

# SMLUVNÍ PODMÍNKY SLUŽBY DRAGON CLOUD SPOLEČNOSTI OUTSOURCING SOLUTION CZ S.R.O.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Smluvní podmínky společnosti Outsourcing Solution CZ s.r.o., IČO: 255 14 121, se sídlem Praha 2, Záhřebská 24, PSČ 120 00 (dále jen „OS CZ“), stanovují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s objednávkou služeb OS CZ ze strany Klienta (dále jen „Smlouva“).

## 2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Pojmy používané v těchto Smluvních podmínkách mají význam zde stanovený, resp. význam stanovený ve Smlouvě či v jiných dokumentech, na něž tyto Smluvní podmínky nebo Smlouva výslovně odkazují.
- 2.2 Tyto Smluvní podmínky stanoví význam následujících pojmů:
- 2.3 **Ceník dodatečných služeb:** ceník plnění dle smlouvy nad rámec poskytování Služeb, určující zejména hodinovou sazbu pro řešení Požadavků.
- 2.4 **DPH:** Daň z přidané hodnoty stanovena v souladu s všeobecně závaznými právními předpisy ke dni vystavení Faktury.
- 2.5 **Doba trvání Vady:** Časové období Zaručené provozní doby trvající od nahlášení Incidentu, který byl způsoben Vadou, do uzavření Incidentu ze strany OS CZ, nebo kdy je kategorie Incidentu změněna na nižší úroveň. Doba trvání Vady nahlášené mimo Zaručenou provozní dobu běží nejdříve od zahájení dalšího úseku Zaručené provozní doby a neběží mimo Zaručenou provozní dobu. V případě uzavření Ticketu daného Incidentu mimo Zaručenou provozní dobu nebo změny kategorie Incidentu mimo Zaručenou provozní dobu končí Doba trvání Vady spolu s posledním úsekem Zaručené provozní doby předcházejícím uzavření či změně kategorie Incidentu. Doba, po kterou je řešen Incident, než se prokáže jako Incident, který nebyl způsoben Vadou, se od počátku nepovažuje za Doba trvání Vady.
- 2.6 **Dostupnost:** Parametr Služby, jenž je stanovený v procentech a vypočten na základě vzorce:  
$$\text{Dostupnost} = \left( \frac{\text{trvání Zaručené provozní doby za Vyhodnocovací období} - (\text{součet Doby trvání Vady u všech Vad kategorie A dané Služby za Vyhodnocovací období})}{\text{trvání Zaručené provozní doby za Vyhodnocovací období}} \right) \times 100$$
- 2.7 **Dragon Cloud:** soubor služeb poskytovaných OS CZ na platformě vzdálených přístupů z internetu. Služby poskytované na prostředcích zákazníka. Jednotlivé služby jsou popsány a definovány v katalogovém listu.
- 2.8 **Faktura:** daňový doklad splňující náležitosti dle daňové a účetní legislativy České republiky.
- 2.9 **Fakturační období:** Období, za které se vystavuje Faktura, stanovené ve Smlouvě.
- 2.10 **Incident:** Jakákoliv skutečnost bránící Klientovi zcela nebo z části ve využívání Služby v souladu s jejím popisem v Katalogovém listu. Pokud Incident nebyl způsoben Vadou, nemá vliv na Dostupnost Služby. U Incidentů se rozlišují kategorie A, B a C dle závažnosti, přičemž závažnost A je nejvyšší.
- 2.11 **Incident kategorie A:** Incident, který zcela znemožňuje nebo podstatným způsobem omezuje užívání Služby nebo její podstatné části.
- 2.12 **Incident kategorie B:** Incident, který není incidentem kategorie A, ale omezuje provoz Služby nebo její podstatné části.

- 2.13 **Incident kategorie C:** Incident, který není incidentem kategorie A ani B.
- 2.14 **Katalogový list:** ustanovení Smlouvy, definující jednotlivou Službu, obsahující zejména:
- a) popis Služby;
  - b) cenu Služby;
  - c) Zaručenou provozní dobu Služby;
  - d) Parametry Služby včetně jejich Zaručených úrovní podmínky Kreditace v případě nedodržení Zaručené úrovně Parametrů Služby.
- 2.15 **Klient:** osoba, která uzavřela s OS CZ Smlouvu.
- 2.16 **Kreditace:** Sleva z ceny Služby ve výši uvedené v Katalogovém listu pro případ nedodržení sjednané Zaručené hodnoty Parametru.
- 2.17 **Mimořádné servisní okno:** Servisní okno, které není uvedeno v Katalogovém listu Služby, ale bylo Klientovi oznámeno písemně (i e-mailem) alespoň 3 dny předem. Mimořádné servisní okno nesmí trvat déle, než je dvojnásobek běžného Servisního okna a nesmí být za jeden kalendářní měsíc období použito více než jednou. Při překročení těchto omezení se nejedná o Servisní okno a Vady trvající v tomto období jsou relevantní pro výpočet Dostupnosti.
- 2.18 **Občanský zákoník:** zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.19 **Oprávněná osoba:** osoba na straně Klienta oprávněná k zadávání Požadavků a činění dalších úkonů dle Smlouvy.
- 2.20 **Parametr:** Dohodnutá vlastnost Služby podle Katalogového listu.
- 2.21 **Požadavek:** Incident, který není způsoben Vadou.
- 2.22 **Servisní okno:** Pravidelné časové období v rámci Vyhodnocovacího období určené v Katalogovém listu, ve kterém omezení či znemožnění standardní funkčnosti Služby způsobené OS CZ není považováno za Vadu. Po dobu Servisního okna neběží Zaručená provozní doba.
- 2.23 **Servisní pracovník:** pracovník, který řeší incidenty, požadavky či vady.
- 2.24 **Servisní služba databáze:** servisní služba při níž je OS CZ poskytnuta celá databáze Klienta za účelem realizace Incidentů, Požadavků či Vad.
- 2.25 **Servisní služba on premis:** servisní služba, která probíhá v lokalitě Klienta. Služba spočívá v zásazích na server či pracovní stanici Klienta za účelem plnění Incidentu, Požadavky či Vady, kontroly nastavení či pomoci při problémech s ovládáním softwarových produktu, instalace softwarového produktu apod. Při realizaci mají pracovníkovi servisní podpory OS CZ (dále jen „Servisní pracovník“) přístup na server či pracovní stanici Klienta v reálném čase, přičemž může docházet k záznamu činnosti Servisního pracovníka, v rámci kterého mohou být takto zaznamenány i osobní údaje, které byly viditelné na ploše koncového uživatele Klienta (dále jen „Uživatel“), popř. osobní údaje nacházející se v jiných aplikacích, které Servisní pracovník otevřel nebo k nim měl přístup.
- 2.26 **Služba:** služba poskytovaná společností OS CZ Klientovi v rámci služeb Dragon Cloud na základě Smlouvy, popsána v Katalogovém listu.
- 2.27 **Smlouva:** Smlouva uzavřená mezi OS CZ a Klientem na základě objednávky, jejímž předmětem je poskytování Služeb Klientovi, popřípadě rovněž řádně uzavřené dodatky této Smlouvy.
- 2.28 **Smluvní podmínky:** tyto Smluvní podmínky platné pro poskytování Služeb.
- 2.29 **Smluvní strany** nebo též **Strany:** společně OS CZ a Klient; pojem Smluvní strana nebo Strana označuje OS CZ a Klienta nebo kohokoli z nich (dle kontextu příslušného ustanovení).
- 2.30 **Vada:** Nedostupnost nebo omezení Služby z důvodu porušení Smlouvy ze strany OS CZ. Incident, který byl způsoben Klientem, třetí osobou, nebo z jiného důvodu, za který OS CZ dle odst. 9.12 neodpovídá,

není Vadou. U Vad se rozlišují kategorie A, B a C dle závažnosti, přičemž závažnost A je nejvyšší. Kategorie Vady se určuje dle kategorie Incidentu, který Vada působí.

- 2.31 **Vyhodnocovací období:** jeden rok poskytování Služby; první vyhodnocovací období běží od data Zahájení poskytování služeb.
- 2.32 **Vzdálená správa:** servisní služba, která spočívá v připojení na server či pracovní stanici Klienta za účelem plnění Incidentu, Požadavky či Vady, kontroly nastavení či pomoci při problémech s ovládním softwarových produktu, instalace softwarového produktu apod. Pro účely vzdálené správy je užíván nástroj „Remote desktop services“, který je součástí operačního systému Microsoft Windows Server. Uvedené nástroje umožňují pracovníkovi servisní podpory OS CZ (dále jen „Servisní pracovník“) přístup na server či pracovní stanici Klienta v reálném čase, přičemž může docházet k záznamu činnosti Servisního pracovníka, v rámci kterého mohou být takto zaznamenány i osobní údaje, které byly viditelné na ploše koncového uživatele Klienta (dále jen „Uživatel“), popř. osobní údaje nacházející se v jiných aplikacích, které Servisní pracovník otevřel nebo k nim měl přístup.
- 2.33 **Zahájení poskytování služeb:** okamžik, ve kterém budou zahájeno poskytování Služeb; pokud je poskytování Služeb zahájeno v jiném okamžiku, než je vymezen ve Smlouvě, rozhodující je okamžik skutečného zahájení, který se Strany zavazují protokolovat.
- 2.34 **Zaručená hodnota:** Hodnota Parametru uvedená v Katalogovém listu jako hodnota, jejíž nedodržení má za následek Kreditaci.
- 2.35 **Zaručená provozní doba:** Doba v rámci Vyhodnocovacího období, ve které Parametry Služby musí dosahovat Zaručených hodnot dle příslušného Katalogového listu. Tato doba nezahrnuje Servisní okna ani Mimořádná servisní okna.

### 3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1 OS CZ se zavazuje poskytovat Klientovi Služby v souladu se Smlouvou.
- 3.2 Klient je povinen:
  - a) zaplatit OS CZ dohodnutou cenu Služeb;
  - b) zaplatit OS CZ cenu za řešení Požadavků v souladu s Ceníkem dodatečných služeb;
  - c) dodržovat podmínky užívání Služeb sjednané ve Smlouvě a těchto Smluvních podmínkách;
  - d) poskytovat společnosti OS CZ veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb;
  - e) užívat Služby nezneužívajícím způsobem, v souladu s jejich určením a instrukcemi OS CZ, a to tak, aby nedošlo k porušení práv třetích osob nebo obecných právních předpisů.
- 3.3 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

### 4. CENY A FAKTURACE

- 4.1 Cena Služeb je stanovena ve Smlouvě a Klient se zavazuje ji hradit v souladu s podmínkami stanovenými v tomto čl. 4 Smluvních podmínek.
- 4.2 Klient se zavazuje uhradit též cenu za řešení Požadavků v souladu s Ceníkem dodatečných služeb. Cena za řešení jednotlivého Požadavku se určí jako součin počtu hodin strávených OS CZ řešením Požadavku a hodinové sazby pro řešení požadavků dle Ceníku dodatečných služeb.
- 4.3 Do času stráveného řešením požadavku se zahrnuje i čas strávený řešením požadavku odmítnutí souhlasu klienta, i v případě, že Klient neodsouhlasí následné pokračování v řešení Incidentu podle odst. 5.5 níže.

- 4.4 Smlouva může stanovit, že určitý čas strávený řešením Požadavků za Vyhodnocovací období, bude zahrnut v ceně Služeb dle odst. 4.1. Tím není dotčena náhrada nákladů dle odst. 4.5.
- 4.5 Klient bere na vědomí, že pokud Servisní zásah vyžaduje fyzickou přítomnost odborníků OS CZ v prostorách Klienta či na jiných místech dle požadavku Klienta, je Klient povinen nést náklady spojené s takovou přítomností, tj. cestovní a ubytovací náklady. Bude-li to možné, sdělí OS CZ Klientovi odhad výše nákladů s přiměřeným předstihem a vyhrazuje si právo odložit provedení Servisního zásahu až do písemného schválení odhadu výše nákladů Klientem.
- 4.6 V případě změny ceníku společnosti Microsoft Corp. nebo jejích dceřiných společností vedoucím k navýšení ceny licencí či údržby poskytovaných touto společností nebo jejími dceřinými společnostmi o 5 % nebo více, má OS CZ právo navýšit cenu plnění. Stejně oprávnění vzniká OS CZ v případě navýšení kurzu USD k EUR a EUR k CZK vyhlášeného Evropskou centrální bankou o více než 5 %. K navýšení může dojít nejvýše jednou za kalendářní rok a OS CZ je povinen na něj Klienta e-mailem upozornit nejméně 10 dnů před začátkem Fakturačního období, od kterého se změna uplatní. Velikost navýšení vyjádřená v procentech nesmí být větší než velikost změny, která k navýšení vedla, vyjádřená v procentech. Za původní hodnotu se považuje hodnota k datu posledního navýšení nebo prvním pracovnímu dni příslušného kalendářního roku, pokud k navýšení z dobu trvání Smlouvy nedošlo.
- 4.7 Smluvní strany si sjednávají inflační doložku v následujícím znění. V případě, že Průměrná roční míra inflace vzroste o 2 % nebo více, má OS CZ právo navýšit cenu plnění. K navýšení může dojít nejvýše jednou za kalendářní rok a OS CZ je povinen na něj Klienta e-mailem upozornit nejméně 10 dnů před začátkem Fakturačního období, od kterého se změna uplatní. Velikost navýšení vyjádřená v procentech nesmí být větší než velikost změny, která k navýšení vedla, vyjádřená v procentech. Za původní hodnotu se považuje hodnota k datu posledního navýšení nebo prvním pracovnímu dni příslušného kalendářního roku, pokud k navýšení za dobu trvání Smlouvy nedošlo.
- 4.8 Cena dle Smlouvy a v Ceníku dodatečných služeb nezahrnuje DPH, která bude uhrazena ve výši uvedené ve Faktuře spolu s platbou za plnění dle Smlouvy.
- 4.9 Cena plnění dle Smlouvy je placena bankovním převodem na bankovní účet uvedený na Faktuře.
- 4.10 Částky jsou považovány za zaplacené okamžikem připsání na bankovní účet uvedený na Faktuře.
- 4.11 Jakékoliv nároky vznesené Klientem dle těchto Smluvních podmínek nemají vliv na Klientovu povinnost řádně hradit částky uvedené na Faktuře.
- 4.12 Faktury za služby se vystavují předem 1. den Fakturačního období za všechny Služby poskytované v příslušném Fakturačním období.
- 4.13 Faktury za řešení požadavků se vystavují zpětně za předcházející měsíc, ve kterém bylo řešení Požadavku dokončeno. K Faktuře přiloží OS CZ výkaz řešených požadavků a počet hodin strávený řešením jednotlivých požadavků. V případě, že Klient nevznesl proti výkazu výhrady do 5 dnů, má se za to, že výkaz akceptoval.
- 4.14 Pokud Služba nebyla z důvodu zahájení či ukončení poskytování Služby poskytována celý kalendářní měsíc, bude cena Služby účtována v plné výši za každý kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba alespoň částečně poskytována.
- 4.15 Faktury budou vždy obsahovat alespoň označení a adresy Smluvních stran, IČ (pokud existuje), DIČ (pokud existuje), název a číslo Smlouvy, popis plnění, číslo Faktury, datum vystavení, datum splatnosti Faktury, číslo bankovního účtu, na nějž má být částka zaplacená, a fakturovanou částku.
- 4.16 Fakturace probíhá elektronicky a vystavené Faktury jsou Klientovi zasílány elektronickou poštou na adresu uvedenou ve Smlouvě. Faktura se považuje za doručenu 3. den po odeslání.
- 4.17 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, jsou veškeré Faktury splatné ve lhůtě 14 dnů od doručení Klientovi.

- 4.18 Pokud je Klient v prodlení s úhradou Faktury, má OS CZ právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Za každé odeslání písemné upomínky Klienta má OS CZ právo účtovat Klientovi náklad ve výši 130 Kč.
- 4.19 Pokud je Klient v prodlení s úhradou libovolné Faktury po dobu delší než 7 dní, je OS CZ oprávněna omezit či přerušit poskytování plnění dle této Smlouvy až do řádného zaplacení dlužných částek. Za obnovení poskytování Služeb po jejich omezení či přerušení má OS CZ právo účtovat cenu dle Ceníku dodatečných služeb. Společnost OS CZ má právo požadovat platbu sjednané ceny plnění dle této Smlouvy v plné výši bez ohledu na takové omezení či přerušení.

## 5. SERVICE DESK

- 5.1 OS CZ se zavazuje provozovat Service Desk v pracovní dny od 7.00 do 18.00, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak.
- 5.2 OS CZ se zavazuje přijímat hlášení Incidentů v českém jazyce následujícími prostředky
- a) e-mailem na adrese [podpora@outsourcing.cz](mailto:podpora@outsourcing.cz);
  - b) v Zaručené provozní době telefonicky na čísle 840 505 550;
- 5.3 Ve chvíli, kdy Klient ohlásí Incident na Service Desk, je OS CZ povinna:
- a) ověřit oprávnění ohlašující osoby k hlášení Incidentu a akceptovat a řešit hlášení jen od oprávněných osob;
  - b) zaznamenat identifikaci ohlašujícího a tel. číslo nebo emailovou adresu pro potřebu zpětného kontaktu;
  - c) založit a zaevidovat Ticket.
- 5.4 Kategorii Incidentu určuje OS CZ. Incident je ohlášen okamžikem založení Ticketu. Incident je uzavřen uzavřením Ticketu.
- 5.5 Pokud Incident nebyl nahlášen jako Požadavek a OS CZ zjistí, že Incident nebyl způsoben Vadou, přeruší řešení Incidentu do doby potvrzení ze strany Klienta, že má zájem o řešení Incidentu jako Požadavku.

## 6. VYHODNOCENÍ A KREDITACE

- 6.1 OS CZ je povinna poskytovat Služby tak, aby Parametry dosahovaly alespoň Zaručených hodnot uvedených v příslušných Katalogových listech. V případě, kdy některý parametr kterékoliv Služby nedosáhne za Vyhodnocovací období Zaručené hodnoty, může Klient uplatnit nárok na Kreditaci.
- 6.2 Na žádost klienta je OS CZ je povinna stanovit celkový objem Kreditací za Vyhodnocovací období a zohlednit jej ve Faktuře za následující Fakturační období. Klient může po obdržení souhrnu výsledků celkového objemu Kreditací za Vyhodnocovací období vznést námitky proti tomuto souhrnu nebo jeho částem, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od obdržení souhrnu. Nevznesl-li Klient konkrétní a odůvodněné námitky, má se za to, že se souhrnem souhlasí. Případné námitky budou bez zbytečného odkladu projednány.
- 6.3 Pokud přes projednání trvají námitky Klienta vůči celkovému objemu Kreditací za Vyhodnocovací období, nemá to vliv na oprávnění OS CZ fakturovat cenu Služeb za předmětné či další Vyhodnocovací období; uhrazením této ceny však není dotčeno právo Klienta trvat na vznesených námitkách a v případě jejich pozdějšího uznání bude upravená Kreditace promítnuta ve Faktuře na nejbližší Fakturační období.
- 6.4 V případě, že v důsledku jedné události dojde k nedodržení Zaručených hodnot více Parametrů Služby, uplatní se pouze Kreditace pro ten z nedodržených Parametrů, pro který je Kreditace nejvyšší.
- 6.5 V rámci jednoho Vyhodnocovacího období může Kreditace dosáhnout nanejvýš 30 % ceny Služby podle Katalogového listu přepočtené na Vyhodnocovací období.

## **7. ZMĚNY ROZSAHU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

- 7.1 Rozsah služeb poskytovaných OS CZ Klientovi je možné měnit na základě písemné nabídky ze strany OS CZ obsahující aktualizované Katalogové listy a její akceptace Oprávněnou osobou nebo jinou osobou oprávněnou zastupovat Klienta.
- 7.2 Písemnou nabídkou ve smyslu tohoto článku se rozumí i nabídka provedená jakoukoliv formou elektronické komunikace, zejména e-mailem či datovou schránkou.
- 7.3 Akceptací ve smyslu tohoto článku se rozumí výslovná písemná akceptace předložené nabídky. Za akceptací ze strany Klienta se taktéž považuje konkludentní akceptace, pokud nabídka Klientem vyžádaných úprav Katalogových listů nebyla Klientem písemně odmítnuta do 3 pracovních dnů od doručení nabídky, přičemž nabídka se má za doručenu nejpozději 3 dny po jejím odeslání.
- 7.4 Klient je povinen hradit cenu odpovídající změněnému rozsahu poskytovaných Služeb od data zahájení jejich poskytování ve změněném rozsahu.

## **8. LICENCE**

- 8.1 Klient se zavazuje poskytnout veškerou součinnost OS CZ v případě kontroly užívání aplikací, které jsou provozovány pomocí Služeb, v souladu se Smlouvou a těmito Smluvními podmínkami.
- 8.2 Klient se zavazuje dodržovat příslušné licenční podmínky užití jednotlivých aplikací provozovaných v prostředí Služeb, které jsou součástí samostatných licenčních ujednání mezi Klientem a OS CZ či mezi Klientem a třetími osobami. Zejména se Klient zavazuje dodržovat Smluvní podmínky Microsoft pro koncové uživatele, které tvoří Přílohu A těchto Smluvních podmínek, a dále odpovídající ustanovení podmínek Services Provider Use Rights (SPUR), které jsou v aktuální verzi dostupné na webových stránkách společnosti Microsoft Inc.
- 8.3 Klient není oprávněn žádným způsobem odstraňovat, měnit či skrývat uvedení autorství, loga, ochranné známky či jiné upozornění na práva třetích stran, která jsou součástí aplikací provozovaných v prostředí Služeb. Současně klient není oprávněn provádět jakékoli reverzní inženýrství, dekompilaci či jiné formy rekonstrukce zdrojového kódu ve vztahu k aplikacím provozovaným v prostředí Služeb, nad rámec výslovně dovolený zákonem č. 121/2000, autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.4 Klient přitom bere na vědomí, že OS CZ není povinna, ale je oprávněna kontrolovat rozsah užití aplikací provozovaných v prostředí Služeb a užívaných Klientem. V případě, že Klient užije jakýkoliv software bez potřebné licence nebo nad rámec jejího rozsahu, nebo pokud jiným způsobem poruší práva třetích osob, zavazuje se
  - a) uhradit OS CZ smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč,
  - b) pořídit chybějící licence k příslušnému softwaru a to i zpětně, v případě, že jde o produkty partnerů OS CZ, pro které lze prostřednictvím OS CZ licence objednat, a
  - c) odškodnit OS CZ za jakékoli nároky, které si třetí osoby v této souvislosti budou uplatňovat vůči OS CZ.
- 8.5 Uhrazením smluvní pokuty dle odst. 8.4b) není dotčen nárok na náhradu škody. Pokud by zaviněním nebo opomenutím Klienta OS CZ vznikla škoda nebo jiná újma z důvodu nároků uplatňovaných třetími osobami, je Klient povinen tuto škodu OS CZ nahradit v plné výši. Škodou se rozumí i ušlý zisk OS CZ, náklady soudního řízení, včetně nákladů na právní zastoupení v soudním řízení, a dále náklady vynaložené OS CZ při nápravě případně vzniklého protiprávního stavu.

## **9. PROHLÁŠENÍ, ODPOVĚDNOST A ZÁRUKY**

- 9.1 OS CZ je společnost řádně založená a provozovaná dle zákonů České republiky a jako taková má právo uzavřít Smlouvu a řádně plnit své povinnosti ze Smlouvy vyplývající.

- 9.2 Klient prohlašuje, že k okamžiku uzavření Smlouvy není Klient v platební neschopnosti či likvidaci, že vůči němu není vedeno insolvenční řízení a že na jeho majetek nebyla uvalena exekuce nebo jiná forma vrchnostenského vymáhání pohledávek.
- 9.3 Klient je povinen uvědomit OS CZ o své platební neschopnosti či hrozící platební neschopnosti, návrhu na vyhlášení platební neschopnosti vůči němu, exekuci nebo jiném výkonu rozhodnutí postihující jeho majetek nebo o hrozbě takového stavu (vydání rozhodnutí, které Klient s největší pravděpodobností nesplní) do 5 dnů od okamžiku, kdy se Klient o takové skutečnosti dozví nebo se o ní mohl dozvědět.
- 9.4 Pokud Klientovo prohlášení učiněné dle odst. 9.2 těchto Smluvních podmínek bylo nepravdivé nebo se takovým stalo nebo pokud Klient poruší svou povinnost stanovenou v odst. 9.3 těchto Smluvních podmínek, má OS CZ právo odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností.
- 9.5 Klient se zavazuje, že bude poskytované Služby využívat v souladu s právním předpisy České republiky a bude též respektovat autorská a jiná práva vyplývající z duševního vlastnictví třetích osob.
- 9.6 Klient se dále zavazuje, že:
- nebude při využívání elektronické pošty zasílat nevyžádaná obchodní sdělení ať již hromadně (spamming) nebo jednotlivě,
  - nebude šířit informace, které by mohly poškodit dobré jméno OS CZ nebo porušit práva jakékoli třetí osoby,
  - nebude šířit ani používat nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost sítě Internet, datové sítě OS CZ nebo umožňující její narušování,
- 9.7 Nebude využívat Služby způsobem, který by mohl způsobit přetížení sítě Internet nebo datové sítě OS CZ a/nebo mající za následek snížení rychlosti přenosu dat nebo částečný či úplný výpadek sítě, zejména stahováním filmů či objemných datových souborů více jak 2 GB, posloucháním internetové hudby v prostředí Dragon Cloud apod.
- 9.8 Smluvní strany se dohodly, že součet odpovědnosti OS CZ za jakoukoli újmu vzniklou z jednotlivého porušení Smlouvy společností OS CZ a smluvních pokut za toto porušení bude omezen na celkový součet částek zaplacených OS CZ na základě Smlouvy za předcházející 3 měsíce účinnosti Smlouvy (nebo celkovému součtu částek zaplacených během doby účinnosti Smlouvy, pokud doba účinnosti Smlouvy byla kratší než 3 měsíce) a že součet celkové výše odpovědnosti OS CZ za všechna porušení Smlouvy společností OS CZ a smluvních pokut za všechna porušení Smlouvy společností OS CZ bude omezen na 25 % celkového součtu částek zaplacených OS CZ během doby účinnosti Smlouvy. Klient nemá nárok na výplatu náhrady škody v souvislosti s porušením povinností společností OS CZ krytých smluvní pokutou a tato pokuta pokrývá veškeré újmy způsobené takovým porušením. V případě náhrady škody se nenahrazuje ušlý zisk Klienta.
- 9.9 Společnost Microsoft Corp. a její dodavatelé nenesou žádnou odpovědnost za újmu vzniklou Klientovi plněním dle této Smlouvy ani jejím porušením a nepřebírají za toto plnění žádné záruky. Veškerou podporu k Službám dle Smlouvy poskytuje OS CZ v rámci Požadavků. Společnost Microsoft Corp. ve vztahu ke Službám žádnou podporu neposkytuje.
- 9.10 Klient bere na vědomí, že aplikace provozované v prostředí Služeb mohou vykazovat chyby a proto nesmí být použity v situaci, kdy by selhání aplikace mohlo způsobit vážnou újmu na zdraví nebo závažné poškození životního prostředí.
- 9.11 Klient výslovně akceptuje, že společnost Microsoft Corp. bude oprávněna vykonávat a vymáhat veškerá práva ze Smlouvy. OS CZ je oprávněna předat společnosti Microsoft Corp. údaje o Klientovi vč. informací o způsobu využití Služeb za účelem ověření dodržování smluvních podmínek, autorských a dalších práv společnosti Microsoft Inc.
- 9.12 OS CZ nese žádnou odpovědnost za vady Služeb ani újmu z těchto vad vzniklou, pokud:
- Služby nejsou plně funkční z důvodu nefunkčnosti softwaru třetí strany, za který OS CZ výslovně nepřevzala odpovědnost;

- b) Klient si pro sebe či třetí osobu vyhradil oprávnění přistupovat ke Službám prostřednictvím účtu s právy administrátora;
  - c) jsou Služby Klientem užívány v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací, nebo bez zajištění adekvátní náhrady či zálohy Služeb pro případ výpadku;
  - d) dojde k neoprávněnému nebo neodbornému zásahu Klienta nebo třetí osoby do Služby či technické infrastruktury využívané pro její poskytování;
  - e) škoda vznikne vlivem počítačových virů nebo úmyslného útoku třetí osoby;
  - f) škoda vznikne zanedbáním předepsané údržby ze strany Klienta;
  - g) dojde ke ztrátě dat z jakéhokoli důvodu.
- 9.13 Klient bere výslovně na vědomí, že pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, OS CZ poskytuje v rámci Služeb pouze prostředí k provozu aplikací Klienta a odpovídá pouze za zajištění funkčnosti tohoto prostředí, ne za funkčnost provozovaných aplikací. Podporu při řešení Incidentů ve vztahu k provozovaným aplikacím poskytuje OS CZ formou řešení Požadavků.
- 9.14 Za tvorbu, využívání a provozování dat v rámci užívání Služeb nese odpovědnost výhradně Klient. Klient je zároveň povinen jednat s obvyklou péčí a předcházet vzniku možných škod tak, že bude provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v rámci užívání Služeb. OS CZ nenese odpovědnost za škodu vzniklou ztrátou či poškozením dat nebo datových struktur Klienta nebo třetích osob, a to ani v případě, kdy ke škodě došlo v přímém důsledku porušení povinností OS CZ. Je-li jako zvláštní Služba pro Klienta ve Smlouvě sjednáno zálohování, odpovídá OS CZ ztrátu dat, která vznikla výlučně z důvodu, že zálohování, které nebylo provedeno v souladu s podmínkami této Smlouvy, přičemž odpovědnost se řídí těmito Smluvními podmínkami, zejména jejich odst. 9.8.

## 10. ÚČAST TŘETÍCH STRAN

- 10.1 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že určitá část Služeb může být poskytována ve spolupráci s třetími stranami. V takovém případě může Katalogový list obsahovat omezující podmínky užívání těchto Služeb stanovené příslušnou třetí stranou. V takových případech je předpokladem poskytování tohoto plnění Klientův souhlas s uvedenými podmínkami a Klient je povinen zachovat tento souhlas až do řádného ukončení užívání takových Služeb.

## 11. ZACHOVÁNÍ DŮVĚRNOSTI

- 11.1 Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že informace obsažené ve Smlouvě a v těchto Smluvních podmínkách jakož i v dokumentech zpracovaných v souladu s nimi a veškeré ostatní technické a obchodní informace získané od druhé Smluvní strany, zákazníků Stran nebo od spolupracujících třetích stran v souvislosti s plněním Smlouvy během jejího plnění, či po ukončení její platnosti jsou důvěrného charakteru a Smluvní strany jsou tedy povinny zachovávat důvěrnost těchto informací a nejsou oprávněny poskytovat či zpřístupňovat tyto informace třetím stranám, pokud není konkrétně písemně dohodnuto jinak. Informace poskytnuté zákazníky či Partnery Klienta jsou považovány za důvěrné informace Klienta.
- 11.2 Společnost OS CZ je oprávněna používat důvěrné informace Klienta a poskytovat je třetím stranám podílejícím se na plnění Smlouvy dle čl. 10 těchto Smluvních podmínek, případně právním zástupcům, zaměstnancům, korporátním orgánům či jejich členům, za předpokladu splnění těchto podmínek:
- a) osoba nebo subjekt, jimž budou důvěrné informace poskytnuty, je vázán(a) smluvní povinností zachovat důvěrnost poskytnutých informací alespoň v rozsahu, v němž je vázána společnost OS CZ těmito Smluvními podmínkami, a používat uvedené informace pouze pro účely zde stanovené,
  - b) osoba nebo subjekt, jimž budou důvěrné informace poskytnuty, je seznámena s povinností zachovávat důvěrné informace v tajnosti, a
  - c) důvěrné informace budou poskytnuty pouze v rozsahu nezbytně nutném k tomu, aby se příslušná osoba či subjekt mohly podílet na úspěšném poskytování Služeb.



- 11.3 Za třetí osoby se pro účely této Dohody nepovažují advokáti, auditoři, daňoví poradci a jiné osoby vázané zákonnou povinností mlčenlivosti poskytující své služby Smluvní straně.
- 11.4 Mezi důvěrné informace náleží veškeré informace poskytnuté Smluvními stranami týkající se Smlouvy a její plnění nebo kterékoli Smluvní strany (zejména obchodní tajemství, informace týkající se činnosti, struktury, zisku/ztráty, know-how Smluvních stran) a rovněž informace, které jsou předmětem zvláštního utajení dle zákona (zejména důvěrné informace, osobní údaje). Důvěrné informace tvoří dále, bez ohledu na výslovné označení některou ze smluvních stran, obsah veškerých jednání, které se týkají důvěrných informací, včetně informací odvozených z předaných důvěrných informací, poznámek, úprav, prezentací aj.
- 11.5 Za důvěrné informace se považují veškeré informace bez ohledu na to, zda jsou Smluvní stranou jako důvěrné výslovně označeny, pokud nejde o informace, které byly označeny jako veřejné. Smluvní strana předávající informaci může pro větší přehlednost důvěrnou informaci předávanou v písemné formě (v listinné podobě, elektronické podobě na nosiči informací nebo jinak), zřetelně označit jako důvěrnou, což však není podmínkou pro povahu takové informace jako důvěrné.
- 11.6 Pokud bude důvěrná informace získána neoprávněně, pak je Smluvní strana, která na základě Smlouvy takovou důvěrnou informaci vlastnila, povinna uvědomit druhou Smluvní stranu a vyvinout veškeré úsilí k zajištění, aby k takové informaci nezískaly přístup neoprávněné osoby.
- 11.7 Ochrana informací neplatí pro případy, kdy:
- a) Smluvní strana prokáže, že příslušná informace je veřejně přístupná bez toho, že by ji zpřístupnila příslušná Smluvní strana,
  - b) Smluvní strana prokáže, že měla přístup k důvěrné informaci předtím, než ji obdržela od druhé Smluvní strany, i když k tomu došlo již před datem účinnosti Smlouvy, a že přístup k příslušné informaci nezískala nezákonným způsobem,
  - c) Smluvní strana získá písemný souhlas druhé Smluvní strany, jíž se informace týká, se zpřístupněním příslušné informace,
  - d) Zpřístupnění důvěrné informace je vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného státního orgánu. V takovém případě je Smluvní strana povinna uvědomit druhou Smluvní stranu, že důvěrná informace bude poskytnuta nebo že byla poskytnuta, pokud v tom příslušné Smluvní straně nebrání zákonná povinnost nebo závazné rozhodnutí oprávněného orgánu.
- 11.8 Každá ze Smluvních stran bude nakládat s veškerými důvěrnými informacemi poskytnutými druhou Smluvní stranou či získanými jiným způsobem tak, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zachová tyto důvěrné informace v tajnosti a přijme veškerá smluvní a technická opatření k zamezení jejich zneužití nebo neoprávněného poskytnutí.
- 11.9 Povinnost zachovávat důvěrnost informací ve smyslu čl. 11 těchto Smluvních podmínek zůstává v platnosti i po dobu 2 let od ukončení platnosti Smlouvy.
- 11.10 Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z ustanovení Smlouvy tímto zůstávají nedotčena.
- 11.11 Poruší-li kterákoliv Smluvní strana povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku Smluvních podmínek, je poškozená Smluvní strana oprávněna požadovat od porušitele zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti stanovené v čl. 11 těchto Smluvních podmínek. Tím není dotčen nárok na náhradu škody ve výši přesahující uhrazenou smluvní pokutu.
- 11.12 Společnost OS CZ je oprávněna uvádět Klientovu značku a název a informace o rozsahu poskytovaných Služeb ve svých referencích. Takto omezené použití se nepovažuje za porušení povinnosti zachování důvěrnosti.

## **12. OCHRANA ÚDAJŮ A OSOBNÍ ÚDAJE**

- 12.1 Klient tímto pověřuje OS CZ zpracováním následujících kategorií osobních údajů poskytovaných Klientem nebo shromažďovaným jménem Klienta, a to ve vztahu k níže uvedeným subjektům údajů a účelům:
- a) identifikační a kontaktní údaje pracovníků a dalších kontaktních osob klienta za účel fungování Service Desku;
  - b) kategorie údajů, které Klient vloží do Služeb nebo jsou vloženy pod jeho vedením, ve vztahu k osobám, o nich Klient vloží osobní údaje do Služeb nebo jsou vloženy pod jeho vedením, za účelem poskytování Služeb.
- 12.2 Předmětem zpracování v případě Vzdálené správy je nahlížení do osobních údajů Servisním pracovníkem, ukládání osobních údajů v rámci možného záznamu o činnosti Servisního pracovníka a provedení automatického výmazu záznamu s možnými osobními údaji po uplynutí doby uložení, k čemuž dochází v souvislosti s pořizováním záznamu činnosti Servisního pracovníka. Účelem zpracování je řešení Klientem ohlášených Incidentů, požadavku a vad při užívání produktů a služeb Dragon Cloud a zajištění záznamu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků vznesených Klientem v souvislosti s poskytnutou službou Vzdálené správy
- 12.3 Předmětem zpracování v případě poskytování servisní služby databáze je uložení kopie databáze obsahující osobní údaje na prostředky OS CZ, nahlížení do osobních údajů, zpřístupnění přenosem (při zpětném zaslání databáze Klientovy) a provedení automatického výmazu databáze po uplynutí doby uložení, k čemuž dochází v souvislosti s poskytováním servisní služby databáze. Účelem zpracování je provedení analýzy požadavku, jeho vyřešení a zajištění záznamu a důkazu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků vznesených Klientem v souvislosti s užíváním produktů a služeb Dragon Cloud.
- 12.4 Klient berou na vědomí, že OS CZ bude mít v souvislosti s poskytováním služeb zejména přístup k následujícím kategoriím osobních údajů, které bude na základě pokynu Klienta po omezenou dobu zpracovávat:
- osobní údaje identifikační, adresné (včetně e-mailové adresy a tel. nebo mobilního čísla),
  - popisné (včetně akademického titulu),
  - vybrané údaje finanční povahy (personální a mzdové údaje, čísla bankovních účtů, účetní doklady zahrnující osobní údaje).
- Přesné kategorie osobních údajů, kategorie subjektů údajů a účely zpracování mohou být blíže vymezeny pro jednotlivé Služby v Katalogových listech.
- 12.5 OS CZ je povinna zpracovávat osobní údaje pro Klienta rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností OS CZ vyplývajících ze Smlouvy a na základě jeho pokynů udělených ve Smlouvě nebo přes Service Desk.
- 12.6 Zpracování osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti OS CZ týkající se ochrany osobních údajů se OS CZ zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 12.7 Místem zpracování osobních údajů je Česká republika nebo jiný členský stát Evropské unie. OS CZ není oprávněn v souvislosti se zpracováním osobních údajů prováděném pro Klienta předávat osobní údaje do třetích zemí nebo mezinárodní organizaci ani provádět zpracování osobních údajů na prostředcích umístěných v třetích zemích.

12.8 Případné zpracování osobních údajů v třetí zemi mimo EU je možné pouze s předchozím písemným souhlasem Klienta a současně pouze tehdy, že jsou splněny podmínky pro předání do třetí země stanovené v čl. 44 a násl. Nařízení.

12.9 OS CZ přijala a udržuje následující technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů:

a) Bezpečnost datového centra

(i) Redundance

Infrastruktura IT technologií je navržena odolně proti výpadkům jednotlivých zařízení. Veškeré aktivní prvky, přepínače, sítě a veškerá zařízení jsou nakonfigurována tak, aby v případě výpadku poskytovala alespoň omezenou formu služeb. Datová úložiště a sklady dat poskytují uložení dat vždy s redundancí úložiště a konzistence a ochrana dat je vždy na prvním místě. Postupy údržby a nastavení jsou definovány tak, aby minimalizovaly odstávky či přerušení služby a není-li to možné, stanovují čas a realizaci s ohledem na mimopracovní hodiny či dny.

(ii) Napájení

Elektrická zařízení jsou navržena na provoz 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Umožňují-li to, jsou napájeny vždy z dvou nezávislých zdrojů napájení. Napájení je jištěno bateriovým provozem a dalším nezávislým zdrojem elektrické energie nezávislým na rozvodné síti.

(iii) Fyzická bezpečnost

Datová centra jsou v režimu 24/7 chráněna kamerovým záznamem veškerých prostor a pracovníky ostrahy. Přístup do objektu je pouze po ověření totožnosti s dvoustupňovou autorizací na základě vlastnictví přístupového čipu a potvrzením SMS. Přístup k zařízením a infrastruktuře IT je chráněn vlastnictvím klíče k rackové skříně či jejím otevřením pracovníkem ostrahy na základě ověření práva k jejímu přístupu. Racky jsou fyzicky uzamčeny a jsou vybaveny vzdálenou signalizací otevření. Je používán redundantní monitoring prostředí.

b) Datová bezpečnost

(i) Řízení přístupu

Používané softwarové vybavení OS CZ je konfigurováno a upraveno dle vlastního návrhu s ohledem na ochranu proti neoprávněnému přístupu a zajištění konzistence dat. Pracovníci OS CZ jsou školeni a jejich pracovní postupy jsou definovány s ohledem na to, aby nepracovali a při správě serverů nepřišli s kontaktem s daty zákazníků, pokud to není nezbytně nutné.

(ii) Výmaz datových nosičů

Vyřazené datové nosiče jsou vždy likvidovány několikanásobným přepsáním a následně fyzickým poškozením.

c) Sítě a přenosy dat

(i) Připojení do sítě internet

Datová centra jsou připojena do veřejné sítě internet vysokorychlostním připojením vždy s ohledem na ochranu provozu. Data předávaná mezi datovými centry a zařízeními zákazníka jsou v míře obvyklé chráněna šifrováním a principem, že co není nutné, není skrze veřejnou síť Internet zasíláno.

(ii) Ochrana proti externím útokům

Ochrana proti externím útokům je vždy prováděna na několika úrovních. Celková obrana s vyhledáváním vzorců masových útoků je prováděna autonomními systémy nad připojením

datového centra do sítě Internet. Jednotlivé služby jsou vždy chráněny separátně na úrovni aktivních prvků sítě a následně vlastními prostředky operačních systémů a aplikací.

d) Bezpečnostní události

(i) Zajištění odolnosti služby

OS CZ i datové centru mají zavedeny postupy pro detekci, vyhodnocování a řešení bezpečnostních událostí a mechanismy jejich eskalace v případě jejich vyhodnocení jako bezpečnostního incidentu.

- 12.10 OS CZ se zavazuje vydáním vlastních vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání, zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s OS CZ, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu stanoveném OS CZ a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi OS CZ a Klientem a zákonu, zejména bude sám (a závazně to uloží i těmto uvedeným osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů
- 12.11 V případě, že se OS CZ po dobu účinnosti Smlouvy dozví o porušení zabezpečení osobních údajů zpracovávaných OS CZ na základě této Smlouvy, je OS CZ povinna ohlásit Klientovi, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů, bez zbytečného odkladu poté, kdy se o něm dozvěděla. Ohlášení OS CZ provede telefonicky nebo e-mailem Oprávněné osobě dle Smlouvy. Následně bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se OS CZ dozvěděla o případu porušení zabezpečení osobních údajů, je OS CZ povinna Klientovi stejným způsobem ohlásit popis povahy daného případu porušení zabezpečení osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů osobních údajů a popis pravděpodobných důsledků porušení zabezpečení osobních údajů.
- 12.12 Klient souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů do poskytování Služeb ze strany OS CZ. OS CZ má povinnost informovat Klienta v přiměřeném předstihu o záměru zapojit do poskytování služeb dalšího zpracovatele vč. konkrétní identifikace tohoto zpracovatele. OS CZ má povinnost na zpracovatele přenést veškeré závazky související se zpracováním osobních údajů podle těchto Smluvních podmínek. Klient bere na vědomí, že OS CZ využívá jako dalších zpracovatelů společností George Engineering, a.s., IČO: 26424860, a Dragon Cloud Inc., č. reg.: 5560595, se sídlem One Commerce Center – 1201 Orange St 600, Wilmington, New Castle 19899 Delaware, USA.
- 12.13 Klient bere na vědomí, že při využití nástrojů TeamViewer jsou využívány servery společnosti ZONER software a.s., IČ: 49437381, resp. TeamViewer GmbH, sídlem Jahnstr. 30 D-73037 Göppingen Německo, které jsou tímto zapojeny do zpracování osobních údajů jako tzv. další zpracovatelé.
- 12.14 Za vyřizování žádostí o uplatnění práv subjektů údajů ve vztahu k osobním údajům, které na základě této Smlouvy zpracovává OS CZ, zodpovídá v plném rozsahu Klient.
- 12.15 OS CZ umožní Klientovi provést audit technických a organizačních opatření zavedených OS CZ k ochraně osobních údajů. Veškeré audity umožní OS CZ Klientovi v souladu s podmínkami další součinnosti dle odst. 12.16 těchto Smluvních podmínek.
- 12.16 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou další potřebnou součinnost a podklady pro plnění svých povinností dle čl. 12 těchto Smluvních podmínek, zejména při plnění povinností vyplývajících pro Klienta ze zabezpečení zpracování osobních údajů (nad rámec odst. 12.9 těchto Smluvních podmínek), při provádění auditů, při posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, při předchozí konzultaci s dozorovým úřadem a při plnění žádostí o uplatnění práv subjektů údajů. Součinnost bude OS CZ poskytnuta na základě Požadavku Klienta a v souladu s podmínkami úhrady za řešení Požadavků.
- 12.17 Klient prohlašuje, že osobní údaje předané OS CZ za účelem zpracování, zpracovává v souladu s platnou legislativou. Vznikne-li OS CZ v důsledku nesplnění povinností Klienta v oblasti ochrany osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Klient OS CZ tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Náhrada škody bude zahrnovat zejména (i) náhradu újmy (škody i nemajetkové újmy)

subjektům údajů a (ii) náhradu pokut uložených společností OS CZ Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným orgánem veřejné moci.

### **13. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY**

13.1 Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, prodlužuje se účinnost Smlouvy o dobu poskytování služeb automaticky, pokud ani jedna ze Smluvních stran nejpozději jeden měsíc před koncem účinnosti Smlouvy neinformuje druhou stranu, že na pokračování Smlouvy nemá zájem.

13.2 Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- b) písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran, nebo v případě nepodstatného porušení Smlouvy, které bylo příslušné Smluvní straně vytknuto, a byla jí poskytnuta přiměřená doba k nápravě trvající alespoň 10 dnů, která však uplynula marně;
- c) písemnou výpovědí Smlouvy s výpovědní dobou dle Smlouvy, je-li výpovědní doba ve smlouvě sjednána; Smlouva může rovněž stanovit období, po které se právo výpovědi neuplatní; Smlouva pozbývá účinnosti k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po uplynutí výpovědní doby;
- d) v dalších případech stanovených zákonem, Smluvními podmínkami či Smlouvou.

13.3 Za závažné porušení Smlouvy se považuje zejména:

- a) prodlení Klienta s platbou dlužných částek po dobu přesahující 10 dnů,
- b) dojde-li k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle Smlouvy kteroukoliv Smluvní stranou.

### **14. POSTUP PŘI UKONČENÍ SMLOUVY**

14.1 Společnost OS CZ je povinna uchovávat veškeré údaje a data poskytnuté Klientem v rámci a pro účely plnění Smlouvy, které má v držení společnost OS CZ, po dobu 1 měsíce od ukončení Smlouvy. Během této lhůty může Klient požádat společnost OS CZ o vydání těchto údajů a dat na datovém nosiči. Náklady s tím spojené nese Klient. Po uplynutí této lhůty je společnost OS CZ povinna data zlikvidovat, přičemž Klientovi z tohoto titulu nevznikají žádné nároky. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany OS CZ je o OS CZ oprávněna data zlikvidovat ihned.

14.2 Klient je povinen vrátit vše, co od společnosti OS CZ obdržel k užívání v souvislosti s poskytováním Služby, zejména vypůjčený hardware, do 5 dnů od ukončení Smlouvy.

14.3 Společnost OS CZ není povinna zlikvidovat či vymazat údaje Klienta, které je společnost OS CZ povinna uchovat v souladu s příslušnou legislativou, nebo které společnost OS CZ potřebuje uchovat za účelem výkonu nebo uplatňování svých práv vyplývajících ze Smlouvy.

14.4 Případná součinnost pro přechod Klienta k novému dodavateli může být poskytnuta postupem a za cenových a dalších podmínek pro řešení Požadavků.

### **15. ROZHODNÉ PRÁVO**

15.1 Smlouva a veškerá práva a povinnosti vznikající na základě Smlouvy či v souvislosti s ní, včetně práv a povinností z těchto Smluvních podmínek, se řídí zákony České republiky, zejména pak Občanským zákoníkem.

### **16. ŘEŠENÍ SPORŮ**

16.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k zamezení sporů vznikajících na základě Smlouvy či v souvislosti s ní a řešit případné spory nejprve jednáním.

16.2 Všechny spory vznikající z těchto Smluvních podmínek nebo Smlouvy mezi OS CZ a Klientem budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

## **17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

17.1 OS CZ je oprávněna v přiměřeném rozsahu tyto Smluvní podmínky a Ceník dodatečných služeb jednostranně měnit. Změny Smluvních podmínek se mohou dotknout zejména odst. 8.2, 8.3, 8.4, 9.9, 9.10, 9.11, 12.9 a Přílohy A těchto Smluvních podmínek. Změnu Smluvních podmínek oznámí OS CZ Oprávněné osobě e-mailem s předstihem 30 dnů. V této lhůtě je Klient oprávněn změnu Smluvních podmínek odmítnout a Smlouvu vypovědět.

17.2 V případě konkrétního rozporu mezi smluvními dokumenty je stanovena jejich přednost v následujícím pořadí:

- a) Smlouva,
- b) Smluvní podmínky.

17.3 Ustanovení odst. 17.2 neplatí, pokud je zjevné, že určitá záležitost je řešena podrobněji v jiném dokumentu, který by dle odst. 17.2 neměl přednost, nebo pokud by uplatnění ustanovení odst. 17.2 bylo v rozporu s pozdější písemnou dohodou Smluvních stran.

17.4 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami. Smlouva je závazná pro obě Smluvní strany a jejich právní nástupce.

17.5 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Smlouva se podepisuje oprávněnými zástupci Smluvních stran ve 2 (dvou) originálních vyhotoveních, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po 1 (jednom) vyhotovení.

17.6 Klient není oprávněn postoupit své pohledávky dle Smlouvy třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu společnosti OS CZ ani jednostranně započítávat své pohledávky vůči společnosti OS CZ proti svým závazkům k ní.

17.7 Pokud je některé ustanovení Smlouvy, těchto Smluvních podmínek či jiného dokumentu, na něž Smlouva či tyto Smluvní podmínky odkazují, neplatné z důvodu rozporu s platnou legislativou nebo se neplatným stane během doby účinnosti Smlouvy, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení.

V Praze dne 1.3.2022, **Outsourcing Solution CZ s.r.o.**

**Příloha A Smluvních podmínek**  
**Smluvní podmínky Microsoft pro koncové uživatele**

**TERMS AND CONDITIONS REGARDING USE OF MICROSOFT SOFTWARE**

This document governs the use of Microsoft software, which may include associated software, media, printed materials, and “online” or electronic documentation (individually and collectively, “Products”) provided by NetTec NSI, LLC (hereinafter referred to as “Customer”). Customer does not own the Products and the use thereof is subject to certain rights and limitations of which Customer must inform you. Your right to use the Products is subject to the terms of your agreement with Customer, and to your understanding of, compliance with, and consent to the following terms and conditions, which Customer does not have authority to vary, alter, or amend.

**1. DEFINITIONS.**

“Client Software” means software that is installed on a Device that allows the Device to access or utilize the Products.

“Device” means each of a computer, workstation, terminal, handheld PC, pager, telephone, personal digital assistant, “smart phone,” server or any other hardware where software can be installed that would allow End User to interact with the Product.

“End User” means an individual or legal entity that obtains Software Services directly from Customer, or indirectly through a Software Services Reseller.

“Redistribution Software” means the software described in Paragraph 4 (“Use of Redistribution Software”) below.

“Software Services” means services that Customer provides to you that make available, display, run, access, or otherwise interact, directly or indirectly, with the Products. Customer must provide these services from data center(s) through the Internet, a telephone network or a private network, on a rental, subscription or services basis, whether or not Customer receives a fee. Software Services exclude any services involving installation of a Product directly on any End User device to permit an End User to interact with the Product.

**2. OWNERSHIP OF PRODUCTS.** The Products are licensed to Customer from an affiliate of the Microsoft Corporation (collectively “Microsoft”). Microsoft Products are protected by copyright and other intellectual property rights. Products and other Product elements including but not limited to any images, photographs, animations, video, audio, music, text and “applets” incorporated into the Products are owned by Microsoft or its suppliers. You may not remove, modify or obscure any copyright trademark or other proprietary rights notices that are contained in or on the Products. The Products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Your possession, access, or use of the Products does not transfer any ownership of the Products or any intellectual property rights to you.

**3. USE OF CLIENT SOFTWARE.** You may use the Client Software installed on your Devices only in accordance with your agreement with Customer and the terms under this document, and only in connection with the Software Services, provided to you by Customer. The terms of this document permanently and irrevocably supersede the terms of any Microsoft End User License Agreement that may be presented in electronic form during the installation and/or use of the Client Software.

**4. USE OF REDISTRIBUTION SOFTWARE.** In connection with the Software Services provided to you by Customer, you may have access to certain “sample,” “redistributable” and/or software development

software code and tools (individually and collectively “Redistribution Software”). You may use, copy and/or install the Redistribution Software only in accordance with the terms of your agreement with Customer and this document and/or your agreement with Customer.

5. COPIES. You may not make any copies of the Products; provided, however, that you may (a) make one copy of Client Software on your Device as expressly authorized by Customer; and (b) you may make copies of certain Redistribution Software in accordance with Paragraph 4 (Use of Redistribution Software). You must erase or destroy all such Client Software and/or Redistribution Software upon termination or cancellation of your agreement with Customer, upon notice from Customer or upon transfer of your Device to another person or entity, whichever occurs first. You may not copy any printed materials accompanying the Products.

6. LIMITATIONS ON REVERSE ENGINEERING, DECOMPILATION AND DISASSEMBLY. You may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation, expressly permits such activity.

7. NO RENTAL. You may not rent, lease, lend, pledge, or directly or indirectly transfer or distribute the Products to any third party, and may not permit any third party to have access to and/or use the functionality of the Products except for the sole purpose of accessing the functionality of the Products in the form of Software Services in accordance with the terms of this agreement and any agreement between you and Customer.

8. TERMINATION. Without prejudice to any other rights, Customer may terminate your rights to use the Products if you fail to comply with these terms and conditions. In the event of termination or cancellation of your agreement with Customer or Customer’s agreement with Microsoft under which the Products are licensed, you must stop using and/or accessing the Products, and destroy all copies of the Products and all of their component parts within thirty (30) days of the termination of your agreement with Customer.

9. NO WARRANTIES, LIABILITIES OR REMEDIES BY MICROSOFT. Microsoft disclaims, to the extent permitted by applicable law, all warranties and liability for damages by Microsoft or its suppliers for any damages and remedies whether direct, indirect or consequential, arising from the Software Services. Any warranties and liabilities are provided solely by Customer and not by Microsoft, its affiliates or subsidiaries.

10. PRODUCT SUPPORT. Any support for the Software Services is provided to you by Customer or a third party on Customer’s behalf and is not provided by Microsoft, its suppliers, affiliates or subsidiaries.

11. NOT FAULT TOLERANT. The Products are not fault-tolerant and are not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted. You must not use the Products in any application or situation where the Product(s) failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage (“High Risk Use”).

12. EXPORT RESTRICTIONS. The Products are subject to U.S. export jurisdiction. Customer must comply with all applicable laws including the U.S. Export Administration Regulations, the International Traffic in Arms Regulations, as well as end-user, end-use and destination restrictions issued by U.S. and other governments. For additional information, see <http://www.microsoft.com/exporting/>.



13. **LIABILITY FOR BREACH.** In addition to any liability you may have to Customer, you agree that you will also be legally responsible directly to Microsoft for any breach of these terms and conditions.

14. **INFORMATION DISCLOSURE.** You must permit Customer to disclose any information requested by Microsoft under the Customer's Agreement. Microsoft will be an intended third party beneficiary of your agreement with Customer, with the right to enforce provisions of your agreement with Customer and to verify your compliance.