

MAKESIM s.r.o.

Donovalská 1756/45, 149 00 Praha

IČO: 04997735 DIČ: CZ04997735

www.makesim.cz



KUMSP00U7WLD

HAPPYORNOT®

Official Partner

Smlouva o poskytování služby HappyOrNot® - služba na měření spokojenosti zákazníků

Tato smlouva poskytování služby HappyOrNot® (dále jen „Smlouva“) je uzavírána mezi:

Moravskoslezský kraj

se sídlem 28. října 117, 702 18 Ostrava

IČO: 70890692

DIČ: CZ 70890692

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu: 27-1650676349/0800

Zastoupen: Ing. Tomášem Kotyzou, ředitelem krajského úřadu
(dále jen „Zákazník“)

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ - KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATKU) -5-		
04550	2019	2 ^v
poř. číslo	rok	zkr. odb.

A

MAKESIM s.r.o.

se sídlem Donovalská 1756/45, Chodov, 149 00 Praha 4

IČO: 04997735

DIČ: CZ04997735

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 255856,

Bankovní spojení: ČSOB a.s.

číslo účtu: 274608419/0300

Zastoupena: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“; Zákazník a Poskytovatel dále společně též „Strany“ či samostatně „Strana“).

Preambule

- Poskytovatel je nezávislým distributorem produktů a služeb sloužících k měření spokojenosti koncových zákazníků vyvinutých společností HappyOrNot Ltd., se sídlem Vuolteenkatu 20, 33100 Tampere, Finská republika, reg. č. FI22603021 (dále jen „HoN Ltd.“), na území České republiky.
- Poskytovatel výslovně prohlašuje, že jedná zcela samostatně a nikoli jménem či na účet HoN Ltd. a že nejedná na základě franšizové smlouvy.
- Poskytovatel prohlašuje, že disponuje oprávněními potřebnými pro poskytování Služby dle této Smlouvy.
- Zákazník má zájem na odebrání Služby za podmínek uvedených v této Smlouvě; nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy, včetně Všeobecných smluvních podmínek služby HappyOrNot.

1. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

Předmětem této Smlouvy je **závazek Poskytovatele zprostředkovat Zákazníkovi službu HappyOrNot za účelem měření zákaznické spokojenosti**, blíže popsanou v příloze 1 této Smlouvy, (dále jen „Služba“) a závazek Zákazníka za to zaplatit Poskytovateli níže stanovenou Odměnu (čl. 4.)

2. DODÁNÍ ZAŘÍZENÍ A ZASÍLÁNÍ REPORTŮ

- Poskytovatel se zavazuje **dodat měřicí zařízení Smiley Touch Terminál – tabletová verze, pro poskytnutí Služby** (dále jen „Zařízení“) v počtu **1 kus** na následující adresu (adresy) Zákazníka:

Krajský úřad - Moravskoslezský kraj, 28. října 117, 702 18, Ostrava

Kontaktní osoba: [REDACTED]

- Poskytovatel Zařízení dodá nejpozději do 3 týdnů od schválení brandingů po podpisu smlouvy. Zákazník je povinen Poskytovateli poskytnout součinnost potřebnou k dodání. Zařízení bude Zákazníkovi předáno na základě předávacího protokolu, ve kterém strany rovněž potvrdí ověření jeho funkčnosti. Zařízení bude doručeno Zákazníkovi prostřednictvím přepravní společnosti.

- 2.3. Poskytovatel bude Zákazníkovi pravidelně zasílat zpětné reporty zákaznické spokojenosti z jednotlivých Zařízení, a to vždy na Zákazníkem zvolené frekvenci a to jednou týdně na zákazníkem zvolené e-mailové adresy Zákazníka, případně na jiné e-mailové adresy písemně oznámené Zákazníkem Poskytovateli:
- 2.4. Poskytovatel Zákazníkovi zajistí tolik uživatelských přístupů do webového rozhraní Služby, kolik Zákazník emailem Poskytovateli oznámí.
- 2.5. Zákazník zasílá všechna písemná oznámení na adresu info@makesim.cz v kopii

3. UŽÍVÁNÍ ZAŘÍZENÍ

- 3.1. Práva a povinnosti Stran související s užíváním Zařízení a poskytováním Služeb, včetně technické podpory, jsou dále popsány v příloze 1 této Smlouvy.

4. ODMĚNA

- 4.1. Poskytovateli přísluší za plnění dle této Smlouvy celková odměna ve výši:

Rozpis Odměny:

Služba HappyOrNot s 1 Smiley Touch terminálem „Zařízení“/ 36 měsíců2.951€ euro bez DPH

Doprava terminálu35€ euro bez DPH

Celkem odměna..... 2.986€ euro bez DPH

(dále jen „Odměna“),

Odměna zahrnuje provoz uvedeného počtu Zařízení a Službu měření zákaznické spokojenosti za dohodnutou dobu, včetně přepravy na určené místo.

- 4.2. Zákazník je povinen Poskytovateli Odměnu zaplatit na základě **faktury vystavené Poskytovatelem se splatností 15 dní od data doručení faktury**. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve po předání a převzetí Zařízení Zákazníkem na základě obostraně odsouhlaseného předávacího protokolu dle čl. 2 odst. 2.2 této Smlouvy.

Faktury musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy (dále jen „faktura“). Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je Poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:

- číslo smlouvy a IČO Zákazníka,
- předmět smlouvy, tj. text „ **poskytování služby HappyOrNot za účelem měření zákaznické spokojenosti** “,
- označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti písemně informovat Zákazníka),
- lhůtu splatnosti faktury,
- označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
- označení útvaru objednatele, který případ likviduje (útvary podproy řízení),
- přílohou faktury bude předávací protokol dle čl. 2 odst. 2.2 této smlouvy.

5. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou počínaje uzavřením této Smlouvy a konče uplynutím **36 měsíců od převzetí Zařízení Zákazníkem na základě předávacího protokolu dle čl. 2 o 2.2 této Smlouvy.** Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli písemně na email skutečnost, že zařízení od přepravce převzal, dle návodu sestavil a umístil. Poskytovatel tudíž ode dne umístění nastaví Zákazníkovi průzkumy v reportingové Službě HappyOrNot, na kterých se se Zákazníkem domluví písemně.

6. SOUČÁSTI SMLOUVY

- 6.1. Nedílnými součástmi této Smlouvy jsou Popis Služby a podpůrných zařízení (příloha 1) a Všeobecné smluvní podmínky služby HappyOrNot (příloha 2). Zákazník prohlašuje, že se s těmito součástmi seznámil a souhlasí s jejich obsahem.
- 6.2. Poskytovatel má právo měnit Všeobecné smluvní podmínky služby HappyOrNot písemným oznámením Zákazníkovi doručeným Zákazníkovi spolu se změněnými podmínkami nejpozději 30 dnů před tím, než má být změna účinná. V případě, že Zákazník nesouhlasí s navrženou, musí Poskytovatele o svém nesouhlasu písemně informovat do 14 dnů od obdržení oznámení o změně. V takovém případě se budou na smluvní vztah mezi Stranami vztahovat původní Všeobecné smluvní podmínky služby HappyOrNot a tato Smlouva a právo na využívání Služeb a Zařízení skončí 3 měsíce poté, co Poskytovatel obdržel oznámení o nesouhlasu Zákazníka. Pokud z výše uvedeného důvodu dojde k předčasnému ukončení této Smlouvy, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi poměrnou část odměny dle čl. 4 odst. 4.1 této Smlouvy.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Tato Smlouva představuje společně s jejími přílohami úplnou dohodu Stran týkající se předmětu této Smlouvy.
- 7.2. Tuto Smlouvu je možno doplňovat a měnit pouze na základě písemných dodatků v listinné podobě podepsaných zástupci Stran. K jiným změnám nebude přihlíženo.
- 7.3. Tato Smlouva a právní vztah mezi Stranami se řídí českým právem. Případné spory mezi Stranami, které nebudou vyřešeny smírnou cestou, budou řešeny soudem, jehož místní příslušnost se určí podle sídla Poskytovatele zapsaného v obchodním rejstříku ke dni zahájení soudního řízení.
- 7.4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně, nestanoví-li zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), jinak. V takovém případě nabývá smlouva účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 7.5. Smluvní strany se dohodly, že pokud se na tuto smlouvu vztahuje povinnost uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv, provede uveřejnění v souladu se zákonem Zákazník.
- 7.6. V případě, že tato smlouva nebude uveřejněna dle předchozího odstavce, bere Poskytovatel na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva včetně příloh a případných dodatků bude zveřejněna na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje. Smlouva bude zveřejněna po anonymizaci provedené v souladu s platnými právními předpisy.
- 7.7. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou Zákazníkem zpracovány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje Zákazníkem použity. Zákazník při zpracování osobních údajů dodržuje platné právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje www.msk.cz.

- 7.8. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž Zákazník obdrží dvě vyhotovení a Poskytovatel jedno.
- 7.9. Strany prohlašují, že tato Smlouva je výsledkem jejich vzájemného jednání na základě svobodné a vážné vůle Stran, na důkaz čehož zástupci Stran připojují své podpisy. Podpisy Stran následují za přílohami.

PŘÍLOHA 1: Popis Služby a podpůrných opatření

1. DORUČOVÁNÍ SLUŽBY (ZAŘÍZENÍ)

Zařízení je dodáváno připravené k použití.

Zařízení je dodáváno s nosičem na otázku.

Zákazník nainstaluje Zařízení za podpory Poskytovatele ve své provozovně v souladu s manuálem a případnými pokyny Poskytovatele či HoN Ltd. Zákazník je povinen Zařízení provozovat tak, aby na Zařízení ani na majetkci zdraví třetích osob nevznikaly škody. Poskytovatel ani HappyOrNot Ltd. neodpovídají za případné škody způsobené používáním Zařízení nebo nemožností jeho používání.

Zařízení obsahuje GSM modul pro přijímání a odesílání informací. Zákazník je povinen zajistit umístění dodaných zařízení v dosahu GSM/GPRS/EDGE sítě pracující ve frekvencích 850/900/1800/1900 MHz (zařízení potřebuje 2G GSM síť pro stažení a vygenerování reportů ze zařízení). Poskytovatel ani HoN Ltd. neodpovídají za případné omezení funkcí Zařízení v důsledku nedostupnosti či zhoršené kvality sítě provozované třetími osobami.

Se Zařízením jsou dodávány baterie a SIM karta s vlastním telefonním číslem. Zákazník v případě potřeby může učinit výměnu baterií (3 standardní D-baterie) v případě potřeby nových baterií;

Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli, že Zařízení (Služba) je umístěno v provozovně na místě, kde Zákazník bude měřit spokojenost. Po doručení Zařízení je Zákazník povinen zkontrolovat a potvrdit určité informace týkající se Služby (například sériové číslo Zařízení na spodní straně Zařízení).

2. WEBOVÉ UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ PRO PŘÍSTUP K ANALÝZE INFORMACÍ

Zákazníkovi je poskytnuto ve Smlouvě dohodnuté množství uživatelských přístupů. Zákazník si vytvoří přístup pro hlavního uživatele případně pro uživatele s administrátorskými právy. Pouze hlavní uživatel s právy administrátora může nastavit nový průzkum. Minimální lhůta pro změnu otázky je 24 hod. předem.

Webové uživatelské rozhraní je vždy přístupné (s možnou výjimkou krátkých časových úseků, kdy jsou prováděny Aktualizace Software nebo kdy je nahrávána nová Verze Software).

3. PODPORA PRO OTÁZKY SLOUŽÍCÍ K PRŮZKUMU

Poskytovatel nabízí předlohu šablony pro otázku v elektronické podobě při spuštění Služby. Šablona s otázkou je vytvořena s ohledem na značku a korporátní identitu Zákazníkovi společnosti; její finální podoba podléhá schválení Zákazníka. Při dodání Zařízení je otázka po schválení Zákazníkem již dodávána v balení se Zařízením.

4. IMPLEMENTAČNÍ PODPORA PRO SOFTWARE

Poskytovatel je povinen zajistit jeden společný trénink pro uživatele, pokud žádá administrativní přístupy, a to telefonicky nebo za pomoci webinaru (není-li dohodnuto jinak). Termín tohoto tréninku bude stanoven Poskytovatelem, s přihlédnutím k provozním potřebám Zákazníka.

5. TECHNICKÁ PODPORA

Technická podpora pro Služby je dostupná v pracovní dny od 8:00 – 17:00 v českém jazyce prostřednictvím e-mailové adresy info@makesim.cz (UTC+2) nebo prostřednictvím anglického jazyka support@happy-or-not.com (UTC+3) i prostřednictvím jiné adresy písemně oznámené Zákazníkovi Poskytovatelem.

6. PORUCHA ZAŘÍZENÍ

Po dobu trvání Smlouvy, nejdéle však 24 měsíců od dodání zařízení na místa určení Zákazníka poskytne Poskytovatel v případě poruch Zařízení nezaviněné Zákazníkem bezplatně náhradní díly pro Zařízení do 30 dnů od podání žádosti na reklamaci.

Během výše uvedené doby v případě poruchy Zařízení bude náhradní Zařízení doručeno do 30 dnů od obdržení žádosti na Poskytovatelovu technickou podporu, a to bez dodatečných nákladů pro Zákazníka, není-li dále stanoveno jinak. Provoz Služby bude prodloužen o dobu, kdy Zákazník nemohl měřit z důvodu nefunkčnosti Zařízení nezaviněné Zákazníkem.

Bude-li Zařízení mechanicky poškozeno Zákazníkem či Koncovým uživatelem, pak je Zákazník povinen uhradit náklady na dodání náhradního Zařízení ve výši 350 euro (bez DPH) / 1 nové Zařízení; částka zahrnuje dopravu na provozovnu Zákazníka.

Reportingová Služba je chráněna hesly generovanými přímo pro uvedené uživatele. Poskytovatel ani HappyOrNot Ltd. nejsou odpovědní za žádné zničení, ztrátu nebo změnu dat či informací, ani za škody tímto způsobené.

7. RŮZNÉ

Pouze Poskytovatel a zástupci HoN Ltd. mohou otvírat panel Zařízení a zasahovat do prvků Zařízení. Výjimku tvoří pouze případy, kdy je zapotřebí vyměnit baterie a/nebo SIM kartu, což je Zákazník oprávněn provést. Zásahy prováděné Zákazníkem musí být provedeny v přesném souladu s pokyny Poskytovatele. Jakákoliv odchylka od pokynů, která bude mít za následek poškození Zařízení, vadu a jiné chyby, bude přičítána výhradně k tíži Zákazníka.

Zákazník je povinen udržovat Zařízení v čistotě.

PŘÍLOHA Č.2 VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY HAPPYORNOT LTD.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ 2. ROZSAH SLUŽEB 3. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ 4. ODŠKODNĚNÍ 5. OSOBNÍ ÚDAJE A ÚDAJE ZÁKAZNÍKŮ 6. POZASTAVENÍ SLUŽBY 7. MLČENLIVOST 8. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI 9. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ 10. ROZHODNÉ PRÁVO A SPORY 11. DALŠÍ PODMÍNKY 12. VÝKLAD POJMŮ

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tyto podmínky licenční smlouvy pro koncové uživatele („EULA“) stanovují podmínky, za kterých může Zákazník využívat Služby.

2. ROZSAH SLUŽEB

2.1 Služby mohou zahrnovat Terminálové služby, Webové služby a Služby podpory dohodnuté mezi Stranami ve Smlouvě o poskytování služeb.

2.2 Zprávy ohledně Služeb budou Zákazníkovi poskytovány prostřednictvím Služby pro on-line podávání zpráv poskytovatele služeb. Zákazník souhlasí, že zabezpečí uživatelský účet v rámci Služby pro on-line podávání zpráv a příslušné listiny před třetími stranami. Zákazník odpovídá za veškerá jednání nebo opomenutí týkající se jeho uživatelského účtu.

2.3 Zvláštní podmínky vztahující se na Terminálové služby:

2.3.1 Veškerý hardware dodaný Zákazníkovi jako součást Terminálových služeb je pronajatý a je majetkem Poskytovatele služby. Zákazník po skončení nebo ukončení těchto podmínek EULA v závislosti na výlučném uvážení Poskytovatele služby recykluje hardware na náklady Zákazníka v souladu s pokyny sdělenými Společností nebo Poskytovatelem služby, nebo vrátí hardware Společnosti na náklady Zákazníka.

2.3.2 Hardwarový terminál se dodává připravený k použití. Terminál obsahuje mobilní modul pro vysílání a příjem pro účely odesílání a přijímání informací. Zákazník odpovídá za zajištění, aby byly k dispozici potřebné síťové, datové a telekomunikační systémy, které vyžadují Terminálové služby (pro nahrávání zpráv je zapotřebí signál celulární sítě). Poskytovatel služby neodpovídá za jakékoli problémy, které vznikají v důsledku externích poskytovatelů sítě.

- 2.3.3 Zákazník bude v závislosti na modulu terminálu odpovídat za případně nutnou výměnu baterií nebo za zapojení nabíječky do zásuvky a v případě potřeby za pořízení nových baterií na své náklady. Zákazník rovněž vymění SIM kartu, pokud o to Společnost požádá.
- 2.3.4 Zákazník bude provozovat všechny terminály s řádnou péčí a zajistí, aby byly terminály provozovány jen ve vnitřních prostorách. Zákazník bude udržovat terminály v čistotě.
- 2.3.5 Zákazník nesmí terminál otevírat ani s ním jakýmkoli způsobem manipulovat, pokud neobdržel od Společnosti jiné pokyny.

3. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 3.1 Práva duševního vlastnictví ke Službám a s ohledem na Služby zůstávají výhradním majetkem Poskytovatele služby nebo osob, které mu udělily licenci.
- 3.2 Poskytovatel služby uděluje Zákazníkovi na dobu platnosti těchto podmínek EULA nevýhradní, nepřevoditelnou omezenou licenci k využívání Služeb pouze pro interní účely Zákazníka, bez možnosti udělovat další sublicence.
- 3.3 Zákazník nebude mít právo zapsat nebo nechat zapsat jakékoli ochranné známky, obchodní názvy nebo jiná komerční označení Poskytovatele služby (nebo takové, které jsou zaměnitelným způsobem podobné ochranným známkám, obchodním názvům nebo jiným komerčním označením Poskytovatele služby).
- 3.4 Zákazník nebude upravovat ani se nebude pokoušet upravovat, reprodukovat, překládat, zpětně vyvíjet, dekompileovat, rozkládat nebo se jiným způsobem snažit zjistit zdrojový kód Služeb, dále vyvíjet Služby nebo psát či vytvářet odvozený software, softwarový program nebo produkty založené na Službách nebo jejich části.
- 3.5 Zákazník uvědomí ihned Poskytovatele služby, když se dozví o jakémkoli neoprávněném využití jakékoli Služby nebo Práv duševního vlastnictví, která se jich týkají nebo s nimi souvisejí, a poskytne Poskytovateli služeb pomoc při provádění veškerých přiměřených kroků na obranu práv Poskytovatele služeb v této souvislosti.

4. ODŠKODNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel služeb souhlasí s tím, že bude Zákazníka na své náklady bránit před nároky nebo žalobami třetích stran, kdy třetí strana tvrdí, že Služby porušují Práva duševního vlastnictví třetí strany platné v Evropském hospodářském prostoru (EHP), za předpokladu, že Zákazník:
 - 4.1.1 informuje Poskytovatele služeb o takovém nároku ihned poté, co mu byl sdělen;
 - 4.1.2 poskytuje bezplatně Poskytovateli služeb veškeré dostupné informace, povolení a pomoc;
 - 4.1.3 uděluje Poskytovateli služeb výlučné a výhradní právo na vedení obhajoby v souvislosti s nárokem; a
 - 4.1.4 nesouhlasí s jakýmkoli vypořádáním takového nároku nebo žaloby před vynesením konečného rozsudku příslušným soudem nebo rozhodčím tribunálem bez výslovného předchozího písemného souhlasu Poskytovatele služeb.
- 4.2 Jestliže Zákazník jedná v souladu s články 4.1.1 až 4.1.4, Poskytovatel služeb zaplatí náhrady škod, které byly konečně přiznány externí žalující straně příslušným soudem nebo rozhodčím tribunálem.
- 4.3 Jestliže se Poskytovatel služeb odůvodněně domnívá, že Služby porušují nebo mohou porušovat práva třetích stran, má právo na své náklady a dle svého uvážení (a) získat pro Zákazníka právo na pokračující využívání Služeb; nebo (b) Služby nahradit; nebo (c) pozměnit Služby v rozsahu potřebném k tomu, aby se zabránilo porušování.
- 4.4 Pokud nemá Poskytovatel služeb za komerčně přiměřených podmínek anebo bez významné časové ztráty k dispozici žádnou z možností uvedených v článku 4.3, Zákazník souhlasí, že přestane Služby využívat, a Poskytovatel služby souhlasí, že vrátí Poplatky zaplacené Zákazníkem za ukončené Služby, snížené o poměrnou část odpovídající době používání Služeb ze strany Zákazníka.
- 4.5 Odškodnění v tomto článku 4 se nevztahuje na nárok, (a) který se zakládá na nároku Přidružené společnosti Zákazníka; nebo (b) který se zakládá na úpravě nebo změně Služeb nebo změně nebo úpravě, která má vliv na Služby, provedené Zákazníkem nebo třetí stranou; nebo (c) který vyplývá z neplnění jakýchkoli pokynů, specifikací nebo vzorů poskytnutých Zákazníkem nebo třetí stranou pod dozorem a kontrolou Zákazníka; (d) který vzniká na základě nebo vyplývá z využívání

Služeb v kombinaci se softwarem, zařízením nebo výrobky, které nevyvinul ani nedodal Poskytovatel služeb nebo které jsou v rozporu s pokyny poskytnutými Poskytovatelem služeb; nebo (e) kterému by bylo možné zabránit použitím aktuální verze Služeb zpřístupněné Zákazníkovi Poskytovatelem služeb. Poskytovatel služeb za tyto nároky neodpovídá.

- 4.6 Tento článek 4 stanovuje celkovou odpovědnost Poskytovatele služeb a výlučný opravný prostředek Zákazníka v případě porušení jakýchkoli Práv duševního vlastnictví.

5. OSOBNÍ ÚDAJE A ÚDAJE ZÁKAZNÍKŮ

- 5.1 Poskytovatel služeb může zpracovávat osobní údaje (nebo nechat tyto údaje zpracovávat), pokud jde o Zákazníka a jeho oprávněné uživatele, pro účely poskytování a vývoje Služeb. V tomto ohledu Poskytovatel služeb jedná jako správce údajů a využívání Služeb se řídí Politikou ochrany soukromí Poskytovatele služeb, která je k dispozici na jeho webové stránce [<https://www.happy-or-not.com/en/privacy-policy-2/>].
- 5.2 V rozsahu, ve kterém Zákazník předkládá, zpracovává nebo uchovává jakékoli osobní údaje s ohledem na Služby, zpracovává Poskytovatel služeb (nebo případně jeho subdodavatel) tyto údaje jménem a ve prospěch Zákazníka, přičemž Zákazník zůstává vždy správcem těchto osobních údajů. Zákazník prohlašuje a zaručuje se, že je oprávněn dávat Poskytovateli služeb a jeho subdodavatelům pokyny ke zpracování těchto osobních údajů. Zákazník prohlašuje a zaručuje se, že má právo shromažďovat osobní údaje poskytované Poskytovateli služeb ke zpracování. Nižší uvedená ustanovení o ochraně údajů odrážejí úplné písemné pokyny Zákazníka určené Poskytovateli služeb v jeho roli správce údajů.
- 5.3 Poskytovatel služeb zavede vhodná technická a organizační opatření pro zajištění osobních údajů Zákazníka před neoprávněným přístupem a náhodným nebo nezákonným zpracováním. V případě narušení bezpečnosti osobních údajů bude Poskytovatel služeb informovat Zákazníka v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů bez zbytečného prodlení poté, co se dozví o takovém narušení, a podnikne přiměřené kroky ke zmírnění škod plynoucích z tohoto narušení.
- 5.4 Poskytovatel služeb má oprávnění využívat pro účely poskytování Služeb subdodavatele. Poskytovatel služeb vynaloží komerčně přiměřenou snahu, aby zajistil, že se na jeho subdodavatele vztahují rovnocenné požadavky ohledně důvěrnosti a ochrany údajů jako jsou ty, které se uvádějí v těchto podmínkách EULA. Poskytovatel služeb bude Zákazníka na požádání informovat o využitých subdodavatelích a jejich změnách. Zákazník tímto souhlasí s využíváním subdodavatelů Poskytovatelem služeb tak, jak se popisuje v tomto článku.
- 5.5 Poskytovatel služeb poskytuje Zákazníkovi informace o tom, kde jsou umístěny servery Společnosti nebo jejich subdodavatelů. Zákazník je výhradně odpovědný za zajištění, že má právo na předávání osobních údajů do zemí, kde se nacházejí servery hostingových partnerů. Zákazník odpovídá za zajištění, že jsou zavedena odpovídající ochranná opatření, pokud jsou osobní údaje předávány mimo EU/EHP.
- 5.6 Poskytovatel služeb bude na písemnou žádost Zákazníka a na výlučné náklady a výlohy Zákazníka poskytovat Zákazníkovi pomoc při plnění požadavků subjektů údajů nebo příslušného úřadu tím, že mu dodá informace, které může Zákazník přiměřeně vyžadovat a které nemá. Poskytovatel služeb zpřístupní Zákazníkovi informace, které jsou skutečně nezbytné pro prokázání splnění příslušných právních předpisů o ochraně údajů, včetně zprávy auditora mladší 12 měsíců, pokud o to Zákazník požádá.
- 5.7 Po skončení platnosti těchto podmínek EULA bez ohledu na jeho důvod si Poskytovatel služeb ponechá údaje Zákazníka po třicet (30) dnů a zpřístupní je Zákazníkovi prostřednictvím [Služby pro on-line podávání zpráv] Poskytovatele služeb. Po uplynutí těchto třiceti (30) dnů bude mít Poskytovatel služeb právo zničit údaje Zákazníka, aniž by měl vůči němu jakoukoli odpovědnost.
- 5.8 V rámci nabídky společnosti HappyOrNot Service jsou shromažďovány anonymní údaje o zkušenostech zákazníka nebo zaměstnance a uchovávány ve virtuálním privátním cloudu na vymezeném bezpečném místě vybraném Společností. Společnost si vyhrazuje právo využívat tato osobně neidentifikovatelná data pro účely poskytování obecných statistik o spokojenosti koncového uživatele nebo důkladnějšího poznání zkušeností potenciálních zákazníků a referenčních kritérií zapojení zaměstnanců v různých odvětvích a pro účely provedení jakékoli odvozené analýzy, která je dle jeho uvážení komerčně dostupná. Společnost si rovněž vyhrazuje právo tato data využívat pro účely marketingových kampaní nebo kampaní zaměřených na informovanost zákazníků, jež považuje za vhodné. Bez předchozího písemného souhlasu

zákazníka však není v žádném případě možné, aby společnost shromažďovala osobně identifikovatelné informace nebo aby odkazovala na využívání služby společnosti HappyOrNot z jeho strany.

6. POZASTAVENÍ SLUŽBY

- 6.1 Poskytovatel služeb bude mít právo na přiměřenou dobu pozastavit Služby, aniž by z toho plynula jakákoli odpovědnost vůči Zákazníkovi, jestliže je to zapotřebí pro účely provedení instalace, změny nebo údržby s ohledem na Služby nebo jestliže toto pozastavení vyplývá z instalace, změny nebo údržby s ohledem na veřejné komunikační sítě. Poskytovatel služeb má rovněž právo pozastavit poskytování Služeb z důvodu bezpečnostního rizika pro data týkajícího se Služeb nebo jestliže právní předpisy nebo administrativní příkaz vyžadují, aby tak Poskytovatel služeb učinil.
- 6.2 Poskytovatel služeb má právo pozastavit poskytování Služeb a odeprít Zákazníkovi přístup ke Službám, aniž by nejprve Zákazníka vyslechl, a to bez jakékoli odpovědnosti vůči Zákazníkovi, jestliže se Poskytovatel služeb odůvodněně domnívá, že Zákazník vyžaduje nebo využívá Služby v rozporu s těmito podmínkami EULA, příslušnými právními předpisy nebo administrativním příkazem nebo pro účely, které zakazují podmínky EULA, příslušné právní předpisy nebo administrativní příkazy, nebo způsobem, který ohrožuje poskytování Služeb jiným uživatelům.

7. MLČENLIVOST

- 7.1. Každá Strana bude zachovávat mlčenlivost o veškerých materiálech a informacích, které obdrží od druhé Strany a které jsou označeny jako důvěrné nebo které by měly být za důvěrné považovány („Důvěrné informace“), a nesmí používat tyto Důvěrné informace k jinému účelu, než se uvádí v těchto podmínkách EULA. Závazek mlčenlivosti se však nebude vztahovat na materiály a informace, (a) které jsou nebo se později stanou obecně dostupnými nebo jinak veřejnými; nebo (b) které přijímající Strana obdržela od třetí strany bez závazku mlčenlivosti; nebo (c) které má oprávněně v držení přijímající Strana před jejich obdržením od předávající Strany bez jakéhokoliv závazku mlčenlivosti, kterých se jich týká; nebo (d) které Strana nezávisle vytvořila bez využití nebo odkazu na Důvěrné informace získané od jiné Strany.
- 7.2 Povinnosti mlčenlivosti v článku 7.1 výše nebrání Straně v prozrazení Důvěrných informací, je-li to po ní vyžadováno závaznými právními předpisy nebo nařízením soudu nebo orgánu veřejné správy nebo příslušného úřadu, nebo závazným požadavkem regulatorního úřadu. Je-li to právně možné a použitelné, příjemce tohoto příkazu bude informovat prozrazující stranu, aby poskytl přiměřenou možnost usilovat o vydání zajišťovacího příkazu nebo o odvolání, a v přiměřeně možném rozsahu vynaloží snahu na ochranu citlivých informací.
- 7.3 Každá Strana neprodleně po ukončení těchto podmínek EULA nebo v okamžiku, kdy již nepotřebuje dotčené Důvěrné informace pro účely plnění svých povinností nebo výkonu svých práv plynoucích z podmínek EULA, přestane používat Důvěrné informace získané od druhé Strany a pokud se Strany samostatně nedohodnou na zničení těchto Důvěrných informací, vrátí dotčené Důvěrné informace (včetně veškerých jejich kopií a reprodukcí) druhé Straně. Každá Strana však bude mít právo si ponechat kopie vyžadované právními předpisy nebo administrativními nařízeními, které se na tuto Stranu vztahují.
- 7.4 Bez ohledu na závazek mlčenlivosti, který se zde uvádí, bude mít každá Strana právo využívat všeobecné odborné dovednosti a zkušenosti získané v souvislosti s plněním těchto podmínek EULA.
- 7.5 Práva a povinnosti týkající se Důvěrných informací přetrvávají po ukončení těchto podmínek EULA bez ohledu na důvod po dobu tří (3) let po tomto ukončení.

8. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

- 8.1 Celková souhrnná odpovědnost Strany vůči straně druhé na základě těchto podmínek EULA nepřesáhne výši Poplatků za Služby, které Zákazník zaplatil Společnosti během dvanácti (12) měsíců bezprostředně předcházejících události, která ke vzniku odpovědnosti vedla.
- 8.2 Poskytovatel služeb nenese odpovědnost za nepřímé, náhodné nebo následné náhrady škod, ušlý zisk, ztrátu příjmů nebo podnikání, škody způsobené poklesem obrátu nebo výroby nebo ztrátou, změnou, zničením údajů nebo neoprávněným přístupem k nim.

- 8.3 Omezení odpovědnost se nevztahuje na škody způsobené úmyslným pochybením nebo hrubou nedbalostí nebo na odpovědnost plynoucí z článku 4 (Odškodnění) nebo článku 7 (Mlčenlivost).
- 8.4 Zákazník nese výlučnou odpovědnost za pořízení příslušných záloh svých údajů, přičemž Poskytovatel služeb ani jeho subdodavatelé nenesou v žádném případě odpovědnost za vymazání nebo neuložení jakýchkoli údajů Zákazníka nebo jiné komunikace, uchovávané nebo předávané v souvislosti s využíváním Služeb.

9. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ

- 9.1 Tyto podmínky EULA vstupují v platnost v den účinnosti Smlouvy o poskytování služeb a zůstanou v platnosti po počáteční Dobu platnosti stanovenou ve Smlouvě o poskytování služeb, po níž budou automaticky obnoveny na stejnou Dobu platnosti, pokud je některá Strana neukončí alespoň (30) dnů před skončením dané doby platnosti.
- 9.2 Poskytovatel služeb bude mít právo tyto podmínky ukončit, přičemž právo Zákazníka využívat Služby s okamžitým účinkem skončí po písemném oznámení Zákazníkovi, jestliže Zákazník závažně porušuje ustanovení těchto podmínek EULA a toto porušení nenapraví do třiceti (30) dnů po datu přijetí písemného oznámení Poskytovatele služeb, ve kterém se podrobně uvádí porušení a úmysl podmínky ukončit.

10. ROZHODNÉ PRÁVO A SPORY

- 10.1 Veškeré spory, které vyplývají z těchto podmínek EULA nebo se jich týkají, budou přednostně řešeny přátelským jednáním mezi Stranami.

11. DALŠÍ PODMÍNKY

- 11.1 Poskytovatel služeb bude moci při plnění svých povinností a výkonu svých práv plynoucích z těchto podmínek EULA využívat subdodavatele. Poskytovatel služeb odpovídá za jednání a opomenutí svých dodavatelů plynoucí z těchto podmínek EULA stejným způsobem, jako kdyby se jednalo o jeho vlastní jednání a opomenutí.
- 11.2 Poskytovatel služeb bude mít právo využívat svůj vztah se Zákazníkem ve svých marketingových a prodejních propagačních aktivitách.
- 11.3 Žádná ze Stran neodpovídá za prodlení nebo neplnění svých povinností nebo za škody způsobené překážkami mimo její přiměřenou kontrolu, které nebylo možné přiměřeným způsobem zohlednit v okamžiku uzavření těchto podmínek EULA a jejichž následkům se nelze vyhnout ani je překonat. Překážku mohou představovat například závady veřejné komunikační sítě nebo dodávky elektřiny. Stávkové, výluky, bojkoty a jiné protestní akce představují vyšší moc, a to i tehdy, když je dotčená Strana cílem nebo účastníkem této akce. Událost vyšší moci, která působí na subdodavatele Strany, zbavuje rovněž tuto Stranu odpovědnosti, jestliže nelze práce, které mají být subdodavately zajištěny, provést nebo získat z jiného zdroje, aniž by vznikly nepřiměřené náklady nebo významná časová ztráta. Každá strana bude bez prodlení informovat písemně druhou stranu o události vyšší moci a o jejím ukončení.
- 11.4 Žádná smluvní strana nemá právo postoupit nebo převést jakákoli svá práva nebo povinnosti plynoucí z těchto podmínek EULA bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany, který nebude bezdůvodně odmítán nebo odkládán. Poskytovatel služeb má však právo postoupit tyto podmínky EULA v souvislosti s prodejem nebo převodem svého podnikání nebo jeho příslušné části.
- 11.5 Má se za to, že ustanovení, která by vzhledem ke své povaze nebo jinak měla přetrvávat po zrušení nebo ukončení těchto podmínek EULA, po zrušení nebo ukončení přetrvávají.

12. VÝKLAD POJMŮ

- 12.1 „Přidružená strana“ Strany znamená právnickou osobu, kterou (a) přímo nebo nepřímo vlastní nebo ovládá Strana, nebo (b) je pod stejným přímým nebo nepřímým vlastnictvím nebo ovládnutím jako Strana, nebo (c) je přímo nebo nepřímo vlastněna nebo ovládána Stranou, po takovou dobu, po kterou toto vlastnictví nebo ovládnutí trvá. Vlastnictví nebo ovládnutí existuje prostřednictvím přímého nebo nepřímého vlastnictví více než padesáti procent (50 %) nominální hodnoty vydaného základního kapitálu nebo více než padesáti procent (50 %) akcií oprávněných držitelů hlasovat při volbě členů představenstva nebo osob vykonávajících podobné funkce;

- 12.2 „Důvěrné informace“ mají význam stanovený v článku 7.1;
- 12.3 „Zákazník“ znamená společnost uzavírající se Společností Smlouvu o poskytování služeb;
- 12.4 „Poplatek“ nebo „Poplatky“ znamenají odměnu zaplacenou Zákazníkem Společností za Služby;
- 12.5 „Právy duševního vlastnictví“ se rozumí: (i) patenty, vynálezy, vzory, autorská práva (včetně práva na změnu, úpravu, vývoj a postoupení) a související práva, databázová práva, ochranné známky a související dobrá pověst, obchodní názvy (zapsané i nezapsané) a práva na podání žádosti o zápis; (ii) vlastnická práva k názvům domén; (iii) know-how a důvěrné informace; (iv) žádosti, rozšíření a obnovení s ohledem na jakákoli tato práva; a (v) všechna další práva podobné povahy nebo mající stejný účinek kdekoli na světě;
- 12.6 „Strany“ a „Strana“ znamenají společně a samostatně Poskytovatele služeb a Zákazníka;
- 12.7 „Služba“ nebo „Služby“ znamenají Terminálové služby, Webové služby a Služby podpory, ale i další služby popsané ve Smlouvě o poskytování služeb;
- 12.8 „Poskytovatel služeb“ znamená HappyOrNot Oy (IČ: 2260302-1), společnost řádně zapsanou do rejstříku podle finského právního řádu, s hlavním místem výkonu podnikání na adrese Vuolteenkatu 20, 33100 Tampere, Finsko;
- 12.9 „Smlouva o poskytování služeb“ znamená smlouvu uzavřenou mezi Společností a Zákazníkem, ke které se příkládají Obecné podmínky;
- 12.10 „Služby podpory“ znamenají služby podpory, které Poskytovatel služeb nebo externí partner poskytují Zákazníkovi na základě dohody Stran;
- 12.11 „Terminálová služba“ nebo „Terminálové služby“ znamenají služby sledování a analyzování spokojenosti zákazníků založené na hardwarových terminálech, které Poskytovatel služeb poskytuje Zákazníkovi na základě toho, co je stanoveno ve Smlouvě o poskytování služeb; a
- 12.12 „Webová služba“ nebo „Webové služby“ znamenají služby sledování a analyzování spokojenosti zákazníků založené na skriptech stránek, které Poskytovatel služeb poskytuje Zákazníkovi na základě toho, co je stanoveno ve Smlouvě o poskytování služeb.

MAKESIM s.r.o.

Donovalská 1756/45, 149 00 Praha
IČO: 04997735 DIČ: CZ04997735
www.makesim.cz

HAPPYNOT®
Official Partner

11

Podpisová strana smlouvy o poskytování služby

v Ostravě 19 .08. 2019

V Praze 7.8.2019

za Zákazníka
Ing. Tomáš Kotyza
ředitel krajského úřadu

MAKESIM s.r.o.
Donovalská 1756/45
149 00 Praha 4

