Podmínky pro softwarové služby

Prosinec 2022

ALVAO

Tyto obchodní podmínky pro softwarové služby, vydané společností ALVAO s.r.o., se sídlem Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou, Česká republika, IČO: 25561561, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 33290, DIČ: CZ25561561 (dále jen „Poskytovatel"), upravují podmínky poskytování počítačového programu či počítačových programů, jejichž užívání je Poskytovatelem umožněno prostřednictvím sítě internet formou software jako služba (tzv. SaaS) (Online aplikace).

1 Definice

1.1 V těchto Obchodních podmínkách (včetně jejich příloh, pokud neobsahují vlastní definici) se následujícími pojmy a výrazy rozumí, pokud kontext nevyžaduje něco jiného:

Cena Dalších služeb	Má význam uvedený v odst. 13.3 Obchodních podmínek.
Cena Online aplikace	Má význam uvedený v odst. 13.3 Obchodních podmínek.
Další služby	Má význam uvedený v odst. 7.1 Obchodních podmínek.
Den zahájení poskytování služeb	Den, kdy má dojít k zahájení poskytování služeb dle odst. 4.3 Obchodních podmínek. Den zahájení poskytování služeb je uveden v Nabídce.
Důvěrné informace	Má význam uvedený v odst. 16.1 Obchodních podmínek.
Garantovaná úroveň služby	Má význam uvedený v odst. 6.2 Obchodních podmínek.
GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
Kredit služby	Sleva z ceny v Korunách českých vypočtená dle odst. 6.5 Obchodních podmínek.
Měsíční období	První Měsíční období začíná v 00.00 CET Dne zahájení poskytování služeb a končí v 24:00 CET dne předcházejícího tomu dni následujícího kalendářního měsíce, který se pojmenováním nebo číslem shoduje se Dnem zahájení poskytování služeb (např. 15. ledna, 00:00 až 14. února, 24:00). Následující Měsíční období začínají vždy v 00:00 CET dne následujícího po posledním dni předchozího Měsíčního období a končí vždy v 24:00 CET dne předcházejícího tomu dni následujícího kalendářního měsíce, který se pojmenováním nebo

	číslem shoduje s prvním dnem dotčeného Měsíčního období. Vždy platí, že pokud v následujícím kalendářním měsíci není den, který se pojmenováním nebo číslem shoduje s prvním dnem dotčeného Měsíčního období, končí Měsíční období v 24:00 CET posledního dne následujícího kalendářního měsíce (např. 30. ledna, 00:00 až 28. února, 24:00).
Měsíční předplatné	Varianta Předplatného Online aplikace, při které je Online aplikace poskytována na dobu jednoho (1) Měsíčního období s automatickým prodloužením. V podrobnostech viz čl. 18 Obchodních podmínek.
Místní instalace	Má význam uvedený v odst. 8.1 Obchodních podmínek.
Nabídka	Nabídka dle odst. 4.1 Obchodních podmínek odsouhlasená Zákazníkem.
Obchodní podmínky	Tyto obchodní podmínky poskytování softwarových služeb.
Obsah	Má význam uvedený v odst. 12.1 Obchodních podmínek.
Oprávněná odstávka aplikace	Má význam uvedený v Příloze č. 2 Obchodních podmínek.
Online aplikace	Online softwarové produkty specifikované v čl. 3 Obchodních podmínek.
Osobní údaje	Má význam uvedený v odst. 15.1 Obchodních podmínek.
Předpisy na ochranu osobních údajů	GDPR a předpisy nahrazující či navazující na GDPR.
Předplatné	Má význam uvedený v odst. 18.1 Obchodních podmínek. Online aplikace je nabízena ve dvou variantách předplatného – Měsíční předplatné, nebo Roční předplatné.
Přístupové účty	Přístupové účty, prostřednictvím nichž je možné užívání Online aplikace, podrobněji vymezené v odst. 4.1 Obchodních podmínek.
Reseller	Třetí osoba, která je dle dohody s Poskytovatelem oprávněna nabízet zákazníkům produkty Poskytovatele. Pro vyloučení pochybností Poskytovatel uvádí, že žádný Reseller není oprávněn uzavírat za Poskytovatele Smlouvy, přebírat za Poskytovatele jakékoli záruky či garance, ani jiným způsobem jednat jménem

	Poskytovatele či v jeho zastoupení.
Roční předplatné	Varianta Předplatného Online aplikace, při které je Online aplikace poskytována na dobu dvanácti (12) po sobě jdoucích Měsíčních období s automatickým prodloužením. V podrobnostech viz čl. 18 Obchodních podmínek.
Skutečná úroveň služeb	Má význam uvedený v odst. 6.4 Obchodních podmínek.
Služby	Veškeré služby poskytované dle Smlouvy Zákazníkovi, zejména Online aplikace a služby podpory.
Smlouva	Má význam uvedený v odst. 4.3 Obchodních podmínek.
Smluvní strany	Zákazník a Poskytovatel.
Zákazník	Osoba, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu na základě těchto Obchodních podmínek.
Zkušební období	Má význam uvedený v odst. 10.8 Obchodních podmínek.

2 Interpretace

2.1 Pokud v těchto Obchodních podmínkách není stanoveno něco jiného nebo pokud kontext, ve kterém je vykládaný pojem uveden zcela jasně nenaznačuje něco jiného, tak v těchto Obchodních podmínkách:

2.1.1 odkaz na tyto Obchodní podmínky, zahrnuje jako odkaz na vlastní obsah této listiny, tak všech jejích příloh a dalších podkladů, na které tyto Obchodní podmínky odkazují;

2.1.2 odkaz na jakoukoli „dohodu“, „smlouvu“ nebo „jiný dokument“ znamená daný dokument, dohodu nebo jiný dokument v platném znění;

2.1.3 slova uvedená v určitém rodě zahrnují všechny rody a odkaz na osobu zahrnuje osoby fyzické i právnické;

2.1.4 „článek“, „odstavec“ nebo „příloha“, pokud kontext nevyžaduje něco jiného, znamená odkaz na článek, odstavec nebo přílohu těchto Obchodních podmínek;

2.1.5 nadpisy v Obchodních podmínkách obsažené nemají žádný vliv na jejich výklad.

3 Popis Online aplikace

3.1 Online aplikace je počítačový program či počítačové programy, jejichž užívání je Zákazníkovi umožněno prostřednictvím sítě internet formou software jako služba (tzv. SaaS). Veškerá podpůrná infrastruktura, middleware, software a data počítačových programů jsou umístěné v datovém centru zajištěném Poskytovatelem

(cloud). K úplnému využití všech funkcí Online aplikace však může být nezbytné instalovat dílčí software na koncových zařízeních Zákazníka (v podrobnostech popsáno v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek).

3.2 Online aplikace je definována v Nabídce, kde je uveden přehled Zákazníkovi zpřístupněných počítačových programů (tzv. produktů) a doplňkových modulů poskytovaných Zákazníkovi ke zpřístupněným počítačovým programům, a to včetně případných limitů (parametrů) jejich užití. Specifikace jednotlivých počítačových programů a doplňkových modulů, jež mohou být součástí Online aplikace, a jejich funkcionality jsou uvedeny v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek.

3.3 Poskytovatel je oprávněn provádět změny ve specifikaci Online aplikace, a to včetně změn stávajících funkcionalit, přidání nových funkcionalit a odebrání stávajících funkcionalit. O změnách specifikace Online aplikace bude Zákazník zpravidla předem informován, např. prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.

4 Uzavření Smlouvy

4.1 V případě, že má Zákazník zájem o užívání Online aplikace, bude mu ze strany Poskytovatele, nebo Resellera, předložena písemná nabídka na poskytování služeb (dále jen „Nabídka“) obsahující zejména nabízený rozsah a parametry Online aplikace, cenu, Den zahájení poskytování služeb a variantu Předplatného (není-li v Nabídce varianta Předplatného uvedena, platí Měsíční předplatné).

4.2 Pokud Zákazník s Nabídkou vyjádří svůj souhlas, Poskytovatel před Dnem zahájení poskytování služeb pro Zákazníka vytvoří jeden (1) Přístupový účet s nejvyšší úrovní oprávnění (umožňující mimo jiné vytváření dalších Přístupových účtů) a poskytne Zákazníkovi jeho detaily, zejména přihlašovací údaje. Při prvním přihlášení do tohoto Přístupového účtu bude Zákazník vyzván k akceptaci těchto Obchodních podmínek.

4.3 Akceptací Obchodních podmínek Zákazníkem prostřednictvím Přístupového účtu dle předchozího odst. je mezi Zákazníkem a Poskytovatelem uzavřena smlouva, kterou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi ode Dne zahájení poskytování služeb Online aplikaci a další služby v rozsahu dle Nabídky a za podmínek dle těchto Obchodních podmínek, a kterou se Zákazník zavazuje platit za poskytnuté Služby stanovenou cenu (dále jen „Smlouva“). Obsah Smlouvy je tvořen těmito Obchodními podmínkami a Nabídkou.

4.4 Osoba, která za Zákazníka akceptuje Obchodní podmínky prohlašuje, že je k tomuto jednání za Zákazníka oprávněna. Pokud by se toto prohlášení ukázalo být nepravdivé, je akceptující osoba povinna nahradit Poskytovateli tím způsobenou škodu.

5 Přístupové účty

5.1 Užívání Online aplikace je možné pouze prostřednictvím Přístupových účtů podrobněji popsaných v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek (dále jen „Přístupové účty“).

5.2 Maximální počet aktivních Přístupových účtů (tj. vytvořených Přístupových účtů, prostřednictvím kterých lze přistupovat do Online aplikace), případně další limitace Přístupových účtů, jsou uvedeny v Nabídce. Není-li v Nabídce maximální počet aktivních Přístupových účtů uveden, není jejich počet omezen.

5.3 Zákazník je povinen zajistit, že nebude docházet ke sdružování Přístupových účtů (multiplexing), tedy že více osob (uživatelů) nebude přistupovat do Online aplikace jediným (společným) Přístupovým účtem, a to ani jednorázově.

5.4 Zákazník odpovídá za zabezpečení všech Přístupových účtů, a to včetně hesel a dalších prvků používaných k přístupu do Online aplikace. Zákazník dále odpovídá za jakékoli užití Přístupových účtů, a to včetně jejich užití třetími osobami, bez ohledu na to, jakým způsobem tyto třetí osoby získali přístup k Přístupovým účtům Zákazníka.

6 Dostupnost online aplikace (SLA)

6.1 Poskytovatel je povinen vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby Online aplikace byla nepřetržitě dostupná, to však s výjimkou případných omezení v souladu s těmito Obchodními podmínkami.

6.2 Dostupnost Online aplikace může být dočasně omezena za účelem provádění nezbytné údržby, a to za podmínek stanovených v Příloze č. 2 těchto Obchodních podmínek.

6.3 Poskytovatel zaručuje, že dostupnost Online aplikace (Skutečná úroveň služby) dosáhne v každém Měsíčním období alespoň úrovně (metriky výkonu) uvedené v Nabídce (dále jen „Garantovaná úroveň služby“). Pokud v Nabídce není žádná Garantovaná úroveň služby uvedena, nezaručuje Poskytovatel žádnou minimální úroveň dostupnosti Online aplikace a ustanovení čl. 6 (vyjma odst. 6.1) těchto Obchodních podmínek se nepoužijí.

6.4 Skutečná úroveň služby bude za každé Měsíční období vypočtena způsobem dle Přílohy č. 2 těchto Obchodních podmínek.

6.5 V případě, že Skutečná úroveň služby bude v některém Měsíčním období nižší než Garantovaná úroveň služby, za podmínek uvedených v Příloze č. 2 těchto Obchodních podmínek může Zákazníkovi vzniknout nárok na Kredit služby.

6.6 Pokud Zákazníkovi vznikne nárok na Kredit služby, bude Kredit služby započten proti pohledávce Poskytovatele (resp. Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera) na zaplacení ceny Služeb na následující fakturační období. Pokud nebude možné provést zápočet dle předchozí věty z důvodu, že všechny pohledávky na zaplacení ceny Služeb zanikly splněním a zároveň došlo k zániku závazků ze Smlouvy, je Poskytovatel (resp. Reseller, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera) povinen zaplatit Zákazníkovi částku odpovídající Kreditu služby na základě písemné výzvy Zákazníka.

6.7 Kredity služby jsou výhradním a výlučným odškodněním za jakékoli problémy související s výkonem, funkčností nebo dostupností Online aplikace. Zákazníkovi zejména nevzniká nárok na žádnou slevu z ceny vyjma Kreditů služby.

7 Podpora a další služby

7.1 Poskytovatel bude Zákazníkovi poskytovat služby podpory a případně další služby v rozsahu uvedeném v Nabídce (dále jen „Další služby“). Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek stanoví další podrobnosti poskytování Dalších služeb, zejména podmínky a způsob jejich poskytování. Pokud v Nabídce nejsou žádné Další služby uvedeny, není Poskytovatel povinen Zákazníkovi žádné Další služby poskytovat.

7.2 Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému poskytování Dalších služeb.

8 Místní instalace a Online aplikace

8.1 Po dobu trvání závazků ze Smlouvy je Zákazník oprávněn na koncových zařízeních instalovat místní instalace produktů, které jsou součástí Online aplikace, pokud to Poskytovatel technicky umožňuje (dále jen „Místní instalace“). Tyto Místní instalace jsou propojeny s daty v Online aplikaci a umožňují práci s nimi.

8.2 K užívání Místních instalací musí Zákazník zajistit připojení koncových zařízení, do kterých instaloval Místní instalace, k internetu.

8.3 Po zániku závazků ze Smlouvy je Zákazník povinen neprodleně odinstalovat a odstranit z koncových zařízení všechny Místní instalace a přestat je používat. Stejně je Zákazník povinen postupovat v případě, že dojde ke změně rozsahu poskytovaných Služeb a některý z produktů přestane být součástí Online aplikace, a to ve vztahu k Místním instalacím tohoto produktu.

8.4 Poskytovatel neposkytuje žádné záruky ani garance ohledně Místních instalací.

8.5 Podrobnosti ohledně Místních instalací a případné limity jejich užití stanoví Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek.

9 Změna rozsahu poskytovaných služeb

9.1 Zákazník je oprávněn kdykoli požádat o rozšíření poskytovaných Služeb, tj. navýšení limitů (parametrů) užití uvedených v Nabídce, poskytnutí nových počítačových programů a doplňkových modulů nebo Dalších služeb, případně nahrazení stávajících doplňkových modulů nebo Dalších služeb doplňkovými moduly nebo Dalšími službami vyšší řady, a to následujícím způsobem:

9.1.1 Zákazník požadavek na rozšíření poskytovaných Služeb s vymezením požadovaného navýšení limitů (parametrů) užití, požadovaných počítačových programů, doplňkových modulů, kapacit úložišť a Dalších služeb v písemné formě doručí Poskytovateli (pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, pak prostřednictvím Resellera);

9.1.2 na základě požadavku Zákazníka Poskytovatel, resp. Reseller, zašle Zákazníkovi písemnou Nabídku na rozšíření poskytovaných Služeb, která bude obsahovat

zejména navrhovanou cenu požadovaných Služeb. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn odmítnout požadované rozšíření poskytovaných Služeb, o čemž bude Zákazník informován;

9.1.3 doručenou Nabídku Zákazník písemně akceptuje nebo odmítne ve lhůtě pro její akceptaci uvedené v Nabídce, a to způsobem uvedeným v Nabídce, jinak nejpozději do třiceti (30) dnů od jejího doručení Zákazníkovi. Marným uplynutím lhůty pro akceptaci Nabídky pozbývá Nabídka platnosti;

9.1.4 v případě akceptace Nabídky Zákazníkem nabývají předmětné změny v rozsahu poskytovaných Služeb účinnosti prvního dne Měsíčního období následujícího po akceptaci Nabídky Zákazníkem, nebude-li dohodnuto jinak. Cena Služeb se v takovém případě zvýší v souladu s odst. 13.7 těchto Obchodních podmínek.

9.2 Jiné změny v rozsahu poskytovaných Služeb jsou možné pouze na základě písemné dohody Smluvních stran.

10 Podmínky užívání služeb

10.1 Zákazník je oprávněn užívat Služby v souladu s jejich účelem a pouze v rozsahu stanoveném v těchto Obchodních podmínkách.

10.2 Zákazník je oprávněn umožnit užívání Služeb třetím osobám, se kterými spolupracuje, zejména pro účely podpory zákazníků/odběratelů Zákazníka a řízení dodavatelů Zákazníka. Za umožnění užívání Služeb třetím osobám však Zákazník nesmí od těchto třetích osob požadovat žádnou úplatu, tzn. nesmí se jednat o „přeprodávání" Služeb. Zákazník je dále oprávněn umožnit užívání Služeb členům orgánů Zákazníka, jeho zaměstnancům a osobám, které jsou v obdobném postavení jako zaměstnanci, a dále osobám, které vlastní alespoň 50 % podílů nebo akcií Zákazníka, nebo ve kterých Zákazník vlastní alespoň 50 % podílů nebo akcií. Pro účely těchto Obchodních podmínek se jakékoli jednání či opomenutí osob uvedených v tomto odst. 10.2 těchto Obchodních podmínek považuje za jednání či opomenutí Zákazníka, z něhož je Zákazník odpovědný stejným způsobem, jako by jednal či opomenul sám.

10.3 Zákazník nesmí využít Služby za následujícími účely:

10.3.1 protiprávní jednání, jako podvod, vyhrožování, porušování autorských práv, porušování práv k ochranným známkám nebo porušování jiných právních předpisů o ochraně duševního vlastnictví;

10.3.2 zásahy do osobní sféry jakékoli osoby nezákonným způsobem, jako jsou zejména nezákonné shromažďování nebo ukládání osobních údajů nebo údajů přiřaditelných k této osobě.

10.4 Zákazník nesmí využívat Služby způsobem, který by mohl způsobit škodu Poskytovateli nebo třetím osobám nebo jinak poškodit Online aplikaci. Zákazník zejména nesmí:

10.4.1 pokoušet se o získání neoprávněného přístupu do Online aplikace nebo k Přístupovým účtům ostatních uživatelů, bránit přístupu oprávněných osob do

Online aplikace, nebo umožnit třetím osobám, které k tomu nejsou oprávněny, přístup do Online aplikace;

10.4.2 zneužívat Online aplikaci k pokusům o získání neoprávněného přístupu k jakýmkoli dalším službám, datům, uživatelským účtům nebo sítím;

10.4.3 nahrávat do Online aplikace soubory či programy, které by mohly zničit, poškodit nebo jinak negativně ovlivnit funkčnost Online aplikace či jiných počítačových programů (např. viry, červy, trojské koně);

10.4.4 používat Online aplikaci v situacích, ve kterých by selhání Online aplikace mohlo způsobit smrt nebo vážné poranění osob, případně vážné poškození majetku či škody na životním prostředí; nebo

10.4.5 jednat způsobem, který napomáhá nebo podněcuje kohokoli k výše uvedenému jednání.

10.5 Zákazník není oprávněn vytvářet ani jiným způsobem získávat fyzické kopie Online aplikace, ani jejích součástí, ať už ve formě strojového či zdrojového kódu. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že předchozí věta se nevztahuje na dočasné kopie částí Online aplikace, jejichž lokální ukládání je technicky nezbytné pro zajištění vzdáleného přístupu do Online aplikace, na Místní instalace a na instalace dílčího software na koncových zařízeních Zákazníka v souladu s Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek.

10.6 K úplnému užívání Služeb Zákazníkem jsou nezbytné zejména stabilní a odpovídající připojení k internetu, požadovaná konfigurace softwarového a hardwarového vybavení a podporovaná platforma uvedené v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek. Jakékoli garance a záruky Poskytovatele uvedené v těchto Obchodních podmínkách jsou platné pouze za předpokladu, že Zákazník disponuje vybavením dle předchozí věty a používá je při užívání Služeb. Veškeré náklady na zajištění tohoto vybavení nese Zákazník.

10.7 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb v případě, že Zákazník závažně nebo opakovaně porušuje podmínky užívání Služeb stanovené v těchto Obchodních podmínkách. Pokud Poskytovatel pozastaví používání Služeb, učiní tak pouze v přiměřeně nutném rozsahu. Poskytovatel oznámí pozastavení Služeb z výše uvedených důvodů předem s výjimkou případů, kdy bude mít důvod se domnívat, že je Služby nutné pozastavit okamžitě.

10.8 Poskytovatel může Zákazníkovi umožnit bezúplatné dočasné užití Online aplikace za účelem jejího vyzkoušení Zákazníkem (dále jen „Zkušební období“), přičemž pro poskytování Online aplikace ve Zkušebním období platí tyto Obchodní podmínky s následujícími odchylkami:

10.8.1 po dobu Zkušebního období je Online aplikace poskytována bezúplatně;

10.8.2 Zkušební období trvá po dobu stanovenou v Nabídce; Zkušební období může být prodlouženo písemnou dohodou Smluvních stran;

10.8.3 Pokud některá ze Smluvních stran neoznámí druhé Smluvní straně (prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera; Poskytovatel je však vždy oprávněn i k přímému oznámení) písemně alespoň sedm (7) dní před uplynutím Zkušebního období, že o úplatné

poskytování Online aplikace nemá zájem, mění se Smlouva automaticky na úplatnou Smlouvu s dobou trvání stanovenou v odst. 18.1 těchto Obchodních podmínek; Dnem zahájení poskytování služeb, kterým se začíná první Měsíční období, se v takovém případě rozumí první den následující po uplynutí Zkušebního období;

10.8.4 Pokud některá ze Smluvních stran oznámí druhé Smluvní straně (prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera; Poskytovatel je však vždy oprávněn i k přímému oznámení) písemně alespoň sedm (7) dní před uplynutím Zkušebního období, že o úplatné poskytování Online aplikace nemá zájem, zanikají závazky ze Smlouvy uplynutím Zkušebního období;

10.8.5 Poskytovatel pro Zákazníka vytvoří Přístupový účet dle odst. 4.2 těchto Obchodních podmínek před zahájením Zkušebního období; jestliže se tato Smlouva změní na úplatnou, zůstanou tento Přístupový účet i další Přístupové účty Zákazníka vytvořené v průběhu Zkušebního období zachovány;

10.8.6 Zákazník je oprávněn Online aplikaci užívat jen v omezeném rozsahu v souladu s limity uvedenými v Nabídce;

10.8.7 Poskytovatel nezaručuje dostupnost Online aplikace uvedenou v čl. 6 těchto Obchodních podmínek ani další parametry hostingových služeb uvedené v Nabídce a Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek, zejména Garantovanou úroveň služby, velikost úložiště a dobu uchovávání záloh; Zákazníkovi nemůže vzniknout nárok na Kredit služby ani žádný jiný nárok v důsledku problémů souvisejících s výkonem, funkčností nebo dostupností Online aplikace;

10.8.8 Poskytovatel není povinen provádět zálohy Obsahu a neodpovídá za jakoukoli ztrátu Obsahu uloženého nebo zpracovaného v průběhu Zkušebního období; Poskytovatel není povinen dát takový Obsah k dispozici Zákazníkovi po zániku závazků ze Smlouvy;

10.8.9 Poskytovatel není povinen poskytovat Zákazníkovi Další služby a pokud se je rozhodne v konkrétním případě dobrovolně poskytnout, není povinen dodržet podmínky a způsob jejich poskytování uvedené v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek, zejména není povinen dodržet reakční doby; Další služby jsou v takovém případě poskytnuty bezúplatně;

10.8.10 Zákazník není oprávněn umožnit užívání Online aplikace ani Dalších služeb třetím osobám uvedeným v první větě odst. 10.2 těchto Obchodních podmínek.

10.9 Poskytovatel zavedl bezpečnostní opatření v souladu s normami ISO 27001, ISO 27017 a ISO 27018 a zavazuje se k jejich dodržování po celou dobu trvání závazků ze Smlouvy.

10.10 Poskytovatel poskytne Zákazníkovi na jeho písemnou žádost informace o zavedených bezpečnostních opatřeních ve formě prohlášení o aplikovatelnosti k normě ISO 27001. Před poskytnutím těchto informací musí Zákazník uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o mlčenlivosti ve standardní podobě využívané Poskytovatelem.

11 Duševní vlastnictví

11.1 Poskytovateli náleží veškerá práva duševního vlastnictví k Online aplikaci, jakož i k jakýmkoli dílům vytvořeným či poskytovaným Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb, zejména k počítačovým programům, databázím, ochranným známkám, autorským dílům, grafice a know-how. ALVAO je registrovaná ochranná známka Poskytovatele ve státech Evropské unie a jiných zemích.

11.2 Poskytovatel Smlouvou poskytuje Zákazníkovi oprávnění k užití (licenci) Online aplikace a dalších děl vytvořených Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb, a to za následujících podmínek:

11.2.1 Licence se poskytuje jako nevýhradní, na dobu trvání závazků ze Smlouvy a omezená podmínkami užití Služeb stanovenými Smlouvou.

11.2.2 Zákazník nesmí Online aplikaci, ani další díla vytvořená Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb, jakkoli zpracovávat, upravovat či jinak měnit.

11.2.3 Zákazník nesmí ať už zcela či částečně poskytovat sublicence jakékoli třetí straně. Tím není dotčeno právo Zákazníka umožnit užívání Služeb třetím osobám v souladu s odst. 10.2 těchto Obchodních podmínek.

11.2.4 Licence se vztahuje taktéž na jakékoli změny, úpravy či aktualizace.

11.3 Zákazník není oprávněn žádným způsobem získávat zdrojový kód Online aplikace, ani jiných součástí Služeb (např. reverzní inženýrství).

11.4 Zákazník nesmí využívat Online aplikaci, ani jiné poskytnuté Služby k vytvoření konkurenčního produktu nebo služby.

12 Obsah

12.1 Zákazník odpovídá za veškerý obsah, který vkládá či zpracovává prostřednictvím Online aplikace (dále jen „Obsah“). Poskytovatel nebude Obsah jakkoli prověřovat a nenese za Obsah žádnou odpovědnost. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Poskytovateli nenáleží žádná práva ve vztahu k Obsahu.

12.2 Poskytovatel provádí pravidelné zálohy Obsahu v rozsahu a frekvenci uvedených v Nabídce a Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek. Pokud dojde k jakémukoli poškození či ztrátě Obsahu, Poskytovatel v součinnosti se Zákazníkem v přiměřené době zajistí obnovení Obsahu z poslední provedené zálohy (tzn. Obsah bude obnoven v podobě, v jaké byl zálohován). Zákazník nemá právo domáhat se jakékoli jiné náhrady za poškození či ztrátu Obsahu.

12.3 Pokud je Poskytovatel povinen k poskytnutí Obsahu či jakékoli jeho části třetí osobě (např. orgánům činným v trestním řízení) podle právního předpisu či závazného rozhodnutí, musí o tom informovat Zákazníka přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy.

12.4 Obsah bude uložen v datovém úložišti dle volby Zákazníka (v rámci možností dle Příloha č. 1). Pokud Zákazník nezvolí jinak, bude Obsah uložen v rámci některé z jurisdikcí členský států EU či EHS.

12.5 Po zániku závazků ze Smlouvy bude záloha Obsahu na vyžádání Zákazníkovi k dispozici po dobu dalších třiceti (30) dnů. Po uplynutí této doby bude veškerý Obsah nenávratně odstraněn, pokud závazné právní předpisy nestanoví jinak.

12.6 Pokud Poskytovatel zjistí, že došlo ke ztrátě, znečitelnění (zničení) nebo neautorizované změně (ztrátě integrity), nebo úniku (vyzrazení – ztrátě důvěrnosti) Obsahu či jakékoli jeho části, včetně ztráty přístupu (ztráta dostupnosti) (dále jen „Bezpečnostní incident"), neprodleně (i.) vhodným způsobem informuje Zákazníka o Bezpečnostním incidentu; (ii.) prošetří Bezpečnostní incident a poskytne o něm Zákazníkovi podrobné informace; a (iii.) provede přiměřené kroky ke zmírnění dopadů Bezpečnostního incidentu a k minimalizaci škod. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zmírnění dopadů Bezpečnostního incidentu a k minimalizaci škod. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že informování o Bezpečnostním incidentu ani reakce Poskytovatele na Bezpečnostní incident podle tohoto odst. těchto Obchodních podmínek nepředstavují jakékoli uznání odpovědnosti Poskytovatele za Bezpečnostní incident. Zákazník je povinen neprodleně oznámit Poskytovateli, bude-li mít jakékoli podezření, že došlo k Bezpečnostními incidentu.

13 Cena a platební podmínky

13.1 Pravidla pro stanovení ceny a platební podmínky se liší podle toho, zda byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, nebo Poskytovatele, a to následujícím způsobem:

13.1.1 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, je Zákazník povinen platit cenu za plnění poskytnuté dle Smlouvy přímo Resellerovi, a to za podmínek stanovených v Nabídce, případně sjednaných ve zvláštní dohodě mezi Zákazníkem a Resellerem. Ustanovení odst. 13.2 až 13.9 těchto Obchodních podmínek se v takovém případě aplikují pouze pokud Nabídka nebo zvláštní dohoda mezi Zákazníkem a Resellerem nestanoví jiné platební podmínky. Při aplikaci ustanovení odst. 13.2 až 13.9 těchto Obchodních podmínek na tyto případy, pokud se v těchto ustanoveních hovoří o „Poskytovateli", rozumí se tím „Reseller". Odst. 13.10 těchto Obchodních podmínek se aplikuje v každém případě.

13.1.2 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Poskytovatele, platí ustanovení odst. 13.2 až 13.10 těchto Obchodních podmínek bez dalšího.

13.2 Zákazník je povinen platit Poskytovateli za poskytované Služby sjednanou cenu, a to:

13.2.1 v případě Měsíčního předplatného vždy předem na následující Měsíční období (fakturační období).

13.2.2 v případě Ročního předplatného vždy předem na následujících dvanáct (12) po sobě jdoucích Měsíčních období (fakturační období).

13.3 Cena Služeb za jedno Měsíční období se skládá z ceny za poskytování Online aplikace za jedno Měsíční období (dále jen „Cena Online aplikace") a ceny za poskytování

Dalších služeb za jedno Měsíční období (dále jen „Cena Dalších služeb"). Cena Online aplikace a Cena Dalších služeb jsou uvedeny v Nabídce.

13.4 Cena Online aplikace zahrnuje užití Online aplikace v rámci limitů (parametrů) užití uvedených v Nabídce. Pokud při užívání Online aplikace Zákazníkem dojde k překročení těchto limitů, a to v průběhu jakékoli, byť pouze dílčí, části Měsíčního období, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení příplatku podle jednotkových cen uvedených v Nabídce. Příplatky budou placeny vždy najednou po skončení příslušného fakturačního období, za které na ně vznikl nárok.

13.5 Veškeré ceny jsou v Nabídce uvedeny bez DPH, pokud není výslovně uvedeno jinak.

13.6 Zákazník bude cenu Služeb platit na základě Poskytovatelem vystavených faktur – daňových dokladů se splatností patnáct (15) dnů od jejich doručení Zákazníkovi, a to převodem na účet Poskytovatele, uvedený v daňovém dokladu.

13.7 V případě změny v rozsahu poskytovaných Služeb dle odst. 9.1 těchto Obchodních podmínek se cena Služeb počínaje účinností této změny změní v souladu s cenou sjednanou v Zákazníkem akceptované Nabídce, a to následujícím způsobem:

13.7.1 pokud změna spočívá v navýšení limitů (parametrů) užití uvedených v Nabídce nebo v poskytnutí nových počítačových programů a doplňkových modulů nebo Dalších služeb bude cena Služeb navýšena o sjednanou cenu těchto nových součástí Služeb;

13.7.2 pokud změna spočívá v nahrazení stávajících doplňkových modulů nebo Dalších služeb doplňkovými moduly nebo Dalšími službami vyšší řady, bude cena Služeb zvýšena o rozdíl mezi cenou nahrazovaných součástí Služeb a sjednanou cenou těch součástí Služeb, které je nahrazují.

13.8 V případě Ročního předplatného, dojde-li k rozšíření poskytovaných Služeb během fakturačního období uvedeného v odst. 13.2.2 těchto Obchodních podmínek, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli doplatek ceny Služeb ve výši rozdílu mezi sjednanou cenou Služeb před účinností změny a sjednanou cenou Služeb po účinnosti změny, vynásobeného počtem Měsíčních období zbývajících od účinnosti změny do konce dotčeného fakturačního období. Doplatek bude zaplacen na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.

13.9 V případě změny ceny Služeb dle odst. 13.7 těchto Obchodních podmínek Poskytovatel vyhotoví aktualizovanou Nabídku a zašle ji na vědomí Zákazníkovi.

13.10 V případě prodlení Zákazníka se zaplacením ceny Služeb, či jakékoli její části, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služeb až do úplného zaplacení dlužné částky. Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, je Poskytovat oprávněn pozastavit poskytování Služeb rovněž v případě, kdy Reseller je v prodlení se zaplacením ceny Služeb, či jakékoli její části, Poskytovateli.

14 Zásady ochrany osobních údajů

14.1 Poskytovatel bude jako správce osobních údajů zpracovávat osobní údaje Zákazníka (v případě, že je fyzickou osobou) a případně též osobní údaje osob jednajících jménem Zákazníka v souvislosti s plněním Smlouvy. Poskytovatel bude takové osobní

údaje zpracovávat zejména pro účely plnění Smlouvy. Bližší informace o tom, jak bude Poskytovatel zpracovávat tyto osobní údaje, jsou k dispozici na webu Poskytovatele pod následujícím odkazem: https://www.alvao.com/cs/gdpr/. Poskytovatel je oprávněn tyto informace kdykoli jednostranně změnit, o čemž bude Zákazníka informovat.

14.2 Zákazník je povinen zajistit, aby osobní údaje osob jednajících jeho jménem byly Poskytovateli předány v souladu s Předpisy na ochranu osobních údajů, a aby tyto osoby byly informovány, že jejich osobní údaje jsou předávány Poskytovateli a za jakým účelem.

15 Zpracování osobních údajů

15.1 V důsledku poskytování Služeb a plnění Smlouvy bude Poskytovatel pro Zákazníka zpracovávat osobní údaje, které Zákazník ukládá či zpracovává prostřednictvím Online aplikace (dále jen „Osobní údaje“). Osobními údaji mohou být jakékoli osobní údaje, které Zákazník ukládá nebo zpracovává prostřednictvím Online aplikace, zejména osobní údaje zaměstnanců Zákazníka.

15.2 Pro účely Předpisů na ochranu osobních údajů je v takovém případě Zákazník správcem Osobních údajů a Poskytovatel jejich zpracovatelem (případně Zákazník je zpracovatelem Osobních údajů a Poskytovatel je jejich podzpracovatelem).

15.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze pro účely poskytování Služeb, a to na základě doložených pokynů Zákazníka (včetně případného předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci), vydaných v souladu s těmito Obchodními podmínkami, pokud Poskytovateli zpracování Osobních údajů neukládají právní předpisy Evropské unie nebo České republiky. Pokud Poskytovateli zpracování Osobních údajů ukládají uvedené právní předpisy, je o tom povinen bez zbytečného odkladu informovat Zákazníka, a to před tím, než začne Osobní údaje na základě uvedených právních předpisů zpracovávat, pokud mu to tyto předpisy nezakazují z důležitých důvodů veřejného zájmu. Pokyny Poskytovateli ohledně zpracovávání Osobních údajů budou vyplývat přímo ze Smlouvy a ze způsobu užití Služeb Zákazníkem. Pokud Poskytovatel zjistí, že určitý pokyn Zákazníka je v rozporu s Předpisy na ochranu osobních údajů, je povinen o tom Zákazníka neprodleně informovat.

15.4 Zákazník je povinen plnit veškeré povinnosti pro něj plynoucí z jeho postavení správce údajů podle Předpisů na ochranu osobních údajů, nebo, v případě, kdy je Zákazník zpracovatelem údajů, plnit veškeré závazky pro něj plynoucí z jeho postavení zpracovatele údajů a zajistit, že správce údajů plní veškeré závazky pro něj plynoucí z jeho postavení správce údajů. Zákazník je povinen zejména zajistit, že do Online aplikace budou Osobní údaje ukládané pouze v rozsahu nezbytném k dosažení účelu použití Online aplikace. Zákazník zajistí veškeré potřebné souhlasy a oznámení umožňující zákonné předání Osobních údajů Poskytovateli na dobu trvání a pro účely Smlouvy tak, aby Poskytovatel mohl pro Zákazníka užívat, zpracovávat a předávat Osobní údaje v nezbytném rozsahu.

15.5 Poskytovatel je dále povinen:

15.5.1 při zohlednění povahy zpracování být Zákazníkovi na jeho písemnou žádost nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění povinnosti Zákazníka reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III GDPR, pokud je to možné;

15.5.2 při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici, být Zákazníkovi na jeho písemnou žádost nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka podle článků 32 až 36 GDPR (např. bezpečnost, oznámení o porušení předpisů, posouzení dopadů);

15.5.3 neprodleně oznámit Zákazníkovi jakékoli porušení zabezpečení Osobních údajů, o kterém se dozvěděl;

15.5.4 uchovávat a na Zákazníkovu písemnou žádost poskytnout Zákazníkovi veškeré potřebné informace k prokázání postupu v souladu s čl. 15 těchto Obchodních podmínek;

15.5.5 maximálně jednou ročně na Zákazníkovu písemnou žádost umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Zákazníkem pověřeným auditorem, a přispět k těmto auditům. Zákazník musí oznámit Poskytovateli předem záměr provést audit a totožnost pověřeného auditora a umožnit Poskytovateli vznést námitky proti totožnosti pověřeného auditora. Audit bude proveden ve Smluvními stranami dohodnuté době odpovídající rozsahu auditu a možnostem Poskytovatele. Před auditem musí schválený auditor uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o mlčenlivosti nebo prokázat, že podléhá zákonné povinnosti mlčenlivosti. Dle rozhodnutí Zákazníka může být audit nahrazen roční zprávou Poskytovatele, jejíž obsahem bude informace o dodržování Předpisů na ochranu osobních údajů, přičemž však právo Zákazníka na výkon auditu dle tohoto odstavce není dotčeno.

15.6 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení a povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů, i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, každá Smluvní strana zavede vhodná technická a organizační opatření k zajištění úrovně bezpečnosti Osobních údajů odpovídajících danému riziku.

15.7 Poskytovatel bude Osobní údaje zpracovávat po dobu jejich uložení v Online aplikaci, není-li k poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytná delší doba zpracování, avšak nejdéle do doby zániku závazků ze Smlouvy. Po zániku závazků ze Smlouvy budou Smluvní strany postupovat v souladu s odst. 12.5 těchto Obchodních podmínek.

15.8 Zákazník souhlasí s tím, aby Poskytovatel zapojil do zpracování Osobních údajů další zpracovatele, zejména společnost Microsoft Corporation (viz odst. 15.9 níže), a její případné subdodavatele, a společnosti majetkově propojené s Poskytovatelem. V případě, že Poskytovatel pověří zpracováním Osobních údajů dalšího zpracovatele, bude dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR. V případě, že další zpracovatel je usazen mimo území Evropské Unie, je Poskytovatel povinen zajistit, aby byly veškeré Osobní údaje takovému zpracovateli předávány v souladu s Předpisy na ochranu osobních údajů, zejména zajistit

odpovídající ochranná opatření související s předáním. Poskytovatel zůstává plně odpovědný za jednání dalších jím pověřených zpracovatelů.

15.9 Poskytovatel využívá společnost Microsoft Corporation jako poskytovatele cloudové technologie (Služby Microsoft Azure) pro Online aplikaci. Jakékoli Osobní údaje ukládané či zpracovávané prostřednictvím Online aplikace budou tedy zpracovávané prostřednictvím společnosti Microsoft Corporation a případně jejích subdodavatelů (seznam subdodavatelů je dostupný pod následujícím odkazem https://aka.ms/Online_Serv_Subcontractor_List). Při poskytování Služeb Zákazníkovi je Poskytovatel vůči Zákazníkovi vázán povinnostmi dle čl. 15 těchto Obchodních podmínek pouze v rozsahu, v jakém je společnost Microsoft Corporation vázána vůči Poskytovateli dle licenčních podmínek společnosti Microsoft Corporation, zejména, nikoli však výlučně, dle Online Services Terms (Podmínky pro služby online) dostupných pod následujícím odkazem https://www.microsoft.com/en-us/Licensing/product-licensing/products.aspx.

15.10 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně vyměnit jakéhokoli jím pověřeného zpracovatele Osobních údajů nebo zapojit nového. Poskytovatel je povinen Zákazníka o takových změnách dopředu informovat, a tím Zákazníkovi poskytne možnost vznést proti takovým změnám námitky.

16 Důvěrnost informací

16.1 Důvěrné informace jsou vymezeny následujícím způsobem:

16.1.1 za důvěrné informace Poskytovatele se považují všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství Poskytovatele, principy, metody a postupy, na kterých je založena Online aplikace (včetně zdrojového kódu) či ostatní technické know-how Poskytovatele. Důvěrnými informacemi jsou také další informace, které Zákazník získá v souvislosti se Službami při jejich užívání;

16.1.2 za důvěrné informace Zákazníka se považují Obsah, vč. Osobních údajů;

16.1.3 za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila přijímající strana.

(dále jen „Důvěrné informace“)

16.2 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací druhé Smluvní strany, tzn. přijmout přiměřená opatření k jejich ochraně a zachování jejich důvěrnosti a tajnost. Smluvní strany zejména nesmí sdělit ani jinak zpřístupnit Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, pokud k tomu nejsou povinny podle zákona nebo soudního rozhodnutí, pokud zpřístupnění Důvěrných informací třetí osobě není nezbytné k užívání či poskytování Služeb (zejména jejich zpřístupnění zaměstnancům či jiným pracovníkům, členům orgánů nebo poradcům), nebo pokud možnost zpřístupnit Důvěrné informace třetí osobě nevyplývá z těchto Obchodních podmínek. Pokud je Smluvní strana povinna ke sdělení Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetí osobě podle zákona nebo soudního rozhodnutí musí o tom informovat druhou

Smluvní stranu přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy.

16.3 Smluvní strany nesmí využívat Důvěrné informace druhé Smluvní strany ve prospěch svůj vlastní nebo třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

16.4 Smluvní strany jsou povinny zajistit, aby se osoby, které mohou z jejich pověření přijít do styku s Důvěrnými informacemi druhé Smluvní strany, zavázaly dodržovat povinnosti stanovené v tomto článku těchto Obchodních podmínek.

16.5 Poskytovatel je oprávněn sbírat data o rozsahu a četnosti užívání Služeb Zákazníkem za účelem zlepšování produktů a kontroly souladu užívání Služeb se Smlouvou. Tato data zahrnují informace o rozsahu a četnosti použití jednotlivých částí Služeb a chybová hlášení. Sbíraná data nezahrnují konkrétní data vytvářená Zákazníkem, osobní ani citlivé údaje.

16.6 Smluvní strany dále sjednávají následující:

16.6.1 Pokud Zákazník poskytne Poskytovateli svůj názor na Služby, nebo návrh na vylepšení či úpravu Služeb, poskytujete tím Poskytovateli bezplatně právo k jeho užívání, sdílení a komerčnímu využití jakýmkoli způsobem a k jakémukoli účelu, a to na neomezenou dobu a bez teritoriálního omezení.

16.6.2 Poskytovatel je oprávněn uvádět ve svých marketingových materiálech jako referenci identifikační údaje Zákazníka (včetně loga) spolu se skutečností, že Zákazníkovi jsou poskytovány Služby.

16.6.3 Zákazník umožní Poskytovateli vypracování případové studie ohledně rozsahu a způsobu užívání Služeb Zákazníkem a poskytne Poskytovateli pro vypracování případové studie nezbytnou součinnost, zejména poskytne potřebné informace ohledně užívání Služeb Zákazníkem. Vypracovanou případovou studii zašle Poskytovatel Zákazníkovi k odsouhlasení. Zákazníkem odsouhlasená případová studie, včetně identifikace Zákazníka, může být Poskytovatelem využita k propagaci Služeb, zejména může být prezentována potenciálním zákazníkům.

16.6.4 Poskytovatel je oprávněn požádat Zákazníka o umožnění tzv. referenční návštěvy, spočívající v umožnění přístupu Poskytovatele a jím vybraných třetích osob (zejm. potenciálních zákazníků) do provozovny Zákazníka, kde jsou Služby užívány a prohlídku způsobu jejich užívání. Žádost o umožnění referenční návštěvy musí být Zákazníkovi sdělena alespoň pět (5) pracovních dnů před navrhovaným termínem jejího provedení. Zákazník je povinen vyjádřit se bez zbytečného odkladu, zda s provedením referenční návštěvy souhlasí. Veškeré Podmínky provedení referenční návštěvy budou vždy dohodnuty předem.

17 Odpovědnost

17.1 Zákazník je povinen Online aplikaci před jejím uvedením do běžného provozu důkladně a komplexně vyzkoušet (včetně otestování její interoperability s ostatními počítačovými programy či jinými prvky vybavení Zákazníka).

17.2 Zákazník bere na vědomí, že Online aplikace není určena k použití v rizikových provozech, včetně, nikoli však výlučně, provozování jaderných zařízení, leteckých navigačních systémů, systémů kontroly letecké dopravy, systémů podpory života, zbraňových systémů a v jakýchkoliv dalších provozech, ve kterých by mohlo dojít k újmám na zdraví vlivem selhání či nemožnosti použití Online aplikace.

17.3 Poskytovatel bude usilovat o to, aby Online aplikace v podstatných rysech fungovala, tak jak je popsáno v těchto Obchodních podmínkách, a aby její případné chyby byly odhalovány, monitorovány a v návaznosti na jejich závažnost případně odstraňovány. Poskytovatel však nezaručuje, že funkce obsažené Online aplikace budou splňovat Zákazníkovi požadavky nebo že činnost Online aplikace bude nepřerušovaná či zcela bez vad, není-li v těchto Obchodních podmínkách výslovně uvedeno jinak.

17.4 Poskytovatel neposkytuje žádné jiné záruky ani garance poskytování Služeb než ty, které jsou v těchto Obchodních podmínkách výslovně uvedené. Případné záruky či garance poskytování Služeb dle těchto Obchodních podmínek, včetně garance dostupnosti Online aplikace dle čl. 64 těchto Obchodních podmínek, se však nepoužijí v případě nedostatků:

17.4.1 způsobených faktory mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele (například přírodní katastrofa, epidemie, válka, terorismus, nepokoje, postupy vlády nebo selhání sítě nebo zařízení mimo datová centra Poskytovatele a jeho subdodavatelů, včetně selhání v místě pracoviště Zákazníka nebo mezi tímto místem a datovým centrem Poskytovatele či jeho subdodavatelů);

17.4.2 vyplývajících ze selhání v jednom umístění datového centra Poskytovatele či jeho subdodavatelů, je-li síťová konektivita Zákazníka přímo závislá na tomto umístění způsobem, který není odolný proti geografickým vlivům;

17.4.3 způsobených užíváním Služeb v rozporu se Smlouvou nebo Poskytovatelem doporučeným způsobem užívání Služeb;

17.4.4 způsobených neoprávněnými užíváním Služeb ze strany Zákazníka či osob, které získají přístup ke Službám pomocí uživatelských účtů nebo vybavení Zákazníka;

17.4.5 vzniklých v důsledku nepoužívání požadované konfigurace softwarového a hardwarového vybavení k užívání Služeb, nepoužívání podporovaných platforem k užívání Služeb nebo užívání Služeb způsobem, který není konzistentní s funkcemi a funkčností Služeb (například v důsledku pokusů o provedení operací, které nejsou podporovány) či s přiměřenými pokyny Zákazníka;

17.4.6 způsobených chybnými vstupy, pokyny nebo argumenty (například požadavky na přístup k souborům, které neexistují);

17.4.7 způsobených pokusy Zákazníka provádět operace, které překračují případné stanovené limity Služeb, nebo využívat funkce Online aplikace, které Poskytovateli nejsou přístupné;

17.4.8 způsobených systémy třetí strany, jejich integrací s Online aplikací, nebo využitím automatických procesů či služeb.

17.5 V maximálním rozsahu připuštěném závaznými právními předpisy se vylučuje odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli újmu, ať už přímou, nepřímou, zvláštní, nahodilou či následnou (včetně, ale nikoli výhradně, jakéhokoli ušlého zisku), jež vznikne v důsledku poskytování či neposkytování Služeb, a to i tehdy, pokud byl Poskytovatel poučen o možnosti vzniku takové újmy.

18 Trvání a ukončení závazků ze Smlouvy

18.1 Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to:

18.1.1 v případě Měsíčního předplatného na dobu jednoho (1) Měsíčního období;

18.1.2 v případě Ročního předplatného na dobu dvanácti (12) po sobě jdoucích Měsíčních období.

(doba, na kterou se Smlouva sjednává dále jen „Předplatné“)

18.2 Pokud některá ze Smluvních stran neoznámí druhé Smluvní straně (prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera; Poskytovatel je však vždy oprávněn i k přímému oznámení) písemně před uplynutím stávajícího Předplatného, že nemá zájem na jeho prodloužení, Předplatné se automaticky prodlužuje o dobu odpovídající původní délce Předplatného uvedené v odst. 18.1 těchto Obchodních podmínek. Předchozí věta se aplikuje opakovaně, tzn. tímto způsobem může být Předplatné prodlužováno opakovaně, vždy o dobu odpovídající původní délce Předplatného uvedené v odst. 18.1 těchto Obchodních podmínek.

18.3 Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit:

18.3.1 v případě, že Skutečná úroveň služby bude alespoň ve třech po sobě jdoucích Měsíčních obdobích nižší než Garantovaná úroveň služby o více než dvacet (20) procent (je-li Garantovaná úroveň služby stanovena); a

18.3.2 v případě porušení následujících ustanovení těchto Obchodních podmínek: odst. 15.3, 15.5, 16.2, 16.3 a 16.4.

18.4 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit:

18.4.1 v případě prodlení Zákazníka se zaplacením ceny Služeb či jakékoli její části po dobu delší než patnáct (15) dnů. Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit rovněž v případě, kdy je Reseller v prodlení se zaplacením ceny Služeb či jakékoli její části Poskytovateli po dobu delší než patnáct (15) dnů;

18.4.2 v případě podstatného porušení podmínek užívání Služeb či dalších povinností dle Smlouvy, zejména v případě porušení následujících ustanovení těchto Obchodních podmínek: odst. 5.3, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 11.2.2, 11.3, 11.4, 16.2, 16.3 a 16.4;

18.4.3 v případě rozhodnutí o úpadku nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Zákazníka.

18.5 Odstoupení od Smlouvy musí oprávněná Smluvní strana spolu s důvodem odstoupení písemně oznámit povinné Smluvní straně (prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera; Poskytovatel je však vždy oprávněn i k přímému oznámení) bez zbytečného odkladu poté, co se o důvodu dozvěděla. Smlouva se ruší doručením písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.

18.6 Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na charakter poskytovaného plnění jsou od Smlouvy oprávněny odstoupit vždy pouze s účinky do budoucna.

18.7 Pro případ odstoupení od Smlouvy se Smluvní strany vypořádají následujícím způsobem:

18.7.1 v případě odstoupení od Smlouvy Zákazníkem má Zákazník právo na vrácení poměrné části předem zaplacené ceny Služeb odpovídající ceně Služeb za období od účinnosti odstoupení od Smlouvy do konce Předplatného, za které byla cena Služeb předem zaplacena. Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, uplatňuje Zákazník tento nárok u Resellera;

18.7.2 v případě odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem nemá Zákazník právo na vrácení jakékoli části předem zaplacené ceny Služeb, a to ani tehdy, pokud k ukončení Smlouvy došlo v průběhu předplaceného Měsíčního období, či Měsíčních období.

18.8 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, a z jakéhokoli důvodu dojde v průběhu trvání závazků z této Smlouvy k ukončení spolupráce mezi Poskytovatelem a Resellerem, bude tato skutečnost Zákazníkovi oznámena přímo Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nemá ukončení spolupráce s Resellerem vliv na trvání závazků z této Smlouvy. Ode dne doručení oznámení o ukončení spolupráce s Resellerem bude Zákazník všechna svá práva a povinnosti ze Smlouvy uplatňovat a plnit přímo vůči Poskytovateli, Nabídka Resellera se považuje za Nabídku Poskytovatele a Smlouva se považuje za uzavřenou na základě Nabídky Poskytovatele.

19 Změna Obchodních podmínek

19.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu Obchodních podmínek (včetně jejich příloh). Zákazníkovi bude taková změna oznámena písemně.

19.2 Po celou dobu trvání Předplatného platí ve vztahu ke Smlouvě Obchodní podmínky ve znění platném a účinném ke dni uzavření Smlouvy, a to bez ohledu na případné změny Obchodních podmínek, ke kterým dojde v průběhu trvání Předplatného. Pokud dojde k prodloužení Předplatného dle odst. 18.2 Obchodních podmínek, počínaje dnem prodloužení Předplatného platí ve vztahu ke Smlouvě Obchodní podmínky ve znění platném a účinném vždy k patnáctému dni před prodloužením Předplatného. Předchozí věta se aplikuje obdobně ve vztahu ke každému dalšímu prodloužení Předplatného dle odst. 18.2 Obchodních podmínek.

19.3 V případě změny ve specifikaci Online aplikace dle odst. 3.3 Obchodních podmínek spočívající v přidání nových funkcí, doplňků nebo souvisejícího softwaru (které nebyly do předplatného dříve zahrnuty) je Poskytovatel oprávněn jednostranně doplnit Obchodní podmínky o podmínky užívání těchto funkcí, doplňků nebo souvisejícího softwaru Zákazníkem. Tato změna Obchodních podmínek je vždy účinná od okamžiku stanoveného Poskytovatelem, a to bez ohledu na trvání Předplatného. Zákazníkovi bude taková změna Obchodních podmínek oznámena písemně.

19.4 Předchozí verze Obchodních podmínek jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele, případně budou Zákazníkovi na vyžádání poskytnuty Poskytovatelem (prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera).

20 Komunikace Smluvních stran

20.1 Není-li v Obchodních podmínkách uvedeno jinak, bude veškerá písemná komunikace Smluvních stran související se Smlouvu vedena elektronickou formou, a to následujícím způsobem:

20.1.1 Při komunikaci vůči Poskytovateli bude Zákazník využívat primární kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele (info@alvao.com), nebo jinou e-mailovou adresu uvedenou na webových stránkách Poskytovatele, pokud Obchodní podmínky nestanoví pro určitý případ specifickou e-mailovou adresu.

20.1.2 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera a nestanoví-li Poskytovatel jinak, bude Zákazník činit jakákoli sdělení Poskytovateli prostřednictvím Resellera, a to způsobem sjednaným s Resellerem.

20.1.3 Při komunikaci vůči Zákazníkovi může Poskytovatel vyžívat kontaktní e-mailovou adresu Zákazníka, která byla použita k vytvoření prvního Přístupového účtu s nejvyšší úrovní oprávnění dle odst. 4.2 těchto Obchodních podmínek, Online aplikaci, nebo webové stránky Poskytovatele. Ve dvou posledních případech je sdělení poskytnuté k okamžiku jeho zpřístupnění společností ALVAO uvedeným způsobem.

21 Volba práva a jurisdikce

21.1 Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na jejím základě nebo v její souvislosti, se řídí právními předpisy České republiky. Aplikace jakéhokoli jiného právního řádu se výslovně vylučuje, a to bez ohledu na právní úpravu volby práva.

21.2 Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní jsou příslušné výlučně české státní soudy, a to v případě věcné příslušnosti okresního soudu v prvním stupni Okresní soud ve Žďáru nad Sázavou, a v případě věcné příslušnosti krajského soudu v prvním stupni Krajský soud v Brně.

22 Salvátorská klauzule

22.1 Pokud by se kterékoliv ustanovení Smlouvy ukázalo být neplatným, nevynutitelným, nebo nicotným, nebo se jím stalo po uzavření Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, nevynutitelnost ani nicotnost ostatních ustanovení Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv Smluvní strany takové neplatné, nevynutitelné či nicotné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného, nevynutitelného či nicotného ustanovení.

23 Závěrečná ustanovení

23.1 Zákazník není oprávněn postoupit práva a povinnosti vzniklé ze Smlouvy ani samotnou Smlouvu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

23.2 Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu o skutečnostech, které by mohly mít vliv na obsah závazkového vztahu založeného Smlouvou.

23.3 Nedílnou součástí těchto Obchodních podmínek jsou následující přílohy:

Příloha č. 1	Specifikace služeb
Příloha č. 2	SLA (Podmínky vzniku nároku na kredit služby)

23.4 Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od 1. 12. 2022.

Příloha č. 1.
Specifikace služeb

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tato příloha obsahuje specifikaci Služeb.

1.2 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v čl. 1 Obchodních podmínek.

2 Počítačový program ALVAO Asset Management

2.1 ALVAO Asset Management je informační systém umožňující organizaci zavést efektivní správu veškerého počítačového i ostatního majetku spadajícího pod správu oddělení ICT. Pomáhá pracovníkům ICT oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s IT infrastrukturou. Poskytuje důležité informace pro plánování obnovy IT prostředků a přípravu rozpočtů. Napomáhá v řízení podnikatelských rizik právního či regulačního postihu spojených s užívání nelegálního software ve společnosti. Jedná se o systém vyvíjený podle světových nejlepších praktik na řízení poskytování služeb (ITSM/ITIL).

2.2 ALVAO Asset Management rozlišuje evidované objekty podle klasifikace „Druh objektu".

2.2.1 Zákazník je oprávněn v produktu evidovat nejvýše tolik objektů Druh objektu „Počítač", kolik je uvedeno v Nabídce.

2.2.2 Zákazník je dále oprávněn v programu evidovat další objekty, které nejsou Druh objektu „Počítač". Takových objektů může Zákazník evidovat nejvýše do padesáti (50) násobku počtu objektů „Počítač" specifikovaného a limitovaného v předcházejícím bodu 2.2.1 této přílohy.

2.3 Podrobnější specifikace ALVAO Asset Management je k dispozici pod následujícím odkazem https://doc.alvao.com/support/doc/default.aspx.

3 Počítačový program ALVAO Service Desk

3.1 ALVAO Service Desk je systém pro moderní organizace a IT oddělení, které chtějí spolehlivě řídit veškeré úkoly. Jedná se o systém vyvíjený podle světových nejlepších praktik na řízení poskytování služeb (ITSM/ITIL). Díky tomu je systém vhodný pro řízení podnikového IT, ale úspěšně v něm můžete řídit i jiná servisní oddělení. Díky ALVAO Service Desk snadno vydefinujete služby, které poskytujete, a uřídíte i složité úkoly a jejich řešení podle daných procesů.

3.2 ALVAO Service Desk rozlišuje Přístupové účty „na řešitele“ a „na uživatele“. Limitace počtu Přístupových účtů je uvedena v Nabídce.

3.3 Přístupovým účtem „na řešitele“ je Přístupový účet přidělený pracovníkovi, který splňuje alespoň jednu z následujících podmínek:

3.3.1 je členem řešitelského týmu (tj. je v systémové roli: Operátor, Řešitel, Mimořádný řešitel nebo Manažer) na službě, ve které smí zakládat požadavky anonymní žadatelé (tzn., na službě je povolen systémový uživatel Host);

3.3.2 je členem řešitelského týmu na službě, na které je zapnuta volba „Vyžadovat licenci na řešitele“.

3.4 Přístupovým účtem „na uživatele“ je Přístupový účet přidělený pracovníkovi, který splňuje všechny následující podmínky:

3.4.1 nesplňuje podmínky Přístupového účtu „na řešitele“;

3.4.2 je členem řešitelského týmu nebo je v systémové roli Žadatel na službě, ve které nesmí zakládat požadavky anonymní žadatelé (tzn. na službě není povolen systémový uživatel Host).

3.5 Podrobnější specifikace ALVAO Service Desk je k dispozici pod následujícím odkazem https://doc.alvao.com/support/doc/default.aspx.

4 Provozování produktu (HOSTING)

4.1 Definice

Produkční prostředí	Produkční prostředí je prostředí, ve kterém běží produkční instance systému včetně produkčního úložiště dat a případného reportovacího úložiště dat.
Testovací prostředí	Testovací prostředí je prostředí, ve kterém běží testovací instance systému včetně testovacího úložiště dat a slouží pro testovací účely.
Provozní doba	Provozní doba pro produkční a testovací prostřední je 24 hod denně po dobu 365 dní (24 x 365).
Dostupnost	Produkční prostředí bude dostupné 99,9 % času v Měsíčním období – Garantovaná úroveň služby. Testovací prostředí je poskytované bez garantované dostupnosti.
Umístění dat	Zvolené úložiště se řídí dle pravidel Microsoft pro Azure SQL Database.
Zahrnuté úložiště	Zahrnuté úložiště je úložiště dat, které je zahrnuto v ceně Online aplikace. Kapacita úložiště se mění v přímé úměře k počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přičemž se kalkuluje nejvyšší hodnota jednotek z jednotlivých poskytovaných licencí. Tzn. pokud dojde k navýšení počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přímo úměrně se navýší i kapacita úložiště. Příklady vztahů mezi počty jednotek a kapacitou, vč. způsobu výpočtu kapacity dle počtu jednotek, jsou uvedeny v odst. 4.2 této přílohy. Při překročení kapacity zahrnutého úložiště se automaticky účtují poplatky za každý započatý GB dat dle ceny za navýšení úložiště. Maximální možná kapacita úložiště je 1 TB.
Reportovací úložiště	Reportovací úložiště je kopie produkčního úložiště. Kopie se provádí 1x denně a spouští se v 1:00 SEČ. Účelem reportovacího úložiště je odlehčení zatížení produkčního úložiště tím, že se analýzy a reporty provádějí nad reportovacím úložištěm. Při překročení kapacity reportovacího úložiště se automaticky účtují poplatky za každý započatý GB dat dle ceny za navýšení úložiště.

Uchovávání záloh	Doba uchovávání záloh produkčního prostředí je 7 dnů. Reportovací ani testovací úložiště se nezálohuje. Zálohy databáze se provádí dle pravidel Microsoft pro Azure SQL Database.
Výkon úložiště	Výkon úložiště je výkon potřebné infrastruktury, která je zahrnuta v ceně Online aplikace. Výkon úložiště se mění v přímé úměře k počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přičemž se kalkuluje nejvyšší hodnota jednotek z jednotlivých poskytovaných licencí. Tzn. pokud dojde k navýšení počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přímo úměrně se navýší i výkon úložiště. Příklady vztahů mezi počty jednotek a výkonem, vč. způsobu výpočtu výkonu dle počtu jednotek, jsou uvedeny v odst. 4.2 této přílohy. Výkony všech úložišť (produkční, reportovací, testovací) Online aplikace jsou identické.

4.2 Příklady vztahů mezi počty jednotek licencí, kapacitou a výkonem zahrnutých úložišť

Příklady poskytovaných produktů (licencí) a počtů jednotek	Zahrnuté úložiště	
	Výkon úložiště[3]	Kapacita úložiště [GB][4]
ALVAO Asset Management pro 100 počítačů	100	10
ALVAO Service Desk pro 200 uživatelů	200	20
ALVAO Service Desk pro 10 řešitelů	500	50
ALVAO Service Desk pro 500 uživatelů + ALVAO Service Desk pro 12 řešitelů	600	60
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 1 500 uživatelů	1 500	150
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 40 řešitelů	2 000	200
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 2 000 uživatelů + ALVAO Service Desk pro 50 řešitelů	2 500	250

4.3 Příklady vztahů mezi zahrnutým úložištěm a skutečným využitím úložiště

Skutečná využitá kapacita úložiště [GB]	Zahrnutá kapacita úložiště [GB]	Překročení kapacity zahrnutého úložiště [GB][5]
55,3	100	-
122,5	100	23

[3] Jeden počítač odpovídá jedné jednotce výkonu úložiště. Jeden uživatel odpovídá jedné jednotce výkonu úložiště. Jeden řešitel odpovídá 50 jednotkám výkonu úložiště.
[4] Jeden GB kapacity úložiště odpovídá deseti jednotkám výkonu úložiště.
[5] Překročení se účtuje za každý započatý GB dat.

5 Další služby

5.1 Technická podpora

Varianty služby	ALVAO Support Basic ALVAO Support Basic+	ALVAO Support Standard ALVAO Support Standard+	ALVAO Support Enterprise
Specifikace služby	1) Řešení chyb v produktech ALVAO a řešení problémů s produkty ALVAO. Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování produktů ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně. 2) Telefonické a emailové poradenství nad produkty ALVAO v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně. 3) Přístup do Service Desku Poskytovatele skrze web a přístup do Znalostní báze Poskytovatele skrze web. Služba je poskytována vzdáleně. 4) Konzultace a plánování budoucího rozvoje produktů ALVAO. Konzultace možných příčin problémů a důsledků Zákazníkem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na produkty ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě 5) Provedení preventivní kontroly (profylaxe) stavu produktů ALVAO z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení drobných konfigurací nastavení. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. Zákazník obdrží zprávu o stavu a případná doporučení. 6) Upgrade na nové verze produktů ALVAO včetně základního zaškolení novinek max. 8 lidí. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. 7) Eskalační telefonní linka. Služba je poskytována vzdáleně. Služba je poskytována pouze ve variantě Standard+ a Enterprise.		
Forma poskytování	Služby jsou poskytovány v režimu 8x5 tj. v pracovních dnech Poskytovatele od 8:00 do 16:00 hod. pro Basic, Basic+, Standard a Standard+		Služby jsou poskytovány v režimu 24x7, pouze pro Enterprise.
	Email: support@alvao.com Telefon: +420 561 110 123 Web: https://www.alvao.com/download Service Desk: https://app.alvao.com Vzdálené připojení k Zákazníkovi:		
Reakční doba	Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby:		
	A1 - 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Basic a Basic+	A1 - 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Standard a Standard+	A1 - 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Enterprise
	A2 - 2 pracovní dny pro Basic a Basic+	A2 - 2 pracovní dny pro Standard a Standard+	A2 - 1 pracovní den pro Enterprise
	A3 - 4 pracovní dny pro Basic a Basic+	A3 - 3 pracovní dny pro Standard a Standard+	A3 - 2 pracovní dny pro Enterprise
	Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby:		
	4 pracovní dny pro Basic a Basic+	2 pracovní dny Standard a Standard+	1 pracovní den pro Enterprise

	Pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje se stanovují reakční doby: 10 pracovních dnů pro Basic a Basic+ | 5 pracovních dnů pro Standard a Standard+ | 5 pracovních dnů pro Enterprise Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenu reakční dobu. Na termínech realizace se Poskytovatel dohodne se Zákazníkem. Poskytovatel bude proaktivně nabízet Zákazníkovi tyto služby a hledat vhodné termíny pro jejich realizaci. Přednost v termínech plnění mají zákazníci s podporou Standard, Standard+ a Enterprise.
Kategorie chyb produktu	A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.: a) "zhroucení" celého produktu nebo jeho části během normálního používání. b) ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému. A2 – Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.: a) způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému. b) část produktu se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci. A3 – Chyba způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci s produktem, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.
Měsíční fond předplacených hodin	Pro požadavky spojené s řešením chyb v produktech, problémů s produkty, telefonické emailové poradenství nad produkty a obnovou systému po havárii infrastruktury garantuje Poskytovatel Zákazníkovi měsíční kapacity předplacených hodin ve výši: 1 hodina pro Basic | 3 hodiny pro Standard | 9 hodin pro Enterprise 1 hodina pro Basic+ | 6 hodin pro Standard+ Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem garantuje Poskytovatel Zákazníkovi měsíční kapacity předplacených hodin ve výši: 1 hodina pro Basic | 3 hodiny pro Standard | 12 hodin pro Enterprise 2 hodiny pro Basic+ | 6 hodin pro Standard+ Nevyužité hodiny se přesouvají do následujícího měsíce, avšak pouze v rámci aktuálního Předplatného. Je možné jednorázové nebo vícerázové vyčerpání takto nakumulovaných hodin, avšak v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. V případě vyčerpání předplaceného objemu hodin lze čerpat další práce v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
	Nejmenší časová jednotka pro čerpání služeb přes telefon, email nebo vzdálené připojení je 15 min. Nejmenší časová jednotka pro čerpání služeb v místě je jeden pracovní den (MD). V případě řešení problému s produkty ALVAO, kdy je chyba prokazatelně způsobena produkty ALVAO, se neodečítá čas strávený při řešení tohoto problému z předplacené kapacity. Ve všech ostatních případech zejména, kdy je problém způsoben neodborným zásahem pracovníků Zákazníka nebo třetí stranou, se standardně započítává čas strávený s řešením problému.
Postupy a podmínky poskytování služby	Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Zákazníkem do začátku realizace řešení Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje zkontrolovat úplnost zadání a navrhnout kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby. Zákazník se zavazuje poskytnout součinnost a schválit kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby.

	Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Zákazníka. Termínem ukončení požadavku může být také oběma stranami odsouhlasený termín ukončení požadavku. V případě překročení maximální délky požadavku pro danou reakční dobu je nutné stanovit reakční dobu a termín ukončení požadavku dohodou s Poskytovatelem. Termín ukončení požadavku bude stvrzen zápisem do Service Desku Poskytovatele, nebo písemnou objednávkou.
Povinnosti Poskytovatele	Pracovníci Poskytovatele mají povinnost vykazovat veškerou odvedenou práci do Service Desku Poskytovatele. Zákazník má prostřednictvím svého zřízeného účtu v Service Desku možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků. Poskytovatel poskytuje měsíčně Zákazníkovi podrobné informace o čerpání služeb. Poskytovatel Zákazníkovi na vyžádání poskytne přehled o aktuálním stavu všech jemu poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.
Povinnosti Zákazníka	Zákazník se zavazuje zajistit Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb v dohodnutých termínech.

Příloha č. 2.
SLA (Podmínky vzniku nároku na kredit služby)

1 Použité pojmy

1.1 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v čl. 1 Obchodních podmínek.

2 Oprávněná odstávka aplikace

2.1 Dostupnost Online aplikace může být dočasně omezena za účelem provádění nezbytné údržby, to však maximálně v celkovém rozsahu dvě (2) hodiny v pracovních dnech přes den v čase 6:00-18:00 a šestnáct (16) hodin mimo tuto dobu za Měsíční období (dále jen „Oprávněná odstávka aplikace"). Provedení Oprávněné odstávky aplikace je přípustné v následujících případech:

2.1.1 Odstávka aplikace byla Zákazníkovi písemně oznámena alespoň 5 dní před jejím provedením; nebo

2.1.2 stabilita nebo bezpečnost Online aplikace je závažným způsobem ohrožena (v takovém případě může být odstávka aplikace provedena okamžitě, bez předchozího oznámení Zákazníkovi); nebo

2.1.3 po vzájemné dohodě Smluvních stran.

2.2 Pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, platí odst. 2.1 této přílohy ohledně Oprávněných odstávek aplikace pro každý tento produkt samostatně, tzn. celkový rozsah Oprávněné odstávky aplikace se počítá zvlášť pro každý produkt.

3 Skutečná úroveň služby

3.1 Skutečná úroveň služby bude za každé Měsíční období vypočtena podle níže uvedeného vzorce, přičemž pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, počítá se Skutečná úroveň služby pro každý produkt samostatně:

$$\frac{\textbf{Minuty uživatele} - \textbf{Doba výpadku}}{\textbf{Minuty uživatele}} \textbf{ x 100 } \%$$

3.2 Minutami uživatele se pro účely této přílohy rozumí:

3.2.1 pokud je v rámci Online aplikace poskytován buď produkt ALVAO Service Desk, nebo produkt ALVAO Asset Management, doba vypočtená pro každé Měsíční období podle následujícího vzorce:

(celkový počet minut v Měsíčním období – celková doba oprávněných Odstávek aplikace v Měsíčním období)

x

počet aktivních Přístupových účtů

3.2.2 pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, budou Minuty uživatele vypočteny pro každé Měsíční období a každý produkt zvlášť podle následujícího vzorce:

(celkový počet minut v Měsíčním období – celková doba oprávněných Odstávek aplikace ve vztahu k příslušnému produktu v Měsíčním období)

x

počet aktivních Přístupových účtů ve vztahu k příslušnému produktu

3.3 Pro účely odst. 3.2 této přílohy se počtem aktivních Přístupových účtů rozumí maximální počet aktivních Přístupových účtů uvedený v Nabídce (není-li v Nabídce maximální počet aktivních Přístupových účtů uveden, použije se průměrný počet aktivních Přístupových účtů v příslušném Měsíčním období).

3.4 Dobou výpadku se pro účely této přílohy rozumí:

3.4.1 v případě produktu ALVAO Service Desk součet celých minut v příslušném Měsíčním období, po které nebylo možné z některého Přístupového účtu číst ani zapisovat data v produktu ALVAO Service Desk (k nimž měl Přístupový účet odpovídající oprávnění), vždy vynásobených počtem Přístupových účtů, ze kterých nebylo možné číst ani zapisovat data (např. 12. 5. nedostupnost po dobu 5 minut z 10 Přístupových účtů + 20. 5. nedostupnost po dobu 2 minut z 1 Přístupového účtu = Doba výpadku celkem 52 minut);

3.4.2 v případě produktu ALVAO Asset Management součet celých minut v příslušném Měsíčním období, po které nebylo možné se z některého Přístupového účtu přihlásit do Online aplikace (produktu ALVAO Asset Management), vždy vynásobených počtem Přístupových účtů, ze kterých nebylo možné se přihlásit (např. 12. 5. nedostupnost po dobu 5 minut z 10 Přístupových účtů + 20. 5. nedostupnost po dobu 2 minut z 1 Přístupového účtu = Doba výpadku celkem 52 minut);

3.4.3 do Doby výpadku se nezapočítávají Odstávky aplikace provedené v souladu se Smlouvou.

4 Kredit služby

4.1 V případě, že Skutečná úroveň služby bude v některém Měsíčním období nižší než Garantovaná úroveň služby, může Zákazníkovi vzniknout nárok na Kredit služby ve výši vypočtené následujícím způsobem:

4.1.1 pokud je v rámci Online aplikace poskytován buď produkt ALVAO Service Desk, nebo produkt ALVAO Asset Management, bude výše Kreditu služby vypočtena podle následujícího vzorce (zaokrouhleno na dvě desetinná čísla):

$$\left(-\frac{\textbf{Skutečná úroveň služby}}{\textbf{Garantovaná úroveň služby}}+\mathbf{1}\right)$$

$$\mathbf{x}$$

$$\textbf{Cena Online aplikace za příslušné Měsíční období}$$

4.1.2 pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, bude výše Kreditu služby vypočtena pro každý produkt zvlášť podle následujícího vzorce (zaokrouhleno na dvě desetinná čísla):

$$\left(-\frac{\textbf{Skutečná úroveň služby ve vztahu k příslušnému produktu}}{\textbf{Garantovaná úroveň služby ve vztahu k příslušnému produktu}}+\mathbf{1}\right)$$

$$\mathbf{x}$$

$$\textbf{Část Ceny Online aplikace vztahující se k příslušnému produktu za příslušné Měsíční období}$$

4.2 Částí Ceny Online aplikace vztahující se k příslušnému produktu se rozumí součet ceny za Service Desk (je-li příslušným produktem ALVAO Service Desk), resp. ceny za Asset Management (je-li příslušným produktem ALVAO Asset Management), a poměrné části ceny za provozování produktu odpovídající poměru ceny za Service Desk a ceny za Asset Management (je-li příslušným produktem ALVAO Service Desk), resp. ceny za Asset Management a ceny za Service Desk (je-li příslušným produktem ALVAO Asset Management). Jednotlivé ceny jsou uvedeny v Nabídce.

4.3 Nárok na Kredit služby vznikne Zákazníkovi za následujících podmínek:

4.3.1 Zákazník předloží Poskytovateli, případně prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, požadavek na Kredit služby spolu s veškerými informacemi nezbytnými k validaci tohoto požadavku, včetně mimo jiné: (i) podrobného popisu Incidentu; (ii) informací týkajících se času a délky Doby výpadku; (iii) počtu dotčených Přístupových účtů; a (iv) popisů pokusů o vyřešení Incidentu Zákazníkem v okamžiku výskytu. V rámci jediného požadavku lze oznamovat i několik Incidentů zároveň;

4.3.2 požadavek na Kredit služby musí být předložen písemně nejpozději do konce Měsíčního období následujícího po Měsíčním období, ve kterém k Incidentu došlo;

4.3.3 Poskytovatel posoudí předložený požadavek na Kredit služby spolu se všemi informacemi, které má k dispozici, a do čtyřiceti pěti (45) dnů od přijetí požadavku v dobré víře rozhodne, zda Zákazník má nárok na Kredit služby a případně v jakém rozsahu, o čemž bude Zákazníka písemně informovat. Tímto rozhodnutím vzniká Zákazníkovi nárok na Kredit služby v přiznaném rozsahu.

4.4 Incidentem se pro účely této přílohy rozumí jakákoli jediná událost nebo sada událostí, která způsobila Dobu výpadku.