

Všeobecné smluvní podmínky

VESSA ICT s.r.o.

IČ: 26090295

se sídlem: Obránců míru 1257, 386 01 Strakonice

společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých

Budějovicích, oddíl C,

vložka: 13404

jednatel Aleš Zítek, jednatel společnosti

bankovní spojení: 2087561001/5500

V Praze dne 27.4.2016

I. Definice pojmů

1. **Poskytovatel** – VESSA ICT, s. r. o.
2. **Objednatel** – zákazník objedávající službu.
3. **Datový prostor** – prostor určený k ukládání dat Objednatele, který je na serverech Poskytovatele nebo jím využívaných serverech třetích stran.
4. **SaaS** (Software as a Service) – poskytnutí služby aplikace / softwarevčetně základní maintenance, datového prostoru, zálohování dat, zabezpečení a správy IT.
5. **IaaS** (Infrastructure as a Service) – datový prostor včetně správy IT, zálohování dat, zabezpečení a základního sw pro provoz serveru.

1

II. Důvěrné informace

1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající ze Smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace.
2. Za důvěrné informace smluvní strany považují ty skutečnosti provozní či obchodní povahy, které se kterákoli smluvní strana dozví v souvislosti s činností dle této Smlouvy, které nejsou veřejně dostupné a jsou jako důvěrné smluvní stranou označeny.
3. Pod pojem důvěrné informace smluvní strany zahrnují i obchodní tajemství, kterým se ve smyslu § 504 občanského zákoníku rozumí konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastníci zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení. Obchodním tajemstvím se rozumí zejména data Objednatele zpracovávaná Softwarem.
4. Za porušení důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna smluvní strana jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije důvěrné

informace získané při své činnosti od druhé smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.

Porušením povinnosti mlčenlivosti není:

- a) poskytnutí důvěrných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
 - b) poskytnutí důvěrných informací osobám ze zákona vázaných povinností mlčenlivosti (např. notář, advokát, daňový poradce);
 - c) použití důvěrných informací v souladu s touto Smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků ze Smlouvy;
 - d) poskytnutí dat Objednatele či umožnění přístupu k těmto datům třetím osobám za účelem vyřešení Vad;
 - e) jiné použití důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
5. Touto povinností mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány po dobu trvání skutečností zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.
6. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací i po skončení Smlouvy.
7. Poskytovatel, vědoma si citlivosti obchodních dat poskytovaných Objednatelem v rámci plnění této Smlouvy, se zavazuje v rámci poskytování služeb dle této smlouvy zajistit zejména, nikoli však výhradně:
- a) aby nedošlo ke ztrátě dat, za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje zálohovat data Objednatele takovým způsobem, aby mohla být data neprodleně znovuobnovena beze změny jejich obsahu,
 - b) aby nedošlo ke zneužití dat, zejména k porušení obchodního tajemství,
 - c) aby nedošlo k jakémukoli neoprávněnému přístupu k datům,
 - d) provedení veškerých dalších opatření k zajištění bezpečnosti dat.

Poskytovatel není oprávněn shromažďovat jakékoli osobní údaje a data týkající se osob (zaměstnanců a dalších spolupracovníků využívajících Infrastrukturních služeb) Objednatele nad rámec nutný k řádnému poskytování Služeb dle této smlouvy. Shromážděné osobní údaje se Poskytovatel se jako správce osobních údajů 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 (dále jen „**GDPR**“) se zavazuje zpracovávat osobní údaje dle Smlouvy v souladu s pravidly stanovenými GDPR a dalšími obecně závaznými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

8. Poskytovatel není oprávněn předat shromážděné osobní údaje jakémukoli třetímu subjektu k jinému účelu, než je zpracování osobních údajů. V žádném případě není Poskytovatel oprávněn předávat shromážděné či shromažďované osobní údaje jakékoli třetí straně za účelem jiným, než je plnění této smlouvy.
9. Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování Infrastrukturních služeb dle této smlouvy dále zajistit, aby nedošlo k jakémukoli neoprávněnému použití, pozměnění, přizpůsobení, uložení, reprodukování, distribuování a zobrazení Dat Objednatele.
10. V případě skončení smlouvy je Poskytovatel povinen ke dni skončení smlouvy předat Objednateli veškerá záložní média nebo přesunout data na server určený objednatel, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Smazání dat proběhne v den ukončení smlouvy nebo v jiný den po písemné žádosti objednatel, ale nejpozději do 15 dnů od ukončení smlouvy.

III. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní porušením povinnosti ze Smlouvy. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, výše náhrady škody je omezena pouze na skutečnou škodu, a to do částky odpovídající 20 % ceny uhrazené Objednatel za poslední tři měsíce. Poskytovatel dále neodpovídá za ušlý zisk Objednatele.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadami Služeb, bylo-li toto zapříčiněno Objednatel, třetími osobami, softwarem třetích osob nebo okolnostmi uvedenými níže.
3. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku okolností nezávislých na vůli Poskytovatele, které lze označit za okolnosti vylučující odpovědnost; nastane-li taková okolnost, je Poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Za okolnost vylučující odpovědnost se pro účely Smlouvy považuje zejména:
 - a) průnik virů do informačního systému Objednatele, popř. jiný obdobný útok;
 - b) překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců Objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
 - c) živelná katastrofa.
 - d) cílený kybernetický útok

Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny, ledaže došlo v důsledku těchto okolností k závadám Systému, popř. úplnému zničení technických zařízení nebo softwaru nezbytných pro činnost Systému.

4. V případě úniku dat se Poskytovatel zavazuje úniku dat všemi dostupnými prostředky okamžitě zamezit a o vzniklé situaci neprodleně Objednatele informovat.

IV. Právní vady

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy tak, aby nebyl Objednatel odpovědným či spoluodpovědným za případné právní vady softwaru, které Objednatel užívá na základě této Smlouvy, ani z neoprávněného zásahu do autorských a jiných práv třetích osob.
2. V případě, že výkon práv Objednatele dle Smlouvy bude znemožněn či ztěžován uplatněním práv třetí osoby k Systému nebo se Objednatel dozví, že třetí osoba jakkoli uplatňuje své právo nebo třetí osoba užívání Služeb Objednatelem považuje za porušení svých práv, Objednatel je povinen bezodkladně informovat Poskytovatele o této skutečnosti.
3. Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli učinit veškeré kroky směřující k urovnání celé záležitosti.
4. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu svou součinnost za účelem co nejrychlejšího dosažení dohody s třetí osobou a k ochraně práv Poskytovatele a Objednatele.
5. Objednatel je povinen řídit se pokyny Poskytovatele, vydanými mu v zájmu ochrany práv Objednatele a/nebo Poskytovatele.
6. Objednatel není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele uzavírat smír, dohodu o narovnání nebo obdobnou dohodu související s nároky třetích osob z titulu právní vady ani činit jakékoliv úkony, kterými by takové nároky třetích osob uznával. Poskytovatel se zavazuje poskytnout nutnou součinnost v průběhu sjednávání případných dohod nebo smírů.

V. Povinnosti objednatel a oprávnění poskytovatele

4

1. Pokud není vzájemnou dohodou stanoveno jinak, Objednatel nesmí žádným způsobem:
 - a) manipulovat se systémem a daty Poskytovatele, ani vykonávat činnosti, které by měnily nastavení nebo funkci IaaS nebo SaaS Objednatele.
 - b) využívat IaaS nebo SaaS Poskytovatele k ukládání nebo přenosu dat, jejichž obsah je v rozporu s platným právním řádem České republiky nebo s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána.
 - c) využívat služeb IaaS a SaaS Poskytovatele pro činnost rozesílání nevyžádaných e-mailových zpráv "spam".
 - d) v rámci IaaS a SaaS ukládat informace, jež nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu (phishing).
 - e) nesmí v rámci IaaS a SaaS šířit počítačové viry.
 - f) vyvíjet činnost, která by vedla k neúměrnému zatížení sítě Poskytovatele nebo jiné části systému Poskytovatele zahrnutého v IaaS a SaaS.
2. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Objednatel šíří v rozporu s touto Smlouvou.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na okamžité pozastavení poskytování služeb IaaS a SaaS v případě porušení Smlouvy ze strany Objednatele, a to v případě, že

Objednatel takový závadný stav nenapraví ani na základě předchozí písemné výzvy ve stanovené 24 hod lhůtě ze strany Poskytovatele.

4. V případě zjištění technického nebo aplikačního problému na IaaS a SaaS (např. napadení aplikace nebo systému Objednatele), který by jakýmkoliv způsobem mohl ohrozit funkčnost a stabilitu datového centra v užívání Poskytovatele, je Objednatel povinen neprodleně po zjištění nebo upozornění od Objednatele zahájit odstranění problému. V případě, že problém není neprodleně odstraněn a ohrožuje funkčnost datového centra, může Poskytovatel podniknout kroky k okamžitému zastavení IaaS nebo SaaS pro Objednatele bez upozornění. Následně je však Poskytovatel povinen bezodkladně informovat Objednatele.

VI. Další povinnosti Uživatelé při užívání IaaS a SaaS

1. Uživatel nesmí při využívání IaaS a SaaS zasahovat do systému Poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem.
2. Přístup k IaaS a SaaS je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Uživatel je povinen zachovávat hesla v utajení.

VII. Odpovědnost za obsah

1. Poskytovatel tímto zdůrazňuje, že se žádným způsobem nepodílí na tvorbě obsahu provozovaného Objednatelem v rámci IaaS a SaaS a není povinen dohlížet na obsah informací ukládaných na jeho serverech Objednatelem a není rovněž povinen vyhledávat skutečnosti a okolnosti poukazující na protiprávní obsah takových informací.
2. Objednatel je povinen zajistit nezávadnost obsahu provozovaného v rámci IaaS a SaaS. Protiprávním obsahem se pro účely těchto Podmínek rozumí zejména obsah,
 - a) kterým dochází k šíření pornografie, zejména pak sexuálních praktik, které naplňují skutkovou podstatu trestného činu šíření pornografie (např. dětská pornografie, zoofilie);
 - b) kterým by byla naplněna skutková podstata trestného činu nebo kterým by došlo k porušení autorských práv (např. provozování download serverů, warez, gamez, crack servery, zpřístupnění či rozšiřování nelegálních MP3, zpřístupnění či rozšiřování fotografií a jiných děl užitých bez souhlasu autora) či průmyslových práv (např. ochranná známka) nebo který by k takovému porušení nabádal či napomáhal;
 - c) který napomáhá nebo nabádá k obcházení technických prostředků ochrany autorských práv;
 - d) kterým se dopouští podněcování či schvalování trestné činnosti, hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo propagace hnutí směřujících k potlačení práv a svobod člověka, zejména formou

- šíření názorů extrémní pravice či extrémní levice;
 - e) kterým je protiprávně zasahováno do osobnostních práv třetích fyzických osob či do dobré pověsti právnické osoby;
 - f) prostřednictvím kterého se Uživatel dopouští nekalosoutěžního jednání;
 - g) kterým dochází k šíření či propagaci jakýchkoliv dalších nezákonných či trestněprávních aktivit.
3. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací ukládaných Uživatелеm v rámci IaaS i SaaS. Objednatel bere dále na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za protiprávní úkony Objednatele učiněné v rámci IaaS SaaS.

VIII. Právo Poskytovatele pozastavit poskytování SaaS a IaaS

1. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování SaaS, IaaS, jakmile se dozví o protiprávním obsahu, který je Uživatелеm uložen či provozován v rámci IaaS. Poskytovatel je následně povinen svůj postup Uživateli odůvodnit a uvést, z jakého zdroje se dozvěděl o protiprávnosti obsahu Uživatele.
2. Pozastavení IaaS a SaaS Poskytovatelem není poruchou či vadou IaaS a SaaS, ani se nepovažuje za Odstávku; doba pozastavení IaaS a SaaS není započítávána do výpočtu doby dostupnosti IaaS a SaaS.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou pozastavením IaaS a SaaS (a znepřístupněním přístupu Uživatele k datům uloženým prostřednictvím IaaS a SaaS) z důvodu uvedeného shora, a to ani v případě, kdy Uživatel prokáže, že obsah uložený či provozovaný v rámci IaaS a SaaS nebyl protiprávní (předložením rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu nebo dohody s osobou, která původně tvrdila, že je obsah závadný).

IX. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel není při ukončení Smlouvy povinen poskytnout součinnost k migraci dat k Objednateli či třetí osobě a ani mu poskytovat jinou součinnost související s přechodem na nové IaaS nebo SaaS.
2. Pokud má Objednatel zájem získat data uložena v rámci IaaS a SaaS, musí si tuto migraci dat u Poskytovatele objednat nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se dohodnout formou dodatku k této Smlouvy na ceně a termínu migrace.
3. Smluvní strany si sjednaly, že Poskytovatel po uplynutí lhůty 60 dnů od ukončení této Smlouvy smaže (odstraní) veškerá data Objednatele, které ke dni ukončení jsou uloženy na serverech v užívání Poskytovatele (též v hostingových centrech) nebo jiných nosičích dat. Objednatel bere toto na vědomí a bere na vědomí, že takto odstraněná data již nebude možné obnovit a Poskytovatel neodpovídá za žádnou škodu případně z toho plynoucí.

X. Ukončení smlouvy

1. Smlouvu lze vypovědět bez udání důvodu, a to pouze písemnou formou. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc nebo dle lhůty uvedené v uzavřené smlouvě a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pokud Objednatel hradí služby na delší období dopředu (například 6 měsíců), smlouva končí již uhrazeným obdobím, přičemž výpověď musí být podána nejpozději měsíc před koncem uhrazeného období.
2. Smluvní strana je oprávněna vypovědět i jednotlivá dílčí plnění smlouvy, a to za stejných podmínek jako v předchozím odstavci.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě vážného porušení smluvních podmínek ze strany Objednatele, za které se považuje nesplnění povinnosti Objednatele dle této Smlouvy i přes to, že Objednateli byla poskytnuta přiměřená, minimálně 5ti denní lhůta, k nápravě prostřednictvím písemného upozornění ze strany Poskytovatele.
4. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě vážného porušení ujednání této smlouvy ze strany Poskytovatele, za které se považuje nesplnění povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy i přes to, že Objednatelem byla poskytnuta přiměřená, minimálně 5ti denní lhůta, k nápravě prostřednictvím písemného upozornění ze strany Objednatele. V tomto případě může objednatel požadovat okamžité předání dat a následně jejich smazání ze IaaS nebo IaaS.