



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

aplikace Therappic

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování aplikace Therappic a souvisejících služeb (dále jen „**Podmínky**“) jsou součástí Smlouvy o poskytování Služby, kterou uzavíráte Vy (dále jen „**Zákazník**“) se společností BugBeaters s.r.o., Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČ: 099 96 605 (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 1.2 Služby podle těchto Podmínek jsou určeny pro právnické osoby – podnikatele (podnikatelské subjekty) a/nebo neziskové organizace, nikoliv pro fyzické osoby (spotřebitele). Zákazník potvrzuje, že Smlouvu neuzavírá jako spotřebitel.
- 1.3 Jiné obchodní podmínky než tyto Podmínky, se na výše uvedené vztahy nepoužijí, a to ani v případě, že jsou Poskytovateli známy nebo mu byly předloženy. Poskytovatel není vázán žádnými podmínkami, pokud nejsou výslovně písemně odsouhlaseny k tomu oprávněným zástupcem Poskytovatele.
- 1.4 Poskytovatel a Zákazník jsou povinni poskytovat si navzájem veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu poskytování a využívání Služby. Zákazník je zejména povinen bez zbytečného odkladu sdělit Poskytovateli veškeré významné skutečnosti, které mohou mít vliv na poskytování Služby.

2 DEFINICE

2.1 Definice

Níže uvedené termíny, jsou-li použity v těchto Podmínkách či v Objedávce, které jsou uvozeny velkým písmenem, mají následující význam, ledaže z kontextu vyplývá něco jiného:

„**Aplikace**“ znamená softwarové řešení Poskytovatele poskytované formou tzv. „Software as a Service“, které zahrnuje veškeré aktualizace, opravy chyb a závad, případně pozměnění tohoto softwarového řešení a jakékoli jiné úpravy, pozměnění nebo vylepšení a které je přístupné prostřednictvím sítě internet (online) na Webovém portálu;

„**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění;

„**Doba trvání**“ znamená dobu platnosti Smlouvy a poskytování Služeb vymezenou v Objedávce;

„**Duševní vlastnictví**“ znamená jakékoli a veškeré duševní vlastnictví náležející Poskytovateli v souvislosti s Aplikací Aplikace znamená softwarové řešení Poskytovatele poskytované formou tzv. „Software as a Service“, které zahrnuje veškeré aktualizace, opravy chyb a závad, případně pozměnění tohoto softwarového řešení a jakékoli jiné úpravy, pozměnění nebo vylepšení a které je přístupné prostřednictvím sítě internet (online) na Webovém portálu;

a zahrnuje mimo jiné jakákoli práva k průmyslovému nebo duševnímu vlastnictví po celém světě, mj. autorské právo (včetně autorského práva budoucího), patenty, ochranné známky, obchodní firmy, obchodní názvy, domény, webové stránky, obsah webových stránek, design, rysy, grafiky, výtvarné předlohy, obchodní značky, loga, know-how, nápady, vynálezy, vylepšení, systémy, metody, plány, modely, postupy, manuály, strategie, řešení, technická data, vzorce, databáze, obchodní tajemství, počítačový software, zdrojové kódy, objektové kódy, dispozice obvodů, ať už existují či nikoli, a zahrnují veškerá budoucí práva, registrovaná, neregistrovaná nebo registrovatelná dle zákona;

„**GDPR**“ znamená 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);

„**Objedávka**“ znamená Zákazníkovu závaznou objednávku Služeb, která tvoří nedílnou součást Smlouvy a kterou Smluvní strany uzavírají v souladu s čl. 3 Podmínek.



„**Osobní údaje**“ znamenají osobní údaje ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, přičemž identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby a případně také zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 odst. 1, které Zákazník předává Poskytovateli v rámci Aplikace;

„**Personál**“ znamená, ve vztahu ke Straně, jakékoliv členy statutárního orgánu, ředitele, úředníky, zaměstnance či spolupracující osoby v obdobném vztahu, včetně dobrovolníků Strany, zástupce, dodavatele či subdodavatele Strany a zaměstnance zástupců, dodavatelů a subdodavatelů;

„**Počet aktivních uživatelských účtů**“ znamená počet uživatelských licencí, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi k využívání Služeb dle Smlouvy;

„**Počáteční datum**“ znamená datum počátku poskytování Služeb dále specifikované v Objednávce;

„**Služby**“ znamenají přístup k Aplikaci poskytnutý Poskytovatelem za podmínek vymezených v těchto Podmínkách a Objednávce, a to zejména v článku 4, Technickou podporu a případně služby poskytované prostřednictvím Aplikace nebo v její souvislosti, jak je dále definováno v těchto Podmínkách;

„**Smlouva**“ znamená ujednání Stran o poskytování služeb v rozsahu a za podmínek vymezených v Objednávce a těchto Podmínkách včetně příloh a jakýchkoliv případných dodatků sjednaných mezi Stranami;

„**Správce osobních údajů**“ znamená ve smyslu čl. 4 odst. 7 GDPR fyzickou nebo právnickou osobu, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování Osobních údajů;

„**Strana**“ znamená Poskytovatele a/nebo Zákazníka, společně jako „**Strany**“;

„**Subjekt údajů**“ znamená fyzickou osobu, jejíž Osobní údaje se zpracovávají v rámci Služeb;

„**Technická podpora**“ znamená nezbytné technické zásahy do Aplikace zajišťující její funkčnost spočívající v (i) úpravě nastavení Služeb dle požadavků Zákazníka, (ii) úpravě výstupů, zpřístupňování nových vlastností Služeb a/nebo (iii) administraci uživatelských účtů (Personálu) Zákazníka a dále případně nezbytné konzultační služby spojené s Aplikací;

„**Úřední den**“ znamená den, který není sobotou, nedělí nebo státním svátkem v České republice;

„**Úřední hodiny**“ znamenají dobu mezi 9:00 a 17:00 hod středoevropského času během Úředního dne;

„**Velikost datového úložiště**“ znamená diskový prostor s kapacitou (maximální hranicí obsazení) dále specifikované v položce 5 podrobností;

„**Webový portál**“ znamená internetové stránky Poskytovatele dostupné z www.therappic.cz, které jsou určeny pro zveřejňování těchto Podmínek, ceníku anebo jiných informací nezbytných k poskytování Služeb a které mohou být čas od času měněny;

„**Zákaznická data**“ znamenají veškeré údaje a data, včetně Osobních údajů, které Zákazník předává Poskytovateli v rámci Aplikace;

„**Zpracovatel osobních údajů**“ znamená ve smyslu čl. 4 odst. 8 GDPR fyzickou nebo právnickou osobu, která zpracovává Osobní údaje pro Správce;

3 SMLOUVA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1 Smlouva mezi Stranami se skládá z (a) Objednávky a (b) těchto Podmínek, včetně všech příloh. V případě rozporu mezi těmito dokumenty má přednost vždy Objednávka.



- 3.2 Objednávka obsahuje vždy alespoň:
- Identifikační údaje Stran;
 - předmět Smlouvy, včetně rozsahu objednaných Služeb a počátečního Počtu aktivních uživatelských účtů;
 - Počáteční datum poskytování Služeb a Doby trvání poskytování Služeb;
 - označení kontaktní osoby Zákazníka;
 - měsíční poplatek (bez DPH) za plnění dle Smlouvy.
- 3.3 Odesláním Objednávky Poskytovateli Zákazník potvrzuje svůj souhlas s těmito Podmínkami ve znění účinném ke dni odeslání Objednávky a bez výhrad je přijímá. Tímto nejsou dotčeny případné individuální změny Podmínek, na kterých se Strany v rámci kontraktačního procesu dohodly.
- 3.4 V okamžiku, kdy Poskytovatel potvrdí finální přijetí Zákazníkovy Objednávky, dochází k uzavření Smlouvy za podmínek a v rozsahu stanoveným v těchto Podmínkách a Objednávce.
- 3.5 Poskytovatel je oprávněn obsah Podmínek v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit. Uvedené změny je Poskytovatel oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií, cen a způsobů účtování či na základě rozhodnutí příslušných orgánů dozoru. Poskytovatel je povinen Zákazníka o změnách Podmínek a jejich uveřejnění informovat, a to nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny Podmínek prostřednictvím Webového portálu a/nebo prostřednictvím informačního e-mailu zaslaného Zákazníkovi. Přiměřeným rozsahem změny Podmínek podle tohoto článku jsou objektivní důvody na straně Poskytovatele. Za změnu Podmínek se nepovažuje úprava technických odkazů, jako např. úprava odkazu na Webový portál; tyto technické úpravy Poskytovatel s rozumným předstihem oznámí Zákazníkovi prostřednictvím informačního e-mailu, Webového portálu či jiného vhodného komunikačního kanálu.
- 3.6 Změny Podmínek nabývají vůči Zákazníkovi účinnosti pouze v případě, že Zákazník s takovou změnou projeví souhlas. Za projevení souhlasu ze strany Zákazníka se považuje pokračování v užívání Služeb ze strany Zákazníka i po datu určeném Poskytovatelem jako datum účinnosti změny Podmínek. Jakékoliv změny těchto Podmínek nabývají účinnosti dnem určeným Poskytovatelem, avšak nejdříve jeden (1) měsíc od jejich zveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele. Pokud Zákazník se změnami Podmínek nesouhlasí, je Zákazník oprávněn smluvní vztah založený příslušnou Smlouvou ukončit písemnou výpovědí (včetně elektronické formy v souladu s čl. 15.4 těchto Podmínek) s uvedením tohoto důvodu, kterou Poskytovateli doručí nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. Pokud Zákazník Poskytovateli v uvedené lhůtě výpověď nedoručí, platí, že Zákazník se změnami souhlasí. V případě, že Zákazník doručí Poskytovateli řádnou výpověď příslušné Smlouvy, výpovědní doba bude činit tři (3) měsíce ode dne nabytí účinnosti změny Podmínek. Po dobu této výpovědní doby není taková změna Podmínek vůči Zákazníkovi účinná a Zákazník zůstává po dobu výpovědní doby vázán zněním Podmínek bez této změny.

4 POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Za Poplatek během Doby trvání Poskytovatel poskytne Zákazníkovi Služby uvedené v tomto článku. Služby zahrnují:
- 4.1.1 **Přístup k Aplikaci.** Poskytovatel poskytuje přístup k Aplikaci v rozsahu vymezeném dle Smlouvy a v rozsahu Počtu aktivních uživatelských účtů. Zákazník je oprávněn k Aplikaci přistupovat výlučně prostřednictvím zřízených uživatelských účtů určených Personálu Zákazníka, avšak v maximálním počtu odpovídajícím Počtu aktivních uživatelských účtů stanovených v Objednávce a/nebo jinak v nastavení Služeb dle volby Zákazníka, a to včetně úložiště dat;



- 4.1.2 **Vylepšení Služeb.** Poskytovatel na své vlastní náklady vyvine rozumně očekávatelné úsilí, aby soustavně vylepšoval kvalitu Služeb během Doby platnosti Smlouvy.
- 4.1.3 **Technická podpora.** Poskytovatel poskytne Zákazníkovi Technickou podporu, a to za podmínek dále specifikovaných v článku 10 těchto Podmínek.
- 4.2 Bližší popis Služeb, včetně specifikace a funkčnosti Aplikace, je obsažen v Příloze 1 těchto Podmínek. V případě rozporu mezi tímto článkem 4.1 a Přílohou 1 mají přednost ustanovení Přílohy 1.

5 LICENCE K APLIKACI UDÍLENÁ POSKYTOVATELEM

- 5.1 Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi nevýhradní, celosvětovou, nepřevoditelnou licenci k přístupu Aplikaci jakožto součástí Služeb, a to časově omezenou po Dobu trvání a za podmínek vymezených dle Smlouvy. Odměna za licenci podle tohoto článku je zahrnuta v Poplatku.
- 5.2 Aplikace je poskytována formou „Software as a Service“ na úložišti spravovaném Poskytovatelem. Zákazník bere na vědomí, že Smlouva je smlouvou o poskytování služeb a Poskytovatel neposkytne Zákazníkovi jakékoli kopie Aplikace.
- 5.3 Zákazník bere na vědomí, že práva udělená Poskytovatelem Zákazníkovi podle Smlouvy jsou nevýhradní. Poskytovatel smí během Doby trvání i poté udělit dle svého uvážení a bez oznámení Zákazníkovi jakoukoli licenci nebo podobná práva jako ta udělená Zákazníkovi podle Smlouvy, jakékoli třetí straně k užívání s ohledem na jakoukoli podnikatelskou činnost v jakékoli lokalitě.
- 5.4 Kromě případů jinak dovolených těmito Podmínkami Zákazník není oprávněn:
- 5.4.1 postoupit licenci k Aplikaci nebo její části nebo jakékoli z práv podle Smlouvy;
 - 5.4.2 dále prodávat, distribuovat nebo převést Služby nebo jakoukoli jejich část (včetně Aplikace);
 - 5.4.3 pozměnit, upravit, přizpůsobit nebo vytvořit odvozená provedení Aplikace;
 - 5.4.4 sloučit nebo integrovat Aplikaci nebo jakoukoli její část s jakýmkoli jiným softwarem bez předchozího písemného svolení Poskytovatele; nebo
 - 5.4.5 odstranit, vymazat nebo pozměnit jakékoli majetkové upozornění týkající se Aplikace.

6 VYUŽÍVÁNÍ APLIKACE A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 6.1 Zákazník je povinen užívat Aplikaci a Služby jen v souladu se Smlouvou.
- 6.2 Poskytovatel vykoná do Počátečního data následující:
- 6.2.1 informuje Zákazníka ohledně veškerých nezbytných softwarových a technických specifikací požadovaných pro přístup ke Službám založeným na Aplikaci a k jejich řádnému použití; a
 - 6.2.2 poskytne Zákazníkovi přístupové údaje a jiné informace nezbytné k používání Služeb Zákazníkem.
- 6.3 Zákazník je výhradně odpovědný za použití, dohled, správu a kontrolu Služeb a využívání Aplikace. Zákazník je oprávněn Aplikaci využívat pouze pro vlastní potřeby, a to prostřednictvím vlastního Personálu:
- 6.3.1 Zákazník není oprávněn poskytnout přístup k Aplikaci či Službám jakékoli osobě jiné, než je Personál Zákazníka.
 - 6.3.2 Zákazník je oprávněn využívat Aplikaci pouze pro vymezený Počet aktivních uživatelských účtů. Zákazník se zavazuje každému uživateli (členovi svého Personálu) zřídit vlastní uživatelský účet (tj. členové Personálu nejsou oprávněni sdílet jeden uživatelský účet). Žádný uživatel není oprávněn využívat jiný uživatelský účet než jemu přiřazený uživatelský účet.



- 6.3.3 Bez ohledu na čl. 6.3.2 výše, smí Zákazník krátkodobě změnit přiřazení uživatelského účtu konkrétnímu uživateli za účelem pokrytí nepřítomnosti uživatele nebo nedostupnosti zařízení, které je mimo provoz. Změna přiřazení uživatelského účtu pro jakéhokoli jiného uživatele za jakýmkoli jiným účelem musí být trvalá. Pokud Zákazník změní přiřazení uživatelského z jednoho zařízení nebo uživatele na jiného, musí zablokovat přístup k Aplikaci daného uživatele.
- 6.4 Zákazník nesmí (a nesmí nikomu jinému dovolit) kopírovat, upravovat, vytvářet odvozená díla, zpětně analyzovat, dekompileovat nebo se jinak pokoušet extrahovat zdrojový kód Aplikace, který je základem Služby nebo jakékoli její části. Zákazník není oprávněn používat Aplikaci či Služby k vytvoření podobného nebo konkurenčního produktu. Zákazník dále nesmí (a nesmí nikomu jinému dovolit) pokoušet se získat neoprávněný přístup k Aplikaci, jejím konkrétním funkcím nebo obsahu třetích stran vytvořeným jiným zákazníkem Poskytovatelem nebo pro tohoto zákazníka, narušovat integritu nebo výkonnost Aplikace, popř. obsah třetích stran obsažený v Aplikaci. Zákazník rovněž není oprávněn provádět vlastní penetrační test, simulaci odmítnutí služby (DoS nebo DDoS) nebo jiné automatické skenování zranitelnosti Aplikace.
- 6.5 Zákazník je odpovědný za přístupové údaje a hesla svých uživatelů. Zákazník je zejména:
- 6.5.1 odpovědný za zachování důvěrnosti hesel souvisejících s jakýmkoli účtem, který používá pro přístup ke Službám;
 - 6.5.2 výhradně odpovědný za veškeré aktivity, které se vyskytnou na účtech Zákazníka;
 - 6.5.3 povinen, pokud se dozví o jakémkoli neoprávněném použití hesla nebo Zákaznického účtu, informuje bez zbytečného odkladu Poskytovatele na helpdesk@therappic.cz.

7 CENA ZA SLUŽBY

- 7.1 Zákazník je povinen platit Poskytovateli za poskytování Služeb měsíční poplatek sjednaný mezi Stranami přijetím Objednávky ("**Měsíční poplatek**"). Měsíční poplatek je stanoven v závislosti na Počtu aktivních uživatelských účtů; v případě požadavku na navýšení Počtu aktivních uživatelských účtů dojde k poměrnému navýšení Měsíčního poplatku.
- 7.2 Měsíční poplatek nezahrnuje jakékoliv jiné náklady, zejména neobsahuje náklady spojené se zprovozněním Služby pro Zákazníka. Poskyvatel je oprávněn si za takové zprovozněním Služby oprávněn účtovat jednorázový poplatek dle platného ceníku dostupném na Webovém portálu nebo jinak poskytnutý Poskytovatelem.
- 7.3 Zákazník je povinen Poskytovateli zaplatit Měsíční poplatek na základě faktury (daňového dokladu) vydané každý měsíc do deseti (10) Úředních dnů po skončení příslušného měsíce, který odpovídá měsíčnímu výročí Počátečního data v příslušném měsíci. Zákazník je povinen zaplatit jiné náklady dle čl. 7.2 Poskytovateli do deseti (10) Úředních dnů od Počátečního Data.
- 7.4 Strany se mohou dohodnout na jiné formě úhrady, zejména na ročním předplatném Služeb (zahrnující celkem dvanáct (12) Měsíčních poplatků), resp. na jiné formě jednorázové úhrady Služeb, a to na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Poskytovatelem. Splatnost faktury je v takovém případě deset (10) Úředních dnů. Pokud dojde k takové jednorázové platbě, ve vztahu k měsícům, za které byl Měsíční poplatek uhrazen jednorázově, neuplatní se ustanovení článku 7.3 těchto Podmínek.
- 7.5 Pokud nebude platba jakékoli části Poplatku provedena do třiceti (30) dnů od data splatnosti, Zákazník zaplatí úrok v sazbě 0,05 % za každý den prodlení následující po datu splatnosti příslušné platby až do data zaplacení příslušné platby.
- 7.6 Veškeré ceny a poplatky uvedené v Objednávce a těchto Podmínkách se uvádí bez DPH. V případě, že Poskytovateli vznikne povinnost odvádět DPH, případně jakákoliv obdobná daňová povinnost, je oprávněn zvýšit Měsíční poplatek o výši této daňové povinnosti a Zákazník je povinen uhradit rovněž částku DPH.



8 DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ

- 8.1 Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že:
- 8.1.1 Poskytovatel je výhradním, zákonným a skutečným vlastníkem Aplikace a veškerého Duševního vlastnictví souvisejícího s Aplikací a poskytování Služeb.
 - 8.1.2 Poskytovatel je výhradním, zákonným a skutečným vlastníkem Duševního vlastnictví, včetně dobrého jména (goodwill); a
 - 8.1.3 touto Smlouvou nedochází k žádnému převodu vlastnických práv k Aplikaci nebo jakéhokoli Duševního vlastnictví nebo jakýchkoli práv Duševního vlastnictví ze strany Poskytovatele Zákazníkovi.
- 8.2 Zákazník se zavazuje a souhlasí, že:
- 8.2.1 nebude provádět žádná jednání, která by mohla zneplatnit nebo poškodit Duševní vlastnictví nebo vlastnická práva Poskytovatele;
 - 8.2.2 nebude tvrdit, že má jakákoli vlastnická, duševní nebo morální práva, právní nárok nebo zájem na Duševním vlastnictví ani nebude registrovat nebo se pokoušet registrovat jakákoli taková práva;
 - 8.2.3 nebude používat ani registrovat žádná práva k duševnímu vlastnictví, která by vzhledem k podobnosti mohla být zaměňována s Duševním vlastnictvím;
 - 8.2.4 okamžitě upozorní Poskytovatele na jakékoli skutečné, předpokládané nebo hrozící porušení Duševního vlastnictví a poskytne Poskytovateli přiměřenou pomoc ohledně takového nároku.
- 8.3 Smlouva nebude vykládána jako udělení jakéhokoli práva nebo privilegia Zákazníkovi používat jakýmkoli způsobem jakýkoli další software nebo duševní vlastnictví používané nebo vlastněné Poskytovatelem bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 8.4 Zákazník plně odškodní Poskytovatele a jeho Personál ve vztahu k jakémukoli nároku, odpovědnosti, nákladům, ztrátám nebo škodám vyplývajícím z jakéhokoli porušení Smlouvy Zákazníkem nebo jiného jednání nebo opomenutí jednání Zákazníkem, zejména vyplývajícím z jakýchkoli úprav učiněných Zákazníkem, které porušují práva duševního vlastnictví nebo jiná práva třetí osoby.
- 8.5 Ustanovení tohoto článku 8 zůstává v platnosti i po skončení Smlouvy.

9 DOSTUPNOST SLUŽEB A ZÁRUKY

- 9.1 Pokud není v těchto Podmínkách výslovně určeno jinak, Poskytovatel nezaručuje, že Aplikaci a/nebo Služby budou fungovat plně bez chyb nebo nepřetržitě, ani že Aplikaci a/nebo Služby budou mít jakékoli funkce, které nejsou výslovně uvedeny v těchto Podmínkách a jejich Přílohách.
- 9.2 Služby jsou poskytovány způsobem popsaným v těchto Podmínkách a pouze se zárukami v těchto Podmínkách výslovně uvedených. Zákazník bere na vědomí, že Služby mohou být čas od času nedostupné a že Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za správnost a přesnost dat Zákazníka, která Zákazník (a/nebo jeho Personál nebo jinak pověřené osoby) zadávají do Aplikace či s nimi v rámci Aplikace jinak nakládají. Poskytovatel rovněž nezodpovídá za způsob využívání Aplikace a Služeb, včetně zabezpečení koncových účtů Zákazníka (a jeho zaměstnanců), volby hesel a jiného způsobu užívání Služeb, které jsou mimo sféru Poskytovatele.
- 9.3 Poskytovatel zaručuje, že
- 9.3.1 obnoví Aplikaci po havárii do tří (3) Úředních dnů, počítáno od doby nahlášení incidentu dle odstavce 10.4.
 - 9.3.2 maximální doba nedostupnosti jednotlivých dat a údajů v rámci Aplikace nebude delší než dva (2) Úřední dny počítané od doby nahlášení incidentu dle odstavce 10.4.



- 9.3.3 bude oznamovat Odběrateli plánované odstávky Aplikace nejméně pěti (5) Úředních dnů předem.
 - 9.3.4 doba odstraňování zjištěných chyb v Aplikaci, které omezují Zákazníka v použití existujících funkcionalit, bude dohodnuta konkrétně vždy pro každou takovou funkcionalitu a nepřesáhne deset (10) Úředních dnů, pokud nebude explicitně dohodnuta delší doba řešení.
- 9.4 Ustanovením čl. 9.2 těchto Podmínek nejsou dotčena jakákoliv práva Zákazníka vyplývající ze Smlouvy, včetně práva související s ukončením poskytování Služeb dle čl. 12.4 či 12.6 těchto Podmínek.

10 TECHNICKÁ PODPORA

- 10.1 V rámci Služeb Poskytovatel poskytne služby Technické podpory v maximálním rozsahu jedné (1) hodiny měsíčně. V případě, že služby Technické podpory za jeden (1) měsíc přesáhnou tento rozsah, je Poskytovatel za každou další započatou hodinu poskytování Technické podpory oprávněn účtovat hodinovou sazbu dle ceníku dostupném na Webovém portálu.
- 10.2 Poskytovatel poskytne Zákazníkovi během Úředních hodin následující služby Technické podpory:
 - 10.2.1 Úroveň 1 - odpovědi na základní otázky týkající se Služeb a řešení jasných, přímých a jednoduchých problémů;
 - 10.2.2 Úroveň 2 - řešení a analýza základních technických problémů.
- 10.3 Služby Technické podpory budou vykonávány na dálku, jak je dále vymezeno na Webovém portálu.
- 10.4 Technická podpora bude Poskytovatelem poskytována pouze v Úřední hodiny. Poskytovatel se při poskytování Technické podpory zavazuje vyvinout přiměřené úsilí, přičemž reakční doba Poskytovatele bude během Úředních hodin představovat max. 8 hodin. Garantovaná reakční doba k nástupu k Technické podpory se při nahlášení požadavku (chyby) se v rámci Úředních hodin počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 14:00 Úředního dne, počítá se od doby nahlášení tohoto požadavku, při nahlášení požadavku po 14:00 Úředního dne se počítá od 9:00 následujícího Úředního dne.

11 PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 11.1 Jestliže jakákoli platba, která má být učiněna Zákazníkem podle Smlouvy, je po splatnosti o více než čtrnáct (14) dnů, Služby mohou být, dle rozhodnutí Poskytovatele, částečně přerušeny, tzn. přístup ke Službám bude znemožněn a Zákazník se nebude moci připojit a používat Služby. V případě částečného přerušování podle tohoto odstavce budou veškeré údaje v rámci Služeb uložených a zpracovávaných Aplikací uchovány a komponenty (jako je nahrávání) Služeb budou i nadále fungovat.
- 11.2 Poskytovatel je rovněž oprávněn pozastavit Služby v případě, že:
 - 11.2.1 Poskytovatel má rozumný důvod předpokládat, že Zákazník porušuje Duševní vlastnictví Poskytovatele a Poskytovatel již informoval Zákazníka o tomto porušení a Zákazník neupustil od protiprávního jednání do pěti (5) Úředních dnů od tohoto oznámení; nebo
 - 11.2.2 Poskytovatel má rozumný důvod předpokládat, že Zákazník porušuje licenční podmínky specifikované v článku 5 těchto Podmínek a Poskytovatel již informoval Zákazníka o tomto porušení a Zákazník neupustil od protiprávního jednání do pěti (5) Úředních dnů od tohoto oznámení.
- 11.3 Zákazník výslovně souhlasí, že po přijetí písemného oznámení od Poskytovatele o tom, že je licence pozastavena ihned přestane používat Služby.

12 UKONČENÍ

- 12.1 Smlouva se uzavírá na Doby trvání, a to ode dne Počátečního data.



- 12.2 Každá ze Stran je oprávněna vypovědět Smlouvu na základě písemné výpovědi s tří (3) měsíční výpovědní dobou, a to z následujících důvodů, které druhá Strana nenapravila ani po písemné výzvě, ve které jí byla poskytnuta minimálně třicetidenní (30) lhůta k nápravě:
- (a) z důvodu podstatného porušení Smlouvy;
 - (b) z důvodu dlouhodobého neposkytování Služeb ze strany Poskytovatele;
- 12.3 Výpovědní doba podle čl. 12.2 začne běžet první den kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně.
- 12.4 Ihned po vypršení nebo vypovězení (tj. uběhnutím výpovědní doby) Smlouvy z jakéhokoli důvodu musí Zákazník:
- 12.4.1 přestat používat Služby a/nebo Aplikaci;
 - 12.4.2 navrátit veškeré kopie jakýchkoli Důvěrných informací náležitých Poskytovateli v rámci jejího vlastnictví nebo kontroly; a
 - 12.4.3 zaplatit veškeré nevyrovnané částky, které Zákazník dluží Poskytovateli.
- 12.5 Ihned po vypršení nebo vypovězení (tj. uběhnutím výpovědní doby) Smlouvy z jakéhokoli důvodu smí Poskytovatel použít dálkové nebo jiné prostředky, aby omezil nebo znemožnil přístup Zákazníka nebo používání Aplikace.
- 12.6 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva Zákazníka k Zákaznickým datům; Zákaznická data budou uchována po dobu devadesáti (90) dnů po ukončení Smlouvy, po kterou Zákazník může požádat Poskytovatele, aby mu Zákaznická data předal. Poskytovatel, na základě žádosti Zákazníka, poskytne Zákazníkovi tato Zákaznická data bez zbytečného odkladu, a to ve strojově čitelném formátu. Veškerá Zákaznická data budou po uplynutí této devadesáti (90) denní lhůty vymazána.
- 12.7 V případě, že Zákazník uhradil Měsíční poplatek jednorázově ve smyslu čl. 7.4 vzniká mu ukončením Smlouvy nárok na poměrnou část tohoto plnění dle dosud nevyužité části Služeb, tj. část zaplaceného Poplatku za uhrazené měsíce, ve kterých dosud Zákazník nevyužil Služby. Tento nárok nevzniká v případě, kdy dojde k ukončení Smlouvy z důvodů na straně Zákazníka (zejména z důvodů jeho porušení Smlouvy); v takovém případě ukončení Smlouvy nemá vliv na již zaplacené Měsíční poplatky ze strany Zákazníka za již využití Služby a Zákazník nemá nárok na navrácení těchto Měsíčních poplatků.
- 12.8 Ukončení Smlouvy neovlivní žádná nabytá práva či povinnosti jakékoli Strany ani neovlivní jakékoli ustanovení těchto Podmínek, u kterého je výslovně nebo nepřímě zamýšleno, že přetrvá v platnosti i po takovém ukončení.

13 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1 Poskytovatel prohlašuje, že při poskytování Služeb dodržuje pravidla a postupy pro zpracování Osobních údajů, jak jsou dále stanoveny v těchto Podmínkách.
- 13.2 Pro účely poskytování Služeb dle Smlouvy a pro účely ochrany Osobních údajů vystupuje Poskytovatel v postavení Zpracovatele osobních údajů a Zákazník v postavení Správce osobních údajů.
- 13.3 Poskytovatel se zavazuje k plnění následujících povinností v rozsahu dále vymezené touto Smlouvou, jak jsou dále specifikovány v tomto čl. 13 Podmínek:
- 13.3.1 zpracovávat Osobní údaje podle pokynů Zákazníka, v rozsahu a v souladu s účelem, k němuž mají být Osobní údaje zpracovávány;
 - 13.3.2 zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
 - 13.3.3 přijmout nezbytná opatření k zabezpečení osobních údajů dle čl. 32 GDPR;
 - 13.3.4 dodržovat podmínky pro zapojení dalšího Zpracovatele osobních údajů dle čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR;



- 13.3.5 zohlednit povahu zpracování, být Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření a, pokud je to možné, pro splnění Zákaznickovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v čl. 12 až 22 GDPR;
 - 13.3.6 být Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
 - 13.3.7 v souladu s rozhodnutím Zákazníka všechny Osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit Zákazníkovi po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymazat existující kopie, pokud právní předpisy neukládají jinou povinnost;
 - 13.3.8 poskytnout Zákazníkovi nezbytné informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v těchto Podmínkách, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispět. Poskytovatel se zavazuje upozornit Zákazníka na nevhodnost pokynů týkajících se zpracování Osobních údajů dle tohoto bodu (h), pokud by provedení takového pokynu vedlo k porušení GDPR nebo jiného právního předpisu, a to do míry, do které si Poskytovatel může být takové nevhodnosti či porušení právních předpisů v souvislosti s poskytováním Služeb vědom.
- 13.4 **Účel, rozsah a doba zpracování Osobních údajů**
- 13.4.1 Poskytovatel zpracovává pro Zákazníka Osobní údaje v rozsahu nezbytném pro poskytování Aplikace a Služeb. Poskytovatel bere na vědomí, že Zákazník využívá Aplikaci zejména při poskytování sociálních služeb, k čemuž je oprávněn na základě zákona č. 108/2006 Sb., sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a/nebo jiných právních předpisů v oblasti sociální péče. Zákazník používá Služby jakožto podpůrný nástroj pro zpracování a uchování záznamů o poskytování vlastních služeb svým klientům. Poskytovatel Zákazníkovi neposkytuje žádné jiné služby než Služby a ke zpracování Osobních údajů dochází pouze v souvislosti s poskytováním Aplikace, tedy jako úložiště těchto údajů a analytický nástroj pro vedení efektivní databáze Zákazníka.
 - 13.4.2 V rámci poskytování Služeb budou zpracovávány Osobní údaje v rozsahu, ve kterém je Zákazník nahraje do Aplikace. Může se jednat zejména o Osobní údaje klientů či zájemců (o služby Zákazníka) Zákazníka či Osobní údaje dalších osob (např. zaměstnanců Zákazníka, rodinných příslušníků klienta), a to v následujícím rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, případně rodné číslo, trvalé bydliště či jiná adresa pobytu, kontaktní údaje (v rozsahu e-mail, telefonní číslo), pohlaví, informace o rodinných vazbách, informace o sociální situaci, sporadicky rovněž údaje o zdravotním stavu a dále strukturované i nestruturované informace a jiné údaje, které Zákazník do Aplikace zaznamená. Rozsah zpracovávaných Osobních údajů se může v čase měnit, v závislosti na vstupech, které Zákazník zadá do Aplikace.
 - 13.4.3 Osobní údaje Subjektů údajů bude Poskytovatel zpracovávat po Doby trvání Smlouvy či pro plnění svých povinností dle Smlouvy (zejména čl. 12.6 Podmínek). Po uplynutí této doby budou Osobní údaje Poskytovatelem zpracovávány pouze, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů Poskytovatelem a/nebo taková povinnost vyplývá Poskytovateli z právních předpisů.
 - 13.4.4 Zákazník je plně odpovědný za to, že Osobní údaje jsou zpracovávány na základě platného právního titulu dle č. 6 či 9 GDPR. Poskytovatel není odpovědný za zákonnost zpracování.
- 13.5 **Práva a povinnosti Poskytovatele**
- 13.5.1 Poskytovatel (coby Zpracovatel osobních údajů) je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů doloženými pokyny Zákazníka (coby Správce osobních údajů). Veškeré zpracování Osobních údajů ze strany Poskytovatele probíhá automatizovaně prostřednictvím Aplikace a pokyny ke zpracování Osobních údajů zadává Zákazník prostřednictvím užívání Aplikace. Poskytovatel není odpovědný za pokyny Zákazníka.



- 13.5.2 Poskytovatel bude Zákazníkovi napomáhat prostřednictvím Aplikace při plnění povinností Zákazníka coby Správce osobních údajů při vyřizování žádostí subjektů údajů, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů. Zákazník bude tato práva bude uplatňovat prostřednictvím Aplikace, a to bez dalšího zapojení Poskytovatele. V případě, že Zákazník nebude schopen žádost subjektu údajů uplatnit bez dalšího prostřednictvím Aplikace, Poskytovatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost, a to v rámci Technické podpory.
- 13.5.3 Poskytovatel se zavazuje být Zákazníkovi v rozumné míře nápomocen v případě, že Zákazník bude mít povinnost provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů ve smyslu čl. 35 a 36 GDPR.
- 13.6 Další zpracovatelé
- 13.6.1 Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování Osobních údajů další Zpracovatele osobních údajů („**Další zpracovatel**“).
- 13.6.2 Zákazník výslovně souhlasí se zapojením Dalších zpracovatelů uvedených v seznamu dostupném z Webového portálu. Poskytovatel informuje Zákazníka o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.
- 13.6.3 V případě, že Zákazník nebude souhlasit se zapojením nového Dalšího zpracovatele, je oprávněn ukončit tuto Smlouvu s jedno (1) měsíční výpovědní lhůtou, pokud se Strany nedohodnou jinak.
- 13.6.4 Pokud Poskytovatel zapojí Dalšího zpracovatele, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v těchto Podmínkách, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky GDPR.
- 13.7 **Ohlašování případů porušení zabezpečení**
- 13.7.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Zákazníkovi nezbytnou součinnost při ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů.
- 13.7.2 Poskytovatel oznámí Zákazníkovi jakékoli porušení zabezpečení Osobních údajů bez zbytečného odkladu a pokud možno do 72 hodin od okamžiku, kdy se o něm dozvěděl.
- 13.8 **Záruky technického a organizačního zabezpečení ochrany Osobních údajů**
- 13.8.1 Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu čl. 32 až 34 GDPR přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob přiměřená technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v GDPR dle bližší specifikace v Příloze č. 2 těchto Podmínek.
- 13.8.2 Poskytovatel se zavazuje, že mimo jiné přijme následující opatření:
- (a) zpracováním Osobních údajů pověří pouze vybraný Personál, který smluvně zaváže a poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů;
 - (b) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
 - (c) prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů; a



- (d) při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí Poskytovatel dle dohody se Zákazníkem bezpečnou fyzickou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Zákazníkovi dle pokynů Zákazníka, pokud právní předpis nebo pravomocné rozhodnutí orgánu veřejné moci nepožaduje uložení daných osobních údajů po delší dobu.

13.8.3 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů, a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Zákazníkovi nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověří, a k těmto auditům přispěje. Pokud Zákazník požaduje provést audit plnění povinností Poskytovatele podle těchto Podmínek, zavazuje se kontaktovat Poskytovatele nejméně 90 dní před plánovaným auditem, navrhnout Poskytovateli osobu nezávislého auditora i rozsah plánovaného auditu. Poskytovatel je oprávněn nezávislého auditora odmítnout v případě, že se jedná o osobu nedostatečně kvalifikovanou, nezávislou nebo jiným způsobem nezpůsobilou pro výkon auditu. V takovém případě je Zákazník oprávněn navrhnout jiného auditora nebo provést audit individuálně.

14 ODPOVĚDNOST

- 14.1 Poskytovatel není odpovědný za majetkovou ani nemajetkovou újmu ani za ušlý zisk, ztrátu na výnosech, omezení výroby, ztrátu obchodních příležitostí, ztrátu spočívající ve snížení hodnoty, újmu na dobrém jménu, ztrátu spočívající v promeškaném času, ztrátu spočívající v přerušení činnosti Zákazníka, ztrátu, za sankci udělenou Zákazníkovi nebo jakoukoli další nepřímoú či následovnou újmu nárokovanou Zákazníkem v souvislosti s poskytováním Služeb či Aplikaci dle Smlouvy a vyplývající z používání či nemožnosti používat Služby nebo jakékoliv další souvislosti se Službami.
- 14.2 Úhrnná újma (škoda), která by mohla Zákazníkovi vzniknout jako následek porušení povinností daných touto Smlouvou, nepřekročí částku uhrazenou nebo splatnou Zákazníkovi za Služby poskytnuté Poskytovatelem během dvanácti (12) měsíců bezprostředně předcházejících vzniku škody, tj. úhrnná újma nepřekročí dvanácti (12) násobek Měsíčních poplatků.
- 14.3 Omezení podle tohoto článku neomezuje povinnost Stran nahradit újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti v souladu se zákonnými požadavky.

15 OBECNÉ

- 15.1 Bude-li kterékoli ustanovení těchto Podmínek shledáno příslušným soudem nebo jiným orgánem neplatným, neúčinným, zdánlivým nebo nevymahatelným, bude takové ustanovení považováno za vypuštěné z těchto Podmínek a ostatní ustanovení těchto Podmínek budou nadále trvat, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Strany v takovém případě přijmou dodatek Smlouvy, který umožní dosažení výsledku stejného, a pokud to není možné, pak co nejbližšího tomu, jakého mělo být dosaženo původním neplatným, neúčinným, zdánlivým nebo nevymahatelným ustanovením.
- 15.2 Žádné opomenutí jakékoli Strany uplatnit právo a žádné prodlení v uplatňování jakéhokoli práva podle Smlouvy nebude považováno za zřeknutí se tohoto práva. Žádné zřeknutí se jakéhokoli práva není účinné, pokud není učiněno písemně. Zřeknutí se jakéhokoli práva v žádném případě neosvobozuje žádnou Stranu od striktního dodržování téhož nebo jakéhokoli jiného závazku v budoucnosti.
- 15.3 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu kdykoli postoupit. Zákazník smí postoupit Smlouvu s předchozím souhlasem Poskytovatele, jehož souhlas nebude bezdůvodně odpírán.
- 15.4 Smlouva může být pozměněna nebo doplněna prostřednictvím změny Podmínek (v souladu s čl. 3.5 a 3.6 Podmínek) či písemnými a číslovanými dodatky vyhotovenými Stranami nebo osobami oprávněnými jednat jménem Stran. Za písemnou formu se dle Smlouvy rozumí i dokument zaslaný prostřednictvím elektronické komunikace (tj. e-mailem či datovou schránkou). V případě, že dojde ke změnám kontaktních osob některé ze Stran nebo v případě, že dojde k nepodstatné úpravě některé z Příloh těchto Podmínek, postačí notifikace e-mailem druhé Straně.



- 15.5 Ustanovení těchto Podmínek, která by vzhledem ke své povaze měla přetrvat po ukončení Smlouvy, zvláště ustanovení o Licenci (čl. 5), Duševním vlastnictví (čl. 8), zůstanou v plné platnosti do míry, do které nebyly splněny nebo uspokojeny nebo mohou nabýt účinnosti.
- 15.6 Smlouva a právní vztahy z ní vzniklé a s ní související se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a GDPR.
- 15.7 Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.7.2021.