

Smlouva o poskytování služeb
číslo smlouvy: ZSZO-0003
zákaznické číslo:

Poskytovatel:

ComSource s.r.o.

se sídlem Nad Vršovskou horou 1423/10, Michle, 101 00 Praha 10

IČ: 290 59 291, DIČ: CZ29059291

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 163642

zastoupený: Ing. Michalem Štusákem a Jaroslavem Cihelkou, jednatelem
(dále též jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné

a

Objednatel:

Základní škola Zlín, Okružní 4685, příspěvková organizace

se sídlem Okružní 4685, 760 05 Zlín

IČ: 46307745, DIČ: CZ46307745

Zastoupená: Mgr. Ivana Rejzková, ředitelka školy

(dále též jen „**Objednatel**“)

(Poskytovatel a Objednatel dále společně též „**smluvní strany**“ nebo „účastníci“)

se dále uvedeného dne, měsíce a roku dohodli na uzavření této smlouvy (dále též jen „tato smlouva“), přičemž sjednaná práva a povinnosti vymezují následovně:

1. Předmět smlouvy

1.1 Na základě této smlouvy se zavazuje Poskytovatel poskytovat Objednateli služby, které jsou uvedeny ve Specifikaci služeb, která je přílohou této smlouvy a Objednatel se zavazuje za tyto služby platit cenu uvedenou ve Specifikaci služeb a případně Ceníku služeb za podmínek uvedených v této smlouvě a ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti ComSource s.r.o. (dále též jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“ nebo „**VOP**“). Pokud nebyla přímo při podpisu této smlouvy sjednána Specifikace služeb, pak představuje tato smlouva smluvními stranami sjednaný závazný rámec budoucího poskytování služeb Objednateli ze strany Poskytovatele, přičemž smluvní strany předpokládají, že k vymezení konkrétní Specifikace služeb, a tedy stanovení rozsahu a konkrétních technických a cenových podmínek poskytování služeb dojde v návaznosti na uzavření této smlouvy.

1.2 Podmínky pro poskytování služeb Objednateli jsou uvedeny v této smlouvě, ve Specifikaci služeb, která je (případně bude v budoucnu) sjednána pro danou službu poskytovanou Objednateli a ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti ComSource s.r.o. (dále souhrnně též jen „**Smluvní dokumenty**“). Všeobecné obchodní podmínky představují nedílnou součást smluvního vztahu účastníků založeného touto smlouvou, přičemž Objednatel výslovně prohlašuje, že se obsahem Všeobecných obchodních podmínek seznámil před podpisem této smlouvy a práva a povinnosti vyplývající z VOP výslovně přijímá.

1.3 V případě, že by došlo k obsahovému a/nebo výkladovému rozporu mezi ustanoveními jednotlivých Smluvních dokumentů ve vztahu k poskytování konkrétní služby Objednateli, mají při určení práv a povinností smluvních stran vždy přednost jednotlivé dokumenty v následujícím pořadí:

- 1) tato smlouva;
- 2) Specifikace služeb;
- 3) Ceník služeb;
- 4) aktuální Všeobecné obchodní podmínky společnosti ComSource s.r.o.

2. Cena služeb a její splatnost

- 2.1 Cena za služby je uvedena ve Specifikaci služeb nebo případně v Ceníku služeb (není-li výslovně sjednána v Specifikaci služeb konkrétní cena služeb) za podmínek a se splatností uvedenou ve Specifikaci služeb. Není-li ve Specifikaci služeb uvedena splatnost a ostatní podmínky pro placení ceny za služby, řídí se splatnost a ostatní podmínky ostatními Smluvními dokumenty. Není-li stanoveno jinak, jsou ve Smluvních dokumentech uvedeny ceny vždy bez DPH.
- 2.2 V případě poskytování standardizovaných služeb bez individuálního přizpůsobení rozsahu a technickým podmínkám dle požadavku konkrétního zákazníka vydává a zveřejňuje Poskytovatel obecný Ceník služeb, kterým předem stanovuje cenu jím poskytovaných služeb.

3. Doba, na kterou je smlouva uzavřena

- 3.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji ukončit v souladu s VOP a platnými právními předpisy. Výslovně však tímto smluvní strany sjednávají, že tato smlouva za žádných okolností neskončí dříve než k okamžiku, kdy dojde k ukončení závazku Poskytovatele k poskytování všech služeb poskytovaných Objednateli dle sjednané Specifikace služeb (tj. uplyne sjednaná doba poskytování služeb dle Specifikace služeb, případně nastane jiná právní skutečnost, se kterou je spojen zánik závazku poskytovat služby dle Specifikace služeb Objednateli). V případě, že bylo nebo bude na základě této smlouvy sjednáno více Specifikací služeb, skončí vždy tato smlouva až společně s ukončením poskytování služeb dle poslední (platné a aktivní) z nich. Ukončení závazků smluvní stran dle jednotlivých Specifikací služeb se řídí ujednáními obsaženými v příslušných Specifikacích služeb (doba trvání atp.), případně VOP.

4. Obecná a závěrečná ustanovení

- 4.1 Veškeré změny této smlouvy lze uzavírat pouze písemně, a to formou oboustranně společně podepsaných dodatků této smlouvy.
- 4.2 Další služby nebo změny stávajících služeb poskytovaných Poskytovatelem budou provedeny a poskytovány na základě nové (aktualizované) Specifikace služeb. Po akceptaci Poskytovatelem se nová/aktualizovaná Specifikace služeb stává součástí této smlouvy. Nebude-li výslovně stanoveno jinak, má se vždy za to že později písemně sjednaná Specifikace služeb je sjednávána vedle dosavadní Specifikace služeb, a tedy rozšiřuje celkový rozsah plnění poskytovaného Poskytovatelem Objednateli. V případě, že má být později sjednávanou Specifikací služeb změněn nebo nahrazen dosavadní závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli konkrétní služby, je nezbytné tuto skutečnost výslovně uvést do nově sjednávané Specifikace služeb. Přílohou Specifikace služeb může být též obecné vymezení technických parametrů příslušných poskytovaných služeb (např. parametry SLA), přičemž takovéto obecné vymezení technických parametrů se považuje vždy za součást Specifikace služeb, a tedy i součást Smluvních dokumentů.
- 4.3 Účastníci se navzájem zavazují, že po dobu trvání této smlouvy, resp. po dobu poskytování služeb dle této smlouvy, a následně po dobu 12 měsíců po ukončení poskytování služeb dle této smlouvy, nebudou bez souhlasu druhé smluvní strany vlastním nebo cizím jménem (nebo prostřednictvím spřízněné či propojené osoby) získávat ke spolupráci (v pracovněprávním nebo obdobném vztahu) nabídkami či aktivním přesvědčováním (přímo nebo prostřednictvím jiné osoby) jakéhokoli zaměstnance nebo pracovníka druhé smluvní strany, který se podílí/podílel na poskytování/přijímání plnění dle této smlouvy ať již na straně Poskytovatele nebo Objednatele. V případě porušení tohoto závazku je druhá smluvní strana oprávněna uplatnit vůči smluvní straně porušující tento závazek nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,-Kč za každý případ porušení.
- 4.4 Smluvní vztah založený touto smlouvou se řídí Smluvními dokumenty. Objednatel svým podpisem stvrzuje souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti ComSource s.r.o. a ostatními Smluvními dokumenty, prohlašuje, že se s nimi seznámil, byl poučen o jejich obsahu a významu,

rozumí jim bez jakýchkoliv pochybností, nežádá jakékoliv vysvětlení významu jejich jednotlivých ustanovení a potvrzuje, že jsou pro něj závazné.

4.5 Tato Smlouva je účinná okamžikem podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami s tím, že k poskytování služeb a vzniku nároků smluvních stran na sjednaná plnění nastává okamžikem uvedeným Specifikaci služeb a ve Všeobecných obchodních podmínkách.

4.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

4.7 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

za Poskytovatele:

za Objednatele:

V Praze dne

V Praze dne

ing Michal Štusák Digitálně podepsal
ing Michal Štusák
Datum: 2024.11.29
15:06:30 +01'00'

.....
Ing. Michal Štusák, jednatel

Mgr. Ivana Rejzková Digitálně podepsal
Mgr. Ivana Rejzková
Datum: 2024.12.02
16:24:15 +01'00'

.....
Mgr. Ivana Rejzková, ředitelka

Jaroslav Cihelka Digitálně podepsal
Jaroslav Cihelka
Datum: 2024.12.02
12:40:26 +01'00'

.....
Jaroslav Cihelka, jednatel

Příloha č.1: Specifikace služeb

Příloha č.2: Všeobecné obchodní podmínky

Příloha č. 1

**Specifikace služby č. 1.
dle smlouvy o poskytování služeb
Číslo smlouvy: ZSZO-0003
Číslo smlouvy zákazníka:**

Poskytovatel:

ComSource s.r.o.

se sídlem Nad Vršovskou horou 1423/10, Michle, 101 00 Praha 10

IČO: 290 59 291, DIČ: CZ29059291

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 14471

Zástupený: Jaroslav Cihelka; Michal Štusák, jednatele

(dále jen "Poskytovatel")

a

Zákazník:

Základní škola Zlín, Okružní 4685, příspěvková organizace

se sídlem Okružní 4685, 760 05 Zlín

IČ: 46307745, DIČ: CZ46307745

Zastoupená: Mgr. Ivana Rejzková, ředitelka školy

(dále jen "Zákazník")

I. Definice služeb:

Název	Popis	Jednotka	Množství	Cena za jednotku bez DPH
CS-SEC-CONSULT- MD	Bezpečnostní konzultace – 1MD	MD (člověkodenní)	30	13.000,- Kč

U jednotlivých zranitelností bude řešeno, zda jejich náprava nemůže způsobit nefunkčnost některého z provozovaných systémů, zároveň bude zpracována dokumentace a otestováno, zda došlo k nápravě stávajícího stavu. Bude provedena revize přístupových práv a oprávnění osob. Proběhne sken zranitelností, který vyhodnotí úspěšnost projektu. V případě stále vyskytujících tzv. „Kritických zranitelností“ ComSource s.r.o. provede neprodleně jejich nápravu, tak aby se „Kritické zranitelnosti“ nadále nevyskytovaly. Na konci projektu očekáváme maximální počet hrozeb kritických zranitelností v rozsahu od 0 do 10. Nelze vyloučit, že Kritická zranitelnost nebude moci být opravena aktualizací či nahrazením konfigurace systému. Součástí plnění je dodání návrhu řešení kritické zranitelnosti, která nemůže být opravena a realizace proběhne v další fázi projektu. Součástí plnění je dodání dokumentace a seznam provedených činností na infrastruktuře jehož součástí bude seznam „Kritických zranitelností“ s doporučeným datem opravy.

Identifikované zranitelnosti/systémů:

Sítové prvky:

Mikrotik:

MikroTik RouterOS < 6.44.6 LTS or 6.45.x < 6.45.7 Multiple Vulnerabilities

ArubaOS-Switch Ripple20 Multiple Vulnerabilities (ARUBA-PSA-2020-006)

MikroTik RouterOS < 6.44.6 LTS or 6.45.x < 6.45.7 Multiple Vulnerabilities

ArubaOS:

ArubaOS-Switch Ripple20 Multiple Vulnerabilities (ARUBA-PSA-2020-006)

Servy:

Dell iDRAC:

Dell iDRAC Buffer Overflow Vulnerability (CVE-2020-5344)

HP iLO:

iLO 4 < 2.53 Remote Code Execution Vulnerability

HP iLO 4 <= 2.52 RCE

VmWare eSXi

VEEAM

Revize nastavení zalohování

Windows Server:

Windows Server 2012 Security Updates

KB4025339: Windows 10 Version 1607 and Windows Server 2016 July 2017 Cumulative Update

Unsupported Windows OS (Remote)

PDC, BDC:

Aktualizace systému

revize uživatelů

revize administrátorských uživatelům

opravení uživatelů

kteří se mohou přihlásit k serveru bez použití hesla

WinVerifyTrust Signature Validation CVE-2013-3900 Mitigation (EnableCertPaddingCheck)

KB4025339: Windows 10 Version 1607 and Windows Server 2016 July 2017 Cumulative Update

SERVER-4-02:

Microsoft SQL Server Unsupported Version Detection

Microsoft Windows Server 2012 SEoL

Microsoft XML Parser (MSXML) and XML Core Services Unsupported

KB5040456: Windows Server 2012 R2 Security Update (July 2024)

KB5041828: Windows Server 2012 R2 Security Update (August 2024)

KB5039294: Windows Server 2012 R2 Security Update (June 2024)
Mozilla Firefox ESR < 115.13
KB5032249: Windows Server 2012 R2 Security Update (November 2023)
KB5034171: Windows Server 2012 R2 Security Update (January 2024)
KB5036960: Windows Server 2012 R2 Security Update (April 2024)
KB5034819: Windows Server 2012 R2 Security Update (February 2024)
KB5035885: Windows Server 2012 R2 Security Update (March 2024)
KB5037823: Windows Server 2012 R2 Security Update (May 2024)
WinVerifyTrust Signature Validation CVE-2013-3900 Mitigation (EnableCertPaddingCheck)
Security Updates for Internet Explorer (September 2017)
Security Updates for Microsoft .NET Framework (April 2024)
Security Updates for Microsoft .NET Framework (July 2024)
Remote Desktop Protocol Server Man-in-the-Middle Weakness

Progress Flowmon

Aktualizace na nejnovější verzi (Ve verzi 11 se nachází zranitelnost na úrovni "Vysoká").

Bezpečnostní prvky

Microsoft Defender

Revize koncových zařízení

Opravení všech chybných konfigurací

Revize přihlašovacích údajů

Nastavení politik

Nastavení bezpečnostních pravidel pro lepší detekci na míru zákazníkovi

II. Cena a způsob platby:

Cena bez DPH ve výši: 390.000,- Kč

21% DPH ve výši 81.900,- Kč

Cena s DPH ve výši 471.900,- Kč

Splatnost faktury je do 14ti dnů od podpisu akceptačního protokolu zákazníkem.

Platba bude provedena bezhotovostně na účet zadavatele: 5576862001/5500 Raiffeisenbank a.s..

III. Doba a místo plnění služby:

Předpokládaný začátek plnění je prosinec 2024.

Místem plnění je sídlo zadavatele.

IV. Požadavky na součinnost ze strany zákazníka:

Součinnost ze strany zákazníka je v zajištění přístupů pro poskytovatele:

- Zálohovací server VEEAM
 - o Přístup k uživateli „Admin/Administrator“
 - Přístup musí být k Serveru tak i zálohovací aplikaci
- Založení uživatele „ComSource“
 - o Administrátorský přístup do Domain Controller (PDC, BDC)
 - o Účet musí obsahovat i administrátorské přístupy do Azure Active Directory

Účet musí obsahovat i administrátorské přístupy do Microsoft Defender,

V. Kontakty

Poskytovatel:

- Technická podpora: <https://support.comsource.cz/> tel. [REDACTED]

- Technické záležitosti: [REDACTED]

- Obchodní záležitosti: [REDACTED]

Zákazník:

- Technické záležitosti: [REDACTED]

Obchodní záležitosti:

Mgr. Ivana Rejzková, tel.: [REDACTED]

mail: [REDACTED]

Jménem Poskytovatele:

Jménem Zákazníka:

V Praze dne

V..... na.....

ing Michal Štusák
Digitálně podepsal
ing Michal Štusák
Datum: 2024.11.29
15:06:48 +01'00'

.....
Ing. Michal Štusák, jednatel

Mgr. Ivana Rejzková
Digitálně podepsal
Mgr. Ivana Rejzková
Datum: 2024.12.03
08:14:57 +01'00'

.....
Mgr. Ivana Rejzková, ředitelka

Jaroslav Cihelka
Digitálně podepsal
Jaroslav Cihelka
Datum: 2024.12.02
12:41:01 +01'00'

.....
Jaroslav Cihelka, jednatel

Příloha č. 2

Všeobecné obchodní podmínky společnosti ComSource s.r.o.

1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 1.1** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“ nebo „**VOP**“) upravují poskytování Služeb, prodej Zboží a provedení a dodání Díla ze strany společnosti ComSource s.r.o. (dále též jen „**Plnění**“) třetím osobám.
- 1.2** Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vždy považovány za nedílnou součást smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která je dle konkrétního smluvního vztahu v postavení objednatele služby, nebo kupujícího zboží nebo objednatele díla (dále souhrnně též jen „**Objednatel**“).
- 1.3** Na konkrétní smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatel se vždy vztahují všechna obecně platná ustanovení VOP a ta ustanovení VOP, která upravují specifické podmínky pro příslušný typ smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Objednatel. Specifické podmínky pro příslušný typ smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Objednatel mají vždy přednost před případnými obecně platnými ustanoveními VOP, pokud jsou konkrétní pravidla a práva a povinnosti smluvních stran upravena na více místech těchto VOP.

2. DEFINICE POJMŮ

S výjimkou výrazů, které jsou definovány v jiných částech VOP nebo Smlouvy, je v těchto Všeobecných obchodních podmínkách užíváno následujících definic:

- 2.1 Ceník** je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za Plnění, pokud není cena uvedena v jiné části příslušné Smlouvy.
- 2.2 Dílo** znamená podle pokynů Objednatele zhotovenou určitou věc nebo jiný hmotně vyjádřitelný výsledek činnosti Poskytovatele, jestliže převážný rozsah plnění ze strany Poskytovatele spočíval v přímém provedení nebo zajištění potřebných činností ke zhotovení Díla; za Dílo se považuje též údržba, opravy a úpravy již existující věci.
- 2.3 Help Desk** je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Objednateli technickou podporu.
- 2.4 Koncový bod služby** je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které Objednatel připojuje svá koncová zařízení nebo jiným způsobem přebírá službu od Poskytovatele.
- 2.5 Kontaktní osoba** je ve vztahu ke každé ze Smluvních stran osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Plnění podle Smlouvy. Oprávněný zástupce Smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo porádit, ve kterém mají být druhou Smluvní stranou kontaktovány. Pokud je Smluvní strana neurčí, druhá Smluvní strana může za Kontaktní osoby pokládat v souladu s § 430 Občanského zákoníku ty osoby, které vůči ní za tuto Smluvní stranu vystupují.
- 2.6 Kybernetický útok** je jakékoliv jednání využívající informační technologie s cílem snížit funkčnost informačních systémů či jiné informační infrastruktury nebo získat chráněné, tedy veřejně nedostupné informace, dále zneužití zařízení ke snížení funkčnosti nebo získání přístupu k zařízení třetí osoby a/nebo snaha získat nad zařízením neoprávněně kontrolu nebo přístup k němu či jeho části.
- 2.7 Lokalita Plnění** je prostor Smlouvou určený pro instalaci zařízení nebo přebírání Plnění od Poskytovatele např. uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, a to konkrétně ve Specifikaci služby/dodávky.
- 2.8 Měření Plnění** je dynamicky zpoplatněné Plnění na základě reálně spotřebovaných jednotek v časovém období definovaném ve Smlouvě.
- 2.9 Občanský zákoník** znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.10 Porucha** je definována v článku 9.14 písm. b) VOP.
- 2.11 Poskytovatel** je společnost ComSource s.r.o., se sídlem Nad Vršovskou horou 1423/10, Michle, 101 00 Praha 10, IČ: 290 59 291, DIČ: CZ29059291, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 163642.
- 2.12 Projekt** je ucelený soubor činností a procesů, jehož cílem je poskytnutí určitého Plnění; Projekt je zpravidla vypracován ve formě souboru dokumentů – projektové dokumentaci.
- 2.13 Síť** znamená síť elektronických komunikací, tedy přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
- 2.14 SLA** znamená zvláštní ujednání o úrovni kvality služby, které může být uzavřeno mezi Poskytovatelem a Objednatel.
- 2.15 Služba** je služba poskytovaná Poskytovatelem Objednateli za úplatu na základě Smlouvy, přičemž typově jde o plnění, které je poskytováno po delší časový úsek (nikoliv jednorázově), obvykle s předem pouze obecně vymezeným a odhadovaným rozsahem činností Poskytovatele, které nemají za svůj základní účel dodání jakéhokoliv Zboží anebo vytvoření a předání nějakého Díla jako hmotně vyjádřitelného výsledku plnění ze strany Poskytovatele.

- 2.16 Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po Sítích, včetně případného vykonávání redakčního dohledu nad obsahem přenášeným Sítěmi.
- 2.17 Smlouva** je souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Objednatelem týkajících se poskytování Plnění a je standardně tvořena Smluvními dokumenty.
- 2.18 Smlouva o poskytnutí Plnění** je písemně uzavřená smlouva mezi Poskytovatelem a Objednatelem, na základě které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli určité Plnění; součástí Smlouvy o poskytnutí Plnění je vždy Specifikace Plnění.
- 2.19 Smluvní dokumenty** jsou Smlouva o poskytnutí Plnění, Ceník a Všeobecné obchodní podmínky.
- 2.20 Smluvní strana** znamená dle souvislosti buď Poskytovatele a/nebo Objednatele.
- 2.21 Specifikace Plnění** (nebo zkráceně též jen „SP“) představuje dílčí smluvní ujednání, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytnutí příslušného Plnění, rozsah Plnění, doba Plnění, ceny a další stanovené údaje.
- 2.22 Zákon o elektronických komunikacích** znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- 2.23 Zákon o zpracování osobních údajů** znamená zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění.
- 2.24 Zboží** znamená věc, kterou jako výrobek třetí osoby nebo svůj, prodává Poskytovatel Objednateli; není-li výslovně stanoveno ve Smlouvě jinak, považují se za Zboží i licence, koncese a obdobná práva, která jsou v souvislosti s prodejem věci poskytována Objednateli.
- 2.25 Zvláštní ujednání** znamená zvláštní dohodu Smluvních stran tvořící součást Smlouvy, která upravuje odchylky od Všeobecných obchodních podmínek.
- 2.26** Pojmy uvozené velkými písmeny, které jsou definovány v jiné části Smlouvy, mají v těchto Všeobecných obchodních podmínkách význam stanovený v této jiné části Smlouvy.
- 2.27** Pojmy výslovně definované ve VOP v jednotném čísle mají stejný význam i v množném čísle a naopak. Totéž platí o obecných právních pojmech užívaných ve VOP.
- 2.28** Odkazy na pracovní dny znamenají odkazy na kterýkoliv den kromě soboty, neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů.

3. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 3.1** Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Objednatelem a Poskytovatelem výslovně neupravené Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, a to zejména Občanským zákoníkem.
- 3.2** Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy ke Smlouvě o poskytnutí Plnění připojí svůj podpis poslední ze Smluvních stran.
- 3.3** Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.
- 3.4** Některá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek se nevztahují na všechna Plnění, ale pouze buď na poskytování Služeb, prodej Zboží nebo provedení a dodání Díla. Tato ustanovení jsou v textu těchto Všeobecných obchodních podmínek příslušným způsobem uvozena.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 4.1** Poskytovatel je zejména oprávněn:
- a) požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy nebo jednotlivé SP;
 - b) omezit poskytování Služby nebo dodání Zboží nebo provedení Díla po nezbytně nutnou dobu za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách nebo ze zákonných důvodů;
 - c) regulovat provoz v Síti za účelem ochrany Sítě a/nebo Objednatele, průběžně kontrolovat způsob využití Služby resp. Služby elektronických komunikací Objednatelem;
 - d) nezřídit nebo nerealizovat Službu/Dílo v případech, kdy (i) to není možné z technických důvodů, (ii) Objednatel porušil podmínky Smlouvy, (iii) Objednatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (iv) je Objednatel v prodlení s jakoukoli platbou Poskytovateli nebo opakovaně nezaplatil vyúčtovanou cenu za Služby/Dílo ve lhůtě splatnosti; a/nebo (v) to nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat; ostatní ustanovení Všeobecných obchodních podmínek tím nejsou dotčena.
- 4.2** Poskytovatel je povinen:
- a) poskytnout Objednateli sjednané Plnění v souladu se Smlouvou a právními předpisy;
 - b) umožnit Objednateli seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, SLA a Ceníkem;
 - c) udržovat své zařízení a infrastrukturu své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby Plnění bylo poskytováno v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě.

5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

5.1 Objednatel je oprávněn:

- a) převzít a užívat Plnění v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- b) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Kontaktní osobu Poskytovatele nebo na Help Desk;
- c) v odůvodněných případech uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytované Plnění;
- d) po dobu trvání Smlouvy, resp. poskytování příslušné Služby nakládat se svými daty.

5.2 Objednatel je zejména povinen:

- a) užívat Plnění pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, jakož i poskytnutými písemnými návody a udělenými pokyny Poskytovatele, a dále se řídit obecně platnými bezpečnostními standardy a/nebo bezpečnostními standardy Poskytovatele tak, aby nedošlo k nežádoucímu stavu;
- b) řádně a včas hradit cenu Plnění;
- c) písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktní osoby Poskytovatele nebo Help Desk) po celou dobu trvání Smlouvy o změně svých identifikačních údajů dle a) o změně fakturačních údajů. Změny je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- d) neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Plnění, zejména Poruchy nebo krádež, poškození či ztrátu i jen části technologie Poskytovatele;
- e) zajistit v Lokalitě Plnění všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Plnění, zejména:
 - zajistit bezplatně Poskytovateli k užívání prostory, v nichž mají být za účelem plnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele a/nebo provedeno Dílo, a to na dobu poskytování Plnění (zejména Služby), a včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí. Objednatel zařízení Poskytovatele vždy umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - zajistit bezplatně Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Objednatele, či prostorách Objednatelům určených, za účelem jeho oprav či údržby, a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Objednatel k zajištění nutné součinnosti;
 - předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit bezplatně poskytnutí součinnosti při přípravě stavebních a instalačních činností pro provedení Díla resp. instalaci, úpravu nebo odstranění zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovaným Plněním;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Plnění zařízení Poskytovatele umístěné u Objednatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Objednatel;
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele;
 - ke dni ukončení poskytování Služby učinit veškeré kroky, které vyloučí další využívání Služby.
- f) uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Plnění, které musel Poskytovatel prokazatelně vynaložit, protože Objednatel nesplnil podmínky stanovené pro tato/toto zařízení či Plnění dle Smlouvy;
- g) předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady potvrzující Objednatelovu důvěryhodnost a solventnost;
- h) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti se Smlouvou dozví, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení Smlouvy, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním nebo poskytnutím třetí osobě.

5.3 Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Objednatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

6. CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1** Cenové podmínky a ceny za Plnění jsou stanoveny v souladu s platnými právními předpisy a jsou uvedeny v Specifikaci Plnění a/nebo v Ceníku. Platný Ceník je Objednateli k dispozici vždy alespoň v sídle Poskytovatele.
- 6.2** V případě poskytování Měřeného Plnění Poskytovatel vyhodnotí reálnou spotřebu měřených jednotek v zúčtovacím období, ze kterých stanoví výslednou cenu Plnění. Pakliže výsledná cena Plnění nedosáhne smluvně stanovené minimální výše, je-li tato stanovena, bude Objednatel povinen uhradit cenu Plnění pro toto období ve výši stanovené minimální výše.
- 6.3** Jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného Plnění Objednateli, pokud se Smluvní strany písemně nedohodly jinak.
- 6.4** Ceny uvedené v Ceníku nebo Specifikaci Plnění jsou uvedeny bez DPH, která bude připočtena podle platných daňových zákonů;
- 6.5** Objednatel je povinen uhradit cenu za Plnění i tehdy, jestliže došlo k užívání Plnění jinými osobami než Objednatel. V případě neoprávněného užívání Plnění jinými osobami je Objednatel povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Plnění;

- 6.6 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Objednateli náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění Objednatele na nezaplacení příslušného vyúčtování/fakturace. Tyto náklady je Objednatel povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů;
- 6.7 Změní-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Objednatele obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit dluh, nestanoví-li zákon nebo Smlouva jinak. Objednatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku;
- 6.8 Akceptací Všeobecných obchodních podmínek Objednatel souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Objednatelem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě 10 let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé;
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakékoliv pohledávce Účastníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na § 1987 odst. 2 Občanského zákoníku;

7. REKLAMACE A KOMPENZACE

- 7.1 Objednatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytované Plnění.
- 7.2 Písemná reklamační žádost musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele.
- 7.3 Podání reklamační žádosti na Plnění nebo výši vyúčtované ceny za Plnění nemá odkladný účinek a Objednatel je povinen uhradit cenu za Plnění nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.4 Reklamační žádost musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Objednatele, číslo Smlouvy příslušného Plnění, ke kterému je uplatněna reklamační žádost, předmět reklamační žádosti, přesný popis reklamované záležitosti;
- 7.5 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační žádosti. Vyžaduje-li vyřízení reklamační žádosti projednání se zahraničním dodavatelem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamační žádosti;
- 7.6 Objednatel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamační žádosti vyúčtování ceny za Plnění. Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Objednateli do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamační žádosti. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k zaplacení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Objednateli. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Objednateli přeplatek formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamační žádosti, nebo jiným způsobem dohodnutým s Objednatelem.
- 7.7 Poskytovatel je povinen v reakci na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaného Plnění, vyrozumět Objednatele o uznání nebo neuznání reklamační žádosti, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 7.8 Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho Síť a tyto závady nejsou předmětem reklamačních žádostí.

8. VZNIK, ZMĚNA, PŘEVOD A UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1 Smlouva, resp. jednotlivá Specifikace Plnění, je uzavřena a nabývá účinnosti, není-li uvedeno něco jiného, okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy obě Smluvní strany, přičemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu.
- 8.2 V případě, že Smluvní strana nepotvrdí druhé Smluvní straně písemně termín ukončení Smlouvy o poskytnutí Plnění na dobu určitou a/nebo v případě Služeb Specifikace Plnění na dobu určitou nejpozději dva (2) měsíce před uplynutím doby trvání Smlouvy, příslušná část Smlouvy se po uplynutí sjednaného smluvního období automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.
- 8.3 Trvání Smlouvy však bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy neskončí dříve, než skončí trvání poslední Specifikace Plnění ujednané na základě příslušné Smlouvy. Převod nebo postoupení práv a/nebo povinností Objednatele ze Smlouvy, resp. její části, na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 8.4 Objednatel akceptací Všeobecných obchodních podmínek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Objednatelem i celou Smlouvu třetí osobě a že Objednatel při postoupení Smlouvy bude oprávněn odmítnout osvobození Poskytovatele od jeho povinností jen, pokud by příslušná třetí osoba (postupník) měla mít z postoupené Smlouvy vůči Objednateli peněžitý dluh a v okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší, než byla schopnost Poskytovatele.
- 8.5 Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé SP není dotčena povinností Objednatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani odpovědnost za případnou škodu.
- 8.6 Poskytovatel může od Smlouvy nebo jednotlivé SP odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Objednateli:
- a) v případě existence důvodného podezření, že Objednatel zneužívá Síť nebo užívá Plnění v rozporu s právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí;
 - b) v případě opakovaného porušení povinností Objednatele ze Smlouvy nebo v případě, že jsou takové povinnosti porušeny podstatným způsobem;
 - c) v případě, že při poskytování Plnění, provádění změny Plnění, omezení či eliminaci Kybernetického útoku a/nebo hrozby použití Plnění či zařízení pro Kybernetický útok nebo odstraňování Poruch Objednatel neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli, zejména pak v souladu se Smlouvou;
 - d) v případě, že Objednatel neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu nebo tuto zálohu či jistinu neprodleně nedoplní do stanovené výše po písemné výzvě Poskytovatele;

- e) v případě existence důvodného podezření, že (i) se Objednatel podílí na Kybernetickém útoku, (ii) způsob využití Plnění je příčinou Kybernetického útoku a/nebo (iii) a/nebo provoz směřující na jemu alokované prostředky (resp. zařízení) nebo směřující z nich zásadním způsobem ohrožuje infrastrukturu Poskytovatele, to vše bez ohledu na úmysl Objednatele.
- 8.10** Jestliže Objednatel uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit.
- 8.11** Smlouva nebo jednotlivá Specifikace Plnění může být ukončena také dohodou Smluvních stran. Ukončení jednotlivé části Smlouvy nezpůsobí ukončení jakékoli jiné části Smlouvy.
- 8.12** Při ukončení Smlouvy nebo příslušné Specifikace Plnění je Objednatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastní náklad nezbytnou součinnost.
- 8.13** Veškeré pohledávky, dluhy a povinnosti vyplývající z ukončené Smlouvy nebo SP vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy nebo SP.

9. SLUŽBY

Následující ustanovení VOP v čl. 9, upravují specifické podmínky pro typ smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem, při kterém jsou poskytovány Služby. Tyto specifické podmínky mají vždy přednost před případnými obecně platnými ustanoveními VOP, pokud jsou konkrétní pravidla a práva a povinnosti Smluvních stran upravena na více místech těchto VOP. Pokud v čl. 9. VOP neobsahuje výslovnou úpravu práv a povinností Smluvních stran, platí vždy pro smluvní vztah bez dalšího ostatní části VOP.

9.1 Povinnosti Objednatele:

- neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele;
- dodržovat podmínky přístupu, užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě) či jeho užívání;
- při využívání Služby respektovat a chránit práva k nemotným věcem Poskytovatele a dalších subjektů;
- poskytnout veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli při zřizování monitoringu Služby, je-li tato součinnost vyžadována. Součinnost se týká především stanovení IP rozsahu pro monitoring, zejména za účelem monitoringu koncových zařízení Objednatele v případech, kdy je to technologicky nutné pro poskytování proaktivního režimu monitoringu;
- nezneužívat připojení k Síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům;
- zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje Objednatel do Sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a/nebo Smlouvou. Objednatel odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak;
- užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Objednatele nebo Sítě Poskytovatele.

9.2 Cena Služeb a platební podmínky:

- účtovací období při poskytování Služeb činí jeden kalendářní měsíc, pokud se Smluvní strany písemně nedohodly jinak. Pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená počtem dnů neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny;
- Poskytovatel může požadovat složení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle Ceníku nebo příslušné Specifikace Plnění. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení svých pohledávek za Objednatelem vyplývajících ze Smlouvy (a to ve vztahu k jakékoli Specifikaci Plnění) v případě, že tyto pohledávky nebudou ve stanovených lhůtách uhrazeny. Složená záloha nebo jistina, nebo jejich část, bude po započtení veškerých pohledávek vrácena Objednateli do 30 dnů od ukončení poskytování příslušné Služby. Poskytovatel je oprávněn požadovat složení zálohy nebo jistiny ke všem Specifikacím Plnění, nebo pouze k některým, a to na základě svého posouzení bonity Objednatele;
- Objednatel má nárok na vrácení přeplatku vzniklého při placení za poskytnuté Služby. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Objednateli. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Objednateli přeplatek formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem dohodnutým s Objednatelem.

9.3 Reklamáce Služeb:

- Reklamací Služby je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne;

- b) Reklamací na vyúčtování ceny za Službu je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Objednatel oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby.
- c) Písemná reklamační musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele;
- d) V případě, že je uznána reklamační rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení rozsahu a kvality cenu účtovanou Objednateli za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku vady až do okamžiku odstranění této vady. Poskytovatel nepřijme reklamací zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 Všeobecných obchodních podmínek.
- e) Pokud Službu bylo možno využít jen částečně anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel není v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- f) V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamační Služby elektronických komunikací může Účastník podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast, a to nejpozději ve lhůtě dle ust. § 129 odst. 3 Zákona o elektronických komunikacích.

9.4 Doba poskytování Služby:

- a) Smlouvu či jednotlivou Službu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Doba trvání Služby se počítá ode dne uvedení na SP jako požadované datum zřízení Služby, není-li dále uvedeno jinak. Od tohoto dne je Objednatel povinen za Službu platit sjednanou cenu. Pokud byla Služba zřízena před požadovaným datem, je Objednatel povinen za Službu platit již ode dne jejího předání před požadovaným datem, jestliže s takovým dřívějším předáním souhlasil, nebo ode dne prvního užití před požadovaným datem, podle toho, která událost nastala dříve. Je-li v SP uzavřené na dobu neurčitou použito pojmu „Minimální doba trvání“, použije se pro stanovení počátku jejího běhu ustanovení tohoto odstavce obdobně;
- b) Pokud je Služba zřízena až po požadovaném datu zřízení Služby uvedeném na SP, počítá se doba trvání SP od předání Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trvání SP ode dne, kdy byl Objednatel informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo od prvního užití, podle toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Objednatel povinen za Službu platit;
- c) Účastník může písemně vypovědět Smlouvu o poskytování Služby nebo jednotlivou SP Služby:
 - bez sankce v případě jednostranné změny Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek;
 - z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podá-li Objednatel výpověď dle tohoto článku tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovená minimální doba trvání příslušné SP, má Poskytovatel právo vyúčtovat Objednateli za období od konce výpovědní doby do dne, kdy by uplynula minimální doba trvání příslušné SP, jednorázový poplatek ve výši součtu pravidelných měsíčních cen za toto období, u Měřených Plnění pak jednorázový poplatek ve výši stanoveného minimálního plnění za uvedené období. Možnost výpovědi dle tohoto článku VOP nelze uplatnit na SP uzavřené na dobu určitou;
- d) Poskytovatel může vypovědět Smlouvu o poskytování Služby nebo jednotlivou SP Služby (jednu či více) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 3 (tři) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Objednateli;
- e) Objednatel je povinen ke dni ukončení Služby, jejímž předmětem je ukládání dat na zařízeních Poskytovatele, všechna uložená data odstranit. Pokud tak Objednatel neučiní, je Poskytovatel oprávněn všechna uložená data na náklady Objednatele odstranit.

9.5 Omezení poskytování Služby:

- a) Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
 - provádění údržby nebo opravy Sítě,
 - krizových situací, zejména dle ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění,
 - ostatních závažných technických nebo provozních, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě,
 - povinnosti Poskytovatele vyhovět právnímu předpisu nebo rozhodnutí orgánu ČR,
 - vyšší moci.
- b) Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další podmínky Smlouvy a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven a který nesmí být kratší než 1 týden;

- c) Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, v případě porušení Smlouvy podstatným způsobem či zneužívání Služby Objednatelem nebo třetí osobou prostřednictvím koncového zařízení Objednatele, resp. také tehdy existuje-li důvodné podezření, že způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se vždy považuje podílení se na Kybernetickém útoku, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany či šíření obsahu odporujícího právním předpisům. Zneužíváním Služby se rozumí užívání Sítě nebo Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služby, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služby nebo Sítě se považuje i užívání Služby nebo Sítě jiným způsobem, který není v souladu se Smlouvou. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Objednatele nijak informovat;
- d) Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích článků, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ, že došlo k omezení poskytování Služby z důvodu na straně Objednatele má Poskytovatel právo účtovat Objednateli náklady spojené se znovu zprovozněním Služby, přičemž omezení nebo přerušení Služby v uvedeném případě nemá vliv na povinnost Objednatele uhradit celou cenu za Služby.

9.6 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak nebo nevyplývá-li tak přímo z charakteru a podmínek Služby, má se za to, že je Služba poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu;

9.7 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Smlouvě, příslušným předpisům, a je-li sjednáno, pak rovněž příslušnému SLA.

9.8 Poskytovatel neodpovídá za funkci a rozsah Služby v případě zásahu do konfigurace Služby Objednatelem nebo třetí osobou nad rámec definovaných parametrů provozovaných Služeb.

9.9 Objednatel se zavazuje, že bude Službu využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.

9.10 Poskytovatel neodpovídá Objednateli za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Smlouvy.

9.11 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zpracovávaných v rámci Služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi zpracovávanými v rámci Služeb. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv k ochranným známkám Účastníkem a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře Objednatele, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Objednateli či třetí straně v souvislosti s využíváním Služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu u Objednatele či ztrátou dat. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Objednatele ani je neposkytne třetí osobě.

9.12 Vlastníkem dat uložených na jakýchkoli zařízeních je výhradně Objednatel a nese veškerou odpovědnost za jejich obsah a soulad s právními předpisy. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat.

9.13 Hlášení poruch Služby a termíny odstranění:

- a) Zjistí-li Objednatel Poruchu, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště Help Desk;
- b) Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchu vzniklé na své straně v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená Porucha na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě třetí straně, která zajišťuje předmětnou část Služby objednatel a koordinuje s ní kroky k odstranění Poruchy;
- c) Odpovídá-li za Poruchu Služby Objednatel nebo se oznámení Objednatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli prokazatelné náklady, jež mu v souvislosti s tímto oznámením nebo odstraněním takové Poruchy vznikly.

9.14 Kvalita poskytovaných Služeb:

- a) Poskytovatel může s Objednatelem uzavřít dohodu o kvalitě poskytovaných služeb (SLA) upravující kvalitu a garanci Služby pomocí vybraných parametrů. Uzavření SLA, včetně jeho vybrané úrovně, musí být výslovně uvedeno v SP Služby a konkrétní parametry SLA mohou být uvedeny v samostatném dokumentu, který je součástí Smlouvy;
- b) Prostřednictvím SLA Poskytovatel garantuje Objednateli, že Služba, případně její část, bude splňovat stanovené parametry alespoň po určitou dobu v příslušném období („Ts“). Pokud Služba nebude splňovat garantované parametry v rozporu se Smlouvou, bude se jednat o poruchu Služby („Porucha“).
- c) Za Poruchu se nepovažuje případ, kdy:
 - Poskytovatel nebyl povinen Službu poskytovat dle Všeobecných obchodních podmínek a/nebo
 - nesplnění parametru Služby nemá příčinu na straně Poskytovatele, nebo pokud jej způsobil Objednatel.
- d) Dostupnost se sleduje za každý kalendářní měsíc poskytování Služby. Dosažená dostupnost Služby se stanoví v procentech, kdy základem je doba, po kterou měla být Služba s garantovaným parametrem v příslušném kalendářním měsíci poskytována („Ts“), a procentovou částí je rozdíl mezi Ts a dobou trvání všech Poruch ve sledovaném období („Tn“). Do parametru Tn se nezapočítává doba, po kterou byl Poskytovatel oprávněn Službu neposkytovat dle Všeobecných obchodních podmínek nebo po kterou Objednatel neposkytl Poskytovateli součinnost nezbytnou pro identifikaci nebo odstranění Poruchy;

- e) Je-li součástí Služby více plnění, či pokud je SLA garantován jeden z více možných parametrů Služby, je pro stanovení hodnoty Tn rozhodující období, po které nebyla poskytována příslušná část Služby či kdy nebylo dosaženo garantovaného parametru;
- f) Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech na dvě desetinná místa;
- g) Doba trvání Poruchy začíná běžet od oznámení závady postupem dle ustanovení čl. 9.13 Všeobecných obchodních podmínek. Pokud oznámení Poruchy neodpovídá ustanovení čl. 9.13 Všeobecných obchodních podmínek, začíná doba Poruchy běžet od okamžiku řádného oznámení Poruchy. Doba trvání Poruchy končí okamžikem, kdy bylo obnoveno řádné poskytování Služby.

9.14 Zřízení Služby Poskytovatelem:

- a) SP Služby obsahuje nastavení parametrů příslušné Služby a ceny za zřízení a provoz Služby, pokud tyto informace nejsou uvedeny v jiné části Smlouvy;
- b) Poskytovatel zřídí Službu na základě údajů uvedených ve Smlouvě, zejména v příslušné Specifikaci Plnění Služby;
- c) Zřízení Služby v termínech uvedených ve Specifikaci Plnění Služby je podmíněno tím, že Objednatel:
 - poskytl veškeré nezbytné informace anebo podklady pro zpracování Projektu, pokud je nutný;
 - poskytl Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména zajistil prostředí pro instalaci Koncových bodů služby a přesně a definitivně určil jejich umístění, a umožnil oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna,
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná,
 - schválil Projekt, pokud byl zpracován;
- d) Objednatel povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložil nebo které má vynaložit, zejména pak nesplní-li Objednatel podmínky uvedené ve VOP, resp. neposkytne přiměřenou součinnost při zřízení Služby;
- e) Po zprovoznění Služby Poskytovatel zpravidla vystaví předávací protokol Služby nebo dokument se stejným či obdobným významem („Předávací protokol“);
- f) Kontaktní osoba Objednatele prověří funkčnost Služby. Nepřevzetí Služby, resp. nepotvrzení či nepřijetí Předávacího protokolu Objednatelem nemá vliv na povinnost Objednatele hradit cenu zřízení či Objednatelem užití Služby. Pokud Objednatel neposkytne do 10 (deseti) pracovních dnů součinnost nezbytnou pro převzetí Služby na základě Předávacího protokolu, bude Služba považována za převzatou uplynutím této lhůty.
- g) Zařízení poskytnutá Objednateli Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v SP Služby a/nebo na Předávacím protokolu;
- h) Objednatel se zavazuje, že zařízení pronajaté nebo vypůjčené od Poskytovatele nebude kamkoliv přemísťovat, nebude s ním jiným způsobem manipulovat a neposkytne jej třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele;
- i) Výslovnou písemnou dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem může být na základě požadavku Objednatele povolen Objednateli přístup do objektu Poskytovatele. Objednatel je povinen dodržovat pokyny Poskytovatele a provozní, požární a bezpečnostní řady objektů, ve kterých jsou pro příslušný objekt Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku závady v objektu Poskytovatele v mimopracovní době;
- j) Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby, uvedený v SP Služby, platí pouze za předpokladu dodržení všech povinností Objednatele uvedených ve Smlouvě a zejména v příslušné Specifikaci Plnění služby.
- k) V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli její realizaci nebo změnu požadovaným (dohodnutým) způsobem, za předpokládané náklady nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím rozumně požadovatelného úsilí odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen Objednatele o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné, Poskytovatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změně řešení. Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace (nebo změny) Služby odstoupit. Žádné ze Smluvních stran v tomto případě nevzniká nárok na uplatnění jakékoli smluvní pokuty nebo náhrady újmy.

9.15 Podmínky pro instalaci a provoz Koncových bodů Služby

- a) Objednatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou Službou, pokud je v souvislosti s těmito Službami poskytnutí takových provozních prostorů potřebné. Tyto podmínky musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

- b) Objednatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v Lokalitě služby mezi Koncovými body služby proti stavu při zřízení Služby. Objednatel je povinen učinit opatření zabraňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Lokalitě služby.

9.16 Místo, kde je Služba poskytována, je uvedeno ve Smlouvě.

10. PRODEJ ZBOŽÍ

Následující ustanovení VOP v čl. 10, upravují specifické podmínky pro typ smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem, při kterém je předmětem Plnění prodej Zboží. Tyto specifické podmínky mají vždy přednost před případnými obecně platnými ustanoveními VOP, pokud jsou konkrétní pravidla a práva a povinnosti Smluvních stran upravena na více místech těchto VOP. Pokud v čl. 10. VOP neobsahuje výslovnou úpravu práv a povinností Smluvních stran, platí vždy pro smluvní vztah bez dalšího ostatní části VOP.

10.1 Dodací podmínky:

- a) Zboží se dodává v místě a v termínu dodání určeném ve Specifikaci Plnění;
- b) Objednatel potvrzuje převzetí Zboží podpisem pověřeného pracovníka (s čitelným uvedením jména a příjmení a čísla občanského průkazu) a příp. razítkem Objednatele na Předávacím protokolu. Tím Objednatel stvrzuje převzetí Zboží dle sortimentu a množství a zároveň potvrzuje, že dodané Zboží nenese známky zjevných vad, je dodáno ve smluvněm množství a obalu;
- c) Při dopravě zboží dopravcem Objednatel potvrdí převzetí Zboží přepravci na přepravní list. V tomto případě je Předávací protokol přibalen ke Zboží. Objednatel Předávací protokol potvrdí výše uvedeným způsobem a stejnopis Předávacího protokolu doručí Poskytovateli nejpozději den následující po převzetí Zboží od přepravce. Účinky dodání Zboží nastávají doručením Předávacího protokolu nebo marným uplynutím výše stanovené lhůty pro doručení stejnopisu Předávacího protokolu zpět Poskytovateli. Objednatel je povinen nejpozději ve lhůtě pro zaslání potvrzeného stejnopisu Předávacího protokolu vytknout zjevné vady v množství nebo obalu dodávky Zboží. Marným uplynutím této lhůty toto právo Objednatele zaniká;
- d) V případě že je Objednatel v prodlení se zaplacením jakékoliv platby vůči Poskytovateli z jakéhokoliv právního důvodu, je Poskytovatel oprávněn prodloužit Smlouvou stanovenou lhůtu dodání do doby úhrady takového závazku. O prodloužení lhůty dodání je Poskytovatel povinen Objednatele informovat s uvedením výše, právního důvodu a splatnosti pohledávky, se kterou je Objednatel v prodlení;
- e) Je-li nedodržení dodací lhůty prokazatelně způsobeno vyšší mocí (za vyšší moc je považována zejména mobilizace, válka, vzpoura, stávková, výluka, neudělení vývozního povolení v zemi výrobce nebo vznik jiných nepředvídatelných překážek jako jsou požáry, živelní pohromy apod.), pak se dodací lhůta přiměřeně prodlužuje o dobu působení vyšší moci.
- f) Potvrzením převzetí Zboží nastávají účinky dodání Zboží.

10.2 Cena Zboží a platební podmínky:

- a) Celková cena Zboží zahrnuje náklady na clo, dopravu a pojištění během přepravy, není-li sjednáno Smluvními stranami výslovně jinak;
- b) Platební podmínky jsou vždy uvedeny v Specifikaci Plnění (alespoň případným odkazem na Ceník);

10.3 Výhrada vlastnického práva a přechod nebezpečí škody na Zboží

- a) Vlastnické právo ke Zboží přechází na Objednatele úplným zaplacením ceny Zboží (včetně v souladu se Smlouvou účtovaných dalších nákladů a DPH). Do nabytí vlastnického práva ke Zboží není Objednatel oprávněn se Zbožím jakkoliv disponovat, tj. zejména Zboží zastavovat, prodávat či jinak převádět jeho vlastnictví nebo Zboží užívat či přenechávat do jakéhokoliv užívání třetím osobám;
- b) Nebezpečí škody na Zboží přechází na Objednatele v případě osobního odběru nebo přímého dodání ze strany Poskytovatele okamžikem potvrzením Předávacího protokolu a v případě dopravy Zboží dopravcem převzetím Zboží od přepravce.

10.4 Náhrada škody:

- a) Jakákoliv škoda, která může vzniknout Objednateli v důsledku působení vad Zboží je omezena cenou vadného Zboží;
- b) Jiné nároky na odškodnění z vad Zboží než ty, které jsou uvedené v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, není možné uplatnit.

10.5 Záruka za jakost Zboží a reklamační podmínky:

- a) Záruční doba na dodané Zboží je 12 měsíců, není-li uvedeno ve Specifikaci Plnění jinak. Tato doba začíná běžet dnem převzetí Zboží a prodlužuje se o dobu záruční opravy Zboží. V případě výměny reklamovaného Zboží běží nová záruční lhůta od okamžiku přechodu nebezpečí škody na Zboží na Objednatele;
- b) Záruka za jakost se nevztahuje na vady Zboží způsobené:
 - neodborným či nedbalým zacházením či neoprávněným zásahem do Zboží,
 - použitím Zboží k jiným než obvyklým účelům určeným výrobcem,

- nevhodným skladováním,
 - neodbornou nebo nesprávnou obsluhou,
 - poškozením Zboží při přepravě zajišťované Objednatелеm,
 - neodbornou instalací nebo mechanickým poškozením,
 - zapojením do Sítě neodpovídající příslušným normám a obvyklým standardům,
 - poškozením v důsledku elektrostatického náboje či živelní katastrofy,
 - nedodržením pokynů stanovených výrobcem nebo Poskytovatelem např. neprovádění pravidelné údržby v souladu s uživatelskou dokumentací.
- c) Reklamací Zboží je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne zjištění vady Zboží, jinak právo na reklamací zanikne;
- d) Reklamací na vyúčtování ceny za Zboží je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne dodání Zboží, jinak právo zanikne;
- e) Písemná reklamační musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele. Dojde-li k výskytu vady, na kterou se vztahuje záruka, je Objednatel povinen společně s písemnou reklamací doručit Zboží Poskytovateli, včetně původního obalu výrobce, s kopií Předávacího protokolu nebo faktury, a s nezbytným příslušenstvím dodaným společně se Zbožím. Do doby splnění těchto podmínek pro uplatnění reklamační, nevznikají Poskytovateli povinnosti vyplývající ze záruky v souvislosti s uplatněnými vadami Zboží;
- f) V případě, že je uznána reklamační Zboží, Poskytovatel poskytne Objednateli odpovídající slevu z ceny Zboží nebo zajistí bez zbytečného odkladu opravu nebo výměnu vadného Zboží. O způsobu vyřízení reklamační rozhoduje Poskytovatel s přihlédnutím k charakteru a rozsahu vady Zboží a nákladům spojeným s odstraněním vady.
- g) Poskytovatel je oprávněn neuznat reklamací Zboží, pokud nebyly dodrženy podmínky stanovení VOP, zejména pokud byla reklamační uplatněna po lhůtě stanovené pod písm. c) tohoto článku Všeobecných obchodních podmínek;
- h) V případě uplatnění reklamační vad, na které se nevztahuje záruka, resp. kdy je Poskytovatel oprávněn neuznat reklamací Zboží, je Objednatel povinen uhradit jakékoliv a veškeré náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s vyřizováním takovéto reklamační;
- i) Záruka na jakost Zboží dle tohoto článku VOP je poskytována namísto a vylučuje jakékoliv jiné záruky, podmínky nebo odpovědnosti.

11. PROVEDENÍ A DODÁNÍ DÍLA

Následující ustanovení VOP v čl. 11, upravují specifické podmínky pro typ smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Objednatелеm, při kterém je předmětem Plnění provedení a dodání Díla. Tyto specifické podmínky mají vždy přednost před případnými obecně platnými ustanoveními VOP, pokud jsou konkrétní pravidla a práva a povinnosti Smluvních stran upravena na více místech těchto VOP. Pokud v čl. 11. VOP neobsahuje výslovnou úpravu práv a povinností Smluvních stran, platí vždy pro smluvní vztah bez dalšího ostatní části VOP.

11.1 Podmínky provedení a dodání Díla:

- a) Dílo se provádí a dodává v místě a v termínu dodání určeném ve Specifikaci Plnění;
- b) Provedení a dodání Díla v termínech uvedených ve Specifikaci Plnění je podmíněno tím, že Objednatel:
- poskytl veškeré nezbytné informace anebo podklady pro zpracování Projektu, pokud je nutný;
 - poskytl Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost;
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná;
 - schválil Projekt, pokud byl zpracován.
- c) Objednatel potvrzuje provedení a převzetí Zboží podpisem pověřeného pracovníka (s čitelným uvedením jména a příjmení a čísla občanského průkazu) a příp. razítkem Objednatele na Předávacím protokolu. Tím Objednatel stvrzuje provedení a převzetí Díla a zároveň potvrzuje, že Dílo bylo provedeno bez vad a je dodáno ve smluvném rozsahu;
- d) V případě že je Objednatel v prodlení se zaplacením jakékoliv platby vůči Poskytovateli z jakéhokoliv právního důvodu, je Poskytovatel oprávněn prodloužit Smlouvou stanovenou lhůtu provedení a dodání Díla do doby úhrady takového závazku. O prodloužení lhůty provedení a dodání Díla je Poskytovatel povinen Objednatele informovat s uvedením výše, právního důvodu a splatnosti pohledávky, se kterou je Objednatel v prodlení;
- e) je-li nedodržení lhůty pro provedení a dodání Díla prokazatelně způsobeno vyšší mocí (za vyšší moc je považována zejména mobilizace, válka, vzpoura, stávka, výluka, neudělení vývozního povolení v zemi výrobce nebo vznik jiných nepředvídatelných překážek jako jsou požáry, živelní pohromy apod.), pak se dodací lhůta přiměřeně prodlužuje o dobu působení vyšší moci;
- f) Potvrzením převzetí Díla nastávají účinky dodání Díla. Zjevné vady, jež má Dílo v době předání, musí být výslovně uvedeny v Předávacím protokole, rozhodne-li se Objednatel dílo převzít i s takovými vadami a žádá-li jejich odstranění, jinak se má za to, že Dílo netrpí žádnými zjevnými vadami.

11.2 Cena Díla a platební podmínky:

- a) Cena Díla a platební podmínky jsou vždy uvedeny v Specifikaci Plnění (alespoň případným odkazem na Ceník);
- b) Není –li výslovně stanoveno dohodou Smluvních stran jinak, má se za to, že cena Díla je určena na základě rozpočtu s výhradou nezaručené úplnosti;
- c) Cena díla může být ze strany Poskytovatele navýšena o cenu víceprací/vícenáklady, které je při provádění Díla nutné provést či vynaložit k řádnému a včasnému dosažení sledovaného výsledku, pokud nebyly v době uzavírání Smlouvy předvídatelné nebo bylo vycházeno při stanovení rozpočtu z nepravdivých, zkreslených nebo neúplných informací Objednatele či třetí osob vystupujících na straně Objednatele. Zvýšení ceny díla o více než 10% vždy podléhá písemnému souhlasu Objednatele a Poskytovatel je do doby vyslovení takového souhlasu oprávněn pozastavit provádění Díla. V případě nevyslovení souhlasu dle předchozí věty je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Po dobu pozastavení provádění Díla neběží lhůty dle Smlouvy.

11.3 Výhrada vlastnického práva a přechod nebezpečí škody na Díle:

- a) Vlastnické právo k věcem dodávaným v rámci provedení a dodání Díla (součástí a příslušenství Díla) přechází na Objednatele úplným zaplacením ceny Díla (včetně v souladu se Smlouvou účtovaných dalších nákladů a DPH). Do nabytí vlastnického práva k věcem představujícím součástí a příslušenství Díla není Objednatel oprávněn s Dílem jakkoliv disponovat, tj. zejména Dílo zastavovat, prodávat či jinak převádět jeho vlastnictví nebo Dílo užívat či přenechávat do jakéhokoliv užívání třetím osobám;
- b) Nebezpečí škody na Díle přechází na Objednatele okamžikem potvrzením Předávacího protokolu Díla.

11.4 Náhrada škody:

- a) Jakákoliv škoda, která může vzniknout Objednateli v důsledku působení vad Díla nebo porušení závazků Poskytovatele při jeho provádění a dodání, je omezena cenou Díla;
- b) Jiné nároky na odškodnění z vad Díla nebo jakéhokoliv porušení závazků Poskytovatele při jeho provádění a dodání než ty, které jsou uvedené v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, není možné uplatnit.

11.5 Záruka za jakost Díla a reklamační podmínky:

- a) Záruční doba na dodané Dílo je 12 měsíců, není-li uvedeno ve Specifikaci Plnění jinak. Tato doba začíná běžet dnem dodání Díla a prodlužuje se o dobu záruční opravy Díla;
- b) Na případné opravy Díla po uplynutí záruční doby se poskytuje záruka 6 měsíců;
- c) Záruka za jakost se nevztahuje na vady Díla způsobené v důsledku činností a/nebo událostí uvedených v čl. 10.5 písm. b) těchto VOP;
- d) Reklamací vad Díla je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne zjištění vady Díla, jinak právo na reklamacii zanikne;
- e) Reklamací na vyúčtování ceny Díla je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne dodání Díla, jinak právo zanikne;
- f) V případě, že je uznána reklamační Díla, Poskytovatel poskytne Objednateli odpovídající slevu z ceny Díla nebo zajistí bez zbytečného odkladu opravu nebo výměnu vadné části Díla. O způsobu vyřízení reklamační rozhoduje Poskytovatel s přihlédnutím k charakteru a rozsahu vady Díla a nákladům spojeným s odstraněním vady;
- g) Poskytovatel je oprávněn neuznat reklamacii Díla, pokud nebyly dodrženy podmínky stanovení VOP, zejména pokud byla reklamační uplatněna po lhůtě stanovené pod písm. d) tohoto článku Všeobecných obchodních podmínek;
- h) V případě uplatnění reklamační vad, na které se nevztahuje záruka, resp. kdy je Poskytovatel oprávněn neuznat reklamacii Díla, je Objednatel povinen uhradit jakékoliv a veškeré náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s vyřizováním takovéto reklamační;
- i) Záruka na jakost Díla dle tohoto článku VOP je poskytována namísto a vylučuje jakékoliv jiné záruky, podmínky nebo odpovědnosti.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

12.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Objednateli způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

12.2 Poskytovatel především neodpovídá:

- a) za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby infrastruktury, Sítě či její části,
- b) za škodu, která vznikne (i částečným) zaviněním Objednatele;
- c) za ušlý zisk ani nemajetkovou újmu;
- d) jakékoliv škody způsobené Objednateli v důsledku výpadku sítě internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

12.3 Bez ohledu na jakékoliv jiné ujednání v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, v případě neposkytnutí řádného Plnění podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Objednateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Plnění nebo vadného poskytnutí Plnění.

- 12.4** Škodu nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody. Částku vyčíslicí škodu použije Poskytovatel nejprve k započtení svých splatných pohledávek vůči Objednateli.
- 12.5** Objednatel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu na straně Objednatele nebo třetí osoby, které Objednatel úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, a to v plném rozsahu.
- 12.6** Škoda bude nahrazena vždy do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení výzvy k její náhradě.

13. SMLUVNÍ SANKCE

- 13.1** Ocítne-li se Objednatel v prodlení s placením ceny za Plnění nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžitých závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn uplatňovat vůči němu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úplné úhrady závazku smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.
- 13.2** Smluvní pokuta může být stanovena rovněž v Ceníku. Pro smluvní pokutu uvedenou v Ceníku a/nebo sjednanou v jiné části Smlouvy shodně platí ustanovení tohoto článku VOP.
- 13.3** Právo Poskytovatele na úhradu způsobené škody v celém rozsahu není nárokem na úhradu smluvní pokuty ani její úhradou jakkoliv dotčeno.

14. JINÁ ODPOVĚDNOST

- 14.1** Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenáššených, zpracovávaných nebo ukládaných prostřednictvím Plnění.
- 14.2** Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí nebo dat, která jsou předmětem poskytování Plnění resp. Služeb.
- 14.3** Poskytovatel je na základě příslušné smlouvy oprávněn poskytovat Objednateli produkty třetích stran a licence k nim (dále jen souhrnně „Licencovaný produkt“). Objednatel smí Licencované produkty využívat výhradně pro sebe a to pouze způsobem, který mu příslušná licence umožňuje. Licenční podmínky pro Licencované produkty jsou dokumenty obsahující informace o podmínkách používání Licencovaného produktu a jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu. Licenční podmínky jsou na vyžádání dostupné i u Poskytovatele. Objednatel smí využívat Licencované produkty výhradně jako součást Služby, jakékoli změny v rozsahu či způsobu využívání Licencovaného produktu může Objednatel provést, pouze pokud k nim je oprávněn dle příslušných licenčních podmínek a takovou změnu je povinen Objednatel prokazatelně a včas oznámit Poskytovateli. Technická podpora k Licencovanému produktu je obvykle poskytována v rozsahu a způsobem stanoveným třetí stranou. Poskytovatel neodpovídá za žádné škody způsobené užíváním Licencovaného produktu. Pokud je užívání Licencovaného produktu předmětem Služby, je Objednatel povinen neprodleně po ukončení poskytování Služby, resp. smluvního vztahu s Poskytovatelem, příslušný Licencovaný produkt odstranit ze svých zařízení.
- 14.4** Objednatel v plném rozsahu bez omezení odpovídá za újmu, která Poskytovateli vznikne z důvodu na straně Objednatele v souvislosti s Licencovaným produktem, zejména je pak povinen uhradit Poskytovateli jakoukoliv újmu, která Poskytovateli takto vznikne pro porušení kterékoliv z podmínek užívání Licencovaného produktu (anebo pro porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek) ze strany Objednatele anebo třetí osoby, které Objednatel k Licencovanému produktu, v jakémkoliv formě a jakýmkoliv způsobem, a to i nevědomě, umožnil přístup. Objednatel se, mimo jiné, zavazuje uhradit Poskytovateli škodu ve smyslu sankcí anebo dalších finančních plnění zaplacených Poskytovatelem vlastníku/poskytovateli Licencovaného produktu z důvodu jiného počtu uživatelů Licencovaného produktu než nahlášeného Objednatelem, resp. nesprávně nahlášených či nenahlášených změn. Výše možných sankcí je uvedena v Licenčních podmínkách pro Licencované produkty, které jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu nebo na vyžádání u Poskytovatele.

15. ŘEŠENÍ SPORŮ MIMOSOUDNÍ NEBO SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ

- 15.1** Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v tomto článku Všeobecných obchodních podmínek, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odlišný.
- 15.2** Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna Smluvní strana doručí druhé Smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 15.3** Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou Smluvní stranou.
- 15.4** Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 15.5** O jednáních podle tohoto článku Všeobecných obchodních podmínek se pořizují písemné zápisy.
- 15.6** Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor věcně příslušnému soudu. Místní příslušnost soudu je v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, stanovena dle adresy sídla Poskytovatele.

16. JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK

- 16.1 Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné obchodní podmínky, SLA nebo Ceník změnit nebo do nich doplnit nová ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Plnění – zejména Služeb. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné obchodní podmínky, příslušný SLA nebo Ceník změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Všeobecných obchodních podmínek, SLA nebo Ceníku služeb Poskytovatel zašle nebo oznámí Objednateli nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Pokud Objednatel s navrženou novelizací Všeobecných obchodních podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s účinností k datu účinnosti navrhované novelizace. Pokud Objednatel takto Smlouvu nevypoví, stává se nové znění Všeobecných obchodních podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku závazným pro uzavřenou Smlouvu jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Všeobecných obchodních podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku jako den nabytí platnosti nového znění Všeobecných obchodních podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku.
- 16.2 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 16. Všeobecných obchodních podmínek. O takové změně bude Poskytovatel Objednatele informovat.

17. OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

- 17.1 Veškeré informace, které od sebe navzájem Smluvní strany získají a které mají skutečnou nebo alespoň potencionální materiální a nemateriální hodnotu a nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, budou použity výhradně pro potřeby plnění uzavřené Smlouvy a považují se za důvěrné. Obě smluvní strany jsou povinny dodržovat před třetí stranou veškerá utajení a mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které získaly v souvislosti se Smlouvou resp. Plněním dle Smlouvy, a to v průběhu platnosti Smlouvy a rovněž i po jejím ukončení. Předmětem obchodního tajemství jsou informace, které se týkají jak Poskytovatele, tak Objednatele, a to neohledě k tomu, zda se vztahují ke Smlouvě či nikoliv, zejména však včetně informací o podmínkách jakékoliv Specifikace Plnění.

18. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Za písemné se považuje právní jednání doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění. Za písemné se považuje i doručení prostřednictvím e-mailu, pokud se na tom obě Smluvní strany výslovně dohodly ve Smlouvě.
- 18.2 Pokud se některá ustanovení Smlouvy ukážou jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 18.3 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 18.4 Český text Smlouvy (včetně VOP) je závazný. Jakýkoliv překlad do cizího jazyka má pouze informativní charakter.
- 18.5 Tyto Všeobecné obchodní podmínky se vztahují pouze na Smlouvy uzavřené po datu účinnosti těchto Všeobecných obchodních podmínek a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele.
- 18.6 Ustanovení §1799 a §1800 Občanského zákoníku se neuplatní.
- 18.7 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2020.