

Všeobecné obchodní podmínky poskytování cloudových služeb OBELISK

Účinné od 1. 5. 2025

Tyto podmínky upravují pravidla pro poskytování cloudových služeb OBELISK společností SEFIRA spol. s r.o. se sídlem Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha a IČ 629 07 760, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 34572.

Definice

V rámci Podmínek jsou užívány následující definice:

„**Aplikací**“ se rozumí veškerý software, včetně jeho zdrojového kódu, databází a dalších komponent, prostřednictvím kterého jsou poskytovány Služby.

„**Ceníkem**“ se rozumí dokument, který je nedílnou součástí Podmínek a obsahuje informace o Odměně za Služby a související plnění.

„**Dodatečnými službami**“ se rozumí konzultační a další služby, které jsou poskytovány v souvislosti s poskytováním Služeb.

„**Edicemi**“ se rozumí různé úrovně Služeb, co do jejich rozsahu, dostupnosti či jiných parametrů.

„**Katalogem cloudových služeb**“ se rozumí dokument, který je nedílnou součástí Podmínek a obsahuje popis Služeb.

„**Konečným zákazníkem**“ se rozumí konečný příjemce Služby v případě, kdy je tato osoba odlišná od Zákazníka.

„**Licencí**“ se rozumí licence uvedená v odst. 8.4 Podmínek.

„**Nedostupností**“ se rozumí stav, kdy Služby vykazují takové chování, kdy je jejich funkčnost natolik zásadně omezena, že nedokážou plnit svůj účel.

„**Obdobím**“ se rozumí konkrétní časové období, po které může Zákazník užívat Služby.

„**Objednávkou**“ se rozumí písemná objednávka Zákazníka, na základě které poptává uzavření Smlouvy anebo poskytnutí Dodatečných služeb.

„**Odměnou**“ se rozumí peněžité plnění, na které má nárok Poskytovatel za plnění dle Smlouvy.

„**Podmínkami**“ se rozumí tento dokument, který stanovuje základní práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka v souvislosti s poskytováním a užíváním Služeb a souvisejících plnění.

„**Podněty**“ se rozumí dotazy, připomínky, návrhy, nápad, zpětná vazba nebo jiné informace týkající se poskytování a užívání Služeb.

„**Poskytovatelem**“ se rozumí strana Smlouvy poskytující Služby, kterou je společnost SEFIRA spol. s r.o. se sídlem Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha a IČ 629 07 760, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 34572.

„**Službami**“ se rozumí služby popsané v Katalogu cloudových služeb.

„**Smlouvou**“ se rozumí dvoustranný právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na základě kterého jsou Zákazníkovi poskytnuty Služby a na základě které má Poskytovatel nárok na Odměnu.

„**Účtem**“ se rozumí dedikované prostředí poskytované Zákazníkovi v rámci Služeb.

„**Webovou prezentací**“ se rozumí webová prezentace Poskytovatele, která je dostupná na www.sefira.com.

„**Zákaznickým portálem**“ se rozumí uživatelské prostředí, v rámci kterého může Zákazník spravovat využívání Služeb.

„**Zákazníkem**“ se rozumí druhá strana Smlouvy, která je uživatelem a příjemcem Služeb.

„**Zásadami**“ se rozumí zásady zpracování osobních údajů, které jsou nedílnou součástí Podmínek a popisují, jak Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka.

„**Zvláštním prostředím**“ se rozumí integrační a testovací prostředí pro poskytování Služeb, které slouží především k testování a ověření integrace zdrojových informačních systémů.

1. Úvodní ustanovení

1.1. **Předmět Smlouvy.** Na základě Smlouvy budou Zákazníkovi poskytnuty Služby a související plnění popsané ve Smlouvě. Za poskytnutí Služeb je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli Odměnu.

1.2. **Hierarchie Smlouvy.** Smlouva je tvořena následujícími dokumenty, seřazenými podle přednosti (tj. dokument výše v seznamu má aplikační přednost před dokumentem níže v pořadí):

- i) Smlouva o poskytnutí služeb
- ii) Objedávka a její potvrzení Poskytovatelem;
- iii) Podmínky;
- iv) Katalog cloudových služeb a Ceník.

Informace obsažené v rámci Webové prezentace mají pouze informativní charakter, nezakládají žádné práva a povinnosti stran Smlouvy.

Obchodní podmínky nebo jiný obdobný dokument Zákazníka se na tuto Smlouvu nevztahují a nezakládají žádná práva ani povinnosti stranám Smlouvy.

1.3. **Uzavření Smlouvy.** Smlouvu je možné uzavřít třemi způsoby:

- i) **Smlouva.** Strany spolu uzavřou písemnou smlouvu o poskytování služeb za individuálně sjednaných podmínek nad rámec tohoto dokumentu. Smlouva je uzavřena podpisem obou Stran.
- ii) **Objednávka.** Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky ze strany Poskytovatele.
- iii) **Zjednodušená objednávka prostřednictvím Zákaznického portálu.** Zákazník může uzavřít Smlouvu prostřednictvím objednávkového formuláře dostupného v rámci Webové prezentace nebo Zákaznického portálu. Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky ze strany Poskytovatele.

1.4. **Aktivace Služeb.** Aktivace Služeb proběhne do data uvedeného ve Smlouvě nebo Objednávce, nejdříve však do 5 pracovních dní od podpisu Smlouvy nebo potvrzení přijetí Objednávky.

1.5. **Odmítnutí uzavření Smlouvy.** Poskytovatel si vyhrazuje právo Smlouvu neuzavírat.

1.6. **Právní zastoupení.** Pokud osoba uzavírá Smlouvu jménem Zákazníka, prohlašuje, že je k tomu oprávněna.

1.7. **Vyloučení spotřebitelů.** Zákazníkem může být pouze právnická osoba uzavírající Smlouvu v rámci výkonu své podnikatelské činnosti.

1.8. **Změny Podmínek.** Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky a všechny její součástí měnit vydáním jejich nové verze. O vydání nové verze bude Zákazník informován nejméně 30 dnů přede dnem počátku jejich platnosti prostřednictvím e-mailu či skrze Zákaznický portál. Podmínky a Katalog cloudových služeb bude účinný k datu uvedenému v Podmínkách, resp. Katalogu cloudových služeb. V případě, že změnou Podmínek nebo Katalogu cloudových služeb dojde k zásadnímu omezení rozsahu nebo způsobu poskytování Služeb ze strany Poskytovatele, je Zákazník oprávněn ke dni účinnosti změny Podmínek, resp. Katalogu cloudových služeb Smlouvu ukončit, přičemž má nárok na vrácení poměrné části Odměny. Nové znění Ceníku bude vždy účinné pro nové Období poskytování Služeb. Pokud Zákazník nesouhlasí se změnami, je oprávněn zrušit automatickou obnovu poskytování Služeb dle čl. 2.6 těchto Podmínek.

2. Rozsah služeb

2.1. **Druhy Služeb.** Poskytovatel nabízí Služby, jejichž specifikace jsou k dispozici v Katalogu cloudových služeb.

2.2. **Zákaznický portál.** Po uzavření Smlouvy je Zákazníkovi zpřístupněn Zákaznický portál, pokud mu nebyl zpřístupněn už před uzavřením Smlouvy.

2.3. **Edice Služeb.** Služby jsou dostupné v různých Edicích. Zvolená Edice má přímý dopad na podmínky poskytování konkrétní Služby, zejména na rozsah poskytovaných funkcionalit, objem Služby a možnosti jejího rozšíření. Parametry jednotlivých Edic jsou detailně specifikovány v Ceníku. Zákazník si může vybrat různé kombinace Služeb v různých Edicích, přičemž tyto Služby běží nezávisle na sobě.

2.4. **Období.** Služby v rozsahu dle zvolené Edice může Zákazník využívat po sjednané Období. Pokud není uvedeno jinak, je toto Období jeden rok.

2.5. **Běh Období.** Při čerpání Služeb (či každé jednotlivé Služby) v průběhu Období mohou nastat následující situace:

i) **Zákazník nevyčerpá všechny objem Služby před koncem Období.** V takovém případě nevyužitý objem konkrétní Služby propadá a Zákazník nemá nárok na vrácení Odměny nebo její části. Zároveň dojde k automatickému obnovení Období ve smyslu odst. 2.6 Podmínek.

ii) **Všechny objem Služby bude Zákazníkem vyčerpán před koncem Období.** V takovém případě dojde k ukončení Období předčasně k okamžiku vyčerpání objemu konkrétní Služby. Zároveň dojde k automatickému obnovení Období pro tuto konkrétní Službu ve smyslu odst. 2.6 Podmínek. V případě Služby OBELISK Trusted Archive Cloud nebo ekvivalentní Služby dojde k automatické obnově ve vyšší Edici.

iii) **Před koncem Období bude mít Zákazník zájem o vyšší Edici Služby.** V takovém případě může Zákazník objednat vyšší Edici pro konkrétní Službu a uhradit rozdíl v Odměně mezi novou a původní Edicí. Změna Edice je účinná zpětně ke dni počátku Období a Období se neprodlužuje.

iv) **Zákazník zjistí, že mu postačuje nižší Edice Služeb.** V takovém případě Zákazník může objednat nižší Edici pro konkrétní Službu. Změna bude účinná od začátku příštího Období.

v) **Zákazník si přeje ukončit poskytování Služby.** V takovém případě může zákazník před koncem Období požádat o zrušení automatické obnovy Období, a to způsobem odpovídajícím uzavření Smlouvy. Ukončení poskytování Služeb nemá vliv na běžící Období, nicméně na konci Období nebude Období automaticky

obnoveno a dojde k ukončení poskytování Služby.

- 2.6. **Automatická obnova Období.** Pokud Zákazník nezruší automatické obnovení Služby 2.5.v) anebo pokud neodmítne změny ve smyslu odst. 1.8 či 7.6 Podmínek, dochází den následující po dni, kterým končí Období, k automatické obnově Období za podmínek platných ke dni obnovení a ve stejné Edici jako doposud. Pokud Zákazníkovi byly oznámeny změny ve smyslu 1.8 či 7.6 Podmínek a ten neodmítl takové změny, dojde k obnově Období v souladu s těmito změnami. O blížíci se automatické obnově Období bude Zákazník informován 30 dní před koncem Období nebo po vyčerpání 80 % objemu Služeb. Zákazník bude informován i o začátku nového navazujícího Období.
- 2.7. **Reaktivace Období.** V případě, že Zákazník vyloučí obnovení Období, má možnost započít další Období ve zvolené Edici do 30 dnů od ukončení Období. Reaktivace proběhne za aktuálně platných Podmínek a Ceníku ke dni reaktivace, který je začátkem nového Období.
- 2.8. **Integrace Služeb.** Aby Zákazník mohl užívat Služby, může být nezbytné, aby došlo k integraci Služeb do prostředí dle volby Zákazníka. Poskytovatel poskytne informace a dokumentaci k tomu, aby Zákazník mohl Služby propojit s jeho vybraným prostředím. Poskytovatel nenese odpovědnost za kompatibilitu Služeb s technickou infrastrukturou zvolenou Zákazníkem ani za případné náklady spojené s integrací. V případě individuální domluvy může Poskytovatel zajistit Integraci Služeb na náklady Zákazníka.
- 2.9. **Integrační a testovací prostředí.** Zákazníkovi mohou být zpřístupněny Zvláštní prostředí. Zákazník bere na vědomí, že Zvláštní prostředí slouží výhradně pro integraci a testování Služeb. Zákazník se zavazuje, že pro tyto prostředí bude používat pouze data, která neobsahují jakékoliv reálné osobní či důvěrné údaje.
- 2.10. **Povolene distribuce Služeb.** Zákazník je oprávněn Služby využívat buď pro vlastní potřeby, anebo pro potřeby Koncového zákazníka uvedeného ve Smlouvě či Objednávce.

3. Dodatečné služby a konzultace

- 3.1. **Dodatečné služby a konzultace.** Strany se mohou dohodnout na poskytnutí Dodatečných služeb.
- 3.2. **Smlouva.** Dodatečné služby je Zákazník oprávněn objednat odpovídajícím způsobem ve smyslu odst. 1.3 Podmínek.

3.3. **Poskytnutí Dodatečných služeb.** Dodatečné služby budou poskytnuty Poskytovatelem dle podmínek uvedených ve smlouvě o poskytnutí Dodatečných služeb.

3.4. **Ustanovení Smlouvy.** Na poskytování Dodatečných služeb se přiměřeně použijí ustanovení této Smlouvy upravující poskytování Služeb, pokud není výslovně sjednáno jinak.

3.5. **Licence.** V případě, že výstupem Dodatečné služby bude výstup, který může být autorským dílem ve smyslu zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, uděluje k němu Poskytovatel Zákazníkovi licenci ve smyslu odst. 8.3 Smlouvy (pokud se strany nedohodnou jinak).

4. Zákaznické účty

4.1. **Účty.** Za účelem poskytování Služeb vytvoří a zpřístupní Poskytovatel Zákazníkovi potřebné přístupové Účty.

4.2. **Koncoví uživatelé.** Užívání Služeb může Zákazník umožnit i svým zaměstnancům či dalším fyzickým osobám, se kterými spolupracuje. Za užívání Služeb těmito uživateli odpovídá Zákazník tak, jako kdyby Služby užíval sám.

4.3. **Neoprávněné jednání.** Zákazník není oprávněn Účty sdílet s třetími stranami s výjimkou Koncového zákazníka či Koncových uživatelů. V takovém případě si Poskytovatel vyhrazuje právo dotčené Účty pozastavit či zablokovat, případně odstoupit od Smlouvy.

4.4. **Přístupové údaje.** Účty jsou zabezpečeny uživatelským jménem a heslem či jinými prostředky.

4.5. **Aktuální údaje.** Zákazník je povinen udržovat zadané údaje vždy aktuální a pravdivé. V případě změn je bez zbytečného odkladu povinen je aktualizovat. Pokud uvede nepřesné nebo nepravdivé údaje, odpovídá za případnou újmu, která tím může vzniknout.

4.6. **Kompromitace.** V případě podezření, že došlo ke kompromitaci Účtů, je Zákazník povinen neprodleně kontaktovat Poskytovatele.

4.7. **Znemožnění přístupu.** Poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi dočasně nebo úplně znemožnit používat Účty, a to především pokud Zákazník porušil tyto Podmínky nebo právní předpisy.

4.8. **Smazání Účtů.** V případě ukončení Smlouvy budou Účty Poskytovatelem do 30 dní po ukončení Smlouvy bez náhrady smazány.

4.9. **Omezení odpovědnosti.** V případě nakládání s Účty v rozporu s tímto článkem Podmínek, případně v případě omezení nebo změny

přístupu k Účtům, neodpovídá Poskytovatel za jakoukoliv újmu tím způsobenou.

5. Podmínky užívání služeb

- 5.1. **Účel užívání Služeb.** Služby lze užívat pouze k účelům, které jsou uvedeny v Katalogu cloudových Služeb.
- 5.2. **Zákazy.** Zákazník nesmí především:
- i) užívat Služby v rozporu s Podmínkami či právními předpisy;
 - ii) pokoušet se dekompileovat či zpětně analyzovat Aplikaci či se jinak snažit získat její zdrojový kód nebo zjistit principy jejího fungování;
 - iii) obcházet, deaktivovat či jinak zasahovat do bezpečnostních funkcí Aplikace;
 - iv) pronajímat, přeprodávat, licencovat, podlicencovat Aplikaci;
 - v) poskytovat přístup k užívání Služeb třetím osobám s výjimkou uvedenou v odst. 4.3 Podmínek;
 - vi) přetěžovat Aplikaci nebo do ní jinak nepřiměřeně zasahovat tak, že by to mohlo ovlivnit její fungování či užívání Služeb ostatními Zákazníky.
- 5.3. **Monitoring a omezení.** Poskytovatel si vyhrazuje právo monitorovat užívání Služeb Zákazníkem za účelem zjištění zakázaného chování. Není to ovšem jeho povinnost. V případě zjištění zakázaného chování může Poskytovatel omezit nebo znemožnit přístup Zákazníka k Účtu, smazat Účet, případně odstoupit od Smlouvy.

6. Odměna

- 6.1. **Odměna.** Za poskytování Služeb náleží Poskytovateli Odměna dle Ceníku.
- 6.2. **Období.** Nárok na Odměnu má Poskytovatel v následujících okamžicích:
- i) Nárok na Odměnu za poskytování Služeb vzniká Poskytovateli prvním dnem Období. První Období začíná dnem stanoveným ve Smlouvě a následně se obnovuje dle podmínek stanovených v čl. 2 Smlouvy.
 - ii) Nárok na Odměnu za Dodatečné služby vzniká k okamžiku uzavření smlouvy, na základě kterých jsou Dodatečné služby poskytovány.
 - iii) Nárok na Odměnu za jednorázové plnění vzniká okamžikem poskytnutí Služby.
- 6.3. **Faktura.** Odměna bude uhrazena na základě řádné vystavené faktury (daňového dokladu)

Poskytovatelem, která bude splňovat veškeré náležitosti stanovené právními předpisy. Splatnost Odměny bude nastavena na 14 dní ode dne odeslání faktury Zákazníkovi. Strany souhlasí s elektronickou fakturací. V případě prodlení s platbou ze strany Zákazníka může Poskytovatel pozastavit poskytování Služeb do úplného uhrazení sjednané odměny za Služby.

- 6.4. **Nesprávná faktura.** Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje, je Zákazník oprávněn ji vrátit ve lhůtě 5 dnů od jejího obdržení zpět Poskytovateli s uvedením, resp. vytčením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Poskytovatel je povinen podle povahy závad fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.
- 6.5. **DPH.** Odměna v Ceníku je uvedena bez DPH a spolu s Odměnou může Poskytovatel účtovat DPH v souladu s právními předpisy.
- 6.6. **Vrácení Odměny.** Pokud neuvádí Poskytovatel v Podmínkách jinak, je Odměna za nevyužitou část Služeb nevratná.

7. Dostupnost a změny služeb

- 7.1. **Garance dostupnosti.** Poskytovatel vyvíjí veškeré úsilí, aby zajistil maximální dostupnost Služeb. Nezaručuje však, že budou dostupné nepřetržitě bez jakýchkoli výpadků. Poskytovatel se však zavazuje poskytnout určitou míru Garance dostupnosti.
- 7.2. **Dostupnost.** V rámci Garance dostupnosti Poskytovatel garantuje dostupnost 99 %, přičemž dostupnost se vypočítá následovně:
- $$D = [(P - V) / P] * 100, \text{ přičemž}$$
- „D“ je skutečná dostupnost za příslušné Sledované období, vyjádřena v %;
- „P“ je celková Provozní doba za příslušné Sledované období, vyjádřena v minutách;
- „V“ je celková doba Nedostupnosti za příslušné Sledované období, vyjádřena v minutách;
- „Sledované období“ je 1 den;
- „Provozní doba“ je 24/7/365.
- 7.3. **Plánované odstávky.** Plánovanou odstávkou se rozumí zvláště vyhrazené časové období, ve kterém nebudou Služby dostupné. Takové odstávky se nepovažují za Nedostupnost Služeb, pokud jsou prováděny:
- i) v servisních oknech, která jsou stanovená na 2. úterý v měsíci, a to od 18:00 – 2:00.

- ii) na základě oznámení Zákazníkovi, které bude provedeno nejméně 5 pracovních dní předem.

7.4. Výjimky z Nedostupnosti. O Nedostupnost se nejedná v případě, kdy:

- i) je Nedostupnost způsobena neexistencí takové funkční vlastnosti Služeb, která nevyplývá z Katalogu cloudových služeb;
- ii) Nedostupnost vznikne v důsledku neoprávněných zásahů do provozu Služby ze strany Zákazníka;
- iii) za vznik Nedostupnosti mohou třetí strany a příčina vzniku a případné řešení Nedostupnosti není ve sféře působnosti Poskytovatele;
- iv) je Nedostupnost způsobena z důvodu předcházení závažné bezpečnostní hrozby Poskytovatelem, o které bude Zákazník následně informován;
- v) za Nedostupnost mohou okolnosti vyšší moci.

7.5. Nedodržení Garantované dostupnosti. V případě nedodržení Garantované dostupnosti se Poskytovatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi slevu z Odměny. Toto je jediný nárok, který Zákazníkovi z nedodržení Garantované dostupnosti může vzniknout. Sleva náleží za každé Sledované období, ve kterém Poskytovatel nesplní Garantovanou dostupnost. Sleva bude vyčíslena ke dni, kdy dochází k obnově na další Období a bude poskytnuta formou kreditu na následující Období. Sleva bude vypočítána následovně:

- i) V případě Dostupnosti méně než 99 % a více nebo rovno 97 % je sleva 25 % z Odměny za Sledované období;
- ii) V případě Dostupnosti méně než 97 % je sleva 50 % z Odměny za Sledované období.

7.6. Změny Služeb. Dokud jsou dále poskytovány Služby dle Katalogu cloudových služeb, může Poskytovatel Služby z libovolného důvodu, bez předchozího upozornění a dle svého uvážení měnit (aktualizovat, upravovat, odstraňovat funkce či je dočasně přestat poskytovat). Pokud na základě takové změny nebude možné Služby dále užívat v rozsahu, v jakém je popsána v Katalogu cloudových služeb, má Zákazník právo ukončit Smlouvu dle čl. 10 Podmínek.

7.7. Vrácení Odměny. V případě ukončení Smlouvy z důvodu nemožnosti Služby užívat dle odst. 7.6., má Zákazník nárok na vrácení poměrné části Odměny za Období, kdy nemohl Služby využívat.

8. Licence a další práva duševního vlastnictví

8.1. Vlastnictví. Veškerá práva k Aplikaci, včetně autorských práv k obsahu, ochranných známek a dalších práv, patří Poskytovateli nebo třetím stranám, se kterými má Poskytovatel případně uzavřenou licenční či obdobnou smlouvu.

8.2. Přístup ke Službám. Zákazník bere na vědomí, že Služby jsou poskytovány jakožto cloudové řešení. Vyjma případu dle odst. 8.3 Podmínek Zákazník získává pouze přístup k užívání Služeb v souladu s těmito Podmínkami.

8.3. Integrace části Aplikace do prostředí Zákazníka. V případě, že Zákazník v rámci užívání Služeb integruje část Aplikace či jiného zdrojového kódu Poskytovatele do svého prostředí nebo systémů, uděluje mu Poskytovatel nevýhradní, nepřenosnou, nepřevoditelnou, územně neomezenou licenci k užívání Aplikace, a to výhradně pro popsany způsob užívání Služeb v rozsahu zpřístupněných funkcionalit stanoveným v Podmínkách. Licence je udělována na dobu trvání Smlouvy. Zákazník je oprávněn udělit podlicenci výhradně Koncovému zákazníkovi, resp. Koncovým uživatelům, a to výhradně za účelem využití Služby. Licence se případně použije i tehdy, pokud určitou část Aplikace Zákazník instaluje na svoje zařízení, prostřednictvím kterého bude k Aplikaci přistupovat. Pro vyloučení všech pochybností Poskytovatel uvádí, že Licence nezahrnuje povolení Aplikaci poskytnout k dalšímu šíření, reprodukci, změnám, opětovnému publikování nebo kopírování v jakékoli formě. Licenci nesmí Zákazník postoupit.

8.4. Licence. V případě, že společně obě strany anebo jakýkoliv orgán závazně dospějí k závěru, že k poskytování Služeb je zapotřebí licence k Aplikaci, udělí Poskytovatel Zákazníkovi licenci ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny v odst. 8.3 této Smlouvy.

8.5. Práva k podnětům. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Podněty, které Poskytovateli poskytne, nejsou důvěrné a stávají se výhradním vlastnictvím Poskytovatele. Poskytovatel tak bude vlastnit výhradní práva, včetně neomezené licence na veškeré duševní vlastnictví, a je oprávněn tyto Podněty neomezeně používat a šířit k jakémukoli zákonnému účelu, komerčnímu či jinému, bez poskytnutí jakéhokoliv uznání nebo náhrady. Zákazník Poskytovateli uděluje výhradní a neomezenou licenci k jakýmkoli takovým Podnětům, vzdává se práva na jakýkoli druh odměny a zároveň zaručuje, že veškeré takové Podněty jsou jeho původním výtvorem anebo že má právo takové Podněty poskytnout. Zároveň souhlasí s tím, že vůči Poskytovateli nebude disponovat žádným nárokem či postihem, týkajícím se jakéhokoliv jeho údajného nebo skutečného porušení nebo zneužití práva k Podnětům.

8.6. **Logo a podklady.** Zákazník uděluje Poskytovateli nevýhradní, bezplatnou, územně neomezenou licenci k užívání log, ochranných známek, obchodních značek a dalších vizuálních či textových podkladů, které slouží pro přizpůsobení Služby vizuální identitě Zákazníka. Tato licence je udělena výhradně pro potřeby poskytování Služeb, a to na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že tyto podklady nevyužije k jiným účelům, než které přímo souvisejí s provozem a užíváním Služeb Zákazníkem.

8.7. **Reference.** Poskytovatel může využít základní informace o obchodním vztahu se Zákazníkem jako obchodní referenci. Za tímto účelem Zákazník uděluje Poskytovateli licenci k užití obchodního / jmenného označení, loga a ochranných známek Zákazníka, a to bez nutnosti dalšího schválení ze strany Zákazníka. Tato licence je bezplatná, územně neomezená a je udělena na dobu trvání majetkových autorských práv a/nebo po dobu registrace příslušné ochranné známky.

9. Odpovědnost za újmu

9.1. **Odpovědnost za vady.** Zákazník bere na vědomí, že Služby a jakýkoli související produkt a/nebo dokumentace jsou poskytovány "tak, jak jsou", a to v maximálním rozsahu povoleném zákonem. S výjimkou případů uvedených v odst. 7.5 těchto Podmínek není Poskytovatel povinen poskytovat jakoukoli podporu ani garanci dostupnosti. V rozsahu povoleným zákonem Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby poskytoval Služby v rozsahu popsáném v Katalogu cloudových služeb. Poskytovatel nicméně výslovně uvádí, že změna nebo odebrání funkcionality v rámci poskytovaných Služeb se nepovažuje za vadu, pokud je změna či odebrání funkcionality provedeno v souladu s odst. 7.6 Podmínek.

9.2. **Nároky z vad.** V případě, že poskytované Služby nesplňují parametry dané Smlouvou, má Zákazník možnost uplatnit nároky z vad. V případě takových vad má nárok buď (a) na odstranění vady nebo (b) na slevu z Odměny. Volbu nároku provádí Poskytovatel. Zákazník je oprávněn vytknout vady pouze do 30 dnů od zpřístupnění Služeb, po plynutí této lhůty nebude k namítaným vadám přihlíženo.

9.3. **Vyloučení odpovědnosti.** V maximálním rozsahu povoleném zákonem souhlasí Zákazník s tím, že Poskytovatel jemu ani žádné jiné osobě či subjektu, který si prostřednictvím Zákazníka činí nárok, nebude odpovídat za jakékoli přímé nebo nepřímé škody, včetně ušlého zisku nebo za jiné škody či újmu („Újma“), přičemž je nerozhodné, zda vznikly na základě poskytování Služeb, ze zákona

nebo jinak, či zda vznikly na základě nemožnosti přístupu ke Službám anebo nemožnosti jejich užívání během jakéhokoli výpadku, odstávky nebo přerušení, a to bez ohledu na to, zda bylo možné škody předvídat a zda byl Zákazník na možnost vzniku takových škod upozorněn či nikoli.

9.4. **Odpovědnost za Koncového zákazníka.** Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel nevstupuje do žádného smluvního vztahu s jeho Koncovými zákazníky a nevzniká mu tedy vůči Koncovému zákazníkovi žádná odpovědnost. Je čistě na odpovědnosti Zákazníka, aby splnil veškeré své právní a smluvní povinnosti, které má vůči Koncovému zákazníkovi.

9.5. **Soulad s lokálními předpisy.** Poskytovatel nezaručuje, že Služby budou vhodné nebo dostupné pro všechny země. Pokud Zákazník užívá Služby v zemi, ve které je užívání Služeb v rozporu s místními právními předpisy, je Zákazník plně odpovědný za jejich případné porušení.

9.6. **Služby poskytované třetími stranami.** Poskytovatel si vyhrazuje právo pro některé plnění dle této Smlouvy využívat třetí strany. Pokud jsou některé z výše uvedených služeb poskytovány třetími stranami, mohou se na Zákazníka vztahovat smluvní podmínky těchto třetích stran.

9.7. **Software třetích stran.** Poskytovatel neodpovídá za software třetích stran, který prostřednictvím API Zákazník propojí (nebo Poskytovatel na jeho pokyn propojí) v souvislosti s využíváním Služeb. Odpovědnost za funkčnost takového software a za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s jeho užíváním nese poskytovatel daného software třetích stran.

9.8. **Zvláštní prostředí.** Poskytovatel neodpovídá za dostupnost, funkčnost ani kvalitu Zvláštního prostředí a neposkytuje žádné záruky ohledně jeho nepřetržitého provozu, výkonu nebo bezpečnosti. Poskytovatel nenese odpovědnost za jakoukoli újmu, která Zákazníkovi vznikne v souvislosti s využíváním Zvláštního prostředí.

9.9. **Příklady vyloučení odpovědnosti.** Pro vyloučení všech pochybností Poskytovatel uvádí, že nepřebírá žádnou odpovědnost za:

- i) jakýkoli neoprávněný přístup ke svým zabezpečeným serverům a/nebo k jakýmkoli osobním údajům a/nebo finančním informacím na nich uloženým nebo jejich použití;
- ii) jakékoliv přerušení nebo ukončení přenosu dat v rámci užívání Služeb;

- iii) jakékoliv nároky, které mohou vzniknout či Koncovým zákazníkům v souvislosti se službami poskytovanými jim Zákazníkem;
- iv) nemožnost užívat Služby a/nebo jejich část, pokud Zákazník nevlastní vhodné a dostatečné softwarové nebo hardwarové vybavení;
- v) jakoukoliv Újmu, která vznikne na základě porušení právních předpisů, Smlouvy a/nebo Podmínek Zákazníkem;
- vi) za nedostupnost Služeb nad rámec slevy spojené s Garancí dostupnosti;
- vii) platnost a správnost jakýchkoliv právních jednání, které vyplývají z elektronických dokumentů, vůči kterým jsou Služby použity.

9.10. **Omezení odpovědnosti.** Celková kumulativní odpovědnost Poskytovatele za Újmu v důsledku nebo v souvislosti s poskytováním Služeb nepřekročí výši Odměny, kterou Zákazník Poskytovateli zaplatil v posledních 12 měsících trvání Smlouvy před měsícem, ve kterém vznikla Újma.

9.11. **Nevylučitelná odpovědnost.** Omezení odpovědnosti se nevztahuje na škody způsobené hrubou nedbalostí, zlou vírou nebo úmyslným či záměrným jednáním Poskytovatele.

9.12. **Nárok na odškodnění.** Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele, stejně jako jeho zástupce, zaměstnance, vedoucí pracovníky, nástupce a/nebo postupníky v případě, že dojde ke vzniku jakékoliv ztráty, škody, či jiného nároku uplatněného třetí stranou (tj. včetně Koncového zákazníka) v důsledku:

- i) využívání Služeb Zákazníkem či Koncovým zákazníkem v rozporu s Podmínkami nebo zákonem;
- ii) nepravdivosti provedených prohlášení či záruk poskytnutých Zákazníkem;
- iii) porušení práv třetích stran Zákazníkem, tj. mimo jiné nároků vyplývajících z pomluvy, narušení soukromí, porušení autorských práv, porušení ochranných známek nebo jakýchkoli jiných nároků;
- iv) úmyslného jednání vedoucímu k poškození Poskytovatele; a/nebo
- v) jednání Zákazníka vůči jakémukoliv jinému uživateli Služeb.

9.13. **Povinnost spolupráce.** Bez ohledu na výše uvedené si Poskytovatel vyhrazuje právo se na náklady Zákazníka bránit veškerým nárokům, za které je Zákazník povinen Poskytovatele odškodnit a Zákazník souhlasí s tím, že s Poskytovatelem bude na své náklady při obhajobě takových nároků spolupracovat. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí, aby Zákazníka informoval o každém takovém nároku, žalobě nebo řízení,

které je předmětem tohoto odškodnění, jakmile se o něm dozví.

9.14. **Součinnost.** Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost, pokud je to potřeba pro poskytování Služeb či plnění povinností dle Podmínek. V případě, že Poskytovatel nemůže plnit dle této Smlouvy z důvodu nedostatku součinnosti, přestože Zákazníka na potřebu součinnosti předem či na nedostatek součinnosti následně písemně upozornil, nemůže být v prodlení a ani neodpovídá za případnou Újmu tím vzniklou.

10. Ukončení smlouvy

10.1. **Na dobu neurčitou.** Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. K zániku Smlouvy dochází v následujících situacích:

- i) písemnou dohodou obou stran;
- ii) odstoupením jedné ze stran pro podstatné porušení Smlouvy dle odst. 10.2 a čl. 10.3 Podmínek.
- iii) uplynutím 30 dnů od konce Období poslední ze Služeb po rozhodnutí strany ukončit automatickou obnovu Období dle odst. 10.5. Podmínek;
- iv) pokud dojde ke zrušení Poskytovatele nebo Zákazníka, jakožto právnické osoby, s likvidací.

10.2. **Odstoupení Zákazníkem.** Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit tehdy, pokud Poskytovatel zvlášť závažným způsobem poruší své povinnosti dle Podmínek. V takovém případě má Zákazník nárok na vrácení Odměny za zbývající část Období.

Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména situace, kdy

- i) dojde k podstatné změně rozsahu Služeb, který je popsán v Katalogu cloudových služeb;
- ii) jsou Služby nedostupné déle než 5 pracovních dní nebo je jejich dostupnost v průběhu 30 dní opakovaně (tj. alespoň v 10 případech) pod úrovní 90 %;
- iii) Poskytovatel neposkytuje potřebnou součinnost k řádnému užívání Služeb, zejména pokud Služby nejde užívat k účelu dle těchto Podmínek, a to ani po poskytnutí dostatečné lhůty pro zjednání nápravy Zákazníkem.

10.3. **Odstoupení Poskytovatelem.** Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud Zákazník zvlášť závažným způsobem poruší své povinnosti dle Podmínek.

To platí zejména tehdy, pokud poruší povinnosti dle následujících ustanovení Podmínek:

- i) odstavec 1.6. (nedostatek zástupčího oprávnění);
 - ii) čl. 4 (pravidla užívání Účtů);
 - iii) odst. 5.2. (zakázané užití Služeb a Aplikace);
 - iv) čl. 8 (porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele); anebo
 - v) pokud je Zákazník v prodlení s úhradou Odměny, ačkoliv mu byla Poskytovatelem poskytnuta dodatečná přiměřená lhůta k úhradě dlužné Odměny nebo její části.
- 10.4. **Účinky odstoupení.** Odstoupení, ať už ze strany Poskytovatele nebo Zákazníka, je účinné okamžikem doručení písemného oznámení druhé Straně s uvedením důvodu odstoupení. Odstoupení je účinné pouze do budoucna, již uhrazené a poskytnuté plnění si Strany nevrací.
- 10.5. **Ukončení automatické obnovy Období.** V souladu s odst. 2.5.v) Podmínek se může Zákazník rozhodnout ukončit automatickou obnovu Období. V případě ukončení obnovy Období bude Zákazníkovi Aplikace dostupná po zbytek Období. V případě ukončení obnovy Období všech Služeb Zákazník může provést reaktivaci Období dle odst. 2.7 Podmínek. Obnovu Období může zrušit i Poskytovatel, nejpozději však 30 dnů před koncem Období.
- 10.6. **Nakládání s daty po ukončení Smlouvy.** V případě ukončení Smlouvy se pro nakládání se zákaznickými daty uplatní následující postup:
- i) **Export dat.** Poskytovatel může na žádost Zákazníka zajistit Dodatečnou službu spočívající v exportu dat. Tato služba bude zpoplatněna dle Ceníku platného ke dni ukončení Smlouvy s ohledem na časovou náročnost exportu dat.
 - ii) **Dostupnost dat.** Po dobu 30 dnů od ukončení Smlouvy budou data nadále dostupná na serverech Poskytovatele. Po uplynutí této lhůty budou data smazána. Zákazník bude před smazáním dat včas, nejméně 5 dní, informován.
 - iii) **Možnost prodloužení úschovy dat.** Na základě individuální dohody mezi Poskytovatelem a Zákazníkem lze dobu uchování dat za úplaty prodloužit.
11. **Osobní údaje a kontaktní osoby**
- 11.1. **Ochrana osobních údajů.** Strany se zavazují dodržovat všechny platné požadavky právních předpisů na ochranu osobních údajů, tedy nařízení GDPR a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 11.2. **Smlouva o zpracování osobních údajů.** Pokud při plnění svých povinností pro Zákazníka a jeho jménem zpracovává Poskytovatel jakékoli osobní údaje, (i) je Zákazník pro účely právních předpisů o ochraně osobních údajů správcem a Poskytovatel zpracovatelem; anebo (ii) je pro účely právních předpisů o ochraně osobních údajů zpracovatelem a Poskytovatel dalším zpracovatelem. Takové zpracování osobních údajů se řídí Zpracovatelskou smlouvou. Zpracovatelská smlouva je nedílnou součástí Podmínek.
- 11.3. **Kontaktní osoby.** Smluvní strany stanoví kontaktní osoby odpovědné za vzájemnou komunikaci a koordinaci ve všech záležitostech souvisejících s touto Smlouvou. Druhy Kontaktních osob, jejich identita a rozsah jejich oprávnění jsou uvedeny v Zákaznickém portálu, případně ve Smlouvě nebo Objednávce. Kontaktní osoby a jejich údaje uvedené ve Smlouvě nebo Objednávce lze měnit bez nutnosti dodatku, a to prostřednictvím e-mailové komunikace. Pro vyloučení pochybností platí, že uzavírat dodatky a ukončovat Smlouvu jsou oprávněny jen osoby oprávněné jednat za Zákazníka v plném rozsahu.
- 11.4. **Elektronická komunikace.** Veškerou písemnou korespondenci si strany mohou doručovat prostřednictvím nástrojů elektronické komunikace.
12. **Závěrečná ustanovení**
- 12.1. **Nástupnictví a nepřevoditelnost.** Smlouva zavazuje Zákazníka a jeho právní nástupce. Bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele nesmí Zákazník Smlouvu postoupit na žádnou jinou stranu, přičemž Poskytovatel nemá žádnou povinnost souhlas dle tohoto článku udělit. Poskytovatel je oprávněn kdykoli postoupit jakákoli nebo všechna svá práva a povinnosti na jakoukoli třetí stranu.
- 12.2. **Rozhodné právo.** Smlouva a Podmínky se řídí právním řádem České republiky.
- 12.3. **Dodatky.** Strany se dohodly, že dodatky ke Smlouvě je možné činit pouze písemně.
- 12.4. **Řešení sporů.** Pokud mezi Stranami dojde k nějakému sporu, zavazují se ho nejprve řešit smírně. Až v případě neúspěchu se takový spor bude řešit u soudů České republiky dle sídla Poskytovatele.
- 12.5. **Vyloučená ustanovení.** Strany výslovně vylučují použití § 1799 a 1800 zákona. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, týkající se uzavírání smluv adhezních a překvapivých doložek.