

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování cloudových služeb

## A. Úvodní ustanovení

- I. Společnost **TESCO SW a.s.**, IČO: 258 92 533, DIČ: CZ699000785, se sídlem na adrese tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530 (dále jen „**Poskytovatel**“) vydává v souladu s ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování cloudových služeb (dále jen „**VOP**“), které určují část obsahu smlouvy uzavřené Poskytovatelem s fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „**Zákazník**“; Poskytovatel a Zákazník pak dohromady také jen „**smluvní strany**“, event. každý samostatně jen „**smluvní strana**“), jejímž předmětem je poskytování cloudové služby (dále jen „**Smlouva**“), k níž jsou připojeny a jejíž jsou nedílnou součástí.
- II. VOP upravují zejména vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka, resp. obecné podmínky poskytování cloudové služby a dalších služeb Poskytovatelem Zákazníkovi.
- III. V případě rozdílných ujednání ve Smlouvě a VOP mají přednost ujednání ve Smlouvě před ujednáními obsaženými ve VOP, smluvní strany mohou výslovně ve Smlouvě sjednat, že některé ustanovení VOP se nepoužije.

## B. Vymezení pojmů a zkratk

Pro účely VOP a Smlouvy včetně jejich příloh se definují následující pojmy, přičemž pojmy, které nejsou definovány v rámci VOP, mají význam dle Smlouvy.

### Akceptační protokol

záznam o protokolárním předání výstupu plnění dle Smlouvy, jehož návrh připravuje Poskytovatel a svůj souhlas s akceptací vyjadřuje Zákazník svým podpisem

### aplikační podpora

= **služba hotline**; služba, jejímž úkolem je zajistit poskytování informací a technických pokynů uživatelům programového vybavení za účelem nenarušení kvality a integrity dat a správnosti úkonů při různých situacích, které mohou nastat při využívání cloudové služby Zákazníkem

### cloudové rozhraní

virtuální infrastruktura Poskytovatele, v rámci které je prostřednictvím webového přístupu poskytována Zákazníkovi cloudová služba, tj. místo dodání cloudové služby Zákazníkovi

### cloudová služba

zpřístupnění informačního systému (software / aplikace) Poskytovatele Zákazníkovi prostřednictvím cloudového rozhraní na základě Smlouvy (SaaS – Software as a

Service); popis cloudové služby, její rozsah a funkcionality, jsou upraveny Smlouvou, resp. jejími přílohami a vycházejí z nabídky Poskytovatele učiněné Zákazníkovi, resp. z popisu uvedeného na webových stránkách Poskytovatele

### další služby

služby Poskytovatele související s poskytováním cloudové služby, a to buď poskytování cloudové služby předcházející nebo na něj navazující; těmito službami jsou zejména tzv. iniciační služba, služba poskytování aplikační a uživatelské podpory, služba zaškolení na objednávku, služba řízení a správy uživatelů; podrobný obsah dalších služeb poskytovaných konkrétnímu Zákazníkovi je vždy vymezen Smlouvou, resp. jejími přílohami

### data Zákazníka

data vložená Zákazníkem, resp. jednotlivými uživateli, do informačního systému zpřístupněného prostřednictvím cloudové služby

### databázové úložiště

organizovaný soubor strukturovaných informací neboli dat Zákazníka, které se ukládají v elektronické podobě do relačního databázového systému

### harmonogram

časový rámec pro zpřístupnění jednotlivých služeb vymezených Smlouvou; harmonogram je součástí Smlouvy a může být aktualizován v rámci Iniciační služby

### Implementace

fáze realizace plnění dle Smlouvy v rámci iniciační služby, kterou se rozumí zprovoznění poskytovaného informačního systému, založení uživatelů a přidělení přístupů, nastavení základních číselníků a proměnných v informačním systému, předání webové stránky informačního systému (URL) a zpřístupnění smluvně definované aplikační funkcionality včetně základní velikosti databázového úložiště

### Iniciační služba

služba předcházející zpřístupnění cloudové služby Zákazníkovi v ostrém provozu; v rámci této služby dochází v závislosti na sjednaném rozsahu zejm. k nastavení parametrů informačního systému (tzv. implementace) včetně nastavení systému uživatelských rolí a jejich kompetencí, přípravě migračních šablon, nasazení informačního systému do provozního prostředí, zpřístupnění Zákazníkovi a školení obsluhy cloudové služby na straně Zákazníka

### Informační portál

služba, která je Zákazníkovi poskytována v rámci služeb aplikační podpory, prostřednictvím které je Zákazník informován zejména o mimořádných a plánovaných změnách a údržbě informačního systému

### informační systém

software (aplikace) Poskytovatele, který je v podobě jednotlivých edic zvolených dle požadavků Zákazníka

poskytován jako služba prostřednictvím webového přístupu do virtuální infrastruktury Poskytovatele (cloudová služba)

#### **IT prostředí Zákazníka**

veškerý hardware (HW) a software (SW) ve vlastnictví Zákazníka nebo využívaný Zákazníkem; jedná se zejména o HW pracovních stanic, operační systémy, webové prohlížeče a další aplikace třetích stran, pasivní a aktivní datovou infrastrukturu

#### **Katalog služeb**

podrobná specifikace upravující rozsah poskytované cloudové služby, případně některých dalších služeb vč. jejich technických parametrů

#### **licence**

oprávnění k užívání informačního systému Poskytovatele ve sjednaném rozsahu prostřednictvím cloudové služby

#### **okamžik zpřístupnění**

okamžik, kterým Zákazník nabývá poskytnutou licenci; okamžik zpřístupnění nastává v závislosti na dohodě smluvních stran ve Smlouvě buď (i) akceptací Realizační studie, nebo (ii) okamžikem akceptace výstupu z fáze realizace Implementace, tj. okamžikem, kdy je Zákazníkovi umožněno využívat informační systém Poskytovatele prostřednictvím cloudové služby v běžném provozu s ostrými daty a běžným režimem podpory

#### **ostrý provoz**

stav, kdy je Zákazníkovi umožněno využívat informační systém Poskytovatele prostřednictvím cloudové služby v běžném provozu s ostrými daty a běžným režimem podpory

#### **podlicence**

oprávnění Zákazníka, na základě kterého může být část nebo celá licence poskytnuta třetí osobě

#### **pozastavení cloudové služby**

dočasné znefunkčnění cloudové služby, v důsledku kterého není dočasně umožněn Zákazníkovi přístup k datům Zákazníka; k obnovení funkčnosti cloudové služby, resp. přístupu k datům Zákazníka dojde na základě odstranění závadného stavu (např. upuštění od nepřijatelného jednání ze strany Zákazníka, zaplacení faktury po splatnosti apod.)

#### **Realizační studie**

dokument, který analyzuje procesní, funkční a technické požadavky Zákazníka z pohledu nabízené cloudové služby, obsahuje popis, jak se tyto požadavky vypořádají v rámci poskytování cloudové služby; Realizační studie může obsahovat i bližší popis požadavků na import dat, integrace na systémy třetích stran, finální podobu harmonogramu apod.; požadavek na zpracování Realizační studie a její rozsah jsou upraveny Smlouvou

#### **ServiceDesk**

webová aplikace pro zadávání požadavků v rámci služby aplikační podpory

#### **SLA**

minimální garantované kvalitativní a výkonnostní parametry služby, tzv. minimální garantovaná dostupnost cloudové služby

#### **služby aplikační podpory**

služby navazující na poskytování cloudové služby; jedná se v závislosti na sjednaném rozsahu zejména o tyto služby: služba informační portál, služba hotline (aplikační podpora), služba řízení a správy uživatelů, služba zaškolení na objednávku

#### **služby na objednávku**

služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy na vyžádání, upravené v Katalogu služeb

#### **smluvní strana**

Zákazník/Objednatel a Poskytovatel jako strany Smlouvy

#### **ukončení cloudové smlouvy**

trvalé znefunkčnění cloudové služby, v důsledku kterého dochází ke smazání všech dat Zákazníka

#### **update**

povýšení informačního systému Poskytovatele na vyšší verzi, která zpravidla mění některé jeho funkčnosti (typicky v důsledku legislativních změn), aktualizace informačního systému

#### **upgrade**

nahrazení, aktualizace, přidání doplňků nebo přídavných součástí informačního systému, které představují významnou změnu informačního systému nebo jeho zásadní vylepšení

#### **uživatelský účet**

jsou informace o uživateli informačního systému obsahující uživatelské jméno, heslo a nastavení oprávnění do informačního systému (role a kompetence); přidělený uživatelský účet umožňuje přístup Zákazníka do informačního systému

#### **vada**

faktický i právní stav, který vykazuje rozpor mezi vlastnostmi plnění dle Smlouvy a skutečnými vlastnostmi plnění, přičemž z hlediska faktického stavu jde i o takové chování informačního systému (softwaru), které je odlišné od vlastností uvedených ve Smlouvě nebo v dokumentaci poskytnuté Zákazníkovi Poskytovatelem, nebo nemožnost užívat cloudovou službu v souladu s podmínkami uvedenými ve Smlouvě

#### **webová stránka poskytovatele**

[www.tescosw.cz](http://www.tescosw.cz)

#### **webová stránka IS**

webová stránka konkrétního informačního systému Poskytovatele, který je Zákazníkovi na základě Smlouvy Poskytovatelem zpřístupňován prostřednictvím cloudové služby

#### **zahájení projektu (T)**

datum sjednané ve Smlouvě, není-li sjednáno, pak datum účinnosti smlouvy

#### **Zákazník**

fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřena Smlouva; ve starších Smlouvách je Zákazník označen jako „Objednatel“; v rámci VOP je již používán jednotný termín „Zákazník“, kterým se myslí Zákazník nebo Objednatel dle Smlouvy.

## C. Smlouva

- I. Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je uzavřena písemně, a to v listinné podobě nebo elektronicky. V případě uzavření Smlouvy elektronicky je smlouva opatřena kvalifikovanými elektronickými podpisy smluvních stran. Elektronicky lze Smlouvu uzavřít rovněž prostředky komunikace na dálku.
- II. Smlouva je uzavřena na základě přijetí nabídky Poskytovatele Zákazníkem; nabídka je Poskytovatelem připravena na základě poptávky Zákazníka, která je Zákazníkem zaslána e-mailovou zprávou na elektronickou adresu Poskytovatele nebo prostřednictvím formuláře na webových stránkách Poskytovatele, resp. která je Poskytovatelem zpracována a podána jako nabídka do výběrového řízení Zákazníka.
- III. Součástí Smlouvy jsou smluvními stranami sjednané přílohy a tyto VOP, s jejichž zněním aktuálním v době uzavření Smlouvy je Zákazník povinen se předem seznámit. Zákazník je povinen se řídit veškerými podmínkami užívání cloudové služby (včetně licenčních podmínek), s nimiž byl Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním cloudové služby seznámen a je rovněž povinen zajistit, aby se těmito podmínkami řídili i veškerí jeho zaměstnanci, resp. osoby, jimž umožní užívání cloudové služby.
- IV. Na základě uzavření Smlouvy je ze strany Poskytovatele zřízen Zákazníkovi uživatelský účet, k němuž Zákazník obdrží přihlašovací údaje.
- V. Podmínky ukončení Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními Smlouvy upravující její ukončení dohodou smluvních stran, písemným odstoupením nebo písemnou výpovědí některou ze smluvních stran.
- VI. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je Poskytovatel oprávněn na základě uzavřené Smlouvy v rámci referencí uveřejnit logo Zákazníka včetně jeho identifikačních údajů na webových stránkách Poskytovatele, webových stránkách IS, sociálních sítích Poskytovatele, resp. na veškerých reklamních materiálech a nabídkách služeb.

## D. Licence

- I. Poskytovatel je vykonavatelem veškerých majetkových práv k informačnímu systému, jehož užívání je Zákazníkovi na základě Smlouvy umožněno prostřednictvím cloudové služby.
- II. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi licenci k užívání informačního systému prostřednictvím cloudové služby v rozsahu definovaném ve Smlouvě, pro účely běžného využívání funkcionalit informačního systému, v souladu s technickou dokumentací dodávanou Zákazníkovi v souvislosti s poskytováním cloudové služby, a to, není-li sjednáno jinak, jako nevýhradní, množstevně neomezenou (ve smyslu počtu uživatelských přístupů), úplatnou a pro území České republiky.
- III. Není-li Smlouvou sjednáno jinak, je Zákazník oprávněn využívat informační systém prostřednictvím cloudové služby pouze pro svou vnitřní potřebu a nesmí jej k využívání jeho funkcí zpřístupňovat veřejnosti nebo třetím osobám; tím není dotčeno právo Zákazníka zpřístupnit cloudovou službu svým zaměstnancům.

- IV. Zákazník může oprávnění tvořící součást licence poskytnout třetí osobě zcela nebo zčásti (poskytnout podlicenci), jen bylo-li to výslovně ujednáno ve Smlouvě.
- V. Zákazník je oprávněn kdykoliv dočasně nebo trvale přerušit užívání cloudové služby; to však nemá vliv na povinnost Zákazníka hradit pravidelný licenční poplatek ve sjednané výši Poskytovateli.
- VI. Zákazník není oprávněn užívat značky, loga ani ochranné známky Poskytovatele nebo informačního systému, resp. není oprávněn odstraňovat, měnit nebo jakýmkoliv způsobem zasahovat do informačního systému Poskytovatele, zasahovat do oznámení, právních doložek či jiných dokumentů zpřístupněných mu prostřednictvím cloudové služby.

## E. Provoz, údržba a rozvoj informačního systému a garance minimální dostupnosti cloudové služby

- I. Provozem cloudové služby se rozumí zajištění jejího zpřístupnění Zákazníkovi prostřednictvím cloudového rozhraní, přičemž provozní doba cloudové služby je nepřetržitá v režimu 24/7. Smluvní strany si v rámci Smlouvy sjednávají rozsah tzv. garantované minimální dostupnosti, kterou se Poskytovatel zavazuje dodržet.
- II. Zákazník bere na vědomí, že v průběhu užívání cloudové služby může dojít k dočasnému omezení či přerušení dostupnosti cloudové služby, a to zejména z důvodu údržby informačního systému.
- III. Poskytovatel je oprávněn v nezbytně nutném rozsahu krátkodobě omezit, přerušit či pozastavit poskytování cloudové služby, a to zejména z důvodu provedení aktualizace serverového prostředí a aktualizace aplikačního prostředí v rámci tzv. plánovaných odstávek informačního systému; plánované odstávky jsou Poskytovatelem prováděny mimo běžnou pracovní dobu, případně v odpoledních hodinách a Zákazník je o nich vždy dopředu informován prostřednictvím Informačního portálu.
- IV. Poskytovatel je v případě mimořádných událostí vyžadujících servisní zásah na infrastruktuře Poskytovatele oprávněn provést neplánovanou mimořádnou odstávku informačního systému, a to zásadně v období tzv. servisního okna mezi 22:00 a 00:00 hod.; o mimořádné odstávce je Zákazník informován prostřednictvím Informačního portálu a emailové zprávy určenému klíčovému uživateli.
- V. Poskytovatel má výhradní právo do informačního systému, který je zpřístupňován Zákazníkovi prostřednictvím cloudové služby, jakkoli zasahovat, je oprávněn provádět v průběhu poskytování cloudové služby jeho upgrade (zejména za účelem zvýšení jeho výkonu či zabezpečení, v důsledku promítnutí legislativních změn či úpravy funkcionalit), resp. měnit parametry cloudové služby; o takových zásazích, upgrade nebo změnách je povinen informovat Zákazníka, a to nejpozději 15 dní před jejich provedením. Podmínky poskytování cloudové služby dle Smlouvy nejsou v důsledku takových zásahů, upgrade nebo změn, nedomluví-li se smluvní strany jinak, nijak dotčeny.

- VI. Zákazník je povinen prostřednictvím ServiceDesku hlásit Poskytovateli bez zbytečného odkladu k nápravě zjištěné chyby funkčnosti cloudové služby.

cloudové služby v důsledku její nedostupnosti ani nárok na náhradu jakékoli újmy, která mu v důsledku pozastavení poskytování cloudové služby vznikla.

## F. Odměna Poskytovatele a platební podmínky

- I. Výše sjednané odměny Poskytovatele za poskytování cloudové služby, resp. za další služby, a platební podmínky jsou podrobně upraveny ve Smlouvě. K odměně sjednané Smlouvou bude vždy připočtena DPH ve výši dle aktuálně platných právních předpisů.
- II. Není-li smluvními stranami sjednáno jinak, je Poskytovatel oprávněn 1x ročně upravit výši sjednané odměny o inflaci vyjádřenou přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen za bezprostředně předcházející kalendářní rok dle oznámení Českého statistického úřadu, maximálně však o 10 % (deset procent) za kterýkoliv kalendářní rok; Taková úprava sjednané odměny je účinná od měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovatelem Zákazníkovi oznámena. V souvislosti s navýšením odměn Poskytovatele o roční míru inflace není třeba uzavírat písemný dodatek Smlouvy. V případě, že roční míra inflace dosáhne záporné hodnoty (deflace), výše sjednaných odměn se nemění. Poskytovatel je oprávněn navýšit odměny dle tohoto ustanovení, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, nejdříve po uplynutí dvanácti (12) kalendářních měsíců od okamžiku zpřístupnění cloudové služby.
- III. S výjimkou případu shora uvedeného může být odměna sjednaná ve Smlouvě upravena pouze písemnou dohodou smluvních stran, přijatou ve formě písemného dodatku ke Smlouvě.
- IV. Služby na objednávku budou Zákazníkovi účtovány dle skutečně vykonaného rozsahu, a to ve výši stanovené jako násobek počtu opracovaných jednotek času pracovníků Poskytovatele a výše smluvními stranami sjednané odměny.
- V. Připojení k internetu a náklady s tím spojené, jakož i jakékoli další náklady související např. se zajištěním dat Zákazníka do informačního systému (náklady třetích stran), resp. se zálohou dat na Zákazníkem zvolené datové úložiště či hmotný nosič nese výhradně Zákazník; tyto náklady nejsou, není-li mezi smluvními stranami písemně sjednáno jinak, součástí odměny Poskytovatele. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je Zákazník povinen rovněž zajistit si pro účely užívání cloudové služby odpovídající hardwarové a softwarové vybavení sám a na své náklady.
- VI. Nebude-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, souhlasí Zákazník se zasíláním faktur v elektronické podobě na email uvedený v příloze Smlouvy upravující kontakty smluvních stran; není-li v této příloze specifikovaná osoba oprávněná jednat ve věcech fakturace, pak platí že faktura je řádně doručena Zákazníkovi zasláním na kterýkoli email Zákazníkem Poskytovateli sdělený.
- VII. V případě prodlení s platbou odměny Poskytovatele dle vystavené a doručené faktury Zákazníkovi déle než 15 dní, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování cloudové služby, a to až do doby uhrazení všech splatných odměn Zákazníkem včetně příslušenství; v takovém případě nevzniká Zákazníkovi nárok na slevu za poskytování

## G. Bezpečnost informací, provádění kontroly a auditu

- I. Poskytovatel prohlašuje, že tyto VOP reflektují bezpečnostní požadavky tzv. třetí cloudové vyhlášky č. 190/2023 Sb., o bezpečnostních pravidlech pro orgány veřejné moci využívající služby poskytovatelů cloud computingu.
- II. Poskytovatel prohlašuje, že má zaveden systém řízení bezpečnosti informací dle ISO/IEC 27001 a zavazuje se při poskytování služeb dle Smlouvy prosazovat v přiměřeném rozsahu bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat Zákazníka (ochrana důvěrnosti, integrity a dostupnosti).
- III. Poskytovatel souhlasí s kontrolou a auditem zavedených bezpečnostních opatření ze strany Zákazníka v souvislosti s poskytováním služeb dle Smlouvy. Kontrola nebo audit mohou být v prostorách Poskytovatele provedeny pouze po předchozí písemné žádosti Zákazníka, přičemž Poskytovatel má povinnost tyto kontroly a audity umožnit a zajistit k jejich provedení maximální možnou součinnost. Frekvence kontrol a auditů podle tohoto ustanovení nesmí nadměrně zasahovat do provozu Poskytovatele. Veškeré náklady vynaložené v souvislosti s takovou kontrolou nebo auditem nese Zákazník.
- IV. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi dodržování bezpečnostních opatření, Zákazník je povinen taková opatření dodržovat. Poskytovatel i Zákazník jsou povinni v souvislosti s plněním Smlouvy učinit vhodná opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
- V. Zákazník je povinen učinit veškerá opatření k ochraně všech přístupových údajů k uživatelskému účtu, resp. provést veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití cloudových služeb a zajištění bezpečnosti uživatelského účtu; v této souvislosti je Zákazník zejména povinen chránit heslo ke svému uživatelskému účtu, heslo nikomu nesdělovat a nepoužívat k přístupu do uživatelského účtu stejné heslo, jaké používá k přístupu do aplikací třetích stran.
- VI. Poskytovatel prohlašuje, že data Zákazníka uložená Zákazníkem do rozhraní informačního systému zpřístupněného Poskytovatelem prostřednictvím cloudové služby, se nacházejí v datovém úložišti Poskytovatele umístěném na území České republiky. Pouze v odůvodněných případech mohou být data Zákazníka zpracovávána na území členských států Evropské unie a členských států Evropského sdružení volného obchodu. O každém takovém přemístění datového úložiště je Poskytovatel povinen Zákazníka informovat.
- VII. Poskytovatel prohlašuje, že datové úložiště je vybudováno s ohledem na vysokou míru zabezpečení dat a odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů, které se na cloudové služby vztahují.
- VIII. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, není Poskytovatel oprávněn zasahovat do dat Zákazníka uložených v datovém úložišti v rámci užívání cloudové služby.

- Poskytovatel neumožní přístup k datům Zákazníka dalším osobám, ledaže by to na něm vyžadoval soud či Policie ČR, popřípadě jiné osoby mající ze zákona právo na tato data nebo na kontrolu Zákazníka. O předání dat dle předchozí věty, vyjma případů, kdy je to zakázáno, je Poskytovatel povinen Zákazníka informovat, a to bez zbytečného odkladu.
- IX. V případě omezení rozsahu cloudové služby, tj. omezení počtu zpřístupněných edic informačního systému, je Zákazník oprávněn před účinností takového omezení požádat Poskytovatele o provedení zálohy databáze cloudové služby a o její nahrání na jím určené datové úložiště nebo jím poskytnutý hmotný nosič; náklady na zajištění určeného datového úložiště nebo na pořízení hmotného nosiče pro zálohu databáze nese Zákazník. Jakmile nastane účinnost přijaté úpravy rozsahu cloudové služby, budou případná nepotřebná data Zákazníka nenávratně smazána. Případný export dat z databáze nebo její části je službou Poskytovatele, která je na objednávku a za kterou přísluší Poskytovateli odměna odpovídající její práci. Výše odměny za export dat je stanovena násobkem počtu hodin strávených Poskytovatelem na zpracování exportu a sazby za tzv. člověkohodinu dle aktuálního sazebníku odměn Poskytovatele.
- X. Poskytovatel je oprávněn kdykoli prostřednictvím dálkového přístupu ověřovat rozsah užívání cloudové služby Zákazníkem, zejména za účelem ověření dodržování podmínek užívání sjednaných Smlouvou včetně podmínek licenčních. Má-li Poskytovatel za to, že Zákazník porušuje své smluvní povinnosti, může provést audit činnosti Zákazníka ve vztahu k prostřednictvím cloudové služby zpřístupněnému informačnímu systému. Tento audit musí být proveden tak, aby byly minimalizovány dopady na běžnou provozní činnost Zákazníka. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli za účelem řádného provedení auditu veškerou nezbytnou součinnost, resp. dodržovat pokyny Poskytovatele, včetně pokynů auditorů, a to včetně povinnosti zajistit součinnost dalších osob. Veškeré náklady vynaložené Poskytovatelem v souvislosti s auditem učiněným podle tohoto ustanovení nese, v případě prokázání porušení smluvních povinností Zákazníkem, Zákazník.

## H. Sankce a odpovědnost za škodu

- I. Není-li smluvními stranami ve Smlouvě sjednáno jinak, je Poskytovatel povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení s poskytováním cloudové služby a/nebo dalších služeb, resp. jsou Poskytovatel a Zákazník povinni za každý případ porušení svých smluvních povinností uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč.
- II. Není-li smluvními stranami ve Smlouvě sjednáno jinak, je Zákazník v případě prodlení s úhradou sjednané odměny Poskytovateli na základě vystavené a doručené faktury povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- III. Není-li smluvními stranami ve Smlouvě sjednáno jinak, je výše smluvní pokuty za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovena ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- IV. Vznik nároku na uhrazení smluvní pokuty, resp. její zaplacení povinnou smluvní stranou, nemá vliv na právo smluvní strany dotčené porušením povinnosti dle Smlouvy požadovat vedle smluvní pokuty rovněž náhradu škody.
- V. V případě, že bude zjištěno, že jednání Zákazníka není v souladu s příslušnými právními předpisy, Smlouvou, resp. s těmito VOP či dalšími podmínkami užívání cloudové služby, případně Poskytovatel bude mít důvodné podezření z takového jednání, může Poskytovatel zablokovat Zákazníkovi uživatelský účet a poskytování cloudových služeb dočasně pozastavit, případně cloudovou službu ukončit.
- VI. Zákazník odpovídá za úplnost a aktuálnost veškerých informací významných pro poskytování cloudové služby, resp. dalších služeb dle Smlouvy, a to zejména za úplnost a aktuálnost svých identifikačních a kontaktních údajů; případné změny je Zákazník povinen Poskytovateli písemně oznámit bez zbytečného odkladu.
- VII. Zákazník nese plnou odpovědnost za aktivitu všech svých uživatelů probíhající v rozhraní cloudové služby na uživatelském Zákazníka. Zákazník odpovídá za veškeré újmy, které způsobí svým jednáním, resp. které způsobí jeho zaměstnanci, v souvislosti s užíváním cloudové služby v rozporu s právními předpisy, v rozporu se Smlouvou či těmito VOP Poskytovateli, jiným uživatelům služeb, resp. třetím osobám.
- VIII. Každá smluvní strana je povinna nahradit druhé smluvní straně skutečnou škodu způsobenou v důsledku porušení svých smluvních povinností a právních předpisů, a to až do výše pětinásobku sjednané měsíční odměny za užívání cloudové služby bez DPH.
- IX. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu způsobenou Zákazníkovi nedodržením garantované minimální dostupnosti cloudové služby a/nebo funkčními vadami cloudové služby a/nebo chybami cloudové služby; uvedené neplatí pokud ke škodě dojde v důsledku nedostupnosti cloudové služby v případě plánované odstávky a/nebo oznámené neplánované mimořádné odstávky informačního systému, resp. vzniklé v důsledku porušení podmínek užívání cloudové služby na straně Zákazníka (např. nenahlášením poruchy a/nebo nefunkčnosti informačního systému řádně a včas), v důsledku hardwarové nebo softwarové poruchy na straně Zákazníka, nebo v případech zásahu vyšší moci, jednání třetí osoby či výpadku elektrické energie či konektivity na straně Zákazníka.
- X. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené za porušení práv duševního vlastnictví, práv k obchodní firmě nebo jiných práv chráněných právními předpisy, kterého se dopustí při užívání cloudové služby Zákazník.
- XI. Poskytovatel neodpovídá za zneužití přihlašovacích údajů k účtu Zákazníka.
- XII. Poskytovatel neodpovídá za vady informačního systému a jakékoli škody vzniklé Zákazníkovi nebo třetím osobám v důsledku:
- zavirování lokální sítě Zákazníka nebo jeho mobilního zařízení počítačovými viry (spyware, malware apod.), popř. útokem hackerů nebo jiným obdobným vnějším útokem,
  - neodborného zásahu Zákazníka či uživatelů cloudové služby,
  - nesprávné funkce technického vybavení, operačního systému nebo sítě Zákazníka, resp. nesprávnou funkcí programů jiných výrobců.

- XIII. Není-li smluvními stranami ve Smlouvě sjednáno jinak, je každá ze smluvních stran oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o škodu vzniklou v důsledku porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

## I. Ochrana osobních údajů

- I. V případě, že v souvislosti s poskytováním cloudové služby dochází ke zpracování osobních údajů fyzických osob ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení GDPR“) a vnitrostátních předpisů, jsou smluvní strany povinny uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů (dle vzoru Poskytovatele) nebo obdobnou smlouvu (dle vzoru Zákazníka), která se stává nedílnou součástí Smlouvy.
- II. Zákazník je povinen se nejpozději před zahájením užívání cloudové služby seznámit se zásadami ochrany soukromí Poskytovatele, kterými se řídí veškeré zpracování osobních údajů Poskytovatelem a které jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele, resp. webových stránkách IS.

## J. Závěrečná ustanovení

- I. Tyto VOP ruší a nahrazují VOP účinné od 1.10.2022, přičemž tyto VOP nabývají platnosti dnem vyhlášení a účinnosti dnem 1. 3. 2024.
- II. Poskytovatel si vyhrazuje právo VOP v souladu s ustanovením § 1752 OZ v přiměřeném rozsahu měnit a doplňovat. Zákazník bude na jakoukoli změnu VOP písemně upozorněn, a to prostřednictvím datové schránky nebo e-mailové zprávy alespoň 15 dnů předem dnem její účinnosti. Nové znění VOP zveřejní Poskytovatel v den vyhlášení na webové stránce Poskytovatele, resp. na webové stránce IS. Zákazník má právo změny VOP písemně odmítnout, a to nejpozději den před nabytím účinnosti navrhované změny. V případě že Zákazník ve stanovené době navržené změny VOP neodmítne, platí, že smluvní vztah se řídí novým zněním VOP. Pokud Zákazník změny VOP včas a řádně odmítne, smluvní strany vztah ukončí dohodou anebo výpovědí. Výpovědní doba v takovém případě činí tři (3) měsíce od písemného oznámení o změně VOP Zákazníkovi.
- III. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení VOP zdánlivým, neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení VOP. Poskytovatel se zavazuje nahradit zdánlivé, neplatné nebo nevymahatelné ustanovení VOP novým ustanovením, jehož znění bude odpovídat úmyslu vyjádřenému původním ustanovením.
- IV. Ve věcech ve VOP neupravených se smluvní strany řídí Smlouvou, resp. obecně platnými předpisy právního řádu České republiky.

## Informace o společnosti:

**TESCO SW a.s.**

Tel: (+420) 587 333 333

e-mail: [tescosw@tescosw.cz](mailto:tescosw@tescosw.cz) / [www.tescosw.cz](http://www.tescosw.cz)

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530

IČO: 25892533, DIČ: CZ699000785

Česká spořitelna, a.s.

5151342 / 0800

