

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování IT služeb System4u

Všeobecné obchodní podmínky společnosti System4u upravují podmínky pro poskytování IT služeb touto společností. Tyto podmínky navazují na Smlouvu o poskytování IT služeb System4u, uzavřenou mezi System4u a zákazníkem (dále jen „Smlouva“). Tyto obchodní podmínky definují vztah mezi System4u a zákazníkem. Smluvní vztahy mezi stranami se řídí Občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.) a Autorským zákonem (zákon č. 12/2000 Sb.).

## 1. Práva a povinnosti smluvních stran

1.1. Zákazník se zavazuje poskytovat System4u úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků System4u.

1.2. V případě, že v rámci výkonu služeb dle této smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů, které v rámci platných právních předpisů podléhají předchozímu souhlasu jakékoliv třetí osoby či subjektu údajů, je Zákazník povinen takovýto kvalifikovaný a informovaný souhlas zabezpečit na své náklady tak, aby zpracování dat v rámci výkonu služeb probíhalo v souladu se zákonem, a to včetně Nařízení evropského parlamentu a rady č. 2016/679 (GDPR). Pokud bude při poskytování IT služeb docházet ke zpracování osobních údajů, vystupuje Zákazník v roli správce osobních údajů a System4u v roli zpracovatele osobních údajů. Správce i Zpracovatel osobních údajů mají povinnost řídit se příslušnými ustanoveními Nařízení evropského parlamentu a rady č. 2016/679 (GDPR).

1.3. Zákazník se zavazuje zajistit pro System4u potřebné technicko- organizační podmínky vyplývající z této smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami.

1.4. Zákazník se dále zavazuje předat System4u podklady a informace, potřebné pro instalaci a zajištění provozu IT služeb.

1.5. Zákazník se zavazuje umožnit System4u přístup k programovému vybavení a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnímu systému Zákazníka v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy.

1.6. System4u se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu Zákazníka o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran a zejména o skutečnostech týkajících se výkonu služeb dle této smlouvy.

1.7. System4u se zavazuje plnit své závazky vyplývající z této smlouvy v souladu s příslušnými normami a na základě nejnovějších poznatků výzkumu a vývoje v této oblasti.

1.8. System4u se zavazuje řešit případné výpadky IT služby nejpozději následující pracovní den.

1.9. System4u je oprávněn dočasně odepřít přístup k IT službě v případě prodlení Zákazníka s úhradou za tuto službu delším než 30 dnů, a to do uhrazení dlužné částky.

1.10. Zákazník se zavazuje, že nebude vyvíjet jakoukoliv činnost, jež by vedla k narušení provozu datového centra System4u, či k narušení poskytování IT služby vůči dalším zákazníkům System4u.

1.11. Zákazník se zavazuje, že nebude vyvíjet jakoukoliv činnost, jež by vedla k nabourání datového centra System4u s cílem získání informací týkajících se System4u či dalších zákazníků uložených v datovém centru System4u či s cílem následného využití takto získaných informací.

## 2. Práva k duševnímu vlastnictví a licenční ujednání

2.1. Vlastnické právo a vyhrazení práv. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- a) produkty, včetně jejich příslušných dokumentačních sad, a veškeré informace, které zákazník získá prostřednictvím, přímo nebo zprostředkovaně od System4u, obsahují chráněné informace společnosti System4u, poskytovatelů jejích licencí či dalších dodavatelů a jsou chráněné autorským zákonem České republiky, dalšími příslušnými autorskými zákony, dalšími zákony o ochraně duševního vlastnictví a ustanoveními mezinárodních úmluv;
- b) úplné vlastnické právo a nárok na produkty, dokumentační sady, informace, a veškerá související práva k duševnímu vlastnictví náleží System4u nebo poskytovatelům jejích licencí;
- c) produkty jsou licencovány, nikoliv prodávány, a vlastnické právo k jednotlivým kopiím produktů náleží System4u nebo poskytovatelům jejích licencí a v žádném případě nepřechází na Zákazníka
- d) System4u si vyhrazuje veškerá práva, jež nejsou Zákazníkovi výslovně poskytnuta.

2.2. Zdrojový kód. Zákazník není podle této smlouvy oprávněn obdržet, prohlížet, používat nebo mít jinak přístup ke zdrojovému kódu produktů.

2.3. Prohlášení zákazníka. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s licenčními podmínkami System4u i poskytovatelů jejích licencí tak, jak jsou uvedeny na internetové adrese <http://www.system4u.cz/kontakt/smluvni-dokumenty>. Zákazník souhlasí s licenčními ujednáními, která byla vydána majiteli softwarových produktů jako součást jednotlivých softwarových produktů.

2.4. Zpětné inženýrství. Zákazník nesmí dekódovat, rozkládat, zpětně sestavovat, dekompileovat či jinak překládat produkty nebo z nich vytvářet odvozeniny, pokud to ovšem i přes toto omezení výslovně nepovoluje příslušný zákon. Povoluje-li zákon zákazníkovi některou činnost uvedenou v předchozí větě, smí zákazník takové právo uplatnit pod podmínkou, že o tom společnost System4u písemně informuje nejpozději třicet (30) dnů před zahájením takové činnosti. Zákazník nesmí produkty nebo dokumentační sady použít k vývoji funkčně podobného počítačového softwaru.

2.5. Zákazník smí užívat jen dohodnutý počet licencí.

2.6. Zákazník nesmí pronajímat, půjčovat, leasovat nebo jiným způsobem přímo či nepřímo převést či distribuovat softwarové produkty. Zákazník nesmí třetí straně umožnit přístup k softwarovým produktům.

2.7. System4u neručí za správnou funkci softwarových produktů v případě, že jsou provozovány na chybně nakonfigurovaném počítači či v prostředí chybně nastavené počítačové sítě.

2.8. System4u neručí za správnost výstupů, předávaných správčům daně, státním úřadům, obchodním partnerům a dalším subjektům.

## 3. Ochrana informací

3.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:



- a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout nebo zpřístupnit informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
- b) mohou jejich zaměstnanci nebo zástupci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

3.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou nutnou pro plnění této smlouvy se obě strany zavazují neseznamovat se s věcným obsahem důvěrných informací druhé strany, neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.

3.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména data uložená v datovém centru System4u, technické know-how, obchodní nebo marketingové informace a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

3.4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
- b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací

3.5. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve jeden (1) rok po ukončení účinnosti této smlouvy.

3.6. Za porušení povinností o ochraně informací dle těchto podmínek se nepovažuje poskytnutí informace, že zákazník má uzavřenu Smlouvu o poskytování IT služeb, a informaci o počtu uživatelů IT služeb. Tyto informace jsou poskytovány v rámci reportování System4u vůči autorům a majitelům užívaných softwarových produktů – např. společnosti Microsoft.

## 4. Odpovědnost za škodu

4.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a v rozsahu, stanoveném těmito obchodními podmínkami. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

4.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

4.3. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.

4.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

4.5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé

okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

4.6. System4u neodpovídá za škodu vzniklou vlivem výpadku síťového napájení, výpadkem připojení k internetu, vypnutím či resetováním počítače, zavirováním počítače, útokem ze sítě internet nebo z jiné sítě, poruchou hardwaru (dále jen „HW“) nebo chybou softwaru (dále jen „SW“).

4.7. System4u neodpovídá za škody, které byly způsobeny tímto konáním zákazníka:

- a) nesprávnou obsluhou hardwaru (dále jen „HW“), softwaru (dále jen „SW“) uživateli, jež by měla za následek vady služeb poskytovaných dle této smlouvy
- b) nedodržením licenčních podmínek na SW produkty ze strany zákazníka a uživatelů
- c) neoprávněným nebo neodborným zásahem uživatelů do SW a HW spravovaného System4u
- d) nedostatečnou ochranou nebo zneužitím přístupových jmen a hesel k IT službě ze strany Zákazníka a uživatelů

System4u zároveň neodpovídá za vady vzniklé živelnými pohromami nebo zásahem vyšší moci. Uživatelé se pro účely této smlouvy rozumí zaměstnanci zákazníka či ostatní osoby, jež používali IT službu.

4.8. Odpovědnost společnosti System4u za vady spočívá v

- a) opravě nebo výměně produktu či jiného materiálu nespĺňujícího výše uvedené záruky,
- b) poradenství zákazníkovi, jak s produktem dosáhnout stejné funkcionality, jež je popsána v dokumentační sadě, odlišným postupem, než který je popsán v dokumentační sadě, nebo
- c) vrácení kupní ceny nebo uhrazených poplatků,

4.9. Společnost System4u ani poskytovatelé jejích licencí a její dodavatelé nejsou v žádném případě vůči Zákazníkovi odpovědní za ušlý zisk, ušlé tržby, škody na goodwillu, ztrátu dobrého jména, přerušení provozu, náklady spojené se ztrátou či poškozením dat či dokumentace, náklady při zpoždění nebo za jakékoli nepřímé, nahodilé, zvláštní či následné škody bez ohledu na povahu nároku, včetně zejména ztráty užitné hodnoty, nedostupnosti on-line služeb, neprovedení dodávky, nebo za škodu vzniklou třetím stranám, z jakéhokoliv důvodu či titulu, i kdyby společnost System4u byla informována, věděla či měla vědět o možnosti vzniku takových škod nebo nároků.

4.10. Zákazník bere na vědomí, že produkty nejsou odolné vůči poruchám a nebyly vytvořeny, vyrobeny ani zamýšleny pro použití ani nebudou použity ve vývoji zbraní hromadného ničení, jako on-line řídicí systémy v nebezpečném prostředí vyžadujícím bezporuchový provoz, jako je provoz jaderných zařízení, leteckých navigačních a komunikačních systémů, systému řízení letového provozu, lékařských přístrojů podporujících životní funkce nebo zbraňových systémů, v nichž by selhání produktů mohlo přímo způsobit smrt, zranění nebo závažné materiální či ekologické škody. Zákazník dále bere na vědomí, že produkty nemohou nahrazovat jeho profesionální úsudek a v souladu s tím společnost System4u, poskytovatelé jejích licencí ani její dodavatelé neodpovídají za používání produktů zákazníkem ani za výsledky dosažené takovým používáním. Produkty jsou určeny výhradně k podpoře podnikatelské činnosti zákazníka a nikoliv jako náhrada za nezávislé zkoumání a ověřování namáhání, bezpečnosti, užitné hodnoty a dalších parametrů zákazníkem.

4.11. Pokud je bez ohledu na články 4.1 - 4.10 těchto podmínek společnost System4u označena za odpovědnou za škody vyplývající z porušení, závady, chyby či neshodnosti produktu, služeb podpory či jiných služeb nebo materiálů, bez ohledu na to zda se jedná o odpovědnost smluvní nebo mimosmluvní, a bez ohledu na to, zda případná náhrada podle této smlouvy nespĺní svůj zákonný účel, celková odpovědnost společnosti System4u podle této smlouvy nepřesáhne:

- a) u jednorázových plnění System4u celkovou výši ceny takového plnění bez příslušné DPH, uhrazené Zákazníkem za předmětný vadný produkt, nebo jinou závadnou službu nebo materiál.
- b) u opakujících se plnění čtyřnásobek měsíční fakturované ceny vadné služby, jejíž výše je specifikována v příloze smlouvy o poskytování IT služeb.

Ustanovení těchto podmínek rozdělují rizika mezi společnost System4u a Zákazníka, přičemž cenová politika společnosti System4u odráží toto rozdělení rizik a zde uvedené omezení odpovědnosti.

## 5. Závěrečná ustanovení

5.1. Smluvní vztah mezi System4u a Zákazníkem, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník), ve znění pozdějších předpisů, a ostatními právními předpisy České republiky.

5.2. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a těchto podmínek platí ustanovení Smlouvy.

5.3. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy a těchto podmínek spočívajícího v prodlení System4u s plněním jeho závazků po dobu delší než třicet (30) dní a nezjedná-li nápravu do deseti (10) dní od písemného doručení oznámení Zákazníka.

5.4. System4u je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy a těchto podmínek Zákazníkem, spočívajícího v prodlení Zákazníka s plněním závazků podle této smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní a nezjedná-li nápravu do deseti (10) dní od písemného doručení oznámení System4u.

5.5. Pokud se Zákazník dostane do platební neschopnosti či úpadku, nebo přistoupí k reorganizaci svých závazků, či není schopen splácet své dluhy či se dostane do likvidace, má společnost System4u právo ukončit tuto smlouvu s okamžitou platností jednostranným písemným odstoupením.

5.6. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení). Při ukončení této smlouvy z jakéhokoliv důvodu zanikají rovněž s okamžitou platností veškerá práva a licence poskytnuté a udělené Zákazníkovi. Další používání produktů s časově neomezenou licencí upravují podmínky a ujednání licenční smlouvy dodané s těmito produkty a vymezení používání. Zákazník nesmí nadále používat poskytované služby.

5.7. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných obchodních podmínek, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek.

5.8. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy včetně obsahu těchto Všeobecných obchodních podmínek. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků.

Šablona dokumentu verze 1.1 ze dne 12. dubna 2018