

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

znění č. 1.0.1

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, kterou uzavřel Zákazník s Poskytovatelem, a stanovují práva a povinnosti Smluvních stran, přičemž zejména stanovují pravidla a podmínky poskytování Služeb Poskytovatelem Zákazníkovi, a dále podmínky pro užívání informačního systému SEIWIN Zákazníkem.
- 1.2. Níže uvedené definice mají pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek následující význam:
 - 1.2.1. „**Administrátorem**“ se rozumí osoba, kterou Zákazník určil ve Smlouvě pro administraci Uživatelských účtů u Zákazníka a pro komunikaci s Poskytovatelem ve věcech technických, změna na této pozici musí být ze strany Zákazníka notifikována Poskytovateli ve formě zprávy do datové schránky či v písemné formě, a to doporučeným dopisem;
 - 1.2.2. „**Customizací**“ se rozumí úprava jednotlivých modulů Informačního systému SEIWIN dle požadavků Zákazníka;
 - 1.2.3. „**Cílovým konceptem**“ se rozumí dokument, který vypracovává Poskytovatel na samotném počátku procesu Implementace, v němž se popíše přesná podoba a specifikace Implementace a její kompletní plán včetně zaškolení zaměstnanců, to vše na základě analýzy potřeb Zákazníka. Tento dokument musí být odsouhlasen Zákazníkem, aby mohlo být započato s dalšími fázemi implementace.
 - 1.2.4. „**Changelogem**“ se rozumí dokument obsahující detailní informace o provedených změnách v informačním systému SEIWIN a jeho modulech, který je Zákazníkovi dostupný v rámci uživatelské dokumentace modulů Informačního systému SEIWIN.
 - 1.2.5. „**Cloudovými službami**“ a „**Cloudem**“ se rozumí outsourcingové poskytování serverových služeb Poskytovatelem, ke kterým bude umožněn vzdálený přístup Zákazníkovi a Uživatelům;
 - 1.2.6. „**Dodatkem**“ se rozumí písemný dokument, na základě kterého je provedena změna Smlouvy, resp. změna vzájemných práv a povinností mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vymezených ve Smlouvě;
 - 1.2.7. „**Helpdeskem**“ se rozumí webová aplikace pro hlášení chyb a závad, do níž je zřízen účet Administrátorovi a vybraným dalším Uživatelům;

- 1.2.8. „**Hotline**“ se rozumí telefonní linka pro okamžité hlášení závad určená Poskytovatelem dostupná na telefonním čísle [REDACTED]
- 1.2.9. „**Implementací**“ se rozumí zpracování návrhu Cílového konceptu a po jeho odsouhlasení Zákazníkem pak spuštění instance Informačního systému SEIWIN a jeho Modulů, a to v rozsahu a způsobem stanoveném Smlouvou a Cílovým konceptem, na Cloudu Poskytovatele, dále provedení uživatelského nastavení v souladu se specifiky, které byly vymezeny Smlouvou a Cílovým konceptem, udělení přístupu Administrátorovi za účelem zřízení Uživatelských účtů, vytvoření elektronické dokumentace, provedení základního školení v novém informačním systému;
- 1.2.10. „**Informačním systémem SEIWIN**“ se rozumí software vytvořený Poskytovatelem, který se skládá z jednotlivých plně propojených aplikací, modulů a funkcionalit, a který je popsán v Produktovém listu;
- 1.2.11. „**Listem podpory a údržby**“ se rozumí dokument, který je přílohou Smlouvy, a který detailně definuje rozsah a způsob, jakým je Poskytovatel zavázán poskytovat Podporu a Údržbu ve vztahu k Informačnímu systému SEIWIN;
- 1.2.12. „**Listem bezpečnostní politiky**“ se rozumí dokument, který je přílohou Smlouvy, a který definuje opatření, která je nutné přijmout a zachovávat s ohledem na dodržování pravidel kybernetické bezpečnosti, ochrany informací a minimalizace rizik a dopadů plynoucích z kybernetických hrozeb;
- 1.2.13. „**Moduly**“ se rozumí jednotlivé aplikace informačního systému SEIWIN, které jsou implementované Poskytovatelem na základě Smlouvy, v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a Cílovém konceptu a jejichž funkcionalita je popsána v Produktovém listu;
- 1.2.14. „**Nařízením**“ se rozumí Nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, ze dne 27. dubna 2016.
- 1.2.15. „**Občanským zákoníkem**“ se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění;
- 1.2.16. „**Poskytovatelem**“ se rozumí obchodní korporace HA-SOFT, s.r.o., IČ: 463 45 680, se sídlem Rokycanova 566/17, Židenice, 615 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddílu C pod vložkou č. 5612;
- 1.2.17. „**Podporou**“ se rozumí pokrytí nefunkčních požadavků Informačního systému SEIWIN anebo jeho Modulů zahrnující kapacitu a výkon, dostupnost, spolehlivost, bezpečnost, administraci, Helpdesk a Hotline, rozhraní systému, auditní a regulatorní požadavky, řešení chybových stavů v rámci garancí a reakčních dob a školení zaměstnanců Uživatele v rozsahu stanoveném Smlouvou;

- 1.2.18. „**Produktovým listem**“ se rozumí dokument, který je přílohou Smlouvy, a který detailně definuje Moduly Informačního systému SEIWIN implementované pro Zákazníka na základě Smlouvy, jakož i další služby poskytované Zákazníkovi v rámci Implementace;
- 1.2.19. „**Smlouvou**“ se rozumí Smlouva o užívání a implementaci informačního systému SEIWIN a poskytování dalších služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem;
- 1.2.20. „**Smluvními stranami**“ se rozumí Poskytovatel a Zákazník;
- 1.2.21. „**Specialisty Poskytovatele**“ se rozumí programátoři, technici, projektoví manažeři, jiní zaměstnanci a externí spolupracovníci Poskytovatele, které Poskytovatel jednostranně určí;
- 1.2.22. „**Subjektem údajů**“ se rozumí subjekt údajů ve smyslu Nařízení;
- 1.2.23. „**Údržbou**“ se rozumí údržba jednotlivých modulů Informačního systému SEIWIN dle obecně závazných právních předpisů, modifikace uživatelského prostředí Modulů formou dodání a instalace vylepšených verzí Informačního systému SEIWIN anebo jeho Modulů, a to v rozsahu stanoveném Smlouvou a těmito VOP;
- 1.2.24. „**Ukončovacím listem**“ se rozumí dokument, který je přílohou Smlouvy, a který stanovuje domluvené služby a jejich parametry, které budou Poskytovatelem poskytnuty Zákazníkovi v případě, že z důvodu na jakékoli straně dojde k ukončení Smlouvy z jakéhokoli důvodu;
- 1.2.25. „**Uživatel**“ se rozumí fyzická osoba, která je pracovníkem Zákazníka (jeho zaměstnancem, společníkem, statutárním orgánem, osobou dlouhodobě spolupracující se zákazníkem na základě smlouvy) a které Zákazník zřizuje Uživatelský účet;
- 1.2.26. „**Uživatelským účtem**“ se rozumí uživatelský účet v rámci Informačního systému SEIWIN, který je zřízen Poskytovatelem pro jednotlivé Uživatele, ke němuž jsou přiřazeny unikátní přístupové údaje a heslo;
- 1.2.27. „**Vícepracemi**“ se rozumí práce v rámci Implementace a práce související s Implementací, které nejsou stanoveny Smlouvou, Cílovým konceptem nebo těmito VOP, a k jejichž provedení se Poskytovatel Smlouvou nebo těmito VOP nezavázal, jakož i jakékoli další práce nad rámec a rozsah stanovený Smlouvou nebo těmito VOP (např. úpravy Informačního systému SEIWIN dle požadavků Zákazníka, import dat Zákazníka, školení ovládání jiných informačních systémů než Informačního systému SEIWIN apod.);
- 1.2.28. Zkratkou „**VOP**“ se rozumí tyto všeobecné obchodní podmínky;
- 1.2.29. „**Zákazníkem**“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu;

- 1.2.30. „**Závadou 1. kategorie**“ se rozumí závada, která působí nefunkčnost celého Informačního systému SEIWIN anebo jeho Modulů u Zákazníka, přičemž se nejedná o izolovanou nefunkčnost jednotlivých Modulů Informačního systému SEIWIN, která nepůsobí nefunkčnost Informačního systému SEIWIN jakožto celku;
- 1.2.31. „**Závadou 2. kategorie**“ se rozumí závada, která neohrožuje činnost Informačního systému SEIWIN anebo jeho Modulů jako celku, pouze v menší či větší míře komplikuje Zákazníkovi, resp. Uživatelům, práci s Informačním systémem SEIWIN a jeho Moduly;
- 1.2.32. „**Změnou**“ se rozumí aktualizace Informačního systému SEIWIN dle rozsahu plnění, který je definován ve Smlouvě.

2. Uzavírání smlouvy a způsob akceptace VOP

- 2.1. Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 2.2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy, přičemž uzavřením Smlouvy Zákazník akceptuje také tyto VOP.
- 2.3. Smluvní strany se mohou ve Smlouvě dohodnout, že se některé z ustanovení těchto VOP pro daný smluvní vztah nepoužije, avšak takováto dohoda musí být výslovně upravena ve Smlouvě.

3. Oprávnění k užívání Informačního systému SEIWIN

- 3.1. Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi právo užívání Informačního systému SEIWIN, resp. jeho Modulů, a to v rozsahu stanoveném Smlouvou. Zákazník je povinen užívat Informační systém SEIWIN pouze v rozsahu stanoveném ve Smlouvě a v těchto VOP a v souladu s nimi.
- 3.2. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli odměnu za poskytnutí užívacích práv k Informačnímu systému SEIWIN, a to ve výši uvedené ve Smlouvě. Platební podmínky jsou upraveny v těchto VOP.
- 3.3. Užívací právo k Informačnímu systému SEIWIN, které je Zákazníkovi poskytováno na základě Smlouvy, je omezeno pouze na území České republiky.
- 3.4. Užívací právo k Informačnímu systému SEIWIN, které je Zákazníkovi poskytováno na základě Smlouvy, se vztahuje na veškeré aktualizace Informačního systému SEIWIN a těch jeho Modulů, které jsou vymezeny v Produktovém listu. Nevztahuje se však na další generace Informačního systému SEIWIN, pokud bude taková generace vyvinuta. Pro upgrade na novou generaci Informačního systému SEIWIN je nutné rozšíření stávajícího užívacího práva.
- 3.5. Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Zákazníkovi nevýhradní právo k užívání Informačního systému SEIWIN, resp. jeho Modulů vymezených v Produktovém listu, a to po dobu platnosti Smlouvy.

- 3.6. Zákazník není oprávněn poskytnout nebo postoupit uživatelské právo k Informačnímu systému SEIWIN třetí osobě. Zákazník nesmí poskytnout, zpřístupnit nebo jakýmkoliv způsobem umožnit užití Informačního systému SEIWIN, resp. jeho Modulů, třetím osobám vyjma Uživatelů.
- 3.7. Zákazník nesmí bez souhlasu Poskytovatele Informační systém SEIWIN a jeho Moduly kopírovat nebo jinak rozmnožovat, a to vyjma rozmnožení pro účely archivace nebo zálohování pro případ havárie systému.
- 3.8. Zákazník není oprávněn obdržet zdrojový kód k Informačnímu systému SEIWIN. Zákazník není oprávněn prohlížet zdrojový kód k Informačnímu systému SEIWIN, používat jakoukoliv reverzní analýzu, tento zdrojový kód měnit nebo do něj jakýmkoli způsobem zasahovat.
- 3.9. Uživatelské právo k Informačnímu systému SEIWIN se poskytuje pro počet Uživatelů, který je sjednán ve Smlouvě. V případě navýšení počtu Uživatelů musí dojít k rozšíření uživatelského práva ve formě Dodatku ke Smlouvě.

4. Implementace

- 4.1. Na základě Smlouvy je Poskytovatel povinen provést pro Zákazníka Implementaci v souladu se Smlouvou, přičemž Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli za provedení Implementace odměnu, jejíž výše je ujednána ve Smlouvě, a to v souladu se Smlouvou a těmito VOP. Implementace bude provedena v rozsahu stanoveném Produktovým listem, Cílovým konceptem, Smlouvou a těmito VOP.
- 4.2. První fází Implementace je zpracování návrhu Cílového konceptu. Poskytovatel ve spolupráci se Zákazníkem zpracuje do 2 měsíců od uzavření Smlouvy návrh Cílového konceptu jakožto dokumentu, který popisuje finální návrh řešení potřeb Zákazníka prostřednictvím Informačního systému SEIWIN a který obsahuje také časový plán pro provedení jednotlivých fází Implementace. Návrh Cílového konceptu je po jeho vypracování zaslán na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě. Poté je jako celek schvalován Zákazníkem.
- 4.3. Schválení Cílového konceptu Zákazníkem je nezbytnou podmínkou pro pokračování realizace Smlouvy. Pokud nedoručí do 2 měsíců od předložení návrhu Cílového konceptu Zákazníkovi k jeho schválení, mají obě strany právo odstoupit od Smlouvy. V takovém případě si strany vrátí veškerá poskytnutá plnění. Poskytovatel má však právo na 10 % z ceny Implementace jakožto odměny za zpracování návrhu Cílového konceptu, pokud není ve Smlouvě ujednána výše této odměny v odlišné výši. Tuto částku má Poskytovatel právo započíst oproti vrácenému finančnímu plnění. Na tuto odměnu má Poskytovatel právo i v případě, byť i jen započal práci na návrhu Cílového konceptu, ale Zákazník před jeho dokončením nebo schválením Smlouvu z jakéhokoli důvodu ukončil.
- 4.4. Pokud schválený Cílový koncept obsahuje školení zaměstnanců Zákazníka, provede Poskytovatel v rámci Implementace pro Zákazníka školení, v rámci kterého Uživatelé seznámí s Informačním systémem SEIWIN, představí jim práci s Informačním systémem SEIWIN a k těm jeho Modulům, ke kterým je Smlouvou Zákazníkovi poskytováno uživatelské právo, a to v rozsahu stanoveném Smlouvou a Cílovým konceptem.

- 4.5. Školení Uživatelů bude provedeno v termínech stanovených v Cílovém konceptu. Zákazník je povinen v těchto termínech, tj. v termínech stanovených v Cílovém konceptu, zajistit účast jednotlivých Uživatelů na těchto školeních, přičemž Poskytovatel není povinen v rámci Implementace Uživatele jakkoli doškolovat, pokud někteří Uživatelé nebyli z jakýchkoli důvodů přítomni. Školení Uživatelů je prováděno buď distančně (prostřednictvím prostředků komunikace na dálku), nebo v prostorách Poskytovatele či Zákazníka. Náplň školení je stanovena v Cílovém konceptu.
- 4.6. Implementace bude pro Zákazníka provedena v rozsahu stanoveném Smlouvou, resp. Produktovým listem a Cílovým konceptem, přičemž jakékoli další vícepráce či Customizace budou Poskytovatelem pro Zákazníka provedeny pouze na základě samostatných smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V případě, že Smlouva nestanoví jinak, bude nastavení Uživatelských účtů provedeno standardním způsobem, bez jakéhokoli zasahování do Informačního systému SEIWIN a bez jakýchkoli zásahů do jednotlivých Modulů, aplikací apod.
- 4.7. Poskytovatel provede Implementaci osobně (resp. pomocí Specialistů Poskytovatele), přičemž je současně povinen řídit se příkazy Zákazníka. Implementace dle Smlouvy je prováděna na Cloud Poskytovatele. Za předpokladu, že by Zákazník dal Poskytovateli příkaz nevhodný, nebo který je v rozporu se Smlouvou, těmito VOP, Produktovým listem či Cílovým konceptem, je Poskytovatel povinen Zákazníka na nevhodnost tohoto příkazu upozornit. V případě, že Zákazník trvá na provedení nevhodného příkazu, musí takto učinit písemně. V případě trvání Zákazníka na splnění nevhodného příkazu nemá Zákazník právo na náhradu škody, která vznikla v důsledku plnění nevhodného příkazu. Poskytovatel má oproti tomu právo na zvýšení ceny Implementace o výši nákladů, které tento nevhodný příkaz vyvolá navíc. Poskytovatel má současně právo plnění nevhodného příkazu odmítnout, přičemž může od Smlouvy bez dalšího odstoupit.
- 4.8. Poskytovatel a Zákazník jsou v rámci Implementace povinni postupovat takovým způsobem, aby u žádné ze stran nedocházelo k navyšování nákladů nad rámec Smlouvy.
- 4.9. Poskytovatel je povinen provést Implementaci dle Smlouvy nejpozději do data určeného v Cílovém konceptu. Cílový koncept se okamžikem jeho schválení stává přílohou Smlouvy a je její nedílnou součástí. Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost při Implementaci a umožnit Poskytovateli provádět všechny činnosti související s Implementací, a to v termínech, které jsou vymezeny v Cílovém konceptu. Pokud Zákazník neposkytne Poskytovateli požadovanou součinnost a zmaří tak provedení Implementace v daném termínu, Poskytovatel se nedostává do prodlení.
- 4.10. Zákazník se zavazuje zajistit v rámci Implementace připravenost, kterou se rozumí součinnost Zákazníka tam, kde je vyžadována, a vyhovující technicko-organizační podmínky, v rámci kterých bude Poskytovatel schopen proces Implementace zahájit a provádět. Zákazník je povinen zajistit připravenost pro každou jednotlivou fázi (část) Implementace. Připraveností se taktéž rozumí pro účely Smlouvy poskytnutí všech informací potřebných k zahájení a provedení procesu Implementace dle Smlouvy.

- 4.11. V případě, že Zákazník nezajistí ke dni zahájení procesu nebo jeho jednotlivé fáze Implementace připravenost uvedenou v odst. 4.10. tohoto článku VOP, není Poskytovatel povinen proces Implementace zahájit, přičemž se tímto Poskytovatel nedostává do prodlení. V takovémto případě je Poskytovatel povinen zahájit proces Implementace až po zajištění připravenosti Zákazníkem, přičemž Poskytovatel proces Implementace zahájí až poté, kdy mu toto umožní jeho personální zdroje a kapacita. Poskytovatel je však v tomto případě povinen zahájit proces Implementace dle Smlouvy nejpozději do jednoho měsíce od dodatečného oznámení připravenosti Zákazníkem. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli zvýšené náklady na provedení Implementace, pokud vinou nezajištění připravenosti Poskytovatel nemohl provést Implementaci v původně stanoveném termínu, a Implementace pozdější pro Poskytovatele znamená navýšení nákladů. Tímto se myslí zejména zvýšené personální náklady z důvodu obsazenosti personálních kapacit v pozdějším období. Tento mechanismus se použije pro všechny fáze Implementace. V případě, že Zákazník nezajistí připravenost dle odst. 4.10. tohoto článku VOP, termín zahájení další fáze a termíny všech následujících fází Implementace se odsouvají o počet kalendářních dnů, o který se posunul termín zahájení Implementace dle Smlouvy, VOP či dle Cílového konceptu. Tento mechanismus se taktéž použije pro všechny následující fáze Implementace.
- 4.12. Po ukončení každé fáze Implementace dle Cílového konceptu bude výsledek této fáze předán Zákazníkovi na základě výzvy Poskytovatele a o předání bude pořízen předávací protokol. V případě, že Zákazník odmítne tuto fázi (část) Implementace převzít, musí do předávacího protokolu uvést, z jakých důvodů převzetí této fáze (části) odmítá, přičemž tyto důvody musí být Zákazníkem přesně specifikovány a definovány. V opačném případě se má tato fáze (část) za předanou třetím dnem po výzvě k předání dané fáze Implementace. V případě odmítnutí převzetí fáze (části) Implementace Zákazníkem není Poskytovatel povinen nastoupit k provedení další fáze (části) Implementace dle Smlouvy. Současně taktéž Poskytovatel není povinen plnit jakékoli závazky z ostatních smluv, které byly uzavírány v souvislosti s Implementací dle Smlouvy. Tento mechanismus se použije pro všechny fáze Implementace.
- 4.13. Po ukončení každé fáze Implementace je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi vystavit fakturu-daňový doklad za plnění v rámci této fáze, pokud splatnost nebyla sjednána jiným způsobem. Zároveň může Poskytovatel fakturovat taktéž několik již proběhlých a provedených fází dohromady v rámci jedné faktury-daňového dokladu. Předávací protokoly jsou přílohou faktury. Pokud nebyl předávací protokol podepsán a byly splněny podmínky odst. 4.12. tohoto článku VOP o domněnce předání, pak předávací protokol, resp. protokoly, přílohu faktury-daňového dokladu netvoří.
- 4.14. V případě, že Zákazník nezaplatí jakoukoli vystavenou fakturu-daňový doklad či její část dle Smlouvy, může Poskytovatel pozastavit plnění dle schváleného Cílového konceptu a nedostává se do prodlení. Termín dokončení již zahájené fáze Implementace se tímto odsouvá o počet kalendářních dnů, po které byla Implementace pozastavena. Současně se také odsouvá termín zahájení další fáze Implementace a termíny všech následujících fází, a to o počet kalendářních dnů, po který byla Implementace pozastavena.
- 4.15. Implementace je předávána po částech dle plánu uvedeném v Cílovém konceptu. Po předání poslední fáze (části) Implementace dle Cílového konceptu je Implementace dle Smlouvy ukončena.

- 4.16. Provedením Implementace dle Smlouvy na Zákazníka nepřechází vlastnické právo k Informačnímu systému SEIWIN ani k jeho Modulům.

5. Cloud

- 5.1. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Cloudu, a to v rozsahu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. V případě, kdy bude dostupnost Cloudu plánovaně znemožněna či omezena, bude Zákazník informován Poskytovatelem e-mailem, a to alespoň 12 hodin před začátkem nedostupnosti Cloudu. Informační povinnost Poskytovatele je splněna zasláním e-mailu Administrátorovi.
- 5.2. V případě, že dojde k nedostupnosti Cloudu, Administrátor o tomto vyrozumí Poskytovatele, a to prostřednictvím Helpdesku či Hotline. Poskytovatel je povinen takový stav neprodleně odstranit. Neprodlenou reakční dobou pro nedostupnost Cloudu se rozumí reakční doba 3 hodiny (dále jen „standardní reakční doba“), v případě, že se jedná o sobotu, neděli nebo státní svátek, případně pokud se jedná o denní dobu mezi 18. hodinou večerní a 8. hodinou ranní, je reakční doba 24 hodin (dále jen „víkendová reakční doba“), případně doba do 11:00 příštího pracovního dne, pokud je tato doba kratší. V případě, že dojde k překročení standardní reakční doby o více než 3 hodiny, je Poskytovatel povinen Zákazníkovi poskytnout slevu ve výši 5 % z ceny za poskytování Cloudu uvedené ve Smlouvě rozpočítané na měsíce (jedná se tedy o 5% slevu z měsíčního ekvivalentu ceny Cloudových služeb) za každé 3 hodiny nedostupnosti Cloudu. V případě, že dojde k překročení víkendové reakční doby, poskytne Poskytovatel Uživateli slevu v uvedené výši za každých 12 hodin nedostupnosti Cloudu. Pokud mezi tím nastane běžný pracovní den, pak se slevy začnou počítat podle standardní reakční doby. Nárok na slevu je Zákazník povinen uplatnit písemně u Poskytovatele prostřednictvím Administrátora, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne měsíce, za který je sleva poskytována, přičemž marným uplynutím této lhůty nárok Zákazníka na zaplacení této slevy zaniká. Tento článek o slevách za nedostupnost Cloudu se neuplatní na předem ohlášené nedostupnosti podle odst. 5.1. těchto VOP a dále na nedostupnost Cloudu způsobenou vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavami, požárem, zemětřesením, plošnými výpadky rozvodu elektrické energie, válečným stavem apod.) nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele, nemůže je ovlivnit a brání mu ve splnění jeho povinností. Jiná náhrada než sleva (např. náhrada újmy, škody, ušlého zisku apod.) dle tohoto odstavce je v případě nedostupnosti Cloudu vyloučena. Lhůty dle tohoto odstavce začínají běžet od řádného hlášení nedostupnosti Cloudu. Za řádné hlášení nedostupnosti Cloudu se považuje specifikované ohlášení nedostupnosti Cloudu Administrátorem prostřednictvím Hotline či Helpdesku.
- 5.3. V případě, že Zákazník nebo kterýkoli z Uživatelů (včetně Administrátora) vlastním jednáním, které je v rozporu s:
- 5.3.1. dostupnou dokumentací poskytnutou Zákazníkovi,
 - 5.3.2. platným smluvním ujednáním či obsahem příloh ke Smlouvě, nebo
 - 5.3.3. těmito VOP

způsobí nedostupnost Cloudu, neuplatní se odpovědnost Poskytovatele podle předcházejícího odstavce. Zákazník je v takovémto případě povinen nahradit Poskytovateli

veškeré náklady s uvedením systémů, aplikací a jiných prostředků tímto jednáním dotčených do odpovídajícího stavu, kterým se rozumí stav umožňující řádné užívání systému. Poskytovatel není povinen nahradit ztracená data, zálohy a specifikace uživatelského nastavení. Ztracená data Poskytovatel nahradí uvedením do výchozího nastavení.

- 5.4. Cena za poskytování Cloudových služeb je určena částkou uvedenou ve Smlouvě násobenou počtem Uživatelů. Cena za poskytování Cloudových služeb nezahrnuje odměnu za Implementaci.
- 5.5. Cloudové služby jsou poskytovány po dobu platnosti Smlouvy.
- 5.6. Poskytovatel je povinen zajistit adekvátní opatření pro bezpečnost IT systémů provozovaných Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen zavést opatření k zabránění jednotlivým Uživatelům a třetím osobám v neoprávněných zásazích do Informačního systému SEIWIN, pokud to bude technicky nebo organizačně možné. Poskytovatel je povinen zajistit pouze autorizované a zabezpečené přihlášení a přístup Uživatelů do Informačního systému SEIWIN. Poskytovatel je povinen zajistit ochranu dat Zákazníka proti zneužití třetími osobami.
- 5.7. Administrátor nahlásí změnu uživatele Poskytovateli prostřednictvím Helpdesku či Hotline a sdělí identifikační údaje daného uživatele, kterého chce založit jako nového uživatele Cloudu, případně identifikační údaje uživatele, kterému Zákazník chce zamezit přístupu ke Cloudu. Poskytovatel má povinnost na tuto žádost reagovat a změnu zařídit do 2 pracovních dnů od nahlášení změny.
- 5.8. Data uložená na Cloudu jsou uložena na úložištích v ČR a jsou šifrována.

6. Podpora

- 6.1. Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby Podpory a Údržby Informačního systému SEIWIN a jeho Modulů. Rozsah služeb Podpory a Údržby je stanoven v Listu podpory a údržby.
- 6.2. Za poskytování služeb Podpory a Údržby náleží Poskytovateli odměna ve výši stanovené Smlouvou.
- 6.3. V případě vzniku jakékoliv závady je Administrátor povinen uvědomit skrze Helpdesk či Hotline Poskyvatele. Obecná reakční doba pro započítání prací na odstranění závady je 48 (slovy „čtyřicet osm“) hodin. Obecná reakční doba se uplatní pro Závady 2. kategorie. K odstranění závad dojde v nejkratším možném termínu v návaznosti na komplikovanost závady, rozsáhlost a složitost jejího řešení. Má se za to, že u Závad 2. kategorie je k odstranění závad dostatečná doba jednoho týdne počínaje od doby diagnostiky závady. V případě Závad 1. kategorie se uplatní kritická reakční doba, která činí 24 (slovy: „dvacet čtyři“) hodin, během kterých musí specialisté Poskyvatele započít s diagnostikou závady a započít práce na jejím odstraňování. U Závad 1. kategorie se má za to, že k jejich odstranění je postačující doba 24 (slovy: „dvacet čtyři“) hodin od okamžiku diagnostiky závady.

- 6.4. V případě, že k nahlášení jakékoli závady dojde v sobotu, v neděli nebo v státní svátek, případně v pátek po 18. hodině večerní, počínají reakční doby podle odst. 6.3. tohoto článku VOP plynout až od 8:00 následujícího pracovního dne.
- 6.5. V případě, kdy je k odstranění závady zapotřebí využití vzdáleného přístupu k hardwarovému vybavení Zákazníka, jsou lhůty podle odst. 6.3. a 6.4. tohoto článku VOP dodrženy v případě, že Specialisté Poskytovatele započnou s odstraňováním závady prostřednictvím programu vzdáleného přístupu. V takovémto případě je Zákazník povinen umožnit Poskytovateli odstraňování závady pomocí vzdáleného přístupu, přičemž je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost. V opačném případě se Poskytovatel nedostává do prodlení s odstraňováním dané závady.
- 6.6. Lhůty k odstranění závad začínají běžet od řádného hlášení závady. Za řádné hlášení závady se považuje specifikované ohlášení závady Administrátorem prostřednictvím Hotline či Helpdesku.

7. Údržba

- 7.1. Poskytovatel je povinen promítat změny legislativy do Informačního systému SEIWIN u Modulů, které byly předmětem jeho dodávky dle Smlouvy v mezidobí platnosti změn do nabytí jejich účinnosti. Změny je povinen Poskytovatel promítnout do Informačního systému SEIWIN nejpozději ke dni účinnosti předpisů.
- 7.2. Poskytovatel může poskytnout v rámci služeb dle Smlouvy další verze Informačního systému SEIWIN. Tato vylepšení jsou vztažena na tu generaci Informačního systému SEIWIN, na kterou se vztahuje uživatelské právo dle Smlouvy a která byla implementována. Další verze Poskytovatel implementuje do Informačního systému SEIWIN automaticky. O provedení změn Poskytovatel informuje Uživatele zveřejněním podrobností v Changelogu.

8. Další práva a povinnosti zákazníka

- 8.1. Zákazník odpovídá za aktivní přístup a podporu ze své strany, bez nichž není možné Informační systém SEIWIN (resp. jeho Moduly) a Cloud úspěšně provozovat. Uživatel je zejména povinen Zákazníka neprodleně informovat o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na funkčnost Informačního systému SEIWIN a Cloudu. Uživatel je dále povinen nahlásit Poskytovateli všechny bezpečnostní incidenty, které souvisejí se zařízeními, z nichž dochází k napojení ke Cloudu.
- 8.2. Zákazník je povinen zajistit si stabilní připojení k internetu, což je základní předpoklad pro bezproblémovou funkčnost Cloudu a poskytování Podpory a Údržby Informačního systému SEIWIN a jeho Modulů.
- 8.3. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli náležitou součinnost v rámci plnění Poskytovatele dle Smlouvy, a to v potřebné míře. V případě, že Zákazník neposkytne Poskytovateli náležitou součinnost, není Poskytovatel v prodlení s plněním jednotlivých povinností dle Smlouvy. V případě neposkytnutí součinnosti Zákazníkem se veškeré lhůty prodlužují o dobu, po kterou Poskytovatel nebyl schopen plnit své povinnosti z důvodu neposkytnutí součinnosti Zákazníkem. Zákazník nemá v případě neposkytnutí součinnosti

nárok na plnění Poskytovatele dle Smlouvy ve lhůtách ujednaných ve Smlouvě, těchto VOP či Cílovém konceptu, ale ve lhůtách zohledňujících možnosti Poskytovatele, a to zejména personální.

- 8.4. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelé nenahrávali, nezasílali nebo jinak neukládali do Informačního systému SEIWIN obsah, který by mohl obsahovat softwarový virus nebo jiné soubory a programy, které by mohly zničit, poškozovat nebo limitovat funkcionality Informačního systému SEIWIN. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelé nenahrávali do Informačního systému SEIWIN obsah, jehož držení nebo šíření je v rozporu se zákonem, a dále obsah, jímž je nepovoleně zasahováno do autorského práva třetí osoby nebo je součástí kriminální činnosti.
- 8.5. Zákazník je povinen zajistit, aby byly dodržovány základní zásady kybernetické bezpečnosti v souladu s platnou a účinnou legislativou pokrývající oblast kybernetické bezpečnosti v nejširším slova smyslu (regulace kybernetické bezpečnosti ve veřejné správě, regulace cloudů, elektronické komunikace, veřejných zakázek a dalších) a jednat vždy v souladu s bezpečnostní politikou Poskytovatele, zejména je povinen zajistit, že každý Uživatel bude mít zřízen svůj vlastní Uživatelský účet a že nebude docházet ke sdílení Uživatelských účtů, dále pak že jednotliví Uživatelé budou používat dostatečně bezpečná hesla pro přístup do Informačního systému SEIWIN.
- 8.6. Poskytovatel je povinen Zákazníka seznámit se svou bezpečnostní politikou a povinnostmi, které z ní pro Zákazníka vyplývají. Souhrn povinností Zákazníka plynoucích z bezpečnostní politiky a jejích aktualizací jsou zasílány e-mailem Administrátorovi. Dnem doručení jsou změny bezpečnostní politiky ve vztahu k Zákazníkovi účinné.

9. Další práva a povinnosti Poskytovatele

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje plnit předmět Smlouvy s odbornou péčí, řádně, včas a v souladu se Smlouvou a těmito VOP.
- 9.2. Poskytovatel je povinen provádět veškeré úkony při poskytování služeb dle Smlouvy standardními způsoby. Standardními způsoby se rozumí postupy, jež jsou obvyklé při plnění obdobných plnění Poskytovatelem. V případě, že vznikne potřeba poskytnout služby nestandardním způsobem, je Poskytovatel povinen vyžádat si k takovému postupu souhlas Zákazníka, a to prostřednictvím Administrátora. Neudělí-li Zákazník k nestandardnímu postupu souhlas, neodpovídá Poskytovatel za škodu, která vznikne v důsledku toho, že se nepostupovalo nestandardním způsobem. Udělí-li Zákazník Poskytovateli souhlas k nestandardnímu postupu, je Poskytovatel oprávněn tento nestandardní postup vyúčtovat ve formě hodinové odměny stanovené v Produktovém listu.
- 9.3. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání Smlouvy bude jednat v souladu s platnou legislativou v oblasti kybernetické bezpečnosti a ochrany osobních údajů. Zavazuje se zejména k tomu, že nebude cíleně přistupovat k žádným osobním údajům, které jsou v jím spravovaných systémech umístěny, pokud k tomuto nedostane svolení od Zákazníka. Pokud už by nahodile Poskytovatel či některý z jeho specialistů na osobní údaje v systému umístěné narazil, pak se zavazuje neprodleně ukončit činnost, která k tomu vedla, a provést ji jiným

způsobem, který nebude zahrnovat přístup k osobním údajům. Pokud zde jiná možnost než původní způsob Podpory a Údržby není, pak je Poskytovatel povinen vyžádat si souhlas Zákazníka s tím, že bude nutné pracovat s osobními údaji fyzických osob. Pokud tento souhlas není udělen, pak Poskytovatel neodpovídá za to, že nebude možné Podporu a Údržbu v tomto rozsahu provádět. Pokud Poskytovatel či jeho specialisté nahodile získají přístup k osobním údajům fyzických osob, pak je jejich povinností zachovávat o těchto osobních údajích mlčenlivost a pokud byly tyto údaje uloženy kdekoli mimo systém Zákazníka, pak tyto osobní údaje neprodleně zničit.

10. Odpovědnost

- 10.1. Poskytovatel a Zákazník neodpovídají za škody způsobené druhé smluvní straně zásahem vyšší moci. Za zásah vyšší moci se rozumí zejména válečný stav, přírodní katastrofy, pandemie apod.
- 10.2. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou Zákazníkovi zaviněně způsobí v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, a to maximálně do výše 15.000.000 Kč (slovy: „*patnáct milionů korun českých*“). Tento limit se vztahuje celkově na všechny škody, které mohou vzniknout ze Smlouvy a jím založeného právního vztahu. Poskytovatel prohlašuje, že tato výše škody byla zvolena, protože toto je částka, na niž je pojištěn.
- 10.3. Poskytovatel a Zákazník neodpovídají za prodlení, které bylo způsobeno v důsledku jednání druhé smluvní strany. Poskytovatel a Zákazník současně neodpovídají za prodlení vzniklé v důsledku okolností vyvstalých proti jejich vůli, kterým nemohli zabránit, a jejichž vznik nemohli při užití náležité péče předpokládat. V souvislosti s tímto se Smluvní strany shodly na tom, že odpovědnost Poskytovatele a Zákazníka není vyloučena v případech, kdy daná smluvní strana již byla v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy. Takto se nelze vyvinut v případě prodlení s hrazením odměn dle Smlouvy.
- 10.4. Poskytovatel odpovídá za právní vady Informačního systému SEIWIN. Poskytovatel taktéž odpovídá za jiné než právní vady plnění dle Smlouvy.
- 10.5. Zákazník nese plnou odpovědnost za používání Informačního systému Uživatelí a za akce provedené těmito Uživatelí. Zákazník je povinen zajistit, aby se Uživatelé řídili těmito VOP, Smlouvou, jejími přílohami a dostupnou dokumentací poskytnutou Poskytovatelem.

11. Sankce

- 11.1. V případě porušení kteréhokoli ustanovení článku 3. těchto VOP Zákazníkem či Uživatelem je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 150.000 Kč (slovy: „*jedno sto padesát tisíc korun českých*“). Vznik povinnosti zaplatit tuto smluvní pokutu je oddělenou odpovědností od náhrady škody způsobené v souvislosti s porušením daných povinností, a také od bezdůvodného obohacení.
- 11.2. V případě prodlení Poskytovatele s řádným plněním schváleného Cílového konceptu vzniká Zákazníkovi právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 (slovy: „*nula celá pět setin*“) % z poměrné části odměny za Implementaci dle Smlouvy ve vztahu k prodlení k té části Cílového konceptu, ke které je Poskytovatel v prodlení, a to za každý, byť jen započatý, den prodlení.

- 11.3. Nárok na zaplacení smluvní pokuty dle odst. 11.2. tohoto článku VOP je Zákazník povinen uplatnit písemnou výzvou, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne, ve kterém se Poskytovatel ocitl v prodlení. Po uplynutí této lhůty nárok zaniká. V takovéto výzvě je Zákazník povinen uvést číslo Smlouvy a specifikaci daného prodlení. V případě, že Zákazník ve výzvě neuvede číslo Smlouvy a přesnou specifikaci prodlení, nepovažuje se takováto výzva za relevantní, přičemž právo na zaplacení smluvní pokuty nevzniká.
- 11.4. Splatnost smluvní pokuty dle odst. 11.2. tohoto článku VOP nastává 15. (slovy: „patnáctý“) den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla Poskytovateli zaslána řádná písemná výzva dle odst. 11.3. tohoto článku VOP.
- 11.5. Pokud Poskytovatel poruší reakční doby vymezené v odst. 6.3. článku 6 těchto VOP a jeho specialisté nezapočnou v těchto termínech s diagnostikou a odstraňováním závad, náleží Zákazníkovi smluvní pokuta ve výši 1.000 (slovy: „jeden tisíc“) Kč za každou započatou hodinu v případě kritické reakční doby a ve výši 5.000 (slovy: „pět tisíc“) Kč za každý započatý den v případě obecné reakční doby.
- 11.6. V případě, že závada nebyla odstraněna v nejkratším možném termínu, a to tak, že byly překročeny doby pro opravu stanovené domněnkami v odst. 6.3. článku 6. těchto VOP, přičemž k tomuto překročení nebyl dán důvod co se týče rozsahu a komplikovanosti závady a složitosti jejího odstranění, a pokud je jednoznačně prokazatelné, že toto překročení bylo dáno zaviněním Poskytovatele, pak náleží Zákazníkovi smluvní pokuta ve výši 5.000 (slovy: „pět tisíc“) Kč za každý den prodlení u Závad 1. kategorie a ve výši 2.000 (slovy: „dva tisíce“) Kč za každý den prodlení u Závad 2. kategorie.
- 11.7. V případě prodlení Zákazníka s řádným placením faktur-daňových dokladů dle Smlouvy a těchto VOP vzniká Poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 (slovy: „nula celá pět setin“) % z částky, která byla vyfakturována, a to za každý, byť jen započatý den prodlení. Splatnost této smluvní pokuty je k okamžiku jejího vytknutí.
- 11.8. Zaplacením smluvní pokuty dle Smlouvy není dotčen nárok kterékoli Smluvní strany na náhradu újmy, která jí vznikne porušením smluvních a jiných zákonných povinností.

12. Platební podmínky

- 12.1. Veškeré faktury-daňové doklady musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem a dále číslo Smlouvy. Splatnost každé jednotlivé faktury-daňového dokladu je 14 (slovy: „čtrnáct“) kalendářních dnů.
- 12.2. Pokud kterákoli faktura-daňový doklad neobsahuje všechny stanovené náležitosti nebo v ní nebudou uvedené správné údaje, je Zákazník oprávněn ji zaslat Poskytovateli zpět ve lhůtě 7 kalendářních dní společně s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Lhůta splatnosti počne běžet až doručením opravené faktury-daňového dokladu Zákazníkovi. V případě, že Zákazník nezasle fakturu-daňový doklad zpět ve lhůtě 7 kalendářních dní, má se faktura-daňový doklad za řádně vystavenou.

- 12.3. Za každý den prodlení po době splatnosti náleží Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky.
- 12.4. Faktury-daňové doklady, budou Zákazníkem Poskytovateli hrazeny bezhotovostním převodem, a to na bankovní účet uvedený na této faktuře-daňovém dokladu.
- 12.5. Veškeré faktury-daňové doklady vystavené Poskytovatelem na základě Smlouvy jsou uhrazeny okamžikem připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.
- 12.6. Jestliže je prohlášen úpadek Zákazníka, stávají se všechny pohledávky Poskytovatele za Zákazníkem splatnými dnem prohlášení úpadku.

13. Ochrana osobních údajů

- 13.1. Ze strany Poskytovatele mohou být zpracovávány osobní údaje, které byly importovány či vloženy do Informačního systému SEIWIN, resp. jeho Modulů, a to však vždy pouze za účelem plnění této smlouvy.
- 13.2. V případě potřeby mohou být Poskytovatelem zpracovávány následující typy osobních údajů subjektů údajů:
- 13.2.1. Identifikační údaje: Jméno, Příjmení, Titul, Oslovení, datum narození, akademický titul apod.;
 - 13.2.2. Adresní údaje a kontaktní údaje: Bydliště, Kontaktní adresa, Telefon, e-mail apod.;
 - 13.2.3. Údaje o smluvním vztahu, výše plateb, údaje o výši záloh, výše případné smluvní pokuty, údaj o prodlení s úhradou případné smluvní pokuty, údaj o případné výši způsobené škody,
 - 13.2.4. Bankovní údaje (číslo účtu)
 - 13.2.5. Údaje o zdravotní pojišťovně (název zdravotní pojišťovny, počátek pojištění u dané pojišťovny)
 - 13.2.6. Údaje o případném dalším zaměstnavateli (název dalšího zaměstnavatele, počátek výkonu práce pro dalšího zaměstnavatele, druh činnosti vykonávané pro dalšího zaměstnavatel, druh úvazku)
 - 13.2.7. Údaje o případném důchodu (druh důchodu, číslo rozhodnutí o přiznání důchodu, datum provedení výměru, údaj o zdravotním postižení – invaliditě, počátek pobírání důchodu)
 - 13.2.8. Údaje o vyživovaných osobách (datum narození vyživované osoby, invalidita vyživované osoby, bydliště, zaměstnání vyživované osoby, údaj o studiu vyživované osoby apod.)
 - 13.2.9. Údaje o pracovní neschopnosti.
 - 13.2.10. Údaje o pracovních cestách
 - 13.2.11. Údaj o případných srážkách ze mzdy
 - 13.2.12. Údaje o činnosti jednotlivých zaměstnanců v rámci Informačního systému SEIWIN apod.
 - 13.2.13. Údaje o geolokačních údajích zařízení (IPv4, IPv6)
- 13.3. Poskytovatelem mohou být v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy zpracovávány osobní údaje o následujících kategoriích subjektů údajů:

- 13.3.1. Zaměstnanci a jiní pracovníci Zákazníka;
 - 13.3.2. Statutární a jiní zástupci Zákazníka;
 - 13.3.3. Obchodní partneři Zákazníka;
 - 13.3.4. Statutární a jiní zástupci partnerů Zákazníka;
- 13.4. Zpracování osobních údajů dle Smlouvy může probíhat pouze po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 13.5. Poskytovatel smí zpracovávat osobní údaje importované Uživatelem do Informačního systému SEIWIN pouze za účelem plnění Smlouvy a zpracovávat je jen dle doložených pokynů Uživatele, a to včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci. V případě, že předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ukládá právo EU nebo právo České republiky, Poskytovatel musí Uživatele informovat o tomto právním požadavku před daným zpracováním, a to vyjma případů, kdy by toto právní předpisy zakazovaly z důvodů veřejného zájmu.
- 13.6. Poskytovatel je povinen zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje importované Zákazníkem, resp. jednotlivými Uživateli, do Informačního systému SEIWIN, zavázali k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 13.7. Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s článkem 32 Nařízení přijme veškerá potřebná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající riziku, a to s ohledem na stav techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu, a účelům, a dále k různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob.
- 13.8. Poskytovatel není oprávněn v rámci zpracování osobních údajů pro Zákazníka zapojit dalšího zpracovatele (ve smyslu Nařízení), a to bez předchozího konkrétního písemného povolení Zákazníka. V případě, že Poskytovatel zapojí do zpracování s předchozím konkrétním písemným souhlasem Zákazníka dalšího zpracovatele, musí být s tímto dalším zpracovatelem uzavřena písemná smlouva, jejímž obsahem bude závazek dalšího zpracovatele plnit stejné povinnosti ve vztahu ke zpracování osobních údajů a jejich ochraně, jaké jsou Poskytovateli stanoveny Nařízením. Takovýto další zpracovatel současně musí poskytnout náležité záruky, že přijal dostatečná technická a organizační opatření, aby jím prováděné zpracování splňovalo požadavky Nařízení.
- 13.9. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že bude Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu se všemi povinnostmi souvisejícími se zabezpečením a ochranou osobních údajů, zejména dle čl. 32-36 Nařízení.
- 13.10. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že po ukončení Smlouvy se Zákazníkem v souladu s rozhodnutím Zákazníka veškeré osobní údaje vymaže nebo vrátí Zákazníkovi, přičemž se zavazuje, že vymaže veškeré existující kopie osobních údajů, a to za předpokladu, že právo EU či právo České republiky nepožaduje uložení těchto osobních údajů. O provedení těchto úkonů vystaví Poskytovatel Zákazníkovi písemné potvrzení, a to nejpozději do 14. dnů od ukončení Smlouvy.

13.11. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje Zákazníkovi poskytnout veškeré informace a dokumenty potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti týkající se osobních údajů stanovené Smlouvou, těmito VOP a Nařízením.

13.12. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že Zákazníkovi umožní provedení auditu za účelem zjištění, zda jsou osobní údaje zpracovávány v souladu se Smlouvou, těmito VOP, Nařízením a právním řádem. Uživatel je oprávněn pověřit provedením auditu jiného auditora. Náklady na provedení takového auditu nese pouze Zákazník. Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o provedení auditu nejméně 30 kalendářních dní předem. Hrozí-li nebezpečí z prodlení, činí tato lhůta 14 kalendářních dnů. Zákazník je oprávněn provést audit jen a pouze v takovém rozsahu, který je potřebný pro doložení souladu zpracování osobních údajů s Nařízením. Poskytovatel je na základě Smlouvy povinen Zákazníkovi umožnit provedení auditu jen v potřebné míře, přičemž není povinen umožnit Zákazníkovi provedení auditu v rozsahu, který by ohrozil bezpečnost a systém ochrany osobních údajů. Poskytovatel je povinen umožnit Zákazníkovi provedení auditu pouze v rozsahu týkajícím se výlučně Zákazníka. V rámci provedení auditu nesmí být porušeno Nařízení.

13.13. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že bez zbytečného odkladu (nejpozději do 24 hodin od zjištění) na své náklady ohlásí Zákazníkovi jakýkoli případ porušení zabezpečení osobních údajů a poskytne Zákazníkovi popis daného případu, a to včetně kategorií a přibližného rozsahu/množství dotčených dat, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů, popisu možných důsledků případu porušení, popisu přijatých nebo navrhovaných opatření a nápravných opatření, případně jiných prostředků ke zmírnění nepříznivých následků a jakékoli další informace, které si může vyžádat Zákazník, subjekt údajů nebo ÚOOÚ.

13.14. Pokud je to možné, je Poskytovatel povinen být Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění Zákazníkovi povinností reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů a dalších povinností Zákazníka vyplývajících z Nařízení, a to bez zbytečného odkladu po vyzvání Zákazníkem, nejpozději však do 7 pracovních dnů.

13.15. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že veškeré přístupy k osobním údajům jsou umožněny pouze a výhradně v souladu s platnými právními předpisy upravujícími podmínky pro zpracování osobních údajů.

14. Doručování

14.1. Komunikace týkající se vytknutí smluvních pokut a právních jednání týkajících se ukončení smlouvy, bude probíhat výhradně písemně prostřednictvím datových (elektronických) schránek nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, a to doporučeně. V případě, že Smluvní strany při komunikaci použijí jiný prostředek komunikace, jsou povinny si obsah potvrdit písemně do datové schránky nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. V případě rozporů platí písemná forma, kterou se rozumí právní jednání opatřené zaručeným elektronickým nebo vlastnoručním podpisem Smluvní strany, která dané právní jednání činí.

- 14.2. Jakákoli písemnost se považuje za doručenu pouze v případě, kdy byla adresována na adresu jedné ze stran uvedenou ve Smlouvě jako adresa pro doručování nebo do datové schránky.
- 14.3. Písemnost odeslaná do datové schránky se má za doručenu 10. (slovy: „desátým“) dnem po jejím odeslání. Písemnost odeslaná poskytovatelem poštovních služeb se má za doručenu třetím dnem po jejím odeslání, pokud není prokázáno doručení pozdější.
- 14.4. Vzájemná komunikace a doručování písemností vyjma písemností, u kterých je nutnost doručovat formami podle odst. 14.1. tohoto článku VOP, budou přednostně doručovány prostřednictvím elektronické pošty na e-mailové adresy uvedené v záhlaví Smlouvy. Výslovně se stanovuje, že ohledně fakturace je možné komunikovat prostřednictvím e-mailové komunikace. Každá e-mailová zpráva se má za doručenu druhé Smluvní straně 3. (slovy: „třetím“) dnem jejího odeslání, nebude-li adresátem zprávy prokázáno, že tato byla doručena později.
- 14.5. Vyžaduje-li jakákoli písemnost po některé ze Smluvních stran schválení, potvrzení či souhlas nebo stanovisko, nebude poskytnutí vyžadovaného jednání bez objektivní příčiny zadržováno nebo zpoždováno.

15. Postoupení a započtení

- 15.1. Postoupení práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu druhé Smluvní strany je vyloučeno. Tímto není vyloučeno postoupení pohledávky za odměnu Poskytovatele podle této smlouvy na třetí osobu.
- 15.2. Jednostranné započtení vůči pohledávkám z této smlouvy je vyloučeno. K započtení pohledávek může dojít pouze dohodou stran.

16. Ukončení Smlouvy

- 16.1. Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou nebo neurčitou, a to dle ujednání stran ve Smlouvě.
- 16.2. Smlouva může být kdykoli ukončena na základě písemné dohody Smluvních stran.
- 16.3. Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě prodlení Poskytovatele s plněním schváleného Cílového konceptu delším než 15 (slovy: „patnáct“) kalendářních dnů, za které Poskytovatel odpovídá. V takovémto případě je Zákazník povinen Poskytovatele na prodlení písemně upozornit a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k nápravě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: „deset“) kalendářních dnů.
- 16.4. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinností ze strany Zákazníka. Závažným porušením se rozumí zejména prodlení s hrazením odměny za Implementaci informačního systému SEIWIN či její jednotlivé fáze, které je delší než 15 (slovy: „patnáct“) kalendářních dnů. V takovémto případě je Poskytovatel povinen Zákazníka na porušování jeho povinností písemně upozornit a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k nápravě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: „deset“) kalendářních dnů.

- 16.5. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět:
- 16.5.1. bez udání důvodu s výpovědní dobou 9 měsíců,
 - 16.5.2. pokud nebyla Uživatelem uhrazena odměna za poskytování Cloudových služeb, služeb Podpory a Údržby či za užívací právo k informačnímu systému SEIWIN, a to ani v době delší než 30 dní po splatnosti, a to přesto, že na možnost výpovědi Smlouvy byl Zákazník Poskytovatelem alespoň jednou upozorněn, a to bez výpovědní doby,
 - 16.5.3. pokud Zákazník opakovaně jedná v rozporu s dostupnou dokumentací nebo se Smlouvou, jejím dodatkem či těmito VOP, a to přesto, že na to byl Poskytovatelem alespoň jednou upozorněn. V takovémto případě je Poskytovatel Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby.
- 16.6. Zákazník může Smlouvu vypovědět:
- 16.6.1. bez udání důvodu s výpovědní dobou 9 měsíců,
 - 16.6.2. v případě podstatného porušování Smlouvy Poskytovatelem, zejména v případě porušení lhůt pro odstraňování závad dle článku 6 těchto VOP o dobu delší než 7 kalendářních dnů, nebo v případě porušení lhůt dle odst. 5.2. článku 5 těchto VOP o dobu delší než 7 kalendářních dnů, a to přesto, že na možnost výpovědi Smlouvy byl Poskytovatelem alespoň jednou upozorněn a ve lhůtě 3 kalendářních dnů nebyla sjednána náprava, to bez výpovědní doby.
- 16.7. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy kteroukoli stranou, má Zákazník právo na vydání dat z Informačního systému SEIWIN. Přesný způsob a forma předání je upravena v Ukončovacím listu, který je nedílnou součástí smlouvy.
- 16.8. Poskytovatel zajistí, že Zákazník bude mít přístup k veškerým datům, která byla Zákazníkem a jednotlivými Uživateli pořízena, zpracována, nebo uložena v průběhu používání služby. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi tato data v kompatibilním elektronickém formátu, jehož přesná specifikace je dojednána při uzavírání Smlouvy a vtělenu do Ukončovacího listu.
- 16.9. Zákazník může od Poskytovatele požadovat vytvoření exportu všech dat z Informačního systému ve formátu sjednaném v Ukončovacím listu. Vytvoření tohoto exportu může Zákazník požadovat nejdříve 30 dní před datem, kdy bude Smlouva ukončena, pokud se strany nedohodnou jinak. Vytvořený export se vždy Zákazníkovi předává pouze oproti podpisu předávacího protokolu. Poté běží 10denní lhůta, v rámci které může Zákazník vytknout vady a odchylky oproti stavu sjednanému v Ukončovacím listu. Poskytovatel v takovém případě vady a odchylky odstraní a opravený export předá Zákazníkovi oproti podpisu nového předávacího protokolu. Pokud Zákazník o export nepožádá do dne ukončení Smlouvy, vyrozumí ho Poskytovatel o začátek běhu retenční doby dle čl. 16 odst. 10 těchto VOP. Zákazník má 5 dní od tohoto vyrozumění na to, aby sdělil, že bude požadovat export dat.
- 16.10. Poskytovatel na svém Cloudu uchovává data Zákazníka maximálně po dobu plynutí retenční doby, která standardně činí 60 dní od ukončení Smlouvy. Tato lhůta se prodlužuje o dobu řešení výtek Zákazníka vůči provedenému exportu dle předcházejícího odstavce, nejdéle trvá po dobu 6 měsíců. Pokud Zákazník opakovaně vznáší výtky vůči provedenému exportu, přitom se však nejednalo o porušení ujednání v Ukončovacím listu ze strany Poskytovatele,

považují se všechny povinnosti Poskytovatele ve vztahu k přenosu dat a jiných ukončovacích aktivit za splněné. Po uplynutí retenční doby Poskytovatel odstraní ze svého Cloudu všechna Zákazníková data.

- 16.11. Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi službu datového depozitáře, nebylo-li to v Ukončovacím listu či ve formě Dodatku ke Smlouvě výslovně dohodnuto.
- 16.12. Poskytovatel neposkytuje Zákazníkovi převodníky, ani nástroje pro jiná softwarová řešení, pokud vytvoření takových převodníků či nástrojů nebylo v Ukončovacím listu či ve formě dodatku ke smlouvě výslovně dohodnuto.
- 16.13. Ve všech případech, kdy budou Zákazníkovi vydávána data, která spadají do nejvyšší klasifikace dle bezpečnostní politiky Poskytovatele, bude jejich poskytnutí podmíněno přijetím administrativních a technických opatření a předložením dostatečného důkazu o zajištění takové bezpečnosti na straně Zákazníka, aby mohl být zachován vysoký standard bezpečnosti dat a informací. Za dostatečnou formu důkazu může být v závislosti na charakteru bezpečnostního opatření i čestné prohlášení zákazníka o přijetí potřebných opatření, případně kopie platného certifikátu ISO/IEC 27001:2013, případně ISO/IEC 27001:2022, pokud je Zákazník jejich držitelem.
- 16.14. Za data nejvyšší klasifikace dle předcházejícího odstavce se považují data, která představují obchodní tajemství či která obsahují osobní údaje fyzických osob. Dále pak jakákoli data, která Poskytovatel vyhodnotil jako velmi citlivá a jejichž zveřejnění by mohlo mít negativní dopad či způsobit nezanedbatelné škody, ať už na straně Zákazníka či Poskytovatele.

17. Řešení sporů a volba práva

- 17.1. V případě vzniku jakéhokoli sporu týkajícího se plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP, a to kteroukoli Smluvní stranou, vyvinou obě Smluvní strany náležitou snahu, aby byl předmětný spor vyřešen interně mezi oběma Smluvními stranami, a to prostřednictvím jednání statutárních zástupců Smluvních stran, nebo prostřednictvím jiných oprávněných zástupců.
- 17.2. Právní vztahy založené Smlouvou, resp. práva a povinnosti ze Smlouvy, stejně tak i právní vztahy ze souvisejícího zajištění, se řídí výhradně českým právem a českým právním řádem.
- 17.3. Spory vznikající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky. Místně příslušným soudem pro rozhodování takovýchto sporů je Městský soud v Brně.

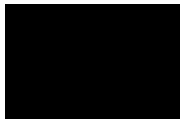
18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Smluvní strany se Smlouvou zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně zpracovávaných osobních údajů, bezpečnostních opatřeních a veškerých dalších informací, které se dozvěděly za trvání smluvního vztahu dle Smlouvy, a ve stejné šíři jsou povinni zavázat své zaměstnance nebo jiné osoby v obdobném postavení. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po ukončení Smlouvy.

- 18.2. Je-li nebo stane-li se kterékoli z ujednání Smlouvy či VOP (nebo jeho část), neúčinným, neplatným, nevynutitelným či neproveditelným, jsou Smluvní strany povinny nahradit Dodatkem neúčinná, neplatná, nevynutitelná nebo neproveditelná ujednání jinými účinnými, platnými, vynutitelnými či proveditelnými ustanoveními, která se z hlediska smyslu a účelu blíží původním ujednáním do té míry, že lze rozumně předpokládat, že by smluvní strany uzavřely Smlouvu i v tomto znění. Pokud by nebylo možné takové ujednání nalézt, nemění neúčinnost, neplatnost, nevynutitelnost či neproveditelnost jednoho či více ujednání platnost Smlouvy nebo VOP jako celku, leda že by neúčinná, neplatná, nevynutitelná nebo neproveditelná ustanovení měla pro Smlouvu tak podstatný význam, že lze rozumně předpokládat, že by Smluvní strany Smlouvu bez ujednání neuzavřely. Podobná úprava platí také pro existenci mezery v ujednání.
- 18.3. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2025

Produktový list k modulu informačního systému SEIWIN			
Název modulu:	Všeobecná funkcionalita IS SEIWIN		
Zkratka modulu:	---		
Verze produktového listu:	1.0		
Datum vydání produktového listu:	1.1.2023		
Poznámky:			
P.č.	Funkcionalita		
1	Data budou uložena v jedné instanci relační databáze Oracle		
2	Správa uživatelů a rolí bude spravovat uživatele a role podle standardu RBAC		
3	Jednotný systém správy uživatelů s centrálním úložištěm		
4	Centrálně definovatelné sestavy umožňující tvorbu uživatelských sestav		
5	Modulární struktura celého systému, přidávání a ubírání funkcí bez vlivu na datový zdroj (data v databázi)		
6	Centrální správa uživatelů, uživatelských práv		
7	Vzhledová a logická jednotnost ovládání		
8	Jednotný systém číselníků s propojením v celém systému (např. čísla prostředků, výkonů, sortimentů, dodavatelů, odběratelů, ...)		
9	Aktualizace číselníků dle platné legislativy		
10	Tvorba uživatelského obsahu číselníků		
11	Časové rozlišení obsahu číselníků		
12	Spuštění a práce uživatele ve více instancích		
13	Export výstupů ve formátu PDF, DOCX, XLSX		
14	Napojení výstupů na lokálně nainstalovaný kancelářský balík MS Office verze 2013 a 2016		
15	Uživatelská oprávnění dle organizačních jednotek a hospodářských středisek		
16	Systém za účelem auditů a kontrol umožní auditorský pohled, tedy přístup do všech entit pouze pro čtení bez možnosti zápisu.		

Produktový list k modulu informačního systému SEIWIN			
Název modulu:	Správa lesních hospodářských plánů včetně map a vedení lesní hospodářské evidence		
Zkratka modulu:	LHP		
Verze produktového listu:	1.0		
Datum vydání produktového listu:	1.1.2023		
Poznámky:			
P.č.	Funkcionalita		
1	prohlížení lesních hospodářských plánů, kde se zobrazují všechna potřebná data LHP a LHO (včetně detailů) a příslušných mapových podkladů		
2	vedení hospodářské knihy – zobrazení porostů plánu se skutečností a vzájemná bilance LHP, projektů a LHE		
3	sumarizační přehledy (LHP, zalesňování, výchova, těžba, prořezávky, bilance holin) za organizační jednotku, LHC, útvary, útvary + úseky		
4	filtrování v LHP a LHO (LHP, LHP + skutečnost, LHP + projekty), vyfiltrované údaje ihned zobrazit v mapě		
5	sestavy pro evidenci, výkaznictví a bilanci těžební činnosti, pěstební činnosti a zalesňování		
6	tisk hospodářské knihy v grafické podobě tištěné tabulkové části LHP, příp. s možností tisku skutečností		
7	dodatečné doplnění LHP či LHO dalšími lesními pozemky a porosty		
8	možnost rozdělení majetku, resp. porostních skupin, kde část porostních skupin přejde na nového vlastníka, tzv. roztaxace		
9	práce i s daty LHP vytvořenými metodou provozní inventarizace		
10	práce s mapami a možnost vlastní grafické evidence automatické obousměrné propojení s oblastí evidence a plánování lesní výroby		
11	možnost výběru ze základních typů map, (porostní, těžební, obrysová atd.) s možností vytvoření vlastní mapy (a vlastních vrstev)		
12	vykreslení jednotlivých částí JPRL, výběr a zobrazení plochy JPRL, hledání v mapě, tisk map; vč. výběru a zobrazení BZL, JP, OP		
13	hledání v mapě lze přes JPRL, katastr, obecný název, zákresy (linie, kartolinie, plochy, značky, poznámky, texty v mapě)		
14	k vybranému LP, BZL, JP a OP se zobrazí základní informace v mapě		
15	možnost přidání vrstev (ortofoto, katastrální) a podpora WMS (Web Map Service), volitelné filtrování v mapě dle údajů z LHP a LHE i pro nelesní ekosystémy		
16	tvorba ploch (vlastní zákresy a import GPS), kartografických linií, bodů, textu do map; zobrazení údajů katastru nemovitostí včetně map		
17	tvorba ročních výkazu dle zákonů a vyhlášek (Roční výkaz odvětvových ukazatelů v lesnictví – Les 8-01, Roční výkaz o hospodaření v lesích – Les 1-01, atd.)		

Produktový list k modulu informačního systému SEIWIN			
Název modulu:	Mobilní aplikace Mobilní mapy (platforma Android)		
Zkratka modulu:	---		
Verze produktového listu:	1.0		
Datum vydání produktového listu:	1.1.2023		
Poznámky:			
P.č.	Funkcionalita		
1	prohlížení hospodářské knihy a skutečnosti		
2	zobrazení údajů o porostech a k nim odpovídajících map		
3	náhled hospodářské knihy v „papírové“ podobě		
4	mapové podklady dle potřeby uživatele (obrysové, porostní, těžební, ortofoto, atd.)		
5	navigace v mapě pomocí družicových systémů (GPS, GLONASS, Galileo apod.), sledování polohy		
6	vyhledávání porostu v mapě nebo v knize		
7	měření délky a plochy		
8	tvorba linií, kartografických značek, poznámek (s fotografiemi nebo audio záznamem)		
9	práce s GNSS – lokalizace, trasování		
10	zákresy je možné provádět třemi způsoby:		
11	vytyčením v mapě ručně nebo pomocí stylusu		
12	trasováním pomocí družicových signálů – uživatel obejde měřený úsek a jeho trasa je zaznamenána		
13	vytyčením pomocí družicových signálů – uživatel sám určuje zápis hraničních bodů pomocí aktuální pozice		
14	online přihrání plánu, skutečnosti, číselníků, mapových podkladů		
15	online odeslání zákresů do LHP IS SEIWIN, sehrání uživatelských vrstev z LHP		

Název služby	Poskytování podpory a údržby																										
Verze služby	1.0																										
Popis služby	Dodavatel poskytuje následující typy podpory: 1. telefonicky prostřednictvím hotline 2. prostřednictvím helpdesku na adrese																										
Předpoklady pro poskytování služby na straně zákazníka	Jasná definice problému, ideálně s obrázky, a nahlášení standardním způsobem prostřednictvím hotline nebo helpdesku odpovědnou osobou administrátorem zákazníka.																										
Rozsah činností dodavatele při poskytování služby	ve smyslu článku 6 a 7 VOP																										
Ceník	Konzultace nad rámec údržby a podpory, zákaznický vývoj a úpravy systému <table><tr><td>v pracovní době (8:00 – 16:30)</td><td>1.250 Kč / hod</td></tr><tr><td>mimo pracovní dobu (16:30 – 8:00)</td><td>2.000 Kč / hod</td></tr><tr><td>mimo pracovní dny</td><td>2.500 Kč / hod</td></tr><tr><td>konzultace charakteru školení</td><td>1.250 Kč / hod</td></tr></table> Servisní zásah přes vzdálený přístup neiniciovaný vadou IS SEIWIN <table><tr><td>v pracovní době (8:00 – 16:30)</td><td>400 Kč / 15 min</td></tr><tr><td>mimo pracovní dobu (16:30 – 8:00)</td><td>700 Kč / 15 min</td></tr><tr><td>mimo pracovní dny</td><td>900 Kč / 15 min</td></tr></table> Jízdné a ubytování <table><tr><td>auto</td><td>8 Kč / km</td></tr><tr><td>osoba</td><td>2 Kč / km</td></tr><tr><td>ubytování</td><td>dle skutečné výše</td></tr></table> Cena ubytování nepřesáhne maximální výši 1.500 Kč / noc vyjma krajských měst a hl. m. Prahy Uchování dat po exitu <table><tr><td>Data Repository</td><td>Individuální dle domluvy</td></tr></table> Standardní cena exitu <table><tr><td>Exit</td><td>50.000 Kč</td></tr></table> Všechny výše uvedené ceny jsou bez DPH			v pracovní době (8:00 – 16:30)	1.250 Kč / hod	mimo pracovní dobu (16:30 – 8:00)	2.000 Kč / hod	mimo pracovní dny	2.500 Kč / hod	konzultace charakteru školení	1.250 Kč / hod	v pracovní době (8:00 – 16:30)	400 Kč / 15 min	mimo pracovní dobu (16:30 – 8:00)	700 Kč / 15 min	mimo pracovní dny	900 Kč / 15 min	auto	8 Kč / km	osoba	2 Kč / km	ubytování	dle skutečné výše	Data Repository	Individuální dle domluvy	Exit	50.000 Kč
v pracovní době (8:00 – 16:30)	1.250 Kč / hod																										
mimo pracovní dobu (16:30 – 8:00)	2.000 Kč / hod																										
mimo pracovní dny	2.500 Kč / hod																										
konzultace charakteru školení	1.250 Kč / hod																										
v pracovní době (8:00 – 16:30)	400 Kč / 15 min																										
mimo pracovní dobu (16:30 – 8:00)	700 Kč / 15 min																										
mimo pracovní dny	900 Kč / 15 min																										
auto	8 Kč / km																										
osoba	2 Kč / km																										
ubytování	dle skutečné výše																										
Data Repository	Individuální dle domluvy																										
Exit	50.000 Kč																										
Platnost od	1.1.2023																										
Platnost do	do vydání nové verze																										
Typ služby	Paušální částka																										
Podmínky služby a omezení	Nezahrnuje obnovu dat zákazníka, pokud zákazník způsobil tento stav neodbornými a nevhodnými pracovními postupy.																										
Provozní doba služby	1. Hotline - 8x5, tj. každý pracovní den od 8.00 do 16.00 hod. 2. Helpdesk - nonstop - 24 hodin denně																										
Reakce/fixace	ve smyslu článku 6 VOP.																										
Stanovení priorit	ve smyslu definic 1.2.29 a 1.2.30 VOP																										

Název služby	Ukončovací list	
Verze služby	1.0	
Popis služby	Exit strategie v sobě shrnuje základní body, kterými se řídí poskytovatel služby SEIWIN Cloud) a jsou současně důležité pro Zákazníka služby. K ukončení poskytované služby může dojít buď oznámením z podnětu Zákazníka nebo z podnětu Poskytovatele služby za porušení předem společně dohodnutých podmínek. Předmětem exportu bude: • struktura datové vrstvy přidělené Zákazníkovi, • auditní logy a záznamy, • uživatelská data, která v průběhu práce vytvořili uživatelé poskytované služby, Data budou dodána v binární podobě, vygenerované pomocí nástroje Oracle Data pump. V případě, kdy data nebudou obsahovat žádné osobní údaje nebo podobné citlivé údaje, nebude export takových dat šifrován z důvodu snížení zátěže spojené s exportem. Po exportu dat bude vyhotoven protokol o exportu. V protokolu bude uveden způsob zpřístupnění exportu. Přenos exportovaných dat bude probíhat vždy pomocí chráněného/šifrovaného komunikačního kanálu na základě možností Zákazníka. Odstranění dat – databáze: k odstranění dat budou použity standardní nástroje k zajištění permanentního smazání dat. Po odstranění bude vyhotoven záznam v logu a protokol o smazání dat, který obdrží Zákazník.	
Platnost od	1.1.2023	
Platnost do	do vydání nové verze	

Název služby	Bezpečnostní politika	
Verze služby	1.0	
Popis služby	Cílem této bezpečnostní politiky je zajistit bezpečné a spolehlivé používání služby SEIWIN Cloud a chránit citlivé informace, které jsou v tomto prostředí uloženy nebo zpracovávány. Seznam kapitol v této službě: 1. Politika hesel pro uživatele služby SEIWIN Cloud 2. Často kladené otázky zákazníků služby SEIWIN Cloud 3. Metodika správy uživatelů služby SEIWIN Cloud	
Platnost od	1.1.2023	
Platnost do	do vydání nové verze	

Název služby	Politika hesel pro uživatele služby SEIWIN Cloud	
Verze služby	1.0	
Popis služby	Délka hesla Heslo musí obsahovat minimálně 9 znaků. Delší hesla jsou silnější a obtížněji rozluštitelná. Kombinace znaků Heslo musí obsahovat kombinaci následujících znaků: • Malá písmena (a-z) • Velká písmena (A-Z) • Číslice (0-9) • Speciální znaky (např. !, @, #, \$, %) Unikátnost hesla Heslo nesmí být identické s heslem použitým v jiném uživatelském účtu v rámci služby SEIWIN Cloud nebo jiného systému. Pravidelná změna hesla Heslo musí být změněno každých 180 dní. Uživatel si tuto lhůtu hlídá sám a je to jeho plnou odpovědností. Důležité je zajistit, že nová hesla jsou silná a nespojena s předchozími hesly. Změnu hesla provádí uživatel sám – v případě, kdy je přihlášen k terminálovému serveru služby SEIWIN Cloud, lze pomocí kláves Ctrl+Alt+End vyvolat dialog, jehož součástí je i nabídka k změně hesla. Pokud uživatel není schopen tuto změnu provést sám, může zaslat žádost o asistovanou změnu hesla na helpdesk poskytované služby. V případě, kdy v této lhůtě změno nezmění, je systémem upozorněn po přihlášení do služby SEIWIN Cloud. Jakmile heslo není ani po upozornění do 5 dnů změněno po uplynutí této doby, dojde k blokování účtu uživatele z důvodu porušení pravidel závazné směrnice politiky hesel. Uživatel i zákazník, pro něž uživatel pracuje jsou o této skutečnosti informováni vhodným komunikačním kanálem. Součástí tohoto upozornění je i sdělení, jaké kroky jsou nezbytné pro odblokování takto deaktivovaného/zablokovaného uživatelského účtu. Ochrana proti opakování hesla Posledních pět použitých hesel nesmí být použito znovu. Tímto se zabrání používání příliš podobných hesel. Ochrana proti neoprávněnému přístupu Uživatelé musí učinit všechna opatření k tomu, aby ochránili své přihlašovací údaje před neoprávněným přístupem. Heslo nesmí být sdíleno s ostatními osobami. Přihlášení na více zařízeních Uživatelé musí používat pouze důvěryhodná zařízení k přihlášení do svého účtu ve službě SEIWIN Cloud. Obnova V případě potřeby změnit si heslo probíhá.doplň popis procesu jak si	

	mění. Dvoufaktorová autentizace Doporučujeme uživatelům aktivovat a používat dvoufaktorovou autentizaci (2FA) pro dodatečnou vrstvu bezpečnosti (nabízíme dvě varianty: SMS a OTP přes Google Authenticator). Odhlásování Uživatelé by se měli vždy odhlásit ze služby SEIWIN Cloud po ukončení práce na sdíleném zařízení. Pro přístup je důrazně doporučeno používat vždy důvěryhodné zařízení, které bude zajišťovat šifrovaný přístup k poskytované službě SEIWIN Cloud. Ochrana hesel Hesla našich uživatelů jsou chráněna šifrováním a ukládají se v bezpečných úložištích. V případě potřeby můžete využít funkci obnovení hesla. Odpovědnost uživatelů Každý uživatel služby SEIWIN Cloud je odpovědný za bezpečnost svého hesla. Uživatelé by měli dbát na to, aby jejich heslo zůstalo tajné, a měli by okamžitě informovat správce v případě jakéhokoli podezřelého či neoprávněného přístupu k jejich účtu. Porušení této politiky může mít za následek omezení přístupu nebo jiná přiměřená bezpečnostní opatření.
Platnost od	1.1.2023
Platnost do	do vydání nové verze

Název služby	Často kladené otázky zákazníků služby SEIWIN Cloud	
Verze služby	1.0	
Popis služby	FAQ - Často kladené otázky Vítejte v našem FAQ ohledně bezpečnostních incidentů v rámci naší služby SEIWIN Cloud. Tento dokument obsahuje nejčastěji kladené otázky a odpovědi, které vám pomohou lépe porozumět našim postupům při řešení bezpečnostních incidentů a vaší roli v tomto procesu. 1. Co je bezpečnostní incident? Odpověď: Bezpečnostní incident je nežádoucí událost, která ohrožuje bezpečnost vašich dat a Vámi čerpaných služeb. Může se jednat o pokus o neoprávněný přístup, únik dat, malware, nebo jinou hrozbu. 2. Jak poznám, že se stal bezpečnostní incident? Odpověď: Máme monitorovací systémy, které sledují neobvyklé aktivity a varují nás o podezřelých událostech. Pokud dojde k bezpečnostnímu incidentu, budeme vás okamžitě informovat. 3. Jakou mám roli při řešení bezpečnostních incidentů? Odpověď: Vaše spolupráce a rychlá reakce jsou klíčové. Informujte nás o podezřelých aktivitách, spolupracujte s naším incidentním týmem HA-SOFT CSIRT a dodržujte naše pokyny k minimalizaci rizik. 4. Jaký je časový rámec pro řešení bezpečnostních incidentů? Odpověď: Časový rámec závisí na typu incidentu a jeho závažnosti. Snažíme se jednat co nejrychleji a informovat vás o průběhu řešení. 5. Jak komunikovat s incidentním týmem? Odpověď: Naši kontaktní údaje pro incidenty naleznete ve vaší smlouvě. Můžete nás kontaktovat telefonicky nebo e-mailem, a to v pracovní době od 5:00 – 21:00. 6. Jak mohu zvýšit bezpečnost svých dat? Odpověď: Zajistěte, že budete používat silná hesla, aktualizujte svůj software, pro přístup k službě používejte vždy důvěryhodná zařízení a samotná komunikace by měla probíhat chráněně pomocí VPN klienta. Informujte se o bezpečnostních postupech, které nabízíme. 7. Co děláte pro prevenci budoucích incidentů? Odpověď: Pravidelně aktualizujeme naše bezpečnostní postupy a investujeme do bezpečnostních technologií. Poskytujeme také školení zaměřená na prevenci bezpečnostních incidentů. 8. Jak mohu zjistit více o vašich bezpečnostních opatřeních? Odpověď: V dokumentech, které tvoří balík dokumentů, jenž obdrží každý zákazník služby cloud SEIWIN. Řadu užitečných informací si lze přečíst i na našem webu, kde máme mj. Informace o platných certifikacích. Můžeme vám také poskytnout další dokumentaci na vyžádání, je však nutné zohlednit	

	skutečnost, že Vám můžeme poskytnout pouze takové informace, které nejsou naše interní, resp. Takové jejichž vyznění by nemohlo poškodit bezpečnost jak námi poskytované služby, tak bezpečnost dat našich zákazníků, nebo zákazníky poskytované služby obecně. 9. Jaké jsou vaše certifikace a normy týkající se bezpečnosti? Odpověď: Jsme certifikováni podle ISO 27001:2013 a držíme se norem ISO 27017 a ISO 27018 pro řízení bezpečnosti informačních technologií v cloudu a ochranu osobních údajů v cloudu. 10. Proč musím měnit heslo? Odpověď: Změna hesla je důležitá pro ochranu vašeho účtu a dat. Čím častěji měníte heslo, tím méně pravděpodobné je, že by někdo neoprávněně získal přístup k vašemu účtu. 11. Jak často musím měnit heslo? Odpověď: Heslo musíte změnit každých 180 dní. Tuto lhůtu si musíte hlídat sami. 12. Změna hesla – jak na to? Odpověď: Když jste přihlášení na terminálovém serveru služby cloud SEIWIN, můžete pomocí kláves Ctrl+Alt+End vyvolat dialog, ve kterém najdete možnost změny hesla. 13. Co když si lhůtu nepamatuji? Odpověď: Je to vaše plná odpovědnost. Abyste nezapomněli, můžete si nastavit připomenutí v kalendáři nebo si zapsat datum do poznámek. 14. Co když nezměním heslo včas? Odpověď: Pokud již doba pro platnost hesla uplynula, v nejhorším případě může dojít k zablokování účtu, dokud nebude sjednána náprava. To může představovat i žádost o vygenerování nového hesla od poskytovatele cloudové služby SEIWIN. Pokud máte další otázky ohledně bezpečnosti, neváhejte nás kontaktovat. Jsme zde proto, abychom Vám pomohli.
Platnost od	1.1.2023
Platnost do	do vydání nové verze

Název služby	Metodika správy uživatelů služby SEIWIN Cloud	
Verze služby	1.0	
Popis služby	Úvod Tato metodika je součástí našeho závazku k poskytování bezpečné a důvěryhodné služby SEIWIN Cloud v souladu s normami ISO 27001, ISO 27017 a ISO 27018. Metodika je navržena tak, aby byla snadno použitelná a zároveň zajišťovala vysokou úroveň bezpečnosti a důvěryhodnosti. Cílem je, aby naši zákazníci měli klidnou mysl ohledně ochrany svých účtů a dat. V případě dalších dotazů nebo potřeby dalšího vysvětlení nás neváhejte kontaktovat. Vaše bezpečnost je naší prioritou. 1 Registrace a přihlašování Registrace Uživatelů Správce služby SEIWIN Cloud si vyžádá od Administrátora zákazníka seznam uživatelů, kteří mají mít přístup ke službě SEIWIN Cloud. Na základě tohoto seznamu vytvoří uživatele v Active Directory cloudového řešení systému SEIWIN. Uživatelům je následně odeslána automaticky vygenerována notifikace o zřízení přístupu. Tajné informace uživatelského účtu jsou uživateli sděleny skrze SMS, v emailu je uvedeno pouze uživatelské jméno. Role i práva v rámci systému SEIWIN určuje vždy oprávněná osoba, kterou stanoví zákazník. Správu uživatelských účtů v podobě udělování oprávnění nebo změny rolí si provádí zákazník sám. Uživatelský účet je v rámci AD vždy jedinečný, identifikovaný pomocí unikátního UUID4 daného uživatele. Není tak možné recyklovat účty. Uživatelské role a s nimi spojená oprávnění neumožňují přístup do dat jiného zákazníka případně uživatele. Uživatel má vždy k dispozici pouze datový prostor vymezený danému zákazníkovi, v jeho rámci smí provádět jen rolí vymezené operace nad daty. V případě, kdy je společnost HA-SOFT ze strany zákazníka informována prostřednictvím Helpdesku o kompromitaci uživatelského přístupu, zahajuje správce služby SEIWIN Cloud inaktivaci uživatelského účtu, současně se nahlásí incident a zahájí kroky k jeho řešení. Výsledkem může být trvalá deaktivace uživatelského účtu nebo změna kompromitovaných údajů. V průběhu práce se službou SEIWIN Cloud je uživatelský účet ve stavu aktivní. Jakmile se uživatel odhlásí od systému SEIWIN, proběhne okamžité odstranění všech dočasných souborů (včetně pomocných výpočtů). Bezpečné Přihlašování Přihlašování do služby SEIWIN Cloud je kritickým bodem v zabezpečení. Po zadání uživatelského jména a hesla je vyžadován druhý faktor autentizace, což může být jednorázový kód zasláný na mobilní zařízení nebo e-mail. Tento dvou faktorový systém (2FA) zvyšuje ochranu proti neoprávněnému	

	přístupu. V případě použití 2FA je uživateli dle preferencí zaslán buď číselný kód skrze SMS na zákazníkem uvedené telefonní číslo (kód má 5 čísel), nebo pokud zákazník preferuje použít mobilní aplikaci Google Authenticator ke generování jednorázového kódu (kód má 6 čísel), zobrazí se uživateli při přihlášení do služby SEIWIN Cloud výzva k zadání kódu, který se uživateli zobrazí v mobilní aplikaci Google Authenticator. Platnost kódu je omezena na 3 minuty jak v případě SMS, tak Google Authenticatoru. 2 Pozastavení a zrušení uživatelského účtu Pozastavení účtu Uživatelský účet se stává pozastavený, resp. deaktivovaný právě z těchto důvodů: 1) Uživatelský účet je delší dobu nečinný, tj. uživatel se nepřihlásil k účtu alespoň 6 měsíců. V tomto případě deaktivaci iniciuje správce služby SEIWIN Cloud. 2) Uživatel zadal 5x opakovaně chybné autentizační údaje (tj. jméno, heslo). V tomto případě provádí deaktivaci účtu Active Directory. 3) Uživatelský účet je deaktivován na vyžádání zákazníkem (probíhá shodně jako v případě zrušení účtu, viz níže). V tomto případě je deaktivace provedena správcem služby SEIWIN Cloud. Tento případ nastane v okamžiku, kdy uživatel zákazníka ukončí zaměstnanecký poměr nebo není již pro výkon jeho činnosti potřebný přístup ke službě SEIWIN Cloud. 4) Je deaktivován z důvodu kompromitování uživatelského účtu. Zrušení uživatelského účtu Uživatelský účet je zrušen pouze v případě, kdy zaniká smluvní vztah mezi poskytovatelem cloudové služby a jeho zákazníkem. Zrušení účtů proběhne v době 14 dnů po ukončení smluvního vztahu. V této lhůtě je zákazník vyzván, aby si provedl zálohy svých dat. Po uplynutí uvedené lhůty 14 dnů správce služby SEIWIN Cloud provede fyzický výmaz všech zákaznických dat a následně i účtů z AD. Současně provede zrušení interně vedeného seznamu uživatelů. Zálohy uživatelských dat mohou spadat do intervalu 80 dnů, kdy jsou ještě v řetězci záloh, ze kterého jsou zcela odstraněny uplynutím této retenční doby. Pro účely investigace incidentů může správce služby SEIWIN Cloud použít uživatelské přihlašovací jméno, případně unikátní UUID identifikátor, a to pouze pro účel trasování událostí spojených s incidentem. Tajné informace jsou uchovávány v případě přihlašovacího jména v otevřené formě (např. součástí auditního logu přístupů k poskytované službě, který je uložen v centrální databázi), v případě hesla pouze jako hash (ne-otevřená forma) v doménové struktuře v souladu se smluvními podmínkami.
--	--

	3 Nastavování oprávnění Vlastní Role Role uživatelů, kteří přistupují k poskytované službě SEIWIN Cloud jsou plně v kompetenci zákazníka a vychází z vnitřních podnikových procesů zákazníka. Zákazník služby stanovuje rozsah rolí, které budou jeho uživatelé mít v průběhu práce s poskytovanou službou SEIWIN Cloud. To jim umožňuje přizpůsobit přístup k datům a funkcím na základě své pracovní pozice. 4 Monitorování aktivit Bezpečnostní Logy Každá akce provedená v rámci služby SEIWIN Cloud je podrobně logována. Logy obsahují informace o přihlášení, změnách oprávnění a všech prováděných akcích. Toto sledování umožňuje rychlou reakci na potenciální incidenty. Upozornění na Aktivitu Automatizované systémy v rámci služby SEIWIN Cloud analyzují logy a vyhodnocují neobvyklé aktivity. Pokud systém zjistí něco podezřelého, okamžitě obdrží správce služby SEIWIN Cloud upozornění a provede důkladné vyšetření dané aktivity. 5 Ochrana hesel Je nutné, aby se uživatelé, kteří přistupují k poskytované službě řídili směrnici pro politiku hesel, která je součástí této Přílohy.
Platnost od	1.1.2023
Platnost do	do vydání nové verze