

## Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb

### 1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 1.1 Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“) upravují poskytování služeb společnosti **itego a.s.**
- 1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

### 2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 S výjimkou výrazů, které jsou definovány v jiných částech Smlouvy, je v těchto Všeobecných obchodních podmínkách užíváno následujících definic:
- 2.2 **Ceník služeb** je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za Službu, pokud není cena uvedena v jiné části příslušné Smlouvy.
- 2.3 **Cloud Tools** představují nástroje pro komunikaci virtuálního serveru s cloudovou platformou, jako je například VMware.
- 2.4 **Help Desk** je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Objednateli technickou podporu. Kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele [www.itego.cz](http://www.itego.cz)
- 2.5 **Koncový bod služby** je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které Objednatel připojuje svá koncová zařízení nebo jiným způsobem přebírá službu od Poskytovatele.
- 2.6 **Kontaktní osoba** je ve vztahu ke každé ze Smluvních stran osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce Smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo požadí, ve kterém mají být druhou Smluvní stranou kontaktovány. Pokud je Smluvní strana neurčí, druhá Smluvní strana může za Kontaktní osoby pokládat v souladu s § 430 Občanského zákoníku ty osoby, které vůči ní za tuto Smluvní stranu vystupují. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.
- 2.7 **Kybernetický útok** je jakékoliv jednání využívající informační technologie s cílem snížit funkčnost informačních systémů či jiné informační infrastruktury nebo získat chráněné, tedy veřejně nedostupné informace, dále zneužití zařízení ke snížení funkčnosti nebo získání přístupu k zařízení třetí osoby a/nebo snaha získat nad zařízením neoprávněně kontrolu nebo přístup k němu či jeho části.
- 2.8 **Lokalita služby** je prostor Smlouvou určený pro instalaci zařízení nebo přebírání Služby od Poskytovatele např. uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, a to konkrétně v Technické specifikaci služby.
- 2.9 **Měřená služba** je dynamicky zpoplatněná Služba na základě reálné spotřebovaných jednotek v časovém období definovaném ve Smlouvě.
- 2.10 **Občanský zákoník** znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.11 **Porucha** je definována v článku 10.2.
- 2.12 **Poskytovatel/Dodavatel** je společnost itego a.s. se sídlem Bilkova 6/8, Josefov, 110 00 Prague 1, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 18546, IČ 24230031, DIČ CZ24230031.
- 2.13 **Projekt** je ucelený soubor činností a procesů, jehož cílem je zřízení určité Služby; Projekt je zpravidla vypracován ve formě souboru dokumentů – projektové dokumentaci.
- 2.14 **Provozní řád** znamená provozní řád určitého objektu Poskytovatele upravující zejména podmínky vstupu a pohybu cizích osob po příslušném objektu.
- 2.15 **Rámcová smlouva** je rámcová smlouva o poskytování Služby uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- 2.16 **SLA** znamená zvláštní ujednání o úrovni kvality Služby, které může být uzavřeno mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- 2.17 **Služba** je služba poskytovaná Poskytovatelem Objednateli na základě Smlouvy a zahrnuje Službu elektronických komunikací a/nebo Službu ICT.
- 2.18 **Služba ICT** je služba, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která není zcela nebo z převážné části Službou elektronických komunikací.
- 2.19 **Smlouva** je souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Objednatelem týkajících se poskytování Služby a je tvořena Smlouvou a dalšími částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 Všeobecných obchodních podmínek.
- 2.20 **Smluvní strana** znamená dle souvislosti buď Poskytovatele a/nebo Objednatele.
- 2.21 **Technická specifikace služby** (nebo zkráceně „**TS**“) je tzv. dílčí smlouva představující zvláštní smluvní ujednání, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby, ceny a další stanovené údaje, která je uzavřena na základě a v souladu se Smlouvou.
- 2.22 **Technický popis služby** je část Smlouvy, ve které jsou obecným způsobem upraveny technické podmínky poskytování příslušných typů Služby; pokud je v souvislosti s určitou Službou přiložen určitý Technický popis služby, uplatní se tento i na další TS uzavřené později, které se týkají stejného typu Služby a stejné Smlouvy.
- 2.23 **Objednatel/Uživatel** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování Služby.
- 2.24 **Úřad** znamená Český telekomunikační úřad.
- 2.25 **Uživatel** je každý, kdo využívá Službu.
- 2.26 **Veřejná komunikační síť** je Síť, která slouží zcela nebo převážně k poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a která podporuje přenos informací mezi Koncovými body služby.
- 2.27 **Veřejně dostupná služba elektronických komunikací** je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po Sítích třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.
- 2.28 **Všeobecné obchodní podmínky** jsou tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování Služeb.
- 2.29 **Zákon o elektronických komunikacích** znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- 2.30 **Obecné nařízení o ochraně osobních údajů** znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 2.31 **Zvláštní ujednání** znamená zvláštní dokument tvořící součást Smlouvy, který upravuje odchylky od Smlouvy či upřesnění Smlouvy, bylo-li sjednáno.
- 2.32 Pojmy uvozené velkými písmeny, které jsou definovány v jiné části Smlouvy, mají v těchto Všeobecných obchodních podmínkách význam stanovený v této jiné části Smlouvy.
- 2.33 Pojmy definované v jednotném čísle mají stejný význam i v množném čísle a naopak.
- 2.34 Odkazy na pracovní dny znamenají odkazy na kterýkoliv den kromě soboty, neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů.
- 2.35 **Softwarový produkt nebo Produkt** – soubor zahrnující software společnosti, dokumentaci v elektronické nebo tištěné podobě, včetně příruček a obalů, příslušná instalační média, a dále také všechny dosavadní aktualizace a doplňky k původnímu Softwarovému produktu

- poskytnuté společností itego a.s., Softwarový produkt se neprodává, pouze se poskytuje právo k jeho používání – licence.
- 2.36 **Vlastník licence** – podnikatelský subjekt (fyzická nebo právnická osoba), který používá Softwarový produkt pro zajištění provozních potřeb v rámci svého vlastního podnikání, nevýdělečná organizace, která používá Softwarový produkt pro zajištění svých provozních potřeb, nebo fyzická osoba-spotřebitel, který nejedná v rámci obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Vlastníkem licence je možné se stát zakoupením licence, získáním licence od Dodavatele software bezúplatně nebo jako „Nabyvatel“ v případě převodu licence.
- 2.37 **Uživatel** – koncový uživatel Softwarového produktu.
- 2.38 **Služby upgrade** – služby aktualizace Produktu.
- 2.39 **Software a Služby:**
- 2.39.1 Podmínky používání Softwarových produktů jsou vymezeny v „Licenční smlouvě“, která je v elektronické podobě Vlastníkovi licence předávána společně se Softwarovým produktem. Licenční smlouva je uzavřena otevřením obalu s médii, instalací Softwarového produktu, registrací Softwarového produktu nebo převodem licence, a to tím okamžikem, který nastane nejdříve. Současně s uzavřením Licenční smlouvy vyjadřuje Vlastník licence a Uživatel souhlas s těmito VOP.
- 2.39.2 Služby:  
Zákaznická podpora a upgrade Soubor služeb zákaznické podpory zahrnuje:  
– telefonickou podporu: k dispozici na telefonní lince +420 242 459 242 k tomuto účelu vyhrazené v pracovní dny minimálně od 8:00 do 17:00 hodin, v rámci zkvalitňování služeb Uživatelům mohou být telefonické hovory nahrávány;  
– e-mailovou podporu: poskytovanou prostřednictvím e-mailové schránky [support@itego.cz](mailto:support@itego.cz); odpovědi budou zaslány e-mailem pokud možno obratem, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne;  
– aktualizace Produktu: k dispozici ke stažení dle dohody, příp. na aktualizčních CD. Využívat kompletního balíku služeb v rámci Zákaznické podpory může Vlastník licence k aktuálním verzím všech Softwarových produktů. Zákaznická podpora je součástí ceny Softwarového produktu.
- 2.39.3 Podmínkou vzniku nároku na zákaznickou podporu je přijetí „Licenční smlouvy“. V případě, že je Vlastník licence v prodlení s plněním jakýchkoliv finančních závazků vůči Dodavateli software, má Dodavatel software právo po předchozím oznámení Vlastníkovi licence pozastavit poskytování služeb zákaznické podpory. Pokud Vlastník licence nesplní své finanční závazky vůči Dodavateli software ani do 15 dnů od pozastavení poskytování služeb zákaznické podpory, jedná se o podstatné porušení smluvních podmínek a Dodavatel software je oprávněn odstoupit od Licenční smlouvy. V případě odstoupení od Licenční smlouvy z důvodů uvedených v tomto odstavci není Dodavatel software povinen vracet Vlastníkovi licence už uhrazené poplatky a finanční plnění přijatá v souvislosti s poskytnutím licence před účinností odstoupení.
- 2.39.4 Soubor služeb zákaznické podpory definovaný v těchto VOP poskytuje výhradně Dodavatel software. Služba upgrade je poskytována v průběhu kalendářního roku, a to pro aktuální verze Softwarových produktů.
- 2.39.5 Úprava Softwarového produktu na míru a školení.  
Vlastník licence může požádat o úpravu Softwarového produktu dle vlastních požadavků. V takovém případě se smluvní strany dohodnou zejména na následujícím:  
– Předmět úpravy Softwarového produktu,  
– Termín provedení úpravy,  
– Cena úpravy.  
Vlastník licence může požádat o realizaci školení k Softwarového produktu a v takovém případě se smluvní strany dohodnou zejména na následujícím:  
– Délka a termín školení,  
– Místo školení,  
– Počet školených osob,  
– Cena školení.
- 2.40 Změna a převod licence.
- 2.40.1 Změna licence:
- 2.40.1.1 Vlastník základní licence k jedné z variant Softwarového produktu může přejít na základní licenci jiné varianty, příp. řady stejného Softwarového produktu při zachování shodného počtu licencí. Okamžikem přechodu původní licence zaniká. Cena přechodu je dána rozdílem aktuální cenikové ceny nové a původní varianty. V případě, kdy vznikne záporný rozdíl cen nové a původní varianty, se rozdíl cen Vlastníkovi licence nevrací.
- 2.40.2 Převod licence
- 2.40.2.1 Vlastník licence (dále v této části „Převodce“) je oprávněn Softwarový produkt trvale převést na jinou osobu (dále v této části „Nabyvatel“). Okamžikem převodu licence přechází na Nabyvatele veškerá práva a závazky vyplývající z Licenční smlouvy uzavřené mezi Převodcem a Dodavatelem software.
- 2.40.2.2 Je-li k základní licenci Softwarového produktu, který má být převeden, vázán jakýkoliv doplněk nebo přídavná licence, může být Softwarový produkt převeden jen včetně těchto součástí. Zároveň není možné tyto doplňky a přídavné licence převádět samostatně.
- 2.40.2.3 Zájem o převod licence sdělí Převodce Dodavateli software telefonicky, nebo e-mailem. Dodavatel software poté Převodci zašle formulář žádosti o převod licence (dále v této části jen „Žádost“). V Žádosti musí být vyplněny identifikační údaje Převodce a Nabyvatele a přesná specifikace Softwarového produktu včetně instalačního čísla, resp. čísel. Pro převod každé jednotlivé licence (více základních licencí jednoho Softwarového produktu, různé Softwarové produkty) je zapotřebí použít samostatnou Žádost.
- 2.40.2.4 Podmínkou možnosti převodu je souhlas Nabyvatele s realizací převodu a s Licenční smlouvou, a to podpisem na Žádosti.
- 2.40.2.5 Převod licence je bezplatný.
- 2.40.2.6 Licence Softwarového produktu je převedena okamžikem vyjádření souhlasu s převodem licence ze strany Dodavatele software. Předpokladem pro udělení souhlasu je skutečnost, že Žádost splňuje veškeré požadované náležitosti. V případě schválení Žádosti není Převodce nadále oprávněn převedený Softwarový produkt používat, musí jej zcela odstranit ze svého/svých počítače(ů) a převést na Nabyvatele veškeré části převedeného Softwarového produktu včetně všech rozšiřujících licencí, doplňků, médií, tištěného materiálu a aktualizací.
- 2.40.2.7 Dodavatel software si vyhrazuje právo zamítnout Žádost, pokud je neúplná nebo nespĺňuje požadované náležitosti a Převodce ani na výzvu Dodavatele software její vady do 30 dní neodstraní.
3. **PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**
- 3.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Objednatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména Zákonem o elektronických komunikacích a/nebo Občanským zákoníkem.
- 3.2 Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy ke Smlouvě připojí svůj podpis poslední ze Smluvních stran.

- 3.3 Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.
- 3.4 Některá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek se nevztahují na všechny Služby, ale pouze buď na Služby elektronických komunikací, nebo pouze na Služby ICT. Tato ustanovení jsou v textu těchto Všeobecných obchodních podmínek příslušným způsobem uvozena.

#### 4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE/DODAVATELE

##### 4.1 Poskytovatel je zejména oprávněn: **(obecná ustanovení)**

- 4.1.1 požadovat po Objednateli doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy nebo jednotlivé TS,
- 4.1.2 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu za podmínek uvedených v článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo ze zákonných důvodů,
- 4.1.3 regulovat provoz v Síti za účelem ochrany Sítě, Uživatele a Objednatele, průběžně kontrolovat způsob využití Služby Objednatelem,
- 4.1.4 kontaktovat Objednatele s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu, pokud tento kontakt Objednatel neodmítl,
- 4.1.5 nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Objednatelem v případech, kdy (i) to není možné z technických důvodů, (ii) Objednatel opakovaně porušil podmínky Smlouvy, (iii) Objednatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (iv) je Objednatel v prodlení s jakoukoli platbou Poskytovateli, (v) opakovaně nezaplatil vyúčtovanou cenu za Služby ve lhůtě splatnosti a/nebo (vi) to nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat; ostatní ustanovení Všeobecných obchodních podmínek tím nejsou dotčena.
- (ustanovení týkající se pouze poskytování Služby elektronických komunikací)**
- 4.1.6 Poskytovatel je oprávněn měnit IP adresy, které má Objednatel přiděleny v rámci využívání Služby, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Objednatele, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Objednatel předem upozorněn.
- 4.1.7 Pokud Služba spočívá rovněž v poskytnutí možnosti Objednateli umístit jeho zařízení na zařízení či stavby ve vlastnictví Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn odpojit a demontovat ta zařízení Objednatele, která zde Objednatel umístil a/nebo užívá v rozporu se Smlouvou.
- 4.2 Poskytovatel je povinen:
- 4.2.1 zřídit a poskytovat Objednateli požadovanou Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,
- 4.2.2 umožnit Objednateli seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Technickým popisem služby, SLA a Ceníkem služeb,
- 4.2.3 udržovat svá zařízení a infrastrukturu své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,
- 4.2.4 zajistit v Lokalitě služby (nacházející se v místě pod kontrolou Poskytovatele), která vyžaduje umístění zařízení Objednatele, předpoklady, jež jsou potřebné pro řádný provoz Služby,
- 4.2.5 odstraňovat Poruchy vzniklé na svém zařízení nebo své Síti v souladu s článkem 9. těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 4.2.6 Poskytovatel neodpovídá za Poruchy vzniklé mimo své zařízení nebo svoji Síť,
- 4.2.7 monitorovat Síť a poskytování Služby dle Technického popisu dané Služby.

##### 5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

##### 5.1 Objednatel je oprávněn: **(obecná ustanovení)**

- 5.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,
- 5.1.2 požádat o změnu Smlouvy,
- 5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Kontaktní osobu Poskytovatele nebo na Help Desk,
- 5.1.4 uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu,
- 5.1.5 po dobu trvání Smlouvy, resp. příslušné TS nakládat se svými daty, **(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 5.2 Objednatel je zejména povinen: **(obecná ustanovení)**
- 5.2.1 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, jakož i poskytnutými písemnými návody a udělenými pokyny Poskytovatele, a dále se řídit obecně platnými bezpečnostními standardy a/nebo bezpečnostními standardy Poskytovatele tak, aby nedošlo k nežádoucímu stavu uvedenému ve Smlouvě, zejména k jakémukoli ze skutečností, pro něž je Poskytovatel oprávněn omezit aktivní užívání Služby dle článku 8.3 a/nebo ze skutečností dle článku 11.10.7 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 5.2.2 řádně a včas hradit ceny za Služby,
- 5.2.3 písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktní osoby Poskytovatele nebo Help Desk) po celou dobu trvání Smlouvy o změně svých identifikačních údajů dle § 63 odst. 1) písm. b) Zákona o elektronických komunikacích a o změně fakturačních údajů. Změny je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,
- 5.2.4 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy nebo krádež, poškození či ztrátu i jen částí technologie,
- 5.2.5 zajistit v Lokalitě služby všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- 5.2.5.1 zajistit bezplatně Poskytovateli k užívání prostory, v nichž mají být za účelem plnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu poskytování Služby, a včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí. Objednatel tato zařízení Poskytovatele umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely,
- 5.2.5.2 zajistit bezplatně Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Objednatele, či prostorách Objednatelem určených, za účelem jeho oprav či údržby, a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Objednatelem k zajištění nutné součinnosti,
- 5.2.5.3 předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
- 5.2.5.4 zajistit bezplatně poskytnutí součinnosti při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou,
- 5.2.5.5 zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u Objednatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Objednatel,
- 5.2.5.6 učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízeními Poskytovatele,
- 5.2.5.7 ke dni ukončení poskytování Služby učinit veškeré kroky, které vyloučí další využívání Služby.
- 5.2.6 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel prokazatelně vynaložit, protože Objednatel nespůlnil podmínky stanovené pro tato/toto zařízení či Službu dle Smlouvy,
- 5.2.7 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady potvrzující Uživateli důvěryhodnost a solventnost,

- 5.2.8 neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,
- 5.2.9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti se Smlouvou dozví, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení Smlouvy, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním nebo poskytnutím třetí osobě,
- 5.2.10 dodržovat podmínky přístupu, užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě) či jeho užívání,
- 5.2.11 při využívání Služby respektovat a chránit práva k nehmotným věcem Poskytovatele a dalších subjektů,
- 5.2.12 poskytnout veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli při zřizování monitoringu Služby, je-li tato součinnost vyžadována. Součinnost se týká především stanovení IP rozsahu pro monitoring, zejména za účelem monitoringu koncových zařízení Objednatele v případech, kdy je to technologicky nutné pro poskytování proaktivního režimu monitoringu,  
**(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 5.2.13 nezneužívat připojení k Síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům,
- 5.2.14 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje Objednatel do Sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a/nebo Smlouvou. Objednatel odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
- 5.2.15 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Objednatele nebo Sítě Poskytovatele.
- 5.3 Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Objednatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 6. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY (obecná ustanovení)**
- 6.1 Cenové podmínky a ceny za Služby jsou stanoveny v souladu s platnými právními předpisy a jsou uvedeny v Technické specifikaci služby a v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je v Objednateli k dispozici v sídle Poskytovatele.
- 6.2 V případě poskytování Měřené služby Poskyvatel vyhodnotí reálnou spotřebu měřených jednotek v zúčtovacím období, ze kterých stanoví výslednou cenu Služby. Pakliže výsledná cena Služby nedosáhne smluvně stanovené minimální výše, je-li tato stanovena, bude Objednatel povinen uhradit cenu Služby pro toto období ve výši stanovené minimální výše.
- 6.3 Poskytovatel vystaví Objednateli po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se Smluvní strany písemně nedohodly jinak), základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě ceny za Služby za uvedené zúčtovací období takto:
- 6.3.1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Objednateli,
- 6.3.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,
- 6.3.3 pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená počtem dnů neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny za provoz,
- 6.3.4 pravidelné ceny za poskytování Služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby v souladu s článkem 11. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Pokud dojde k ukončení poskytování některé Služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz resp. Smluvní hovorové za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.
- 6.3.5 Ceny uvedené v Ceníku služeb nebo Technické specifikaci služby jsou uvedeny bez DPH, která bude připočtena podle platných daňových zákonů v daném zúčtovacím období.
- 6.4 Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat cenu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 6.5 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 6.6 Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.
- 6.7 Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Objednatele, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do 5 (pět) kalendářních dnů ode dne ukončení příslušného zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Objednatel nedohodli písemně jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Neuhradí-li Objednatel vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Objednatel v prodloužení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
- 6.8 Objednatel je povinen uhradit cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými osobami než Objednatel. V případě neoprávněného užívání Služby jinými osobami je Objednatel povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby; Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení písemného oznámení Objednateli o zneužití Služby.
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Objednateli náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění Objednatele na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je Objednatel povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 6.10 Poskytovatel může požadovat složení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle Ceníku služeb nebo příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení svých pohledávek za Objednatelem vyplývajících ze Smlouvy (a to ve vztahu k jakékoli Technické specifikaci služby) v případě, že tyto pohledávky nebudou ve stanovených lhůtách uhrazeny. Složená záloha nebo jistina, nebo jejich část, bude po započtení veškerých pohledávek vrácena Objednateli do 30 dnů od ukončení příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je oprávněn požadovat složení zálohy nebo jistiny ke všem Technickým specifikacím služeb, nebo pouze k některým, a to na základě svého posouzení bonity Objednatele.
- 6.11 Objednatel má nárok na vrácení přeplatku vzniklého při placení za poskytnuté Služby. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Objednateli. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Objednateli přeplatek formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem dohodnutým s Objednatelem.
- 6.12 Změní-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Objednatele obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit dluh, nestanoví-li zákon nebo Smlouva jinak. Objednatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 6.13 Akceptací Všeobecných obchodních podmínek Objednatel souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Objednatelem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě 10 let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé.
- 6.14 Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakékoliv pohledávce Objednatele dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na § 1987 odst. 2 Občanského zákoníku.

- 6.15 Pokud vlastník či oprávněný uživatel objektu, kde bude Služba ukončena, požaduje za umístění zařízení Sítě Poskytovatele jakoukoli formu kompenzace, například nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény, tato jde k tíži Objednatel (ten zejména provádí příslušné finanční úhrady).

*(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)*

## **7. REKLAMACE A KOMPENZACE**

*(obecná ustanovení)*

- 7.1 Objednatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
- 7.2 Reklamací Služby je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne. Písemná reklamacie musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáným na internetových stránkách Poskytovatele (příčemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamacie uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamacie (ve formátu PDF)).
- 7.3 Reklamací na vyúčtování ceny za Službu je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne (nestanoví-li ve vztahu k Službám ICT Občanský zákoník jinak). Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Objednatel oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Písemná reklamacie musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáným na internetových stránkách Poskytovatele (příčemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamacie uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamacie (ve formátu PDF)).
- 7.4 Podání reklamacie na Služby nebo vyšší vyúčtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Objednatel je povinen uhradit cenu za Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.5 Reklamacie musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Objednatel, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamacie, předmět reklamacie, přesný popis reklamované záležitosti.
- 7.6 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamacie.
- 7.7 Objednatel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamacie. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamacie směřující proti vyúčtování cen, zavazuje se Poskytovatel takto vzniklý přeplatek vrátit Objednateli do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacie. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Objednateli. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Objednateli přeplatek formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamacie, nebo jiným způsobem dohodnutým s Objednatelem.
- 7.8 Poskytovatel je povinen v reakci na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb, vyrozumět Objednatel o uznání nebo neuznání reklamacie, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 7.9 Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho Síť a tyto závady nejsou předmětem reklamací.
- 7.10 V případě, že je uznána reklamacie rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení rozsahu a kvality cenu účtovanou Objednateli za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku vady až do okamžiku odstranění této vady. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 nebo 7.3 Všeobecných obchodních podmínek.
- 7.11 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s Objednatelem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel není v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)*
- 7.12 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacie Služby elektronických komunikací může Objednatel podat námitku u odboru Úřadu místně příslušného pro danou oblast, a to nejpozději ve lhůtě dle ust. § 129 odst. 3 Zákona o elektronických komunikacích.
- 7.13 Reklamací Softwarového produktu je možné uplatnit písemně na adresu sídla společnosti.
- 7.13.1 Reklamacie musí obsahovat:
- identifikaci Vlastníka licence, včetně uvedení kontaktní osoby a kontaktních údajů,
  - přesné označení reklamovaného Softwarového produktu, včetně instalačního čísla licence,
  - popis reklamované vady,
  - kopii dokladu o zakoupení Softwarového produktu, pokud nebyl nákup realizován přímo u Dodavatele software,
  - příručky nebo instalační média, jejichž vada je reklamována.
- 7.13.2 Vlastník licence provádí zaslání předmětu reklamacie na vlastní náklady a odpovědnost.
- 7.13.3 Řádně uplatněná reklamacie bude vyřízena v souladu s těmito VOP a občanským zákoníkem.
- 7.13.4 Příručky a instalační média vykazující zjevné poškození či zjevné vady obsahu budou v rámci záruky bezplatně vyměněny za bezvadná a Dodavatel software je zašle Vlastníkovi licence na vlastní náklady.
- 7.13.5 Reklamované vady funkcionality programu budou prověřeny. O výsledku šetření bude Uživateli informován e-mailem nebo písemně. V případě, že reklamacie bude uznána jako oprávněná, bude Uživateli bezplatně poskytnuta aktualizace Softwarového produktu řešící reklamovanou vadu.
- 7.13.6 Jestliže nelze prokázat, že vada Softwarového produktu byla způsobena společností Dodavatele software, nebo v případě neoprávněné reklamacie bude Vlastníkovi licence účtována činnost spojená se zjišťováním příčiny, ověřováním nebo odstraňováním vady uváděné Vlastníkem licence podle ceníku individuálních služeb platného v době provádění těchto úkonů. Toto ujednání se nepoužije v případě, že Vlastníkem licence je spotřebitel.
- 7.13.7 Záruka a záruční doba.  
Na jednotlivé Softwarové produkty a služby poskytuje Dodavatel software záruku, která se vztahuje:
- na výrobní vady příruček a instalačních médií k Softwarovému produktu,
  - na bezvadnou funkcionality Softwarového produktu v souladu s dokumentací a jejími dodatky, přičemž Dodavatel software odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí Softwarového produktu, nikoli za vady starších verzí, Dodavatel software poskytuje záruční dobu na Softwarový produkt: v délce 6 měsíců od data uzavření Licenční smlouvy,
- 7.13.8 Záruční podmínky.
- Záruka je poskytována Vlastníkovi licence.
  - Vlastník licence je povinen při osobním převzetí přebíraný Softwarový produkt řádně zkontrolovat a prohlédnout. U Softwarového produktu je povinen provést kontrolu balení a v případě, že zjistí poškození balení, musí odmítnout jeho převzetí. Prohlídku je Vlastník licence povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče. Pozdější reklamacie z těchto uvedených důvodů nebude uznána. Při volbě způsobu dodání poštou nebo prostřednictvím smluvního přepravce je Vlastník licence

- povinen ověřit stav zásilky při jejím převzetí od přepravce. V případě ztráty nebo poškození zásilky při přepravě je Vlastník licence povinen sepsat se zástupcem přepravce zápis o poškození nebo ztrátě Softwarového produktu, aby bylo možné uplatňovat náhradu vzniklé škody u přepravce. Zástupce přepravce tento zápis potvrdí. O vzniklých skutečnostech Vlastník licence neprodleně, nejpozději však do 3 pracovních dnů, písemně vyrozumí společnost Dodavatele software a jako přílohu zašle zápis sepsaný s přepravcem. V případě, že Vlastník licence výše uvedený zápis nevyhotoví, má se za to, že se vzdává náhrady za poškozené nebo chybějící kusy zásilky. Na pozdější reklamace způsobené během přepravy nebude brán zřetel.
- 7.13.9 Omezení záruky u Softwarových produktů.  
Dodavatel software nezaručuje, že Softwarový produkt splní všechny požadavky uživatele. Záruka se nevztahuje a za vadu Softwarového produktu nebo za závadu nebo škodu Softwarovým produktem způsobenou dále nelze považovat:
- případy, kdy je Softwarový produkt používán v rozporu s dokumentací,
  - absenci vlastností či funkcí, které nejsou uvedeny v dokumentaci,
  - skutečnost, že Softwarový produkt v sobě neobsahuje případné legislativní změny, které nebyly Dodavatelovi software známy v okamžiku jeho vývoje, případy, kdy je Softwarový produkt provozován na nevhodném hardware nebo hardware, který je v rozporu s aktuálními doporučeními systémovými požadavky uvedenými v dokumentaci nebo v aktualizované podobě na Internetových stránkách Dodavatele software,
  - skutečnost, že Softwarový produkt nepracuje na hardware, který není běžně dostupný v okamžiku jeho vývoje, nebo na hardware či operačním systému, který není podporován,
  - případy, kdy je Softwarový produkt provozován na chybně nakonfigurovaném počítači nebo na chybně nastavené počítačové síti,
  - případy, kdy je Softwarový produkt provozován spolu s programy jiných výrobců, které znemožňují jeho bezvadný chod,
  - případy, kdy provádí Uživatel zásahy dodatkových, konfiguračních a aplikačních souborů pomocí jiných prostředků než dodaným Softwarovým produktem, Uživatel Softwarového produktu je povinen pravidelně provádět zálohy dat a jejich archivování, včetně kontroly bezchybnosti vytvořené zálohy.
- 7.13.10 Dodavatel software neodpovídá za ztrátu či poškození dat, která nebyla správně zálohována.
- 7.13.11 Dodavatel software není povinen poskytovat zákaznickou podporu a provádět vývoj nebo údržbu starších verzí Softwarového produktu.
- 7.13.12 Dodavatel software nese odpovědnost za prokázanou škodu, kterou zavini porušením svých povinností.
- 7.13.13 Dodavatel software nenese odpovědnost za ušlý zisk Vlastníka licence.
- 7.13.14 Dodavatel software nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše ceny za Softwarový produkt uhrazené při nabytí licence. Toto ujednání se nepoužije v případě, že Vlastníkem licence je spotřebitel.
- 7.13.15 Reklamaci Softwarového produktu je možné uplatnit písemně na adresu sídla společnosti Dodavatele software. Reklamace musí obsahovat:
- identifikaci Vlastníka licence, včetně uvedení kontaktní osoby a kontaktních údajů,
  - přesné označení reklamovaného Softwarového produktu, včetně instalačního čísla licence,
  - popis reklamované vady,
  - kopii dokladu o zakoupení Softwarového produktu, pokud nebyl nákup realizován přímo u Dodavatele software,
  - příručky nebo instalační média, jejichž vada je reklamována, Vlastník licence provádí zaslání předmětu reklamace na vlastní náklady a odpovědnost.
- 7.13.16 Řádně uplatněná reklamace bude vyřízena v souladu s těmito VOP a občanským zákoníkem.
- 7.13.17 Příručky a instalační média vykazující zjevné poškození či zjevné vady obsahu budou v rámci záruky bezplatně vyměněny za bezvadná a Dodavatel software je zašle Vlastníkovi licence na vlastní náklady.
- 7.13.18 Reklamované vady funkcionality programu budou prověřeny. O výsledku šetření bude Uživatel informován e-mailem nebo písemně. V případě, že reklamace bude uznána jako oprávněná, bude Uživateli bezplatně poskytnuta aktualizace Softwarového produktu řešící reklamovanou vadu. Jestliže nelze prokázat, že vada Softwarového produktu byla způsobena společností Dodavatele software, nebo v případě neoprávněné reklamace bude Vlastníkovi licence účtována činnost spojená se zjišťováním příčiny, ověřováním nebo odstraňováním vady uváděné Vlastníkem licence podle ceníku individuálních služeb platného v době provádění těchto úkonů. Toto ujednání se nepoužije v případě, že Vlastníkem licence je spotřebitel.
- 8. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**
- 8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
- 8.1.1 provádění údržby nebo opravy Sítě,
- 8.1.2 krizových situací, zejména dle ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění,
- 8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě,
- 8.1.4 písemného oznámení Objednatele o zneužití Služby dle článku 6.8 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 8.1.5 povinnosti Poskytovatele vyhovět právnímu předpisu nebo rozhodnutí orgánu ČR,
- 8.1.6 vyšší moci.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další podmínky Smlouvy a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven a který nesmí být kratší než 1 týden.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, v případě porušení Smlouvy podstatným způsobem či zneužívání Služby Objednatelem nebo třetí osobou prostřednictvím koncového zařízení Objednatele, resp. také tehdy, je-li Objednatel cílem Kybernetického útoku a/nebo existuje-li důvodné podezření, že způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména rozesílání nevyžádané e-mailové pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spywarů, dialerů a jiného softwaru škodícího ostatním uživatelům, případy dle článku 11.10.1 a/nebo 11.10.7 Všeobecných obchodních podmínek, zvláště podílění se na Kybernetickém útoku, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany či šíření obsahu odporujícího právním předpisům. Zneužíváním Služby se rozumí užívání Sítě nebo Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služby, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služby nebo Sítě se považuje i užívání Služby nebo Sítě jiným způsobem, který není v souladu se Smlouvou. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Objednatele nijak informovat.
- 8.4 Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušování Služby dle předchozích článků, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle článku 8.1.4, 8.2 a 8.3 Všeobecných obchodních podmínek má Poskytovatel právo účtovat Objednateli poplatek spojený se znovuzprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služeb, přičemž toto omezení nebo přerušování Služby nemá vliv na povinnost Objednatele uhradit celou cenu za Služby.
- 8.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Služba poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 8.6 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Smlouvě, příslušným předpisům, a je-li sjednáno, pak rovněž příslušnému SLA.

- 8.7 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury nebo Sítě Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, tato servisní okna jsou vždy definována ve Smlouvě o poskytování dané služby.
- 8.7.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení Služby. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Objednateli závažnou újmu nebo škodu, Objednatel může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti Objednatele přihlídnout, a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 8.7.2 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována.
- 8.7.3 Poskytovatel neodpovídá za funkci a rozsah Služby v případě zásahu do konfigurace Služby Objednatelem nebo třetí osobou nad rámec definovaných parametrů provozovaných Služeb.
- 8.7.4 Objednatel se zavazuje, že bude Službu využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.
- 8.7.5 Poskytovatel neodpovídá Objednateli za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Smlouvy.
- 8.7.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zpracovávaných v rámci Služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi zpracovávanými v rámci Služeb. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv k ochranným známkám Objednatelem a porušení zákona užívaním názvu domény nebo jmen adresáře Objednatele, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Objednateli či třetí straně v souvislosti s využíváním Služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu u Objednatele či ztrátou dat. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Objednatele ani je neposkytne třetí osobě.

## 9. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ

- 9.1 Zjistí-li Objednatel Poruchu, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště Help Desk, a to buď telefonicky na tel.: +420 242 459 242 nebo způsobem zveřejněným na internetových stránkách Poskytovatele [www.itego.cz](http://www.itego.cz).
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchu vzniklé na své straně v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená Porucha na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě třetí straně, která zajišťuje předmětnou část Služby Objednatele, a koordinuje s ní kroky k odstranění Poruchy.
- 9.3 Odpovídá-li za Poruchu Služby Objednatel nebo se oznámení Objednatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli prokazatelné náklady, jež mu v souvislosti s tímto oznámením nebo odstraněním takové Poruchy vznikly.

## 10. DOHODA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 10.1 Poskytovatel může s Objednatelem uzavřít dohodu o kvalitě poskytovaných služeb (SLA) upravující kvalitu a garanci Služby pomocí vybraných parametrů. Uzavření SLA, včetně jeho vybrané úrovně, musí být výslovně uvedeno v Technické specifikaci služby a konkrétní parametry SLA budou uvedeny v samostatném dokumentu, který je součástí Smlouvy.
- 10.2 Prostřednictvím SLA Poskytovatel garantuje Objednateli, že Služba, případně její část, bude splňovat stanovené parametry alespoň po určitou dobu v příslušném období („Dostupnost“). Pokud Služba nebude splňovat garantované parametry v rozporu se Smlouvou, bude se jednat o poruchu Služby („Porucha“).
- 10.3 Za Poruchu se nepovažuje případ, kdy:
- 10.3.1 Poskytovatel nebyl povinen Službu poskytovat dle ustanovení článku 8. Všeobecných obchodních podmínek a/nebo
- 10.3.2 nesplnění parametru Služby nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo pokud jej způsobil Objednatel.
- 10.4 Dostupnost se sleduje za každý kalendářní měsíc poskytování Služby. Dosažená dostupnost Služby se stanoví v procentech, kdy základem je doba, po kterou měla být Služba s garantovaným parametrem v příslušném kalendářním měsíci poskytována („T<sub>s</sub>“), a procentovou částí je rozdíl mezi T<sub>s</sub> a dobou trvání všech Poruch ve sledovaném období („T<sub>n</sub>“).
- 10.5 Do parametru T<sub>n</sub> se nezapočítává doba, po kterou byl Poskytovatel oprávněn Službu neposkytovat dle ustanovení článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo po kterou Objednatel neposkytl Poskytovateli součinnost nezbytnou pro identifikaci nebo odstranění Poruchy.
- 10.6 Je-li součástí Služby více plnění či pokud je SLA garantován jeden z více možných parametrů Služby, je pro stanovení hodnoty T<sub>n</sub> rozhodující období, po které nebyla poskytována příslušná část Služby či kdy nebylo dosaženo garantovaného parametru.
- 10.7 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech na dvě desetinná místa.
- 10.8 Doba trvání Poruchy začíná běžet od oznámení závady postupem dle ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek. Pokud oznámení Poruchy neodpovídá ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek, začíná doba Poruchy běžet od okamžiku řádného oznámení Poruchy. Doba trvání Poruchy končí okamžikem, kdy bylo obnoveno řádné poskytování Služby.

## 11. VZNIK, ZMĚNA, PŘEVOD A UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1 Smlouvu či jednotlivou TS je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Doba trvání TS se počítá ode dne uvedeného na TS jako požadované datum zřízení Služby, není-li dále uvedeno jinak. Od tohoto dne je Objednatel povinen za Službu platit. Pokud byla Služba zřízena před požadovaným datem, je Objednatel povinen za Službu platit již ode dne jejího předání před požadovaným datem, jestliže s takovým dřívějším předáním souhlasil, nebo ode dne prvního užití před požadovaným datem, podle toho, která událost nastala dříve. Je-li v TS uzavřených na dobu neurčitou použito pojmu „Minimální doba trvání“, použije se pro stanovení počátku jejího běhu ustanovení tohoto odstavce obdobně.
- 11.2 Pokud je na TS datum zřízení Služby uvedeno formulací „V nejkratším možném termínu“ (nebo jinou formulací se stejným významem), počítá se doba trvání TS od předání Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trvání TS ode dne, kdy byl Objednatel informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo ode dne prvního užití, podle toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Objednatel povinen za Službu platit.
- 11.3 Pokud je Služba zřízena až po požadovaném datu zřízení Služby uvedeném na TS, počítá se doba trvání TS od předání Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trvání TS ode dne, kdy byl Objednatel informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo od prvního užití, podle toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Objednatel povinen za Službu platit.
- 11.4 Smlouva, resp. jednotlivá Technická specifikace služby, je uzavřena a nabývá účinnosti, není-li uvedeno něco jiného, okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy obě Smluvní strany, přičemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu.
- 11.5 V případě, že Smluvní strana nepotvrdí druhé Smluvní straně písemně termín ukončení Smlouvy na dobu určitou a/nebo Technické specifikace služby na dobu určitou nejpozději dva (2) měsíce před uplynutím doby trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace služby, příslušná část Smlouvy se po uplynutí sjednaného smluvního období automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.
- 11.6 Trvání Smlouvy však bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy neskončí dříve, než skončí trvání poslední Technické specifikace služby uzavřené na základě této Rámcové smlouvy. Převod nebo postoupení práv a/nebo povinností Objednatele ze Smlouvy, resp. její části, na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele. Objednatel akceptací Všeobecných obchodních podmínek souhlasí s tím,

- že Poskytovatel je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Objednatelům i celou Smlouvu třetí osobě a že Objednatel při postoupení Smlouvy bude oprávněn odmítnout osvobození Poskytovatele od jeho povinností, jen pokud by příslušná třetí osoba (postupník) měla mít z postoupené Smlouvy vůči Objednateli peněžitý dluh a v okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší, než byla schopnost Poskytovatele.
- 11.7 Objednatel může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (příčemž za písemnou výpověď se v této souvislosti považuje i výpověď provedená prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané výpovědi (ve formátu PDF)):
- 11.7.1 bez sankce v případě jednostranné změny Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek, jak je uvedeno v článcích 20.1 a 20.3.
- 11.7.2 z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Výpovědní doba však nebude delší, než její maximální délka stanovená Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ tento zákon nutně použije. Podá-li Objednatel výpověď dle tohoto článku tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovena minimální doba trvání příslušné TS, má Poskytovatel právo vyúčtovat Objednateli za období od konce výpovědní doby do dne, kdy by uplynula minimální doba trvání příslušné TS, jednorázový poplatek ve výši součtu pravidelných měsíčních cen za toto období, u Měřených služeb a Smluvního hovorného pak jednorázový poplatek ve výši součtu Smluvního hovorného nebo stanoveného minimálního plnění za uvedené období. Tento jednorázový poplatek však bude účtován nejvýše v rozsahu povoleném Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ použije.
- 11.8 Možnost výpovědi TS dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek nelze uplatnit na TS uzavřené na dobu určitou.
- 11.9 Výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé TS není dotčena povinnost Objednatelů uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani odpovědnost za případnou škodu.
- 11.10 Poskytovatel může od Smlouvy nebo jednotlivé TS odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Objednateli:
- 11.10.1 v případě existence důvodného podezření, že Objednatel zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Objednatelům nebo Uživatelům, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí,
- 11.10.2 v případě opakovaného porušení povinností Objednatelů ze Smlouvy nebo v případě, že jsou takové povinnosti porušeny podstatným způsobem,
- 11.10.3 v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby, omezení či eliminaci Kybernetického útoku a/nebo hrozby použití Služby či zařízení pro Kybernetický útok nebo odstraňování Poruch Objednatel neposkytne dostatečnou součinnost Poskytovateli, zejména pak v souladu se Smlouvou,
- 11.10.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,
- 11.10.5 v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat; Objednatel nemá nárok na zajištění (obnovení) Služby od jiného poskytovatele,
- 11.10.6 v případě, že Objednatel neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle článku 6.10 těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodleně nedoplní do stanovené výše po písemné výzvě Poskytovatele.
- 11.10.7 v případě existence důvodného podezření, že (i) se Objednatel podílí na Kybernetickém útoku, (ii) způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku a/nebo že Objednatel je opakovaně v období 30 dnů po sobě jdoucích cílem Kybernetického útoku (iii) a/nebo provoz směřující na jemu alokované prostředky (resp. zařízení) nebo směřující z nich zásadním způsobem ohrožuje infrastrukturu Poskytovatele, to vše bez ohledu na úmysl Objednatelů.
- 11.11 V případě odstoupení dle článku 11.10.1, 11.10.2, 11.10.3, 11.10.6, 11.10.7 (vyjma jeho bodu (ii) a (iii)) a/nebo 11.12 těchto Všeobecných obchodních podmínek, které povede k ukončení TS uzavřené na dobu určitou (resp. se stanovenou minimální dobou trvání), má Poskytovatel právo účtovat Objednateli poplatek ve výši vypočtené dle článku 11.7.2. těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.12 Jestliže Objednatel uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po prokazatelném upozornění Objednatelů.
- 11.13 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (jednu či více) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 3 (tři) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Objednateli. V případě Služby elektronických komunikací je však výpovědní doba 30 (třicet) dnů v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.
- 11.14 Smlouva nebo jednotlivá Technická specifikace služby může být ukončena také dohodou Smluvních stran. Ukončení jednotlivé části Smlouvy nezpůsobí ukončení jakékoli jiné části Smlouvy.
- 11.15 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Technické specifikace služby odstoupením nebo její výpovědí Objednatel před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Objednatel povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu a na pořízení technického zařízení určeného pro Službu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle článku 11.10 (s výjimkou odstoupení dle článků 11.10.4 a 11.10.5) těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.16 Při ukončení Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby je Objednatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastní náklad nezbytnou součinnost. Veškeré pohledávky, dluhy a povinnosti vyplývající z ukončené Smlouvy nebo TS vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy nebo TS.
- 11.17 Při skončení Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby a po splnění všech dluhů a povinností Objednatelů vůči Poskytovateli Poskytovatel vrátí bez zbytečného odkladu Objednateli vše, co je vlastnictvím Objednatelů.
- 11.18 Objednatel je povinen ke dni ukončení Služby, jejímž předmětem je ukládání dat na zařízeních Poskytovatele, všechna uložená data odstranit. Pokud tak Objednatel neučiní, je Poskytovatel oprávněn všechna uložená data na náklady Objednatelů odstranit.

## 12. VŠEOBECNĚ ZÁVAZNÉ PROCEDURY (obecná ustanovení)

- 12.1 Zřízení Služby Poskytovatelem
- 12.1.1 Technická specifikace služby obsahuje nastavení parametrů příslušné Služby a ceny za zřízení a provoz Služby, pokud tyto informace nejsou uvedeny v jiné části Smlouvy.
- 12.1.2 Poskytovatel zřídí Službu na základě údajů uvedených ve Smlouvě, zejména v příslušné Technické specifikaci služby.
- 12.1.3 Zřízení Služby v termínech uvedených v Technické specifikaci služby je podmíněno tím, že Objednatel:
- 12.1.3.1 poskytne veškeré nezbytné informace anebo podklady pro zpracování Projektu, pokud je nutný,
- 12.1.3.2 poskytne Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména zajistí prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zařízení a přesně a definitivně určí jejich umístění, a umožní oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna,
- 12.1.3.3 poskytne veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná, jako např.:
- 12.1.3.4 zajistí písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný; pokud je Objednatel zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva, resp. Technická specifikace zároveň takovým souhlasem,



- 12.1.3.5 poskytl veškeré nezbytné podklady a informace pro zpracování Projektu, pokud je nutný,
- 12.1.3.6 zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízení příslušnou účastnickou stanicí, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby,
- 12.1.3.7 schválil Projekt, pokud byl zpracován.
- 12.1.4 Objednatel je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložil nebo které má vynaložit, zejména pak nesplní-li Objednatel podmínky uvedené v předchozím článku 12.1.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek, zvláště pak pokud Objednatel neposkytne přiměřenou součinnost při zřízení Služby, není-li stanoveno jinak.
- 12.1.5 Po zprovoznění Služby Poskytovatel zpravidla vystaví předávací protokol Služby nebo dokument se stejným či obdobným významem („Předávací protokol“). Kontaktní osoba Objednatele prověří funkčnost Služby. Nepřevzetí Služby, resp. nepotvrzení či nepřijetí Předávacího protokolu Objednatelem nemá vliv na povinnost Objednatele hradit cenu zřízení či Objednatelem užitě Služby. Pokud Objednatel neposkytne do 10 (deseti) pracovních dnů součinnost nezbytnou pro převzetí Služby na základě Předávacího protokolu, bude Služba považována za převzatou uplynutím této lhůty.
- 12.1.6 Zařízení poskytnutá Objednateli Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na Předávacím protokolu. Objednatel se zavazuje, že zařízení pronajaté nebo vypůjčené od Poskytovatele nebude kamkoliv přemísťovat, nebude s ním jiným způsobem manipulovat a neposkytne jej třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 12.1.7 Dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem může být na základě požadavku Objednatele povolen Objednateli přístup do objektu Poskytovatele. Objednatel je povinen dodržovat pokyny Poskytovatele a provozní, požární a bezpečnostní řády objektů, ve kterých jsou pro příslušný objekt Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku závady v objektu Poskytovatele v mimopracovní době.
- 12.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby, uvedený v Technické specifikaci služby, platí pouze za předpokladu dodržení všech povinností Objednatele uvedených ve Smlouvě a zejména v příslušné Technické specifikaci služby.
- 12.1.9 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření nebo změnu TS, a to zejména z technických důvodů; pro vyloučení pochybností se stanoví, že Poskytovatel není povinen odmítnutí odůvodnit.
- 12.1.10 V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli její realizaci nebo změnu požadovaným (dohodnutým) způsobem, za předpokládané náklady nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím rozumně požadovatelného úsilí odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen Objednatele o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné, Poskytovatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změněnému řešení. Nedojde-li k oboustranné akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace (nebo změny) Služby odstoupit. Žádné ze Smluvních stran v tomto případě nevzniká nárok na uplatnění jakékoli smluvní pokuty nebo náhrady újmy.
- 12.1.11 Vlastníkem dat uložených na jakýchkoli zařízeních je výhradně Objednatel a nese veškerou odpovědnost za jejich obsah a soulad s právními předpisy. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat.
- 12.2 Změna parametrů Služby
- 12.2.1 Způsob objednání změny Služby může být stanoven ve Smlouvě.
- 12.2.2 Po zprovoznění změny Služby prověří Kontaktní osoba Objednatele funkčnost Služby. Kontaktní osoba Poskytovatele zpravidla vystaví Předávací protokol změny Služby.
- 12.2.3 Změna Služby je provedena dnem uvedeným v Předávacím protokolu změny Služby, nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o změně Služby, nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Ustanovení článku 12.1.5 těchto Všeobecných obchodních podmínek se zde použije obdobně.
- 12.3 Zvláštní postup uzavření nebo změny TS
- 12.3.1 Technická specifikace služby může být uzavřena nebo změněna za využití prostředků elektronické komunikace, a to výlučně dále uvedeným způsobem.
- 12.3.2 Objednatel doručí Poskytovateli elektronickou poštou zprávu, jejíž přílohou bude elektronická verze (ve formátu PDF) vyplněné a oprávněným zástupcem Objednatele vlastnoručně podepsané Technické specifikace služby (dále jen „Objednávka“), podle vzoru, který Poskytovatel předá Objednateli. Objednávka bude neodvolatelná a lhůta pro její akceptaci bude činit nejméně 10 (deset) pracovních dní ode dne jejího doručení Poskytovateli. Objednávku lze vystavit i jiným způsobem uvedeným ve Smlouvě.
- 12.3.3 Poskytovatel dle svého vlastního uvážení rozhodne, zda Objednávku akceptuje či nikoliv. Pokud se rozhodne Objednávku akceptovat, odešle Poskytovatel Objednateli elektronickou poštou nebo způsobem uvedeným ve Smlouvě zprávu, jejíž přílohou bude Objednávka doplněná vlastnoručním podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele, jinak odešle Objednateli oznámení, že Objednávku neakceptuje.
- 12.3.4 Technická specifikace služby bude uzavřena okamžikem, kdy bude Objednateli doručena Objednávka podepsaná oprávněným zástupcem Poskytovatele dle článku 12.3.3. Pokud došlo ke zřízení Služby dle Objednávky před uzavřením Technické specifikace služby, pak pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že se na Službu uplatní podmínky dle Technické specifikace služby již od okamžiku jejího zřízení.
- 12.3.5 K odeslání Objednávky je oprávněna výlučně oprávněná osoba Objednatele uvedená v Rámcové smlouvě, případně jiná osoba, jejíž identifikaci Poskytovateli oprávněná osoba Objednatele písemně sdělila.
- 12.3.6 Poskytovatel má právo požádat Objednatele o předložení originálu jakékoliv Objednávky nebo souhrnu Objednávek za předešlé období a Objednatel je povinen vyžádanou Objednávku nebo Objednávky bez zbytečného odkladu Poskytovateli předat.
- 12.4 Ukončení poskytované Služby
- 12.4.1 Poskytování Služby je ukončeno dnem uplynutí doby trvání Smlouvy nebo příslušné TS, dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se Smluvní strany dohodly.
- 12.4.2 Dnem ukončení jednotlivé Služby končí případná odpovědnost Poskytovatele za Služby a data související s ukončovanou Službou, není-li dohodnuto jinak.
- (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 12.5 Zřízení Služby Objednatelem
- 12.5.1 V rámci Služeb typu cloud je Objednatel oprávněn vytvářet si vlastní cloudové prostředky a související prostředí, maximálně však v rozsahu definovaném Smlouvou.
- 12.5.2 Náklady související se zřízením a provozem Služby je Objednatel povinen uhradit. Ceny se řídí platným Ceníkem služeb, není-li stanoveno ve Smlouvě jinak.
- 12.5.3 Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o vytvoření nových cloudových prostředků a souvisejících prostředí provedených Objednatelem v přiděleném prostředí.
- 12.5.4 Objednatel je povinen při vytváření vlastních virtuálních serverů v přiděleném prostředí Služby typu cloud zajistit implementaci odpovídajících Cloud Tools do každého takto vytvořeného virtuálního serveru. V případě porušení této povinnosti je takto vytvořený server vyjmut z podmínek stanovených v SLA Služby a SLA k němu není poskytováno.

- 12.5.5 V případě vytvoření virtuálního Serveru s nastaveným časovým omezením životnosti, nebo v případě ukončení provozu virtuálního serveru, Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené ukončením provozu takového virtuálního serveru ani za ztrátu dat takto ukončeného serveru.

### 13. PODMÍNKY PRO INSTALACI A PROVOZ KONCOVÝCH BODŮ SLUŽBY

- 13.1 Objednatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou Službou, pokud je v souvislosti s těmito Službami poskytnutí takových provozních prostorů potřebné. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.
- 13.2 Objednatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v Lokalitě služby mezi Koncovými body služby proti stavu při zřízení Služby. Objednatel je povinen učinit opatření zabraňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Lokalitě služby.
- 13.3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.
- 13.4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Zařízení Poskytovatele nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 13.5 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.
- 13.6 Pro provoz zařízení Poskytovatele Objednatel na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení ss. 48V/40A nebo stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v Projektu.
- 13.7 Veškeré elektrické rozvody musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.

### 14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 14.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Objednateli způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- 14.2 Poskytovatel především neodpovídá za:
- 14.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby infrastruktury, Sítě či její části,
- 14.2.2 škodu, která vznikne (i částečným) zaviněním Objednatele,
- 14.2.3 ušlý zisk ani nemajetkovou újmu,
- 14.2.4 jakékoli škody způsobené Objednateli nebo Uživateli v důsledku výpadku sítě internet, opožděného dodání či omezení, porušení nebo ztráty dostupnosti, integrity či důvěrnosti dat, včetně osobních údajů.
- 14.3 Bez ohledu na jakékoli jiné ujednání v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, v případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Objednatelům resp. Uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 14.4 Škodu dle článku 14.1 Všeobecných obchodních podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody. Částku vyčíslující škodu použije Poskytovatel nejprve k započtení svých splatných pohledávek vůči Objednateli. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Objednateli bezplatně Službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 14.5 Objednatel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu na straně Objednatele nebo Uživatele, kterému Objednatel úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, a to v plném rozsahu.
- 14.6 Objednatel je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.
- 14.7 Jakmile Objednatel uzná nebo Poskytovatel doloží škodu, uhradí ji Objednatel v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení výzvy k úhradě škody bankovním převodem na účet Poskytovatele.

### 15. SMLUVNÍ SANKCE

- 15.1 Ocitne-li se Objednatel v prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžitých závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úplné úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Pro způsob úhrady smluvní pokuty se přiměřeně použijí ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek.
- 15.2 Smluvní pokuta může být stanovena rovněž v Ceníku služeb. Pro smluvní pokutu uvedenou v Ceníku služeb a/nebo sjednanou v jiné části Smlouvy shodně platí ustanovení článku 15.3 a 15.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 15.3 Právo Poskytovatele na úhradu způsobené škody v celém rozsahu není nárokem na úhradu smluvní pokuty ani její úhradou jakkoliv dotčeno.
- 15.4 Smluvní pokuta bude Objednateli vyúčtována v nejbližší řádné faktuře za Služby a podmínky její splatnosti se budou řídit splatností této faktury. Pokud již nebude vystavována Objednateli žádná faktura za Služby, vystaví Poskytovatel na úhradu smluvní pokuty zvláštní fakturu. Ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek se uplatní obdobně.

### 16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ OBJEDNATELE

- 16.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Objednatele, Uživatele a dalších osob, které bude evidovat v informačních a účetních systémech Poskytovatele, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.
- 16.2 Osobním údajem se rozumí jakákoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby ve smyslu čl. 4 odst. 1 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů („Osobní údaje“).

#### Poskytovatel jako správce Osobních údajů

- 16.3 Poskytovatel zpracovává Osobní údaje v postavení správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů při poskytování Služeb elektronických komunikací, a to v souladu se Zásadami zpracování osobních údajů pro zákazníky dle čl. 16.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 16.4 Poskytovatel dodržuje s účinností ke dni 25. 5. 2018 Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky a uživatele služeb společnosti itego a.s. dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky“).
- 16.5 Objednateli či dalším subjektům údajů ve smyslu čl. 4 odst. 1 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů náleží práva subjektu údajů, která jsou vyjmenována v Zásadách zpracování osobních údajů pro zákazníky.
- 16.6 Poskytovatel jako správce Osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně (tj. prostřednictvím svých zaměstnanců a dalších zákonných zástupců) nebo prostřednictvím dalších zpracovatelů (třetích osob) podle Zásad zpracování osobních údajů.

- 16.7 Poskytovatel je oprávněn Osobní údaje zpracovávat po nezbytně nutnou dobu pro účely uvedené v Zásadách zpracování osobních údajů pro zákazníky.
- 16.8 Pro účely efektivní komunikace s Objednatелеm a případně pro účely plnění Smlouvy či zákonných povinností Poskytovatel v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává Osobní údaje kontaktních osob Objednatelů a/nebo jiných subjektů údajů uvedených ve Smlouvě (např. Uživatelů, kteří jsou fyzickými osobami) či se jinak podlejších na plnění Smlouvy. Objednatel se zavazuje tyto subjekty údajů o zpracování informovat a předat jim informace dostupné v Zásadách zpracování osobních údajů. Pro účely § 95 Zákona o elektronických komunikacích Poskytovatel prohlašuje, že neshromažďuje Osobní údaje pro vydání seznamu Objednatelů, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě Objednatel.
- 16.9 Články 16.3 až 16.8 se na Objednatel, který je právníčkou osobou, uplatní jen v tom rozsahu, který odpovídá jeho povaze právnícké osoby.

**Poskytovatel jako zpracovatel Osobních údajů**

- 16.10 V souvislosti s poskytováním Služeb ICT může Poskytovatel zpracovávat Osobní údaje v postavení zpracovatele osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 8 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů. V takovém případě se Poskytovatel a Objednatel pro účely zpracování Osobních údajů ve smyslu čl. 28 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů dohodli na následujících pravidlech zpracování Osobních údajů Poskytovatelem. Objednatel prohlašuje, že je oprávněn předat Osobní údaje Poskytovateli ke zpracování. Ustanovení čl. 16.10 až 16.15 Všeobecných obchodních podmínek tvoří zpracovatelskou smlouvu podle čl. 28 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů.
- 16.11 Poskytovatel bude zpracovávat veškeré Osobní údaje, které mu Objednatel a/nebo Uživatel v souvislosti s příslušnými Službami poskytne („**Zákaznické údaje**“). Poskytovatel bude Zákaznické údaje zpracovávat v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a za účelem poskytování a zkvalitňování Služeb ICT Objednateli. V tomto smyslu se Poskytovatel zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, k plnění následujících povinností v tomto rozsahu:
- 16.11.1 zpracovávat Zákaznické údaje podle doložených pokynů Objednatel, v rozsahu a v souladu s účelem, k němuž mají být Zákaznické údaje zpracovávány. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatel bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Objednatel,
- 16.11.2 zajistit, aby se osoby oprávněně zpracovávající Zákaznické údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,
- 16.11.3 přijmout opatření k zabezpečení osobních údajů dle čl. 32 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů,
- 16.11.4 dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele dle čl. 28 odst. 2 a 4 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a to způsobem popsaným v čl. 16.12 a 16.13 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 16.11.5 zohlednit povahu zpracování, být Objednateli, který je správcem, nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v čl. 12 až 22 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů,
- 16.11.6 být Objednateli, který je správcem nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Poskytovatel dále zohlední povahu zpracování a informací, jež má jako zpracovatel k dispozici,
- 16.11.7 v souladu s rozhodnutím Objednatel jako správce všechny Zákaznické údaje buď vymazat, nebo je vrátit Objednateli po ukončení poskytování Služeb spojených se zpracováním, a to způsobem popsaným v čl. 16.15 těchto Všeobecných obchodních podmínek, a vymazat existující kopie, pokud právní předpisy neukládají jinou povinnost,
- 16.11.8 poskytnout Objednateli jako správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené ve Smlouvě, a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispět, v rozsahu blíže popsaném v čl. 16.14 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 16.11.9 upozornit Objednatel na nevhodnost pokynů týkajících se zpracování Zákaznických údajů, zejména tehdy, pokud by provedení takového pokynu vedlo k porušení Obecného nařízení o ochraně osobních údajů nebo jiného právního předpisu.
- 16.11.10 Poskytovatel zavedl technicko-organizační opatření pro ochranu Osobních údajů, včetně Zákaznických údajů. Tato opatření jsou popsána v Technickém a organizačním opatření ochrany osobních údajů, které je nedílnou součástí Smlouvy, jak je to uvedeno v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 16.12 Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Obecného nařízení o ochraně osobních údajů či jiných právních předpisů. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Objednatel za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- 16.13 Poskytovatel bude Osobní údaje třetích osob zpracovávat po dobu poskytování příslušné Služby a po ukončení poskytování této Služby budou Zákaznické údaje bez zbytečného odkladu zcela vymazány; tuto skutečnost bere Objednatel uzavřením Smlouvy na vědomí.

**17. ÚZEMNÍ VYMEZENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

- 17.1 Místo, kde je Služba poskytována, je uvedeno ve Smlouvě.

**18. JINÁ ODPOVĚDNOST**

- 18.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenášených, zpracovávaných nebo ukládaných prostřednictvím Služby.
- 18.2 Objednatel nebo Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu újmy, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu či změny IP adres.
- 18.3 Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí nebo dat, která jsou předmětem poskytování Služby.
- 18.4 Poskytovatel je na základě příslušné smlouvy oprávněn poskytovat Objednateli produkty třetích stran a licence k nim (dále jen souhrnně „**Licencovaný produkt**“). Objednatel smí Licencované produkty využívat výhradně pro sebe a to pouze způsobem, který mu příslušná licence umožňuje. Licenční podmínky pro Licencované produkty jsou dokumenty obsahující informace o podmínkách používání Licencovaného produktu a jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu. Licenční podmínky jsou na vyžádání dostupné i u Poskytovatele. Objednatel smí využívat Licencované produkty výhradně jako součást Služby, jakékoli změny v rozsahu či způsobu využívání Licencovaného produktu může Objednatel provést, pouze pokud k nim je oprávněn dle příslušných licenčních podmínek a takovou změnu je povinen Objednatel prokazatelně a včas oznámit Poskytovateli. Technická podpora k Licencovanému produktu je poskytována v rozsahu a způsobem stanoveným třetí stranou. Poskytovatel neodpovídá za žádné škody způsobené užíváním Licencovaného produktu. Objednatel je povinen neproděně po ukončení poskytování Služby, resp. smluvního vztahu s Poskytovatelem, příslušný Licencovaný produkt odstranit ze svých zařízení.
- 18.5 Objednatel v plném rozsahu bez omezení odpovídá za újmu, která Poskytovateli vznikne z důvodu na straně Objednatel v souvislosti s Licencovaným produktem, zejména je pak povinen uhradit Poskytovateli jakoukoliv újmu, která Poskytovateli takto vznikne porušením kterékoli z podmínek užívání Licencovaného produktu (anebo porušením těchto Všeobecných obchodních podmínek) ze strany Objednatel anebo Uživatel, kterému Objednatel k Licencovanému produktu, v jakémkoliv formě a jakýmkoliv způsobem, a to i nevědomě,

umožnil přístup. Objednatel se, mimo jiné, zavazuje uhradit Poskytovateli škodu ve smyslu sankcí anebo dalších finančních plnění zaplacených Poskytovatelem vlastníkovi/poskytovateli Licencovaného produktu z důvodu jiného počtu uživatelů Licencovaného produktu než nahlášeného Objednatelem, resp. nesprávně nahlášených či nenahlášených změn. Výše možných sankcí je uvedena v Licenčních podmínkách pro Licencované produkty, které jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu nebo na vyžádání u Poskytovatele.

## **19. ŘEŠENÍ SPORŮ MIMO SOUDNÍ NEBO SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ**

### **(obecná ustanovení)**

- 19.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v tomto článku 19. Všeobecných obchodních podmínek, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odlišný.
- 19.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna Smluvní strana doručí druhé Smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 19.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou Smluvní stranou.
- 19.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 19.5 Z jednání podle článku 19.3 a 19.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek se pořizují písemné zápisy.  
**(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 19.6 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze Smluvních stran, nebo obě Smluvní strany společně, neprodleně k rozhodnutí Úřadu, ledaže Zákon o elektronických komunikacích stanoví jinak.  
**(ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 19.7 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor věcně příslušnému soudu. Místní příslušnost soudu je v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, stanovena dle adresy sídla Poskytovatele.

## **20. JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK**

### **(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**

- 20.1 Poskyvatel je v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskyvatel je oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizované Smlouvy nebo její části Poskyvatel zašle nebo oznámí Objednateli nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskyvatel Objednatele způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu (resp. odstoupit) ke dni nabytí účinnosti navrhované novelizace, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Objednatel akceptovat. Pokud Objednatel takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy závazným jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její části jako den nabytí platnosti nového znění.
- 20.2 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku rozhodnutí Úřadu nebo změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 20.1 Všeobecných obchodních podmínek a Objednateli nevznikne právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit. O takové změně bude Poskyvatel Objednatele informovat.  
**(ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 20.3 Poskyvatel je oprávněn tyto Všeobecné obchodní podmínky, Technický popis služby, SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskyvatel je oprávněn Všeobecné obchodní podmínky, příslušný SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, SLA nebo Ceníku služeb Poskyvatel zašle nebo oznámí Objednateli nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Pokud Objednatel s navrženou novelizací Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s účinností k datu účinnosti navrhované novelizace. Pokud Objednatel takto Smlouvu nevypoví, stává se nové znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb závazným pro uzavřenou Smlouvu jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb jako den nabytí platnosti nového znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb.
- 20.4 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 20.3 Všeobecných obchodních podmínek. O takové změně bude Poskyvatel Objednatele informovat.

## **21. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 21.1 Za písemné se považuje právní jednání doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění. Za písemné se považuje i doručení prostřednictvím e-mailu, pokud se na tom obě Smluvní strany výslovně dohodly ve Smlouvě.
- 21.2 Pokud se některá ustanovení Smlouvy ukážou jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 21.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy podle tohoto pořadí:
  - 21.3.1 číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
  - 21.3.2 Zvláštní ujednání (bylo-li sjednáno),
  - 21.3.3 Technická specifikace služby,
  - 21.3.4 SLA,
  - 21.3.5 Rámcová smlouva,
  - 21.3.6 Ceník služeb,

- 21.3.7 Technický popis služby,
- 21.3.8 Všeobecné obchodní podmínky,
- 21.3.9 Technická a organizační opatření ochrany osobních údajů.
- 21.4 Podpisem Smlouvy Objednatel potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 21.5 Český text Všeobecných obchodních podmínek a Technického popisu služby je závazný. Jakýkoliv překlad do cizího jazyka má pouze informativní charakter. Texty ostatních smluvních dokumentů jsou závazné v jazyku, ve kterém jsou podepsány.
- 21.6 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele [www.itego.cz](http://www.itego.cz).
- 21.7 Ustanovení §1799 a §1800 Občanského zákoníku se neuplatní.
- 21.8 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 18. 6. 2020.