

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování služeb systémové správy a uživatelské podpory

společnosti

Českomoravské informační systémy s.r.o.

se sídlem Na Sypkém 89/9, 180 00 Praha 8

IČ: 263 68 641, DIČ: CZ26368641

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 134353,

(dále jen „Poskytovatel“)

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb systémové správy a uživatelské podpory (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a jeho smluvními partnery (dále jen „Uživatel“), při poskytování a užívání Služeb na základě Smlouvy o poskytování služeb systémové správy a uživatelské podpory, a s tím souvisejících Objednávek a dalších dohod (dále jen „Smlouva“).
- 1.2 Službami se pro účely těchto VOP rozumí služby v oblasti software, systémové správy informačních systémů a dat v elektronické podobě na serverech a datových úložištích spravovaných Poskytovatelem a služeb uživatelské podpory blíže specifikované ve Smlouvě a příslušných Objednávkách, poskytovaných Poskytovatelem Uživateli.
- 1.3 Uživatel svým podpisem na Smlouvě vyjadřuje svůj výslovný a bezvýhradný souhlas s těmito VOP a zároveň závazek plnit veškeré povinnosti, které mu tyto VOP ukládají. Obsahuje-li Smlouva ustanovení odlišná od ustanovení těchto VOP, mají ustanovení Smlouvy přednost.
- 1.4 Nedílnou součástí těchto VOP je též dokument s názvem „Specifikace parametrů Služby“ a dokument s názvem „Dostupnost poskytované Služby a smluvní pokuty“.

2 Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje:
 - a) poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Uživatele byly uspokojovány v souladu s uzavřenou Smlouvou, příslušnými Objednávkami a těmito VOP,
 - b) zajistit údržbu hardwarových zařízení (serverů a datových úložišť) prostřednictvím kterých jsou poskytovány Služby (dále jen „Zařízení“) v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosaženo kvalitního poskytování Služeb,
 - c) zajistit odstraňování případných závad vzniklých na Zařízeních co nejdříve, to znamená do 4 hodin v případech, kdy to bude technicky možné.
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude při poskytování Služeb svědomitě respektovat zájmy Uživatele. Poskytovatel odpovídá za to, že množství a odborná kvalifikace pracovníků, podílejících se na poskytování Služeb, bude odpovídat nárokům vyplývajících ze Smlouvy.
- 2.3 Uživatel se zavazuje předávat Poskytovateli veškeré informace a podklady nezbytné k plnění Smlouvy a příslušných Objednávek, a to ve lhůtě stanovené Poskytovatelem. Uživatel odpovídá za správnost a informací a podkladů, které Poskytovateli předá a za získání případného oprávnění k jejich užití.
- 2.4 Poskytovatel je oprávněn při plnění povinností podle Smlouvy a příslušných Objednávek použít subdodavatele potřebného zboží nebo služeb včetně potřebných tvůrčích pracovníků.
- 2.5 Uživatel nezískává vlastnická práva k jakémukoliv software či hardware a Službám poskytnutým Poskytovatelem podle Smlouvy, ale pouze získává časově omezená práva k jejich užívání po dobu trvání Smlouvy a jednotlivých Objednávek a za podmínek dále stanovených těmito VOP.
- 2.6 Uživatel je povinen zejména:
 - a) po celou dobu trvání Smlouvy svoje přístupové kódy pro komunikaci s Poskytovatelem a pro

- využívání Služeb, zejména přístupové údaje k informačním systémům, programům a uloženým datům, chránit před ztrátou, přístupem nepovolaných osob a před jejich zneužitím. O porušení ochrany a možném zneužití svých přístupových kódů neprodleně informovat Poskytovatele, přičemž bere na vědomí, že odpovědnost za porušení těchto povinností a za zneužití přístupových kódů nese výlučně Uživatel,
- b) po celou dobu trvání Smlouvy svůj hardware či software, který využívá k využití Služeb chránit před přístupem nepovolaných osob, před ztrátou, odcizením nebo zneužitím a všechny případy možného zneužití neprodleně oznamovat Poskytovateli se žádostí o blokadu přístupu ke Službě, přičemž bere na vědomí, že pokud dojde ke zneužití příslušného hardware či software neodpovídá Poskytovatel za případně vzniklé škody,
 - c) po celou dobu trvání Smlouvy oznamovat Poskytovateli změnu všech svých identifikačních údajů, zejména fakturační adresy, elektronického spojení apod., a to nejpozději do 7 dnů ode dne takové změny,
 - d) užívat Služeb pouze způsobem v souladu s těmito VOP a Smlouvou,
 - e) řádně a včas hradit Poskytovateli faktury za poskytnuté Služby, a to v termínech splatnosti vystavených daňových dokladů,
 - f) uhradit Poskytovateli další platby sjednané ve Smlouvě nebo stanovené ve VOP případně v ceníku Poskytovatele, zejména úroky z prodlení, smluvní pokuty apod. V rozsahu, v jakém mu budou vyúčtovány a to v termínu splatnosti faktur provádějících vyúčtování.
- 2.7 Uživatel není oprávněn svoje případné pohledávky za Poskytovatelem uhradit zápočtem proti svým závazkům vůči Poskytovateli bez výslovného předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 2.8 Poskytovatel je oprávněn svoje pohledávky za Uživatелеm vzniklé ze smluvního vztahu založeného Smlouvou postoupit třetí osobě.
- 2.9 Pokud bude v rámci plnění Smlouvy pro Uživatele ze strany Poskytovatele připraven konkrétní materiál, dokument či jiná věc, pak vlastnické právo k nim přechází na Uživatele momentem, kdy za takové materiály, dokumenty či jiné věci bude ze strany Uživatele prokazatelně Poskytovateli zapláceno.
- 2.10 Jestliže je Uživatel v prodlení s placením ceny Služeb, třebaže jen zčásti, je povinen:
- a) zaplatit Poskytovateli na jeho výzvu smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Nárok na náhradu škody tímto není dotčen; škoda se do smluvní pokuty nezapočítává;
 - b) zaplatit poplatky dle ustanovení čl. 3, odst. 3.18 a 3.19, přílohy č. 1, těchto VOP.
- 2.11 Budou-li při poskytování Služeb užitы jakékoli předměty práv duševního vlastnictví (autorská díla, ochranné známky apod.), které dodá Poskytovateli Uživatel, je za získání oprávnění k jejich užití odpovědný výlučně Uživatel, a to na svůj účet.
- 2.12 Uživatel bere na vědomí, že ujednání těchto VOP, Smlouvy a příslušných Objednávek se vztahují pouze na ty aplikace, které byly vytvořeny Poskytovatelem, nebo jím jsou pro Uživatele v rámci poskytování Služeb spravovány.

3 Omezení a přerušení poskytování služeb

- 3.1 Uživatel odpovídá za obsah všech aplikací, které používá při užívání Služeb. Uživatel se zavazuje, že nebude při využívání Služeb provozovat a Služby nezneužije k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána. Uživatel se zavazuje, že prostřednictvím Služeb nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí, pornografii v jakékoli podobě, počítačové programy - warez, chráněné video a audio a jiné informace v rozporu s dobrými mravy.
- 3.2 Uživatel nesmí v rámci Služby ukládat informace, které poškozují dobré jméno či oprávněné zájmy Poskytovatele (včetně hypertextových odkazů na obsah, který poškozuje dobré jméno či oprávněné zájmy Poskytovatele).
- 3.3 Uživatel není oprávněn využívat Služeb k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), využívat Služby způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útočil na servery a další zařízení (DoS), šířil viry, wormy, trojany, prováděl činnosti obecně známé jako

- spoofing IP či ARP adres.
- 3.4 Uživatel je povinen při své činnosti podle Smlouvy nezasahovat do práv třetích osob, tj. zejména chránit práva k nehmotným statkům.
- 3.5 Uživatel není oprávněn při využívání Služeb do Zařízení instalovat jakékoli komponenty bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele ani jakkoli manipulovat se Zařízením či odebírat ze Zařízení jakýkoli software či hardware bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 3.6 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo úplně přerušit poskytování Služeb, a to:
- ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity poskytovaných Služeb v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení nebo Zařízení, na kterém jsou poskytovány Služby a/nebo,
 - v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií a/nebo,
 - v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR a/nebo,
 - je důvodné podezření, že Uživatel nebo třetí osoba zneužívá Služeb nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Zařízení či jakékoliv jeho části, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve VOP, Smlouvě nebo příslušné Objednávce.
- 3.7 Poskytovatel je dále oprávněn omezit nebo úplně přerušit poskytování všech Služeb zejména v případě, když Uživatel:
- porušuje kterékoliv ustanovení těchto VOP, Smlouvy nebo příslušné Objednávky a/nebo
 - je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby a/nebo,
 - pro užívání Služeb používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice a/nebo,
 - ohrožuje užíváním Služeb infrastrukturu Poskytovatele (především platí nulová tolerance k DOS útokům), rozesílající spam či server snažící se o kompromitaci ostatních a/nebo,
 - nepřevzal, resp. se nepodařilo Uživateli doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Uživatel jejich převzetí odmítl.
- 3.8 Jestliže Uživatel neposkytne řádnou součinnost a spolupráci při zajištění Služeb, není Poskytovatel povinen učinit ty kroky, ke kterým by jinak byl povinen, není-li je možno v důsledku nedostatečné spolupráce Uživatele učinit.
- 3.9 Přerušování či omezení poskytování Služeb z důvodů uvedených v těchto VOP se nepovažuje za vadné plnění Poskytovatele vůči Uživateli a Uživatel v takovém případě nemá právo uplatňovat slevu z ceny za poskytování Služeb, nebo se domáhat jiných práv z odpovědnosti za vady či škody.
- 3.10 Uživatel tímto výslovně potvrzuje, že si je plně vědom následků omezení či přerušování poskytování Služeb z důvodů uvedených v těchto VOP a uznává, že Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za případné škody, které Uživateli v tomto důsledku vzniknou.

4 Odpovědnost

- 4.1 Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy počítačového nebo informačního systému Uživatele při využívání Služeb.
- 4.2 Poskytovatel neodpovídá za omezení či přerušování poskytování Služeb v případě okolností vylučujících odpovědnost, zásahu vyšší moci, v případě poruchy na zařízeních subdodavatelů Poskytovatele, zejména dodavatelů energií (el. energie, telekomunikační spojení, atd.), hostingových služeb či ostatních služeb spojených se sítí Internet.
- 4.3 Poskytovatel není odpovědný za škodu způsobenou v důsledku poruch nebo nedostupnosti sítě internet.
- 4.4 Poskytovatel neodpovídá za zhoršení vlastností Služeb nebo za jejich úplnou nedostupnost, které způsobil Uživatel, jeho dodavatel, popřípadě kterákoliv třetí osoba, nebo které byly způsobeny neodvratitelnými událostmi.
- 4.5 Poskytovatel nenesé odpovědnost za následky používání a využívání Služeb Uživatelem a za žádané

- a získané výsledky. Poskytovatel nenese odpovědnost za poruchy či nedostupnost Služeb způsobené tím, že jsou využívány Uživatelem jiným než doporučeným způsobem (např. nepoužívá podporovaný operační systém, klientský přístupový program, internetový prohlížeč apod.).
- 4.6 Poskytovatel dále neodpovídá za škodu a tedy není povinen uhrazovat Uživateli náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku:
- omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby a/nebo,
 - překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Zařízení a/nebo,
 - ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů k využívání Služeb a všech dalších kódů, které má Uživatel povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím a/nebo,
 - ztráty dat při využívání Služeb Uživatelem (uživatel je povinen dodržovat doporučení - provádět zálohu dat též svými vlastními prostředky).
- 4.7 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací a zpráv přenášených v rámci využívání Služeb.
- 4.8 V ostatních případech neuvedených v odst. 4.1 – 4.7, tohoto článku, odpovídá Poskytovatel do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.
- 4.9 Uživatel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli zejména v důsledku porušení ustanovení těchto VOP, Smlouvy či příslušných Objednávek nebo porušení platného právního předpisu Uživatelem nebo třetí osobou, které Uživatel umožnil využití Služeb.

5 Mlčenlivost a zabezpečení dat

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje nepřístupovat k žádným datům a prostředkům Uživatele nad rámec řádného zajištění poskytování Služeb, zejména zajištění uživatelské podpory, správy systému a zálohování dat. Poskytovatel je však oprávněn monitorovat provoz užívání služeb Uživatelem a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit poskytování Služeb pomocí technologií proti potencionálním útokům, úmyslným či neúmyslným činnostem třetích osob vedoucím ke ztrátě nebo úniku dat Uživatele.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech a datech Uživatele, o kterých se dozvěděl v rámci spolupráce dle Smlouvy; tento závazek trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Závazek uvedený v tomto odstavci se nevztahuje na informace poskytnuté Poskytovatelem třetí osobě (subdodavateli) z důvodu splnění této smlouvy nebo příslušné Objednávky a informace poskytnuté třetí osobě z důvodu plnění zákonné povinnosti.
- 5.4 Uživatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech a datech Poskytovatele, o kterých se dozvěděl v rámci spolupráce dle Smlouvy, zejména používaných technologiích a systémových řešení. Tento závazek trvá i po ukončení platnosti Smlouvy.
- 5.5 Uživatel se zavazuje dodržovat doporučení ohledně zálohování a zabezpečení dat uvedené v dokumentu „Specifikace parametrů služby“.

6 Trvání smlouvy a její ukončení

- 6.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 6.2 Kterákoli smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět ve výpovědní lhůtě tří měsíců, která běží od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bude výpověď doručena druhé smluvní straně. Smlouva může být též ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
- 6.3 V případě výpovědi Smlouvy nejsou dotčeny závazky smluvních stran z již uzavřených Objednávek, přičemž se pro tyto závazkové vztahy použijí podpůrně ustanovení Smlouvy a těchto VOP i po skončení výpovědní lhůty.
- 6.4 Kterákoli smluvní strana může od Smlouvy odstoupit písemným oznámením adresovaným druhé straně v případě podstatného porušení ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP. Za podstatné porušení smluvních povinností na straně Uživatele se považuje zejména porušení kteréhokoliv ustanovení uvedeného v odst. 3.1 – 3.6, článku 3 těchto VOP nebo prodlení s placením ceny Služeb. Odstoupení od Smlouvy má za následek též odstoupení od všech již uzavřených Objednávek, z nichž vyplývající závazky nebyly ještě ke dni odstoupení od smlouvy zcela splněny.

- 6.5 Jednotlivé Objednávky jsou uzavřeny na dobu trvání práv a povinností z nich vyplývajících. Kterákoli smluvní strana může od Objednávky písemně odstoupit z důvodu podstatného porušení Objednávky, tj. buď ustanovení vyplývajících přímo z Objednávky nebo ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP, jež se pro závazkový vztah založený Objednávkou použijí podpůrně. Odstoupení od Objednávky nemá žádný vliv na trvání Smlouvy a ostatních Objednávek.
- 6.6 Je-li Objednávka uzavřena na dobu neurčitou může být ukončena též výpovědí za obdobných podmínek jak je uvedeno v odst. 6.2, tohoto článku.
- 6.7 V případě ukončení této smlouvy nebo Objednávek dohodou, odstoupením podle ustanovení těchto VOP nebo ze zákonných důvodů nebo z jiných sjednaných důvodů jsou smluvní strany povinny vypořádat mezi sebou všechny vzájemné závazky včetně náhrady způsobené škody, a to do 30 dnů od ukončení Smlouvy resp. Objednávky a zavazují se současně učinit veškerá opatření zabraňující vzniku škody.
- 6.8 Odstoupením od této smlouvy nebo Objednávek není dotčeno právo smluvních stran na náhradu škody a/nebo smluvní pokutu.

7 Závěrečná ustanovení

- 7.1 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat rušit tyto VOP při změně provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele, nebo na trhu poskytování Služeb, či z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen o takových změnách vhodným způsobem informovat Uživatele před nabytím účinnosti takových změn. Za vhodný způsob se považuje mimo jiné zveřejnění změn na webových stránkách Poskytovatele a oznámením Uživateli provedeným elektronickou poštou (e-mailem) na e-mailovou adresu příslušného zmocněnce Uživatele uvedenou ve Smlouvě, že dochází ke změně smluvních podmínek s odkazem na příslušné webové stránky.
- 7.2 Dokument s názvem „Specifikace parametrů Služby“ tvoří jako příloha č. 1, nedílnou součást těchto VOP.
- 7.3 Dokument s názvem „Dostupnost poskytované Služby a smluvní pokuty“ tvoří jako příloha č. 2, nedílnou součást těchto VOP.
- 7.4 Tyto VOP jsou platné ke dni 1.4.2011

V Praze dne: 1.4.2011

Českomoravské informační systémy s.r.o.
Ing. Václav Svátek, jednatel