

**Obchodní podmínky pro poskytování služby Virusfree společnosti Excello s.r.o. (dále jen „Podmínky“)**

**1. Vymezení základních pojmů**

- 1.1. Cenou je odměna Poskytovatele, kterou je Zákazník Poskytovateli za podmínek stanovených v Podmínkách hradit na účet uvedený ve Smlouvě, a která je ve Smlouvě dohodou smluvních stran stanovena za Fakturační období.
- 1.2. E-mailovými adresami se rozumí e-mailové schránky zřízené na mail serveru Zákazníka a v doméně uvedené ve Smlouvě.
- 1.3. Fakturačním obdobím se rozumí období, za které Zákazník uhradí Poskytovateli Cenu. Délka Fakturačního období je stanovena ve Smlouvě s tím, že jednotlivá Fakturační období na sebe bezprostředně navazují.
- 1.4. Poskytovatelem je zhotovitel, tedy společnost Excello s.r.o., se sídlem Hvězdoslavova 508, Praha 4, IČ: 27444899.
- 1.5. Prvním Fakturačním obdobím se rozumí první Fakturační období od uzavření Smlouvy.
- 1.6. SLA (Service Level Agreement) se rozumí ujednání smluvních stran o úrovni/kvalitě Služby Virusfree uvedené v čl. 5. - 8. Podmínek. SLA stanoví technickou charakteristiku Služby Virusfree a garanci Zákazníka ve formě smluvní sankce v případě nedodržení kvalitativních technických parametrů Služby Virusfree.
- 1.7. Službou Virusfree se rozumí přijímání elektronické pošty (dále jen „e-mail“) adresované na E-mailové adresy na serverech Poskytovatele a zálohování DNS záznamů Zákazníka v jedné z úrovní SLA uvedených v bodě 6.1. Podmínek, a dle požadavku Zákazníka poskytování antivirové ochrany e-mailů („antivir“) a antisпамové ochrany e-mailů („antisпам“). Přijímání e-mailů adresovaných na E-mailové adresy Zákazníka na serverech Poskytovatele probíhá na základě nastavení MX záznamů v DNS zóně Zákazníka. Nastavení těchto MX a DNS záznamů Zákazník provede na základě instrukcí, které obdrží od Poskytovatele e-mailem na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě neprodleně po doručení uzavřené Smlouvy.
- 1.8. Smlouvou se rozumí smlouva o poskytování Služby Virusfree, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.9. Technickou podporou je oddělení Poskytovatele pro hlášení poruch a poskytování podpory Zákazníkovi, a to prostřednictvím e-mailu Technické podpory: [redacted], a/nebo telefonního čísla uvedeného ve Smlouvě.
- 1.10. Zákazníkem je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobila k právním úkonům, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.
- 1.11. Známý identifikovatelný vir je škodlivý programový kód, který byl identifikován dvěma ze čtyř subjektů s největším podílem na světovém trhu antivirových programů. Neznámý vir je jakýkoliv jiný škodlivý programový kód.

**2. Předmět Smlouvy**

- 2.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Zákazníkovi Službu Virusfree pro počet E-mailových adres uvedený ve Smlouvě.
- 2.2. Závazkem Zákazníka je hradit Poskytovateli za poskytování Služby Virusfree ve lhůtách splatnosti dle bodu 4.1. Podmínek Cenu za Fakturační období. Poskytovatel je zejména z důvodu zvýšení externích nákladů oprávněn jednostranně změnit Cenu za Fakturační období, a to s účinností od Fakturačního období, následujícího více než 3 měsíce od doručení oznámení o zvýšení Ceny Zákazníkovi.

**3. Doba trvání Smlouvy, zkušební doba**

- 3.1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
- 3.2. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou vyúčtované Ceny, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby Virusfree až do doby úplného zaplacení dlužné částky. Smlouva skončí nepřetržitým uplynutím 14 dnů trvání takového pozastavení.

- 3.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu písemně vypovědět, a to nejpozději 2 měsíce před ukončením aktuálního Fakturačního období, s tím, že Smlouva bude ukončena ke konci aktuálního Fakturačního období. Bude-li vypověď doručena později, než 2 měsíce před ukončením aktuálního Fakturačního období, Smlouva bude ukončena ke konci následujícího Fakturačního období.

**4. Fakturace, platební podmínky, zvýšení Ceny**

- 4.1. Cena je splatná do 14 dnů ode dne doručení faktury.
- 4.2. Poskytovatel doručí Zákazníkovi fakturu – daňový doklad se splatností dle bodu 4.1.
- 4.3. Cena je uhrazena připsáním platby na účet Poskytovatele.
- 4.4. V případě, že se Zákazníkovi zvýší za dobu platnosti Smlouvy datový objem doručených emailů o více jak 15% nebo Zákazník zřídí další E-mailové adresy o více než 15% oproti počtu uvedenému ve Smlouvě, je povinen při zvýšení počtu E-mailových adres tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli. Poskytovatel má právo v případě nastání jedné z výše uvedených podmínek rozhodnout o poměrném zvýšení Ceny, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Poskytovatel může Cenu zvýšit až do výše odpovídající poměrnému zvýšení Ceny za První Fakturační období s tím, že zvýšení Ceny za aktuální Fakturační období nastane až ode dne doručení rozhodnutí o poměrném zvýšení Ceny Zákazníkovi.
- 4.5. V případě, že Zákazník poruší svou povinnost stanovenou v bodě 4.4. Podmínek a Poskytovatel zjistí zvýšení počtu E-mailových adres o více než 15%, Cena se automaticky poměrně zvyšuje o výši odpovídající poměrnému zvýšení Ceny za První Fakturační období s tím, že zvýšení Ceny za aktuální Fakturační období nastane od jeho počátku.
- 4.6. Poskytovatel a Zákazník se pro případ že podle oficiálně vyhlášené míry inflace, vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu, dojde ke zvýšení míry inflace o minimálně 1,5% dohodli, že Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit Cenu o zvýšenou míru inflace, a to počínaje prvním lednem roku následujícího po roce, za který je inflace vyhlášena.

**5. SLA - vymezení pojmů**

- 5.1. Sledované období („SO“) – Fakturační období
- 5.2. Porucha - stav, kdy nelze přijímat e-maily adresované na E-mailové adresy Zákazníka ze všech serverů Poskytovatele současně.
  - 5.2.1. Pokud Porucha přesahuje z jednoho SO do následujícího SO, tak se započítává do parametru dostupnosti v tom SO, ve kterém byla Porucha ukončena.
  - 5.2.2. Do doby Poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:
    - 5.2.2.1. Porucha na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele;
    - 5.2.2.2. Porucha způsobená Zákazníkem nebo činností vykonávanou osobou Zákazníkem pověřenou;
    - 5.2.2.3. Porucha způsobená událostmi vis maior.
- 5.3. Dostupnost Služby Virusfree - je poměr doby, kdy byla Zákazníkovi služba Virusfree v SO dostupná bez Poruch k délce celého SO. Vyjadřuje se v procentech a určí se následujícím způsobem:

$$\text{Dostupnost Služby Virusfree (v \%)} = \frac{[(\text{počet hod. v SO}) - (\text{všechny Poruchy v SO v hod.})] \times 100}{(\text{počet hod. v SO})}$$

Služba Virusfree se považuje za dostupnou, když alespoň jeden server Virusfree přijme e-mail adresovaný na E-mailovou adresu v doméně, která je předmětem ochrany dle smlouvy, poskytne smlouvené ochrany a zařadí e-mail do fronty k odeslání a to za předpokladu, že systém, který zkouší komunikovat se serverem Virusfree již předem znal IP adresu serveru Virusfree.

- 5.4. Report – zpráva, kterou Poskytovatel zpracuje do 15 dnů od ukončení SO a jejímž obsahem je přehled Poruch s dosaženou Dostupností Služby Virusfree a Doby opravy.

Poskytovatel Report doručí Zákazníkovi do 1 měsíce od skončení SO. V případě, že garantované hodnoty pro příslušnou úroveň SLA nebyly překročeny, Poskytovatel není povinen Report Zákazníkovi zaslat.

5.5. Fronta k odeslání - je úložiště pro e-maily na serverech Poskytovatele, které byly zkontrolovány dle požadavků Zákazníka a nepodařilo se je doručit neprodleně po dokončení kontroly.

## 6. Úroveň SLA

6.1. Poskytovatel garantuje ve Sledovaném období různou úroveň SLA na základě garantovaných hodnot dvou základních parametrů:

- Dostupnosti Služby Virusfree
- Doby opravy

Úroveň SLA	Dostupnost Služby	Maximální Doba opravy v hodinách *
Garance 98	98%	4
Garance 99	99%	2
Garance 99,5	99,5%	2
Garance 99,9	99,9%	1
Garance 99,99	99,99%	1

\* nepočítá se do dostupnosti služby

6.2. Úroveň SLA Garance 70 B a Garance 85 B je poskytována Zákazníkům jen v případě, že primární MX záznam Zákazníka ukazuje na IP adresu nebo DNS adresu, která není v držení Poskytovatele.

6.3. Sankce za nedodržení garantované hodnoty parametrů

6.3.1. V případě, že v SO není dodržena Dostupnost Služby Virusfree, má Zákazník právo na smluvní pokutu ve vyšší procentní sazby z Ceny za příslušné SO.

Dostupnost služby/SO			Procentní sazba smluvní pokuty
Garance 98	Garance 99	Garance 99,5	
98 % a větší	99 % a větší	99,5 % a větší	0%
97,99 % až 97,50 %	98,99 % až 98,50 %	99,49 % až 99 %	3%
97,49 % až 97,00 %	98,49 % až 98,00 %	98,99 % až 98,50 %	7%
96,99 % až 96,00 %	97,99 % až 97,00 %	98,49 % až 98,00 %	11%
95,99 % až 94,00 %	96,99 % až 95,00 %	97,99 % až 96,00 %	15%
Méně než 93,99 %	Méně než 94,99 %	Méně než 95,99 %	20%

Dostupnost služby/SO		Procentní sazba smluvní pokuty
Garance 99,9	Garance 99,99	
99,9 % a větší	99,99 % a větší	0%
99,89 % až 99,50 %	99,989 % až 99,60 %	3%
99,49 % až 99 %	99,59 % až 99,50 %	7%
98,99 % až 98,50 %	99,49 % až 99 %	11%
98,49 % až 97,00 %	98,99 % až 98,00 %	15%
Méně než 96,99 %	Méně než 97,99 %	20%

6.3.2. V případě, že v SO Doba opravy přesáhne maximální dobu, má Zákazník právo na smluvní pokutu ve vyšší

procentní sazby z Ceny za příslušné SO za každou další započatou hodinu nad maximální Doba opravy.

Úroveň SLA	Procentní sazba smluvní pokuty za každou další započatou hodinu
Garance 98	0,3%
Garance 99	0,5%
Garance 99,5	0,6%
Garance 99,9	0,7%
Garance 99,99	0,9%

## 7. Garantovaná úroveň doby čištění e-mailů

7.1. V případě, že Poskytovatel Zákazníkovi v rámci Služby Virusfree poskytuje antivir a/nebo antispam, garantuje, že doba čištění pro e-maily bez přílohy nepřekročí 2 minuty a doba čištění pro e-maily s přílohou nepřekročí 10 minut. Doba čištění počíná kompletním pjetím e-mailu na servery Virusfree a končí v okamžik, kdy se e-mail zařadí do Fronty k odeslání na serverech Virusfree. Garantovaná doba čištění se nevztahuje na e-maily, které jsou indikovány jako podezřelé tj. s velkou pravděpodobností jsou spammem nebo obsahují vir a skončí v karanténě služby Virusfree.

7.2. V případě, že v SO není dodržena garantovaná doba čištění pro e-maily bez přílohy, má Zákazník právo na smluvní pokutu ve vyšší procentní sazby z Ceny za příslušné SO. Případný nárok na smluvní pokutu uplatní Zákazník písemnou formou.

Doba čištění nad 2 minuty /SO pro emaily bez přílohy			Procentní sazba smluvní pokuty
Garance 98	Garance 99	Garance 99,5	
100%	100%	100%	0%
99,99 % až 100%	99,999 % až 100%	99,999 % až 100%	3%
99,8 % až 99,99 %	99,9 % až 99,999 %	99,9 % až 99,999 %	7%
98,5 % až 99,8 %	99% až 99,9 %	99% až 99,9 %	11%
92 % až 98,5 %	93 % až 99 %	94 % až 99 %	15%
Méně než 92 %	Méně než 93 %	Méně než 94 %	20%

Doba čištění nad 2 minuty /SO pro emaily bez přílohy		Procentní sazba smluvní pokuty
Garance 99,9	Garance 99,99	
100%	100%	0%
99,999 % až 100%	99,99 % až 100%	3%
99,9 % až 99,999 %	99,95 % až 99,99 %	7%
99% až 99,9 %	99,9 % až 99,95 %	11%
95 % až 99 %	96 % až 99,9 %	15%
Méně než 95 %	Méně než 96 %	20%

7.3. V případě, že v SO není dodržena garantovaná doba čištění pro e-maily s přílohou, má Zákazník právo na smluvní pokutu ve vyšší procentní sazby z Ceny za příslušné SO. Případný nárok na smluvní pokutu uplatní Zákazník písemnou formou.

Doba čištění nad 10 minut /SO pro emaily s přílohou			Procentní sazba smluvní pokuty
Garance 98	Garance 99	Garance 99,5	
100%	100%	100%	0%
99,99 % až 100%	99,999 % až 100%	99,999 % až 100%	3%
99,8 % až 99,99 %	99,9 % až 99,999 %	99,9 % až 99,999 %	7%
98,5 % až 99,8 %	99% až 99,9 %	99% až 99,9 %	11%
92 % až 98,5 %	93 % až 99 %	94 % až 99 %	15%
Méně než 92 %	Méně než 93 %	Méně než 94 %	20%

Doba čištění nad 10 minut /SO pro emaily s přílohou		Procentní sazba smluvní pokuty
Garance 99,9	Garance 99,99	
100%	100%	0%
99,999 % až 100%	99,99 % až 100%	3%
99,9 % až 99,999 %	99,95 % až 99,99 %	7%
99% až 99,9 %	99,9 % až 99,95 %	11%
95 % až 99 %	96 % až 99,9 %	15%
Méně než 95 %	Méně než 96 %	20%

7.4. Celková výše smluvních pokut za SO při nedodržení parametrů Služby Virusfree může být maximálně 40 % Ceny uhrazené Zákazníkem za SO.

## 8. Odpovědnost za škodu

- 8.1. Poskytovatel v případě, že Zákazníkovi v rámci Služby Virusfree poskytuje antivír, neodpovídá za škody, jež by byly způsobeny viry.
- 8.2. Poskytovatel v případě, že Zákazníkovi v rámci Služby Virusfree poskytuje antispam, neodpovídá za škody, jež by byly způsobeny obdržáním spamu. Dále Poskytovatel neodpovídá za škodu, jež by byla způsobena zachycením e-mailu spamovým filtrem v případě, kdy je e-mail jako spam nesprávně spamovým filtrem označen.
- 8.3. V případě, že si Zákazník nenastaví MX a DNS záznamy dle instrukcí Poskytovatele zaslanych dle bodu 1.7. Podmínek, anebo když mail servery Zákazníka přijímají TCP\_SYN spojení z jiných IP adres než z takových, které byly zaslány v instrukcích dle bodu 1.7. Podmínek, tak Poskytovatel neodpovídá za žádné škody.
- 8.4. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené událostmi vis maior.

## 9. Další práva a povinnosti

- 9.1. Zákazník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, zejména kontaktní e-mailové adresy uvedené ve smlouvě, a to neprodleně ode dne, kdy k takové změně došlo.
- 9.2. Zákazník bere na vědomí, že veškerá komunikace s Poskytovatelem bude probíhat prostřednictvím elektronické komunikace a to zejména elektronické pošty, nebude-li mít Zákazník sjednanu také komunikaci prostřednictvím tel. čísla Technické podpory. Zákazník se tímto zavazuje k pravidelným kontrolám došlé elektronické pošty.
- 9.3. Veškeré poruchy Služby Virusfree je Zákazník oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu Technické podpory nebo v pracovních dnech od 8.00 hod. – 17.00 hod. na telefonním čísle Technické podpory.
- 9.4. Poskytovatel se zavazuje veškeré informace o Zákazníkovi, které vyplývají ze Smlouvy, nebo které získá v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

9.5. Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů dbát, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

9.6. Poskytovatel je oprávněn uvádět Zákazníka v seznamu svých referenčních zákazníků.

9.7. Zákazník souhlasí, aby mu Poskytovatel v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti, v platném znění, zaslal obchodní sdělení týkající se výrobků a služeb Poskytovatele Zákazník může tento souhlas kdykoliv odmítnout při zaslání každé jednotlivé zprávy, a to zasláním e-mailu na Technickou podporu: [redacted] s předmětem Odmítnutí obchodních sdělení.

## 10. Odstoupení od Smlouvy

10.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě jejího podstatného porušení, přičemž odstoupení bude považováno za účinné uplynutím 14 dnů od doručení způsobem stanoveným v bodě 9.2. Podmínek.

10.2. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje:

- 10.3. Služba Virusfree bude nepřetržitě nedostupná
  - pro úroveň SLA 98 po dobu 24 hodin
  - pro úroveň SLA 99 po dobu 20 hodin
  - pro úroveň SLA 99,5 po dobu 16 hodin
  - pro úroveň SLA 99,9 po dobu 12 hodin
  - pro úroveň SLA 99,99 po dobu 11 hodin
- doba čištění e-mailů bez přílohy
  - pro úroveň SLA 98 po dobu 60 minut
  - pro úroveň SLA 99 po dobu 50 minut
  - pro úroveň SLA 99,5 po dobu 45 minut
  - pro úroveň SLA 99,9 po dobu 40 minut
  - pro úroveň SLA 99,99 po dobu 35 minut
- doba čištění e-mailů s přílohou
  - pro úroveň SLA 70 B po dobu 360 minut
  - pro úroveň SLA 85 B po dobu 180 minut
  - pro úroveň SLA 98 po dobu 120 minut
  - pro úroveň SLA 99 po dobu 90 minut
  - pro úroveň SLA 99,5 po dobu 80 minut
  - pro úroveň SLA 99,9 po dobu 70 minut
  - pro úroveň SLA 99,99 po dobu 60 minut
- v případě, že Poskytovatel Zákazníkovi poskytuje antivír, při opakovaném výskytu známého identifikovatelného viru během 1 měsíce 2x s časovým rozdílem alespoň 6 hodin mezi těmito výskytů

## 11. Ochrana informací

11.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby žádná z informací, které budou obsaženy v emailech Zákazníka, nebyla zpřístupněna třetí osobě.

11.2. Za porušení bodu 11.1. se nepovažuje takové sdělení informací, ke kterému bude Poskytovatel ze zákona vůči státním orgánům povinen, a to pouze pokud nebude možné sdělení informací zabránit odvoláním se na povinnost mlčenlivosti dle bodu 11.1. V takovém případě bude Poskytovatel povinen informovat o těchto skutečnostech Zákazníka, není-li to v rozporu se zákonem. Za porušení bodu 11.1. se též nepovažuje předání emailových zpráv jednoznačně identifikovaných Zákazníkem a/nebo Poskytovatelem jako spam Úřadu pro ochranu osobních údajů jako podkladu pro výkon veřejné správy dle zákona č. č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti, v platném znění.

11.3. V případě porušení povinnosti ochrany informací dle bodu 11.1. má Zákazník právo na náhradu vzniklé škody.

11.4. Za každé jednotlivé porušení bodu 11.1. uhradí Poskytovatel Zákazníkovi pokutu ve výši 300.000,- Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

## **12. Závěrečná ujednání**

- 12.1. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 12.2. Smlouva je platná a účinná podpisem oběma smluvními stranami a řídí se právním řádem České republiky.
- 12.3. V případě, že by jakékoli ustanovení Smlouvy bylo či by se dodatečně stalo neplatným, neúčinným či nevymahatelným, bude toto ustanovení považováno za oddělitelné od ostatního obsahu Smlouvy a jako takové nejsou na újmu platnosti, účinnosti a vymahatelnosti této smlouvy jako celku. Pro tento případ se smluvní strany zavazují nahradit takové neplatné, neúčinné či nevymahatelné ustanovení takovým ustanovením jiným, které bude v souladu s účelem Smlouvy a s vůlí smluvních stran vyjádřenou uzavřením této smlouvy.
- 12.4. Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky jakkoliv měnit nebo upravovat. O změnách a úpravách je Poskytovatel povinen Zákazníka informovat. V případě, že Zákazník nebude se změnami souhlasit, je oprávněn Poskytovateli ve lhůtě 30 dnů oznámit, že trvá na stávajících Podmínkách.
- 12.5. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vzniklé ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešit vzájemnou dohodou. Nedohodnou-li se tímto způsobem, určí pro rozhodnutí sporu tuto rozhodčí doložku, podle které všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky jediným rozhodcem s praxí v oblasti práva informačních technologií. Rozhodnutí rozhodčího soudu bude konečné a závazné. Rozhodčí řízení bude probíhat v Praze a bude vedeno v českém jazyce.
- 12.6. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2016.