnuta v odměně za Službu.

12.6 Ustanovení týkající se Licence se nevztahují na plnění, které je poskytnuto v režimu open-source či jako standardní software (proprietární), kdy na typ licence či specifické licenční podmínky S2C Klienta vždy výslovně upozorní.

12.7 Smluvní strany se dohodly, že pokud mají být součástí Díla podklady Klienta (zejm. v podobě

grafiky či jiných právně chráněných statků, dále jen „**Podklady Klienta**“), poskytuje Klient S2C k Podkladům Klienta k okamžiku jejich předání a/nebo zpřístupnění oprávnění k výkonu práva užití Podkladů Klienta, a to výlučně za účelem vytvoření Díla výhradně pro Klienta (dále jen „**Licence k Podkladům Klienta**“). Licence k Podkladům Klienta se poskytuje jako nevýhradní, bezúplatná, teritoriálně a množstevně neomezená (celosvětová), pro užití Podkladů Klienta způsoby a v rozsahu potřebnými za účelem vytvoření a provozování Díla pro Klienta, a to ode dne předání a/nebo zpřístupnění Podkladů Klienta S2C i na dobu, po kterou trvá Smlouva, nejdéle však na dobu trvání majetkových práv k Podkladům Klienta. S2C není oprávněn poskytnout podlicenci třetí osobě. S2C není oprávněna Licenci k Podkladům Klienta postoupit třetí osobě. S2C je výslovně oprávněn na základě Licence k Podkladům Klienta Podklady Klienta zveřejnit, upravovat, měnit, zpracovávat, spojovat je s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, nebo je dokončovat, a to pouze za účelem vytvoření a provozování Díla pro Klienta. Toto ustanovení platí i pro jiné prvky chráněné jako duševní vlastnictví či ke kterým vykonává práva osoba odlišná od Klienta, které jsou součástí Podkladů Klienta.

- 12.8 V případě, že se na základě plnění S2C dle této Smlouvy mají některé věci stát vlastnictvím Klienta, přechází na Klienta vlastnické právo dnem zaplacení odměny za Službu. Nebezpečí škody přechází na Klienta dnem předání věci.

### **13. Důvěrnost informací**

- 13.1 Smluvní strany budou zachovávat mlčenlivost a veškerých důvěrných informacích druhé Smluvní strany, s nimiž se seznámí na základě plnění Smlouvy (bez ohledu na to, zda je získají přímo od druhé smluvní strany či zjistí v rámci své činnosti podle Smlouvy). Důvěrnými informacemi se pro účely tohoto článku rozumí mimo jiné veškeré informace, které Smluvní strany považují za součást svého obchodního tajemství nebo know-how.
- 13.2 Smluvní strany učiní vhodná opatření, která jim umožní zabránit úniku či vyzrazení důvěrných informací a zajistit jejich ochranu před neoprávněným fyzickým nebo elektronickým přístupem, a to v přiměřené míře odpovídající stupni důvěrnosti příslušných informací.
- 13.3 S2C bude obzvláště důsledně chránit veškeré důvěrné informace umožňující přístup ke Klientově IT infrastruktuře. Klient je zároveň oprávněn určit další informace, které jsou pro něj obzvláště citlivé a na něž se bude vztahovat přísnější režim ochrany.
- 13.4 Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace svým zaměstnancům a spolupracujícím osobám, pouze však
- 13.4.1 pro účely související se zajištěním řádného plnění Smlouvy,
  - 13.4.2 v rozsahu nezbytném k příslušnému účelu, a
  - 13.4.3 budou-li tyto osoby vázány povinnostmi ochrany informací nejméně v rozsahu dle tohoto článku.
- 13.5 Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a



jeho účinnost skončí 10 let po ukončení účinnosti Smlouvy.

## **14. Ochrana osobních údajů**

### 14.1 Úvodní informace

14.1.1 Tento článek upravuje režim ochrany osobních údajů v právním vztahu založeném Smlouvou a stanovuje podmínky zpracovatelské smlouvy podle čl. 28 nařízení evropského parlamentu o rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a ochraně fyzických osob a souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“).

14.1.2 Pro účely Smlouvy platí, že Klient je správcem údajů a S2C zpracovatelem údajů. Smluvní strany se zavazují respektovat své povinnosti, které jim a této souvislosti vznikají ze závazných vnitrostátních a evropských právních předpisů.

14.1.3 Pojmy jako osobní údaje, zpracování, správce (údajů), zpracovatel (údajů), subjekt údajů a další mají pro účely této smlouvy stejný význam jako a GDPR.

14.1.4 Případné odchylky od obecného režimu ochrany osobních údajů podle těchto VOP Smluvní strany sjednají přímo ve Smlouvě.

### 14.2 Povinnosti S2C

S2C se v rámci spolupráce na základě Smlouvy zavazuje, že v rozsahu, v němž se podílí na zpracování osobních údajů:

14.2.1 bude osobní údaje spravované Klientem zpracovávat pouze na základě doložených pokynů Klienta, nebude-li jí právo Unie nebo ČR ukládat zpracování jiné; v takovém případě bude S2C před zpracováním Klienta o tomto právním požadavku informovat, ledaže by příslušné právní předpisy toto informování zakazovaly v důležitých důvodů veřejného zájmu;

14.2.2 zajistí, aby zástupci S2C oprávnění zpracovávat osobní údaje byli zavázáni k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;

14.2.3 přijme všechna opatření požadovaná podle čl. 32 GDPR;

14.2.4 bude dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené a odstavcích čl. 28 odst. 2 v 4 GDPR;

14.2.5 bude zohledňovat povahu zpracování i bude Klientovi nápomocna prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Klientovy povinnosti reagovat jakožto správce údajů na žádosti v výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR;

14.2.6 bude Klientovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, o to při zohlednění povahy zpracování z informací, jež má S2C k dispozici;

14.2.7 po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním v souladu s Klientovým rozhodnutím všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí Klientovi, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo ČR a těchto osobních údajů nevyžaduje jejich

uložení; a

14.2.8 bude Klienta neprodleně informovat a případně, že podle názoru S2C určitý klientův pokyn podle předchozího odstavce bude představovat porušení GDPR nebo jiných předpisů Unie nebo ČR týkajících se ochrany údajů.

#### 14.3 Povinnosti o prohlášení klienta

14.3.1 Klient prohlašuje, že splnil všechny náležitosti vyžadované předpisy na ochranu osobních údajů (mj. svou případnou povinnost informovat subjekty údajů nebo si vyžádat jejich souhlas) a je oprávněn osobní údaje S2C poskytnout, resp. jí a nim umožnit přístup pro účely poskytování Služeb.

14.3.2 Klient jakožto správce údajů zůstává v po uzavření Smlouvy nadále plně zodpovědný za (1) určování účelů a způsobů zpracování předaných osobních údajů u jejich přiměřenost; v (2) schválení vhodnosti a přiměřenosti dodavatelem využívaných bezpečnostních opatření. V případě jakýchkoliv změn účelů k způsobů zpracování nebo vyžadovaných bezpečnostních opatření uzavřou Smluvní strany dodatek ke Smlouvě.

#### 14.4 Audity i kontroly

14.4.1 Při zohlednění níže uvedených omezení S2C Klientovi na vyžádání poskytne informace nezbytné a prokázání dodržování podmínek zpracování podle těchto VOP.

14.4.2 Dále pak S2C Klientovi umožní provádění kontrol či auditů s cílem ověřit, že zpracovávání Klientem spravovaných osobních údajů probíhá v souladu se sjednanými podmínkami, a poskytne mu a tomto směru přiměřenou součinnost.

14.4.3 V souvislosti a Klientovým právem na provádění kontrol a auditů sjednávají Smluvní strany následující režim:

- (a) Úmysl provést kontrolu či audit Klient S2C oznámí s přiměřeným předstihem.
- (b) Klientův audit proběhne vždy během řádné pracovní doby v příslušné provozovně S2C.
- (c) Klient zajistí, aby audit nenarušil běžný provoz v prostorách S2C, a odpovídá za újmu způsobenou osobami vykonávajícími audit či kontrolu.
- (d) Klient je oprávněn vykonat nejvýše jeden audit či kontrolu v prostorách S2C během jednoho kalendářního roku. Případné další audity ve stejném kalendářním roce je S2C oprávněna zpoplatnit či odmítnout (s výjimkou opakovaných auditů sloužících k ověření, že došlo k nápravě případně zjištěných podstatných nedostatků).

#### 14.5 Rozsah a účel zpracování

14.5.1 *Zástupci Smluvních stran:* Není-li ve Smlouvě výslovně stanoven zástupce jiný, považuje se za zástupce Smluvních stran pro komunikaci ve věcech ochrany osobních údajů jejich zástupce pro věci obchodní.

14.5.2 *Účel zpracování:* S2C na základě Smlouvy zpracovává osobní údaje nezbytné pro poskytování Služeb a zajišťování IT služeb.

14.5.3 *Kategorie údajů:* S2C bude zpracovávat pouze osobní údaje osobní údaje nezbytné pro

poskytování Služeb. Tyto údaje zahrnují zejména:

- (a) základní kontaktní údaje (jméno a příjmení, e-mail, telefonní číslo apod.);
- (b) elektronické identifikační údaje (uživatelská jména a hesla, IP adresy apod.).

S2C může při poskytování IT služeb Klientovi získat technický přístup i k dalším Klientovým datům, nikdy však aktivně nezpracovává žádné údaje, které nejsou nezbytné k poskytování Služeb v rozsahu požadovaném Klientem, a aniž by k tomu od Klienta dostala jasný pokyn.

14.5.4 *Subjekty údajů:* Typicky bude S2C zpracovávat pouze osobní údaje Klientových zaměstnanců, kontraktorů či klientů, případně jiná data, která Klient S2C svěřil pro výkon Služeb.

14.5.5 *Citlivé osobní údaje:* Předmětem zpracování na základě Smlouvy nejsou žádné zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu GDPR.

14.5.6 *Geografické omezení:* Při zpracování osobních údajů ze strany S2C nedojde k jejich přenesení mimo území EHP. S2C může při zpracování osobních údajů využít technických prostředků a infrastruktury nadnárodních společností, které se zavázaly dodržovat požadavky GDPR.

14.5.7 *Další zpracovatelé – obecný souhlas:* S2C je oprávněna využívat při zpracování služeb či řešení dalších zpracovatelů. Bez ohledu na tento obecný souhlas udělený Klientem bude S2C Klienta informovat o zamýšlených změnách týkajících se zapojení nového či náhrady stávajícího dalšího zpracovatele, a to vždy v přiměřeném předstihu před provedením takové změny.

14.5.8 *Další zpracovatelé – přehled:* V okamžiku uzavření této smlouvy využívá S2C cloudových služeb společnosti Microsoft, u nichž jejich poskytovatel garantuje shodu s požadavky GDPR. Bližší informace jsou k dispozici na adrese <https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/Privacy/gdpr/default.aspx>.

14.5.9 *Bezpečnostní opatření:* S2C bude při zpracování osobních údajů prostřednictvím svých zaměstnanců a své infrastruktury používat vhodná technická a organizační opatření na jejich ochranu před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou

ztrátou, zničením nebo poškozením. Tato opatření zahrnují mimo jiné:

- (a) šifrování (koncových zařízení a dat během přenosu i v klidu);
- (b) ochranu před riziky souvisejícími s mobilitou komunikačních prostředků;
- (c) omezení přístupových práv;
- (d) povinnou autentizaci uživatelů;
- (e) vzdělávání zaměstnanců v otázkách bezpečnosti informací a osobních údajů;
- (f) uplatňování politiky čistého stolu a čisté obrazovky;
- (g) označování a bezpečné ukládání informací v listinné podobě dle míry jejich citlivosti;
- (h) skartaci listinných dokumentů a bezpečné mazání elektronických médií při likvidaci; a
- (i) další bezpečnostní opatření podle aktuální osvědčené praxe.

## 15. Náhrada škody

15.1 Klient prohlašuje, že se vzdává náhrady škody způsobené S2C, ledaže jde o:

15.1.1 škodu způsobenou hrubou nedbalostí nebo úmyslem S2C; nebo

15.1.2 se takového nároku nelze platně vzdát.

15.2 S2C potvrzuje a zaručuje, že je majitelem či oprávněným uživatelem jakýchkoli strojů, vybavení, areálu nebo objektu, na kterém nebo ve vztahu ke kterému se bude poskytovat plnění dle Smlouvy, anebo je oprávněn je pro tyto účely Klientovi zpřístupnit. S2C zajistí přijetí všech potřebných bezpečnostních a zabezpečovacích opatření, pokud bude plnění ze Smlouvy probíhat zejména na Klientem provozovaných zařízeních či v rámci jiných prostředí, ke kterým má S2C přístup a jsou užitá pro plnění Smlouvy.

## 16 Vyšší moc

16.1 Za „vyšší moc“ se považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Smluvní strany, která Smluvní straně zabrání ve splnění povinností plynoucích ze Smlouvy. Jedná se o událost, která nastala po podpisu Smlouvy, a ke které došlo bez zavinění Smluvní strany, pokud nebyla způsobena její chybou či nedbalostí.

16.2 Žádná ze Smluvních stran není v prodlení a ani nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění vyšší moc.

16.3 Smluvní strany jsou povinny se informovat o překážce podle odst. 16.1 těchto VOP nejpozději do 5 dnů od jejího vzniku a společně hledat možnosti realizace té části plnění, které překážka nebrání. Okolnost vzniku překážky musí být doložena nezávislým orgánem (např. policie, obchodní komora, státní orgán). Pokud by podmínky vyšší moci trvaly déle než 90 dnů, je každá Smluvní strana oprávněna od Smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení oznámení o takovémto odstoupení druhé Smluvní straně.

16.4 Za vyšší moc se nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné Smluvní strany, a dále překážky plnění, které byla tato Smluvní strana výslovně povinna překonat nebo odstranit podle Smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se

projevily až v době, kdy byla povinná Smluvní strana již v prodlení. Smluvní strany se dále dohodly, že bez ohledu na předchozí odstavce tohoto článku se za vyšší moc nepokládají důsledky související s epidemií viru SARS CoV-2 (covid-19), včetně akcí, doporučení nebo směrnic příslušných úřadů.

## **17. Všeobecná ustanovení**

17.1 Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy.

17.2 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, je Smlouva sjednána na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní dobou počítanou od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

17.3 S2C je oprávněn Smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez výpovědní doby v případě, že Klient porušil Smlouvu podstatným způsobem, za předpokladu, že S2C před vypovězením Smlouvy o tomto porušení Klienta vyrozuměl a Klient nezjednal nápravu ani v přiměřené dodatečné lhůtě poskytnuté k tomu S2C, ne kratší, než 3 pracovní dny. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména (nikoli výlučně):

17.3.1 prodlení Klienta se splněním jeho povinností dle Smlouvy, které trvá déle, než 15 dní, včetně prodlení se zaplacením jakékoli platby dle Smlouvy; nebo

17.3.2 porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací.

17.4 Každá ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu bez dalšího vypovědět v případě vstupu do likvidace či pravomocného prohlášení konkurzu na majetek druhé Smluvní strany.

17.5 Smluvní strany vylučují zákonné možnosti odstoupení od Smlouvy.

17.6 Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na jejím základě nebo v souvislosti s ní, se řídí českým právním řádem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

17.7 Smlouva nahrazuje veškeré dřívější smlouvy, dohody a jiná ujednání Smluvních stran týkající se jejího předmětu.

17.8 Smlouvu je možné měnit pouze formou písemných dodatků.

17.9 Žádná ze Smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany oprávněna postoupit svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo těchto VOP na třetí osoby.

17.10 Jestliže se některé ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP stane či ukáže být neplatným či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost či účinnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se pro takový případ zavazují nahradit příslušné ustanovení bez zbytečného odkladu platným, účinným a vymahatelným ustanovením, jehož smysl a účel bude co možná nejbližší smyslu a účelu nahrazovaného ustanovení.

17.11 Obě Smluvní strany přebírají podle ustanovení § 1765 Občanského zákoníku riziko změny okolností.

17.12 Smluvní strany vylučují použití ustanovení § 557 Občanského zákoníku.

17.13 V případě rozporů mezi ustanoveními Smlouvy a těchto VOP mají přednost ustanovení Smlouvy.

17.14 S2C je oprávněna znění těchto VOP podle potřeby jednostranně změnit. V případě plánovaných

změn bude S2C Klienta písemně informovat s předstihem nejméně 30 dnů, přičemž za dostatečný způsob informování se považuje zaslání elektronické zprávy obsahující oznámení o plánované úpravě těchto VOP a nové znění VOP či odkaz na místo, kde je nové znění Klientovi k dispozici. Neoznámí-li Klient S2C ve lhůtě 30 dnů od obdržení zprávy o chystané změně, že s novým zněním VOP nesouhlasí, smluvní vztah se dále bude řídit novým zněním VOP. Nebude-li Klient s novým zněním VOP souhlasit, je oprávněn vypovědět Smlouvu ke dni účinnosti nového znění VOP.

Příloha č. 1 – Úrovně SLA

| <b>Úroveň SLA</b>  | <b>Standard</b>              | <b>Premium</b>               |
|--|------------------------------|------------------------------|
| <b>Reakční doba pro havarijní stavy (čl. 4.1.2)</b>                              | 2 hodiny                     | 2 hodiny                     |
| <b>Reakční doba pro požadavky na konzultace (čl. 4.1.7 a 4.1.8)</b>              | 2 pracovní dny               | 2 pracovní dny               |
| <b>Reakční doba pro všechny ostatní požadavky</b>                                | 1 pracovní den               | <b>4 hodiny</b>              |
| <b>Garantovaná doba dostupnosti helpdesku</b>                                    | v pracovní dny 8:00 až 17:00 | v pracovní dny 8:00 až 17:00 |
| <b>Příplatek za dohodnuté práce mimo garantovanou dobu dostupnosti helpdesku</b> | 50 %                         | <b>0 %</b>                   |