Obchodní podmínky
ALVAO SaaS

Listopad 2026

ALVAO

Tyto obchodní podmínky pro softwarové služby (dále jen „**Obchodní podmínky**“) jsou uzavírány mezi Zákazníkem a společností ALVAO a upravují podmínky poskytování počítačového programu či počítačových programů, jejichž užívání je Zákazníkovi umožněno prostřednictvím sítě internet formou software jako služba (SaaS) (Online aplikace). Obchodní podmínky nabývají účinnosti akceptací Zákazníkem a vztahují se na veškeré objednávky uzavřené v jejich rámci.

1 Online aplikace

1.1 Online aplikace je počítačový program nebo počítačové programy zpřístupňované Zákazníkovi prostřednictvím internetu jako software jako služba (SaaS).

1.2 Online aplikace je vymezena v Nabídce, která stanoví zejména poskytované produkty, případné doplňkové moduly a limity (parametry) jejich užívání. Technická specifikace Online aplikace je uvedena v Příloze – Specifikace Online aplikace.

1.3 Poskytovatel je oprávněn provádět obchodně přiměřené změny specifikace Online aplikace, zejména měnit stávající funkcionality, přidávat nové funkcionality a odstraňovat stávající funkcionality. O změnách specifikace Online aplikace bude Zákazník zpravidla informován předem, například prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.

2 Uzavření Smlouvy

2.1 Tento článek upravuje způsob uzavření Smlouvy v případech, kdy Smlouva není uzavírána podpisem samostatné písemné smlouvy mezi Smluvními stranami.

2.2 V případě, že má Zákazník zájem o užívání Online aplikace, bude mu ze strany Poskytovatele nebo Resellera předložena Nabídka. Online aplikaci lze objednat také prostřednictvím Marketplace; v takovém případě se za Nabídku považuje objednávka nebo potvrzení objednávky vytvořené v Marketplace.

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

2.4 Akceptací Obchodních podmínek Zákazníkem prostřednictvím Přístupového účtu je mezi Zákazníkem a Poskytovatelem uzavřena Smlouva. Smlouvu tvoří Nabídka, tyto Obchodní podmínky, přílohy a Addenda uvedené v Závěrečných ustanoveních a případné další podmínky sjednané v Nabídce.

2.5 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.

2.6 Žádný Reseller není zástupcem Poskytovatele a není oprávněn uzavírat se Zákazníkem jakoukoli smlouvu jménem Poskytovatele. Smluvními stranami Smlouvy jsou výhradně Zákazník a Poskytovatel. Reseller ani provozovatel Marketplace nejsou

smluvními stranami Smlouvy; jejich případná role při zpracování objednávek, plateb, daní a vrácení plateb se řídí příslušnými pravidly Marketplace nebo samostatnými ujednáními mezi Zákazníkem a příslušným Resellerem nebo provozovatelem Marketplace.

3 Přístupové účty

3.1 Užívání Online aplikace je možné pouze prostřednictvím Přístupových účtů podrobněji popsaných ve Specifikaci Online aplikace.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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 získaly přístup k Přístupovým účtům Zákazníka.

4 Úroveň služby Online aplikace (SLA)

4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Online aplikaci v souladu s Úrovní služby uvedenou v Nabídce nebo, není-li v Nabídce uvedena, stanovenou v SLA. Podrobnosti včetně výpočtu Úrovně služby, Kreditů služby a podmínek vzniku nároku na Kredit služby jsou uvedeny v SLA.

5 Podpora

5.1 Poskytovatel bude Zákazníkovi poskytovat Podporu k Online aplikaci v rozsahu uvedeném v Nabídce. Není-li v Nabídce uvedeno jinak, Podpora je poskytována od Dne zahájení poskytování Online aplikace po dobu trvání příslušného Předplatného. Podmínky podpory stanoví další podrobnosti poskytování Podpory, zejména podmínky a způsob jejího poskytování. Pokud v Nabídce není Podpora uvedena, není Poskytovatel povinen Zákazníkovi Podporu poskytovat. V případě Free plánu se rozsah Podpory řídí Podmínkami Free plánu.

5.2 Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému poskytování Podpory.

6 Místní instalace a Online aplikace

6.1 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. Tyto Místní instalace jsou propojeny s daty v Online aplikaci a umožňují práci s nimi.

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

6.3 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 poskytované Online aplikace a některý z produktů přestane být součástí Online aplikace, a to ve vztahu k Místním instalacím tohoto produktu.

6.4 Poskytovatel neposkytuje žádné záruky ani garance ohledně Místních instalací.

6.5 Podrobnosti ohledně Místních instalací a případné limity jejich užití stanoví Specifikace Online aplikace.

7 Změna rozsahu Online aplikace

7.1 Zákazník může kdykoli požádat o změnu rozsahu Online aplikace nebo souvisejících parametrů uvedených v Nabídce, zejména o navýšení limitů nebo parametrů užití, poskytnutí dalších počítačových programů nebo doplňkových modulů Online aplikace, navýšení kapacity úložiště nebo změnu rozsahu Podpory uvedené v Nabídce:

(i) Na základě požadavku Zákazníka zašle Poskytovatel nebo Reseller Zákazníkovi Nabídku na požadovanou změnu, která bude obsahovat kromě specifikace změny zejména navrhovanou cenu. Poskytovatel je oprávněn požadovanou změnu odmítnout.

(ii) Doručenou Nabídku Zákazník akceptuje nebo odmítne ve lhůtě pro její akceptaci uvedené v Nabídce, jinak nejpozději do třiceti (30) dnů od jejího doručení. Marným uplynutím lhůty pro akceptaci Nabídka pozbývá platnosti.

(iii) Akceptovaná změna nabývá účinnosti prvního dne Měsíčního období následujícího po doručení akceptace Nabídky Poskytovateli, nebude-li dohodnuto jinak. Cena se upraví podle akceptované Nabídky.

7.2 Pokud byla Online aplikace objednána prostřednictvím Marketplace, mohou být změny podle tohoto článku prováděny také prostřednictvím Marketplace nebo příslušného Resellera. Taková změna je účinná podle příslušné objednávky nebo jejího potvrzení.

7.3 Jiné změny rozsahu Online aplikace nebo souvisejících parametrů uvedených v Nabídce jsou možné pouze písemnou dohodou Smluvních stran.

8 Podmínky užívání Online aplikace

8.1 Zákazník je oprávněn užívat Online aplikaci v souladu s jejím účelem a pouze v rozsahu stanoveném ve Smlouvě.

8.2 Zákazník je oprávněn umožnit užívání Online aplikace třetím osobám, se kterými spolupracuje, zejména pro účely podpory zákazníků/odběratelů Zákazníka a řízení dodavatelů Zákazníka. Za umožnění užívání Online aplikace třetím osobám však Zákazník nesmí od těchto třetích osob požadovat žádnou úplatu, tzn. nesmí se jednat o „přeprodávání" Online aplikace. Zákazník je dále oprávněn umožnit užívání Online aplikace členům orgánů Zákazníka, jeho zaměstnancům a osobám, které jsou v obdobném postavení jako zaměstnanci, a dále Propojeným osobám. Pro účely těchto Obchodních podmínek se jakékoli jednání či opomenutí výše uvedených osob považuje za jednání či opomenutí Zákazníka, z něhož je Zákazník odpovědný stejným způsobem, jako by jednal či opomenul sám. Práva ze Smlouvy vůči Poskytovateli je oprávněn uplatňovat výhradně Zákazník; osobám, kterým Zákazník umožnil užívání Online aplikace, včetně Propojených osob, ze Smlouvy nevznikají žádná vlastní práva vůči Poskytovateli.

8.3 Zákazník nesmí využívat Online aplikaci nebo umožnit její použití k protiprávním činnostem nebo k ukládání či šíření informací, které je v rozporu s platnými právními předpisy. Zejména se jedná o využití za následujícími účely:

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

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

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

(i) 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;

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

(iii) 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);

(iv) 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

(v) jednat způsobem, který napomáhá nebo podněcuje kohokoli k výše uvedenému jednání.

8.5 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 se Specifikací Online aplikace.

8.6 K úplnému užívání Online aplikace Zákazníkem jsou nezbytné zejména stabilní a odpovídající připojení k internetu, požadovaná konfigurace softwarového a hardwarového vybavení a podporovaná platforma uvedené ve Specifikaci Online aplikace. 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 Online aplikace. Veškeré náklady na zajištění tohoto vybavení nese Zákazník.

8.7 Užívání Online aplikace nad rámec limitů uvedených v Nabídce nebo ve Specifikaci Online aplikace může vést k dočasnému omezení rychlosti přístupu Zákazníka k Online aplikaci. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na příplatek podle článku Cena a platební podmínky.

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

8.9 Poskytovatel může Zákazníkovi umožnit bezúplatné dočasné užití Online aplikace za účelem jejího vyzkoušení Zákazníkem, přičemž pro poskytování Online aplikace ve Zkušebním období platí tyto Obchodní podmínky s následujícími odchylkami:

(i) po dobu Zkušebního období je Online aplikace poskytována bezúplatně;

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

(iii) pokud některá ze Smluvních stran písemně oznámí druhé Smluvní straně alespoň sedm (7) dní před uplynutím Zkušebního období, že o úplatné poskytování Online aplikace nemá zájem, závazky ze Smlouvy zanikají uplynutím Zkušebního období;

(iv) není-li takové oznámení doručeno alespoň sedm (7) dní před uplynutím Zkušebního období, mění se Smlouva automaticky na úplatnou Smlouvu. Dnem zahájení poskytování Online aplikace, kterým se začíná první Měsíční období, se v takovém případě rozumí první den následující po uplynutí Zkušebního období;

(v) Poskytovatel pro Zákazníka vytvoří Přístupový účet před zahájením Zkušebního období; jestliže se Smlouva změní na úplatnou, zůstanou tento Přístupový účet i další Přístupové účty Zákazníka vytvořené v průběhu Zkušebního období zachovány;

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

(vii) na Zkušební období se SLA nevztahuje; Poskytovatel nezaručuje dostupnost Online aplikace ani další parametry uvedené v Nabídce a Specifikaci Online aplikace, zejména 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;

(viii) Poskytovatel není povinen provádět zálohy Dat Zákazníka a neodpovídá za jakoukoli ztrátu Dat Zákazníka uloženého nebo zpracovaného v průběhu Zkušebního období; Poskytovatel není povinen dát taková Data Zákazníka k dispozici Zákazníkovi po zániku závazků ze Smlouvy;

(ix) Poskytovatel není povinen poskytovat Zákazníkovi Podporu a pokud se ji rozhodne v konkrétním případě dobrovolně poskytnout, není povinen dodržet podmínky a způsob jejího poskytování uvedené v Podmínkách podpory, zejména není povinen dodržet reakční doby; Podpora je v takovém případě poskytnuta bezúplatně;

(x) Zákazník není oprávněn umožnit užívání Online aplikace ani Podpory třetím osobám uvedeným v předchozích odstavcích;

(xi) na Zkušební období se použijí ostatní části Smlouvy pouze v rozsahu, v jakém to výslovně vyžadují kogentní právní předpisy nebo v jakém je jejich použití výslovně sjednáno v Nabídce.

9 Ověření souladu

9.1 Zákazník je povinen na žádost Poskytovatele poskytnout přiměřenou součinnost potřebnou k ověření, zda užívání Online aplikace odpovídá rozsahu sjednanému v Nabídce. Pokud se ověřením zjistí, že Zákazník užívá Online aplikaci nad rozsah sjednaný v Nabídce, je Zákazník povinen uhradit odpovídající rozdíl v ceně, není-li dohodnuto jinak.

10 Produkty třetích osob

10.1 Produkty a služby třetích osob, které nejsou součástí Online aplikace, se řídí vlastními podmínkami jejich poskytovatelů. Poskytovatel za ně nenese odpovědnost. Zákazník je povinen před jejich použitím v souvislosti s Online aplikací přezkoumat příslušné podmínky třetích osob.

11 Free plán

11.1 Free plán může být sjednán v Nabídce nebo aktivován registrací Zákazníka (např. vyplněním registračního formuláře) způsobem určeným Poskytovatelem. V takovém

případě poskytuje Poskytovatel Online aplikaci bezúplatně a pouze v rozsahu a s omezeními uvedenými v těchto Obchodních podmínkách a Podmínkách Free plánu.

12 Duševní vlastnictví

12.1 Poskytovateli náleží veškerá práva duševního vlastnictví k Online aplikaci, jakož i k jakýmkoli dílům vytvořeným či poskytovaným Poskytovatelem v rámci poskytování Online aplikace, zejména k počítačovým programům, databázím, ochranným známkám, autorským dílům, grafice a know-how, nebo je z jiného titulu oprávněno poskytovat licence k Online aplikaci a dalším dílům poskytovaným v rámci Online aplikace Zákazníkům. ALVAO je registrovaná ochranná známka Poskytovatele ve státech Evropské unie a jiných zemích. Poskytovatel si vyhrazuje veškerá práva, která nejsou Zákazníkovi Smlouvou výslovně udělena; žádná práva Zákazníkovi nevznikají mlčky, opomenutím ani tím, že Poskytovatel své právo neuplatní.

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

(i) Licence se poskytuje jako nevýhradní, na dobu trvání závazků ze Smlouvy a omezená podmínkami užití Online aplikace stanovenými Smlouvou.

(ii) Zákazník nesmí Online aplikaci, ani další díla vytvořená Poskytovatelem v rámci poskytování Online aplikace, jakkoli zpracovávat, upravovat či jinak měnit.

(iii) Zákazník nesmí ať už zcela či částečně poskytovat sublicence jakékoli třetí straně. Tím není dotčeno právo Zákazníka umožnit užívání Online aplikace třetím osobám v souladu se Smlouvou.

(iv) Licence se vztahuje taktéž na jakékoli změny, úpravy či aktualizace.

12.3 Zákazník není oprávněn žádným způsobem získávat zdrojový kód Online aplikace ani jejích součástí, zejména prováděním zpětné analýzy, dekompilace nebo rozkladu (reverzní inženýrství), ani se o to pokoušet, s výjimkou rozsahu, v jakém takové jednání i přes toto omezení výslovně připouštějí kogentní právní předpisy.

12.4 Zákazník nesmí využívat Online aplikaci či produkty, které jsou její součástí, k vytvoření konkurenčního produktu či služby.

12.5 Pokud třetí osoba uplatní vůči Zákazníkovi nárok z důvodu, že Online aplikace nebo její užívání v souladu se Smlouvou porušuje práva duševního vlastnictví této třetí osoby, je Zákazník povinen Poskytovatele bez zbytečného odkladu písemně informovat a poskytnout mu přiměřenou součinnost při obraně nebo vypořádání takového nároku.

12.6 Poskytovatel je oprávněn dle své volby:

(i) upravit dotčenou část Online aplikace tak, aby k porušování práv nedocházelo, při zachování její podstatné funkční využitelnosti;

(ii) nahradit dotčenou část Online aplikace funkčně obdobným řešením; nebo

(iii) ukončit poskytování dotčené části Online aplikace a vrátit Zákazníkovi poměrnou část předem zaplacené Ceny Online aplikace za nevyužité období, které se vztahuje k ukončené části Online aplikace.

12.7 Poskytovatel nenese odpovědnost za nárok třetí osoby z porušení práv duševního vlastnictví v rozsahu, v jakém nárok třetí osoby vznikl:

(i) užíváním Online aplikace v rozporu se Smlouvou, dokumentací Online aplikace nebo pokyny Poskytovatele;

(ii) kombinací Online aplikace s produkty, službami, daty nebo materiály třetích osob, které neposkytl Poskytovatel;

(iii) úpravou Online aplikace provedenou bez souhlasu Poskytovatele; nebo

(iv) v důsledku Dat Zákazníka, pokynů nebo jiných podkladů dodaných Zákazníkem.

12.8 Výše uvedená ustanovení o obraně zákazníka před nároky třetích osob představují v rozsahu přípustném právními předpisy výlučný smluvní režim pro odpovědnost Poskytovatele za nároky třetích osob z porušení práv duševního vlastnictví Online aplikace. Jinou odpovědnost Poskytovatele za újmu způsobenou Zákazníkovi nároky třetích osob z porušení práv duševního vlastnictví Online aplikace či v souvislosti s nimi smluvní strany v maximálním rozsahu připuštěném závaznými právními předpisy vylučují.

12.9 Pokud Zákazník poskytne Poskytovateli jakýkoli názor na Online aplikaci, připomínky, náměty, komentáře nebo návrhy na vylepšení či úpravu Online aplikace („**Feedback**"), uděluje tím Poskytovateli bezplatné, nevýhradní, časově a územně neomezené oprávnění Feedback používat, upravovat, vyhodnocovat, zapracovávat, zveřejňovat a jinak komerčně využívat pro účely vývoje, provozu, testování, zlepšování a komercializace Online aplikace.

13 Data Zákazníka

13.1 Zákazník odpovídá za veškerá Data Zákazníka. Poskytovatel Data Zákazníka nekontroluje a neodpovídá za ně. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel k Datům Zákazníka nezískává žádná práva.

13.2 Poskytovatel po zániku závazků ze Smlouvy umožní Zákazníkovi po dobu devadesáti (90) dnů exportní okno, během něhož si Zákazník může stáhnout standardní zálohu SQL databáze obsahující Data Zákazníka, je-li taková záloha pro dotčenou Online aplikaci k dispozici. Poskytovatel není povinen provádět export dat za Zákazníka, transformovat data do jiného formátu, mapovat data do struktury cílového systému, zajišťovat jejich import, migraci ani ověřovat jejich použitelnost v jiném systému. Jakákoli asistence nad rámec zpřístupnění exportního okna a stažení standardní zálohy SQL databáze bude poskytována pouze tehdy, vyžaduje-li to kogentní právní předpis, nebo je-li taková asistence výslovně sjednána v samostatné písemné dohodě.

13.3 Je-li Poskytovatel povinen podle právního předpisu nebo na základě závazného rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu veřejné moci zpřístupnit Data Zákazníka nebo jeho část třetí osobě, informuje o tom Zákazníka předem v přiměřené době, ledaže mu v tom brání právní předpis nebo závazné rozhodnutí.

13.4 Oznamování a řešení Bezpečnostních incidentů se řídí DPA. Poskytovatel postupuje podle svých standardních bezpečnostních a provozních postupů a není povinen

poskytovat podrobnou technickou analýzu, individuálně přizpůsobené reporty, zvláštní nápravné plány ani jinou rozšířenou součinnost nad rámec těchto postupů, ledaže to vyžaduje kogentní právní předpis.

13.5 Po uplynutí exportního okna Poskytovatel Data Zákazníka nenávratně odstraní ze svých aktivních systémů, ledaže právní předpis nebo technicky odůvodněný retenční režim záloh a archivů vyžaduje nebo umožňuje jinak. Jsou-li Data Zákazníka obsažena v zálohách nebo archivech, které nelze technicky odstranit okamžitě, mohou být ponechána do uplynutí běžného retenčního cyklu, avšak po tuto dobu nebudou dále aktivně užívána, s výjimkou případů jejich obnovy, zajištění jejich bezpečnosti, splnění právní povinnosti nebo uplatnění či obhajoby právních nároků Poskytovatele.

14 Cena a platební podmínky

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

(i) 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. Níže uvedená ustanovení o ceně a platbách se v takovém případě aplikují pouze, pokud Nabídka nebo zvláštní dohoda mezi Zákazníkem a Resellerem nestanoví jiné platební podmínky. Při jejich aplikaci, pokud se v těchto ustanoveních hovoří o „Poskytovateli“, rozumí se tím „Reseller“. Ustanovení o pozastavení plnění podle Smlouvy při prodlení s úhradou ceny se použije v každém případě;

(ii) Pokud byla Online aplikace objednána prostřednictvím Marketplace, je Zákazník povinen hradit cenu podle Nabídky subjektu určenému v rámci příslušného objednávkového a platebního toku, zejména provozovateli Marketplace, Resellerovi nebo jinému oprávněnému zúčtovacímu subjektu. Fakturace, inkaso plateb, měna, datum splatnosti, automatické obnovení a další platební podmínky se v takovém případě řídí pravidly Marketplace a podmínkami příslušné transakce. Daně aplikovatelné na příslušnou transakci se řídí příslušnými daňovými předpisy; pravidla Marketplace a podmínky transakce určují role smluvních stran a provozovatele Marketplace při výpočtu, výběru a fakturaci těchto daní, zejména který subjekt vystupuje vůči Zákazníkovi jako vendor of record pro daňové účely. Níže uvedená ustanovení o ceně a platbách se na takové případy použijí pouze v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s tímto objednávkovým a platebním modelem. Není-li výslovně uvedeno jinak, Poskytovatel v takovém případě nevybírá platby přímo od Zákazníka;

(iii) Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Poskytovatele, platí níže uvedená ustanovení o ceně a platbách bez dalšího.

14.2 Zákazník je povinen platit Poskytovateli cenu sjednanou v Nabídce za plnění poskytované podle Smlouvy, a to následovně:
(i) v případě Měsíčního předplatného vždy předem na následující Měsíční období (fakturační období).
(ii) v případě Ročního předplatného vždy předem na následujících dvanáct (12) po sobě jdoucích Měsíčních období (fakturační období).

14.3 Cena za příslušné fakturační období se skládá z Ceny Online aplikace a Ceny Podpory. Cena Online aplikace a Cena Podpory jsou uvedeny v Nabídce.

14.4 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 nebo parametrů, 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.

14.5 Daně. Ceny jsou v Nabídce uvedeny bez daní, poplatků a obdobných odvodů, pokud není výslovně uvedeno jinak. Zákazník uhradí vedle ceny rovněž veškeré příslušné daně z přidané hodnoty, daně z prodeje a jiné transakční daně, poplatky či přirážky, které je Poskytovatel oprávněn od Zákazníka vybírat. Je-li Zákazník podle právních předpisů povinen z plateb podle Smlouvy srazit daň, může ji od placené částky odečíst pouze za podmínky, že Poskytovateli neprodleně poskytne oficiální potvrzení o jejím sražení a odvedení a další doklady rozumně požadované Poskytovatelem pro uplatnění zápočtu nebo vrácení daně, a zajistí, aby výše srážené daně byla minimalizována v rozsahu, v jakém to umožňují právní předpisy, včetně příslušných smluv o zamezení dvojího zdanění.

14.6 Zákazník je povinen platit cenu podle Nabídky na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem se splatností třiceti (30) dnů od jejich doručení Zákazníkovi, a to převodem na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu.

14.7 V případě změny rozsahu Online aplikace nebo souvisejících parametrů uvedených v Nabídce se cena počínaje účinností této změny upraví podle ceny sjednané v Zákazníkem akceptované Nabídce, a to následovně:
(i) pokud změna spočívá v navýšení limitů nebo parametrů užití uvedených v Nabídce, poskytnutí dalších počítačových programů nebo doplňkových modulů Online aplikace, navýšení kapacity úložiště nebo změně rozsahu Podpory uvedené v Nabídce, cena se zvýší o sjednanou cenu takové změny;
(ii) pokud změna spočívá v nahrazení stávajících doplňkových modulů Online aplikace nebo Podpory doplňkovými moduly Online aplikace nebo vyšší variantou Podpory, cena se zvýší o rozdíl mezi cenou nahrazované části a sjednanou cenou nové části.

14.8 V případě Ročního předplatného, dojde-li k rozšíření rozsahu Online aplikace nebo souvisejících parametrů uvedených v Nabídce během ročního fakturačního období, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli doplatek ve výši rozdílu mezi cenou sjednanou v Nabídce před účinností změny a cenou sjednanou v akceptované Nabídce 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.

14.9 V případě změny ceny uvedené v Nabídce Poskytovatel vyhotoví aktualizovanou Nabídku a zašle ji na vědomí Zákazníkovi.

14.10 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Poskytovatele, při obnovení Předplatného se použijí aktuální ceníkové ceny Poskytovatele, pokud nebude dohodnuto jinak. Poskytovatel informuje Zákazníka o úpravě ceny nejméně třicet (30) dnů před dnem obnovení Předplatného. Upravená cena se použije od počátku obnoveného Předplatného.

14.11 V případě prodlení Zákazníka s úhradou ceny podle Nabídky nebo jakékoli její části je Poskytovatel oprávněn pozastavit plnění podle Smlouvy v přiměřeném rozsahu až do úplného uhrazení dlužné částky. Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, je Poskytovatel oprávněn postupovat stejně také v případě prodlení Resellera s úhradou ceny podle Nabídky nebo jakékoli její části Poskytovateli.

15 Zásady ochrany osobních údajů

15.1 Zpracování osobních údajů Poskytovatelem jako správcem se řídí zásadami ochrany osobních údajů dostupnými v Trust Center. Zpracování osobních údajů Poskytovatelem jako zpracovatelem upravuje DPA. DPA má v případě rozporu přednost.

16 Důvěrnost informací

16.1 Důvěrné informace jsou vymezeny následujícím způsobem:

(i) 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), bezpečnostní dokumentace, architektura, know-how, neveřejná obchodní a technická dokumentace a další neveřejné informace, které Zákazník získá v souvislosti s Online aplikací nebo Podporou;

(ii) za důvěrné informace Zákazníka se považují zejména Data Zákazníka, včetně Osobních údajů, neveřejné obchodní, technické a provozní informace Zákazníka a další neveřejné informace, které Poskytovatel získá v souvislosti s Online aplikací nebo Podporou;

(iii) za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila přijímající strana, které byly přijímající straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím, které přijímající strana oprávněně získala od třetí osoby bez porušení povinnosti mlčenlivosti, nebo které byly nezávisle vytvořeny bez použití důvěrných informací druhé Smluvní strany.

16.2 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací druhé Smluvní strany a přijmout přiměřená technická, organizační a smluvní opatření

k jejich ochraně. Důvěrné informace nesmí být bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany sděleny ani zpřístupněny třetím osobám, ledaže:

(i) je takové zpřístupnění nezbytné k užívání Online aplikace nebo k poskytování Podpory;

(ii) jsou zpřístupněny zaměstnancům, členům orgánů, poradcům, auditorům, Propojeným osobám nebo dodavatelům, kteří je potřebují znát a jsou vázáni povinností mlčenlivosti; nebo

(iii) je zpřístupnění vyžadováno právním předpisem, závazným rozhodnutím nebo pokynem orgánu veřejné moci.

16.3 Je-li Smluvní strana povinna zpřístupnit Důvěrné informace druhé Smluvní strany podle právního předpisu nebo závazného rozhodnutí, je povinna, pokud to právní předpis dovoluje, informovat druhou Smluvní stranu přiměřenou dobu předem a omezit rozsah takového zpřístupnění na nezbytné minimum.

16.4 Poskytovatel je oprávněn shromažďovat a používat Servisní data za účelem monitoringu, dohledu, zabezpečení, provozu, správy, podpory, diagnostiky, řešení incidentů, prevence zneužití, analýzy, plánování kapacity, ověřování souladu užívání Online aplikace se Smlouvou a zlepšování Online aplikace. Servisní data mohou být pro účely vývoje, testování, zlepšování a analytického vyhodnocování Online aplikace používána pouze v agregované, statistické nebo jinak de-identifikované podobě, nestanoví-li tyto Obchodní podmínky, DPA nebo právní předpis jinak.

16.5 Poskytovatel je oprávněn uvádět obchodní firmu, název a logo Zákazníka v seznamu referenčních zákazníků a v běžných marketingových materiálech pouze na základě předchozího písemného souhlasu Zákazníka nebo pokud je takové oprávnění výslovně sjednáno v Nabídce.

16.6 Poskytovatel je oprávněn připravit případovou studii o spolupráci se Zákazníkem, avšak zveřejnit ji smí pouze po předchozím písemném schválení její finální verze Zákazníkem.

16.7 Žádná ze Smluvních stran není povinna omezovat pracovní zařazení svých zaměstnanců nebo spolupracovníků, kteří měli přístup k Důvěrným informacím. Využití informací uchovaných v paměti těchto osob při rozvoji produktů nebo služeb nezakládá odpovědnost podle těchto Obchodních podmínek.

17 Odpovědnost

17.1 Nic v těchto Obchodních podmínkách nevylučuje ani neomezuje odpovědnost kterékoliv Smluvní strany v rozsahu, v jakém ji nelze vyloučit nebo omezit podle kogentních právních předpisů.

17.2 Poskytovatel neodpovídá za porušení svých povinností ani za újmu v rozsahu, v jakém byly způsobeny:

(i) jednáním nebo opomenutím Zákazníka nebo osob, kterým Zákazník umožnil užívání Online aplikace;

(ii) porušením těchto Obchodních podmínek, dokumentace Online aplikace nebo pokynů Poskytovatele ze strany Zákazníka;

(iii) systémy, službami, infrastrukturou, integracemi nebo softwarem třetích osob, které neposkytl nebo nekontroluje Poskytovatel;
(iv) nevyhovujícím technickým vybavením, konektivitou nebo konfigurací na straně Zákazníka;
(v) Daty Zákazníka nebo jinými daty dodanými Zákazníkem;
(vi) okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ustanovení Obchodních podmínek o Vyšší moci;
(vii) Incidentem dle SLA, který nastal v době, kdy byl Zákazník v prodlení s úhradou ceny podle Nabídky;
(viii) během náhledů nebo v souvislosti s náhledy, předběžnou verzí, beta nebo zkušební verzí Online aplikace;
(ix) chybnými vstupy, pokyny nebo argumenty Zákazníka (například požadavky na přístup k souborům, které neexistují); nebo
(x) pokusy Zákazníka provádět operace, které překračují případné stanovené limity Online aplikace, nebo využívat funkce Online aplikace, které Zákazníkovi nejsou přístupné.

17.3 S výhradou odstavce o kogentní odpovědnosti a výjimek z omezení odpovědnosti níže žádná ze Smluvních stran neodpovídá druhé Smluvní straně za ztrátu příjmů, ztrátu zisku, ztrátu obchodní příležitosti, ztrátu goodwillu, ztrátu obchodních informací, přerušení provozu ani za jakoukoli nepřímou, zvláštní, nahodilou, následnou, exemplární nebo sankční újmu, a to ani tehdy, byla-li možnost takové újmy známá nebo rozumně předvídatelná.

17.4 V maximálním rozsahu připuštěném závaznými právními předpisy a aniž by to představovalo souhlas Poskytovatele s jakoukoli odpovědností, s výhradou odstavce o kogentní odpovědnosti a výjimek z omezení odpovědnosti níže je souhrnná odpovědnost každé Smluvní strany za všechny nároky vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, bez ohledu na počet nároků, právních důvodů nebo právních teorií, na kterých jsou založeny, omezena na náhradu přímé skutečné škody do výše částky skutečně zaplacené podle Smlouvy za tu Online aplikaci, z níž nárok vznikl, za posledních dvanáct (12) měsíců bezprostředně před vznikem nároku; v žádném případě však souhrnná odpovědnost nepřesáhne částku skutečně zaplacenou za tuto Online aplikaci za dobu trvání příslušného Předplatného.

17.5 Omezení a vyloučení odpovědnosti podle tohoto článku se použijí v maximálním rozsahu přípustném právními předpisy, avšak omezení souhrnné odpovědnosti podle tohoto článku se nepoužije na:
(i) porušení práv duševního vlastnictví druhé Smluvní strany;
(ii) povinnost Zákazníka zaplatit cenu podle Nabídky a jakékoli jiné smluvní platby podle Smlouvy;
(iii) újmu způsobenou hrubou nedbalostí nebo úmyslným jednáním Smluvní strany;
(iv) porušení povinnosti mlčenlivosti podle článku Důvěrnost informací; omezení souhrnné odpovědnosti se však i v takovém případě nadále použije na veškerou odpovědnost související s Daty Zákazníka.

18 Záruky a odmítnutí záruk

18.1 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).

18.2 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.

18.3 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 v Online aplikaci budou splňovat požadavky Zákazníka nebo že činnost Online aplikace bude nepřerušovaná či zcela bez vad, není-li v těchto Obchodních podmínkách výslovně uvedeno jinak.

18.4 Nestanoví-li tyto Obchodní podmínky nebo kogentní právní předpis výslovně jinak, je Online aplikace poskytována „tak jak je“ a „podle dostupnosti“. Poskytovatel neposkytuje žádné další záruky ani garance, výslovné, implicitní ani zákonné, včetně jakýchkoli záruk nebo garancí obchodovatelnosti, vhodnosti pro konkrétní účel, právního titulu nebo neporušení práv třetích osob.

18.5 Je-li Poskytovatelem ALVAO Ltd., nic v těchto Obchodních podmínkách nevylučuje ani neomezuje odpovědnost Poskytovatele za smrt nebo osobní újmu způsobenou nedbalostí, za podvod nebo podvodné zkreslení ani za jakoukoli jinou odpovědnost, kterou nelze vyloučit ani omezit dle práva Anglie a Walesu.

18.6 JE-LI POSKYTOVATELEM ALVAO INC., JE ONLINE APLIKACE V ROZSAHU PŘÍPUSTNÉM PRÁVEM STÁTU ILLINOIS POSKYTOVÁNA BEZ JAKÝCHKOLIV DALŠÍCH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH NEBO MLČKY PŘEDPOKLÁDANÝCH, VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠENÍ PRÁV TŘETÍCH OSOB.

19 Obrana před nároky třetích osob

19.1 Smluvní strany se vzájemně brání před nároky třetích osob popsanými v tomto článku a hradí výši pravomocně přiznaného nebo odsouhlaseného plnění, avšak pouze tehdy, je-li bránící strana neprodleně písemně informována o nároku a má právo řídit obranu a její vypořádání. Bráněná strana poskytne bránící straně veškerou potřebnou součinnost, informace a oprávnění. Bránící strana nahradí bráněné straně přiměřené výdaje vzniklé v přímé souvislosti s poskytováním součinnosti. Bránící strana není oprávněna bez předchozího písemného souhlasu bráněné strany uzavřít smír nebo jinak vypořádat nárok způsobem, který by bráněné straně ukládal povinnost k plnění

nebo obsahoval uznání její odpovědnosti. Tento článek popisuje výlučný smluvní prostředek nápravy a celkovou odpovědnost Smluvních stran za takové nároky.

19.2 Poskytovatel bude Zákazníka bránit před nároky třetích osob v rozsahu, v jakém tvrdí, že Online aplikace zpřístupněná Poskytovatelem za úplatu a užívaná v souladu se Smlouvou (v nezměněné podobě a bez kombinace s čímkoli jiným) zneužívá obchodní tajemství nebo přímo porušuje patent, autorské právo, ochrannou známku nebo jiné vlastnické právo třetí osoby. Není-li Poskytovatel schopen nárok na zneužití nebo porušení vyřešit, může dle své volby (i) upravit nebo nahradit Online aplikaci funkčním ekvivalentem nebo (ii) ukončit licenci Zákazníka a vrátit zaplacené licenční poplatky za nevyužité období. Poskytovatel neodpovídá za nároky ani újmy vzniklé z pokračujícího užívání Online aplikace nebo její dotčené části Zákazníkem poté, co byl Poskytovatelem vyzván k ukončení jejího užívání z důvodu nároku třetí osoby.

19.3 V rozsahu přípustném právními předpisy bude Zákazník Poskytovatele a jeho Propojené osoby bránit před nároky třetích osob v rozsahu, v jakém tvrdí, že (i) Data Zákazníka nebo produkty třetích osob hostované Poskytovatelem na žádost Zákazníka zneužívají obchodní tajemství nebo přímo porušují patent, autorské právo, ochrannou známku nebo jiné vlastnické právo třetí osoby, nebo (ii) užívání Online aplikace Zákazníkem, samotné nebo v kombinaci s čímkoli jiným, porušuje právní předpisy nebo způsobuje újmu třetí osobě.

19.4 Souhrnná odpovědnost každé Smluvní strany za všechny nároky podle tohoto článku je omezena na dvojnásobek částky skutečně zaplacené Zákazníkem podle Smlouvy za Online aplikaci, z níž nárok vznikl, za posledních dvanáct (12) měsíců bezprostředně před vznikem nároku. Toto omezení se nepoužije v rozsahu, v jakém byla újma způsobena hrubou nedbalostí nebo úmyslným jednáním Smluvní strany, ani v rozsahu, v jakém příslušné právní předpisy použití tohoto omezení nepřipouštějí.

20 Vyšší moc

20.1 Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za porušení svých povinností podle Smlouvy, pokud je toto porušení způsobeno mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na její vůli, kterou nebylo možné rozumně odvrátit ani překonat (dále jen „**Vyšší moc**“).

(i) Za Vyšší moc se považují zejména přírodní katastrofy, rozsáhlé výpadky infrastruktury, válka, teroristický útok, občanské nepokoje, epidemie nebo pandemie, zásah orgánu veřejné moci, plošné výpadky telekomunikačních nebo energetických sítí, kybernetické útoky mimo přiměřenou kontrolu dotčené Smluvní strany a jiné obdobné události.

(ii) Smluvní strana, která se dovolává Vyšší moci, je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o povaze překážky, jejích předpokládaných dopadech a učinit přiměřené kroky ke zmírnění jejích následků.

(iii) Trvá-li překážka způsobená Vyšší mocí déle než devadesát (90) dnů, je každá ze Smluvních stran oprávněna od Smlouvy odstoupit v rozsahu závazků

dotčených takovou překážkou, a to písemným oznámením druhé Smluvní straně. Odstoupením podle tohoto ustanovení nejsou dotčeny části Smlouvy a závazky Smluvních stran, jejichž plnění není Vyšší mocí dotčeno.

21 Trvání a ukončení závazků ze Smlouvy

21.1 Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to:

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

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

21.2 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 alespoň třicet (30) dnů před uplynutím stávajícího Předplatného, a v případě Měsíčního předplatného alespoň sedm (7) dnů před jeho uplynutím, že nemá zájem na jeho prodloužení, Předplatné se automaticky prodlužuje o dobu odpovídající původní délce Předplatného. Předchozí věta se aplikuje opakovaně, tzn. tímto způsobem může být Předplatné prodlužováno opakovaně, vždy o dobu odpovídající původní délce Předplatného. Pokud však byla Online aplikace objednána prostřednictvím Marketplace, mohou být prodloužení nebo neprodloužení Předplatného provedeny také prostřednictvím Marketplace nebo prostřednictvím příslušného Resellera; v takovém případě jsou vůči Smluvním stranám účinné v okamžiku a v rozsahu vyplývajícím z elektronického záznamu příslušné transakce a z oznámení doručeného Poskytovateli provozovatelem Marketplace nebo příslušným Resellerem.

21.3 Zákazník je oprávněn od Smlouvy nebo její dotčené části odstoupit, pokud Poskytovatel podstatně poruší své povinnosti podle Smlouvy a toto porušení nenapraví ani ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení písemné výzvy Zákazníka k nápravě, není-li z povahy porušení zřejmé, že náprava není možná.

21.4 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit:

(i) v případě prodlení Zákazníka se zaplacením ceny podle Nabídky nebo její části po dobu delší než patnáct (15) dnů, pokud Zákazník neuhradí dlužnou částku ani v dodatečné lhůtě alespoň deseti (10) dnů stanovené v písemné výzvě Poskytovatele. 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 podle Nabídky nebo její části Poskytovateli po dobu delší než patnáct (15) dnů, a to za stejných podmínek;

(ii) pokud Zákazník závažně nebo opakovaně porušuje Smlouvu nebo právní předpisy;

(iii) pokud by další poskytování Online aplikace nebo Podpory vedlo k porušení právních předpisů, sankčních režimů nebo závazných pokynů orgánu veřejné moci; nebo

(iv) pokud Zákazník používá Online aplikaci způsobem, který závažně ohrožuje bezpečnost, dostupnost nebo integritu Online aplikace nebo infrastruktury Poskytovatele.

21.5 Kterákoli Smluvní strana je dále oprávněna od Smlouvy odstoupit, pokud druhá Smluvní strana: (a) vstoupí do likvidace, (b) ocitne se v insolvenčním řízení bez ohledu na důvod jeho zahájení, nebo (c) ukončí svou podnikatelskou činnost bez právního nástupce.

21.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit nebo ukončit poskytování Online aplikace v konkrétní zemi nebo jurisdikci, pokud to vyžadují platné nebo budoucí právní předpisy nebo rozhodnutí orgánů veřejné moci, která

(i) ukládají Poskytovateli povinnosti neuplatňované obecně vůči podnikatelům v dané jurisdikci,

(ii) znemožňují nebo podstatně ztěžují další provozování Online aplikace bez jejich úpravy, nebo

(iii) jsou s těmito Obchodními podmínkami nebo Online aplikací v rozporu.

21.7 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. Závazky ze Smlouvy zanikají doručením písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.

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

21.9 Zákazník je oprávněn ukončit dotčenou část Online aplikace písemnou výpovědí před uplynutím příslušné výpovědní lhůty, pokud neschválí nového Dalšího zpracovatele podle DPA.

21.10 Ukončením Smlouvy nebo její části, ať již odstoupením, výpovědí nebo jiným způsobem, nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá do dne účinnosti ukončení, zejména nárok Poskytovatele na úhradu ceny za již poskytnuté plnění podle Smlouvy, povinnost Zákazníka přestat užívat ukončenou část Online aplikace a ustanovení, která mají podle své povahy přetrvat i po ukončení Smlouvy.

21.11 Finanční vypořádání se řídí způsobem ukončení takto:

(i) Odstoupí-li Zákazník pro podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem, má Zákazník právo na vrácení poměrné části předem zaplacené ceny podle Nabídky za období od účinnosti odstoupení do konce Předplatného, za které byla cena předem zaplacena.

(ii) Odstoupí-li Poskytovatel, Zákazník nemá právo na vrácení jakékoli části předem zaplacené ceny podle Nabídky, a to ani tehdy, pokud k ukončení Smlouvy došlo v průběhu předplaceného Měsíčního období nebo Měsíčních období.

(iii) Ukončí-li Zákazník dotčenou část plnění podle Smlouvy výpovědí z titulu odmítnutí nového Dalšího zpracovatele, má Zákazník právo na vrácení poměrné části předem zaplacené ceny za dotčenou část plnění podle Smlouvy za období od účinnosti výpovědi do konce Předplatného, za které byla cena předem zaplacena.

(iv) Odstoupí-li kterákoli Smluvní strana z důvodu Vyšší moci, má Zákazník právo na vrácení poměrné části předem zaplacené ceny podle Nabídky za období od

účinnosti odstoupení do konce Předplatného, za které byla cena předem zaplacena.

(v) Ukončí-li Poskytovatel poskytování Online aplikace v konkrétní zemi nebo jurisdikci, má Zákazník právo na vrácení poměrné části předem zaplacené ceny podle Nabídky za dotčenou jurisdikci za období od účinnosti ukončení do konce Předplatného, za které byla cena předem zaplacena.

21.12 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, uplatňuje Zákazník nárok na vrácení poměrné části ceny podle Nabídky u Resellera. Pokud byla Online aplikace objednána prostřednictvím Marketplace, uplatňuje Zákazník tento nárok vůči subjektu, který přijal cenu podle Nabídky za dotčené období, a to způsobem odpovídajícím pravidlům Marketplace a příslušnému objednávkovému a platebnímu toku, pokud kogentní právní předpis nebo podmínky příslušné objednávky nestanoví jinak.

21.13 Ukončí-li Zákazník Předplatné Online aplikace sjednané na dobu určitou před uplynutím sjednané doby z jiného důvodu než podstatného porušení Smlouvy Poskytovatelem, Vyšší moci nebo odmítnutí nového Dalšího zpracovatele podle DPA, uhradí Poskytovateli částku odpovídající slevě poskytnuté za Online aplikaci za období od Dne zahájení poskytování Online aplikace do dne účinnosti ukončení. Tato částka odpovídá rozdílu mezi standardní cenou Online aplikace bez sjednané slevy a cenou Online aplikace sjednanou v Nabídce. Výše této částky odpovídá součtu slevy uplatněné na cenu Online aplikace za jednotlivá Měsíční období, po která byla Online aplikace Zákazníkovi poskytována.

21.14 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.

22 Změna Obchodních podmínek

22.1 Poskytovatel může tyto Obchodní podmínky, včetně jejich příloh, čas od času aktualizovat. Změny se použijí na nově uzavíraná Předplatná a na běžící Předplatná způsobem stanoveným v tomto článku.

22.2 Změny DPA se použijí tak, jak stanoví DPA.

22.3 Změny příloh Obchodních podmínek, které nejsou Podstatně nepříznivou změnou, nabývají účinnosti zveřejněním na internetových stránkách Poskytovatele.

22.4 Změny hlavního textu Obchodních podmínek budou Zákazníkovi oznámeny nejméně šedesát (60) dnů před nabytím účinnosti a pro běžící Předplatné nabývají účinnosti obnovením Předplatného, ledaže je Zákazník přijme dříve způsobem uvedeným v oznámení. Pokračování v užívání Online aplikace po obnovení Předplatného se

považuje za přijetí změn. Při akceptaci nové Nabídky může být Zákazník požádán o přijetí revidovaného nebo doplněného znění Obchodních podmínek.

22.5 Podstatně nepříznivá změna kterékoli části Obchodních podmínek se vůči Zákazníkovi použije až od obnovení Předplatného; byl-li v Nabídce sjednán závazek odběru na určitou dobu, použije se až od prvního obnovení Předplatného následujícího po uplynutí sjednané doby závazku.

22.6 V případě změny ve specifikaci Online aplikace spočívající v přidání nových funkcí, doplňků, AI funkcionalit nebo souvisejícího softwaru, které nebyly do Předplatného dříve zahrnuty, je Poskytovatel oprávněn jednostranně doplnit tyto Obchodní podmínky nebo jiné přílohy o podmínky užívání těchto nových funkcí, doplňků nebo souvisejícího softwaru. Taková změna je účinná od okamžiku stanoveného Poskytovatelem, avšak pouze ve vztahu k novým nebo volitelným funkcím, doplňkům nebo souvisejícímu softwaru; Zákazníkovi bude oznámena písemně. Využije-li Zákazník novou funkci, doplněk nebo novou verzi softwaru, použijí se na jejich užívání podmínky účinné v okamžiku prvního využití.

22.7 Je-li změna nabývající účinnosti obnovením Předplatného Podstatně nepříznivou změnou, je Zákazník oprávněn oznámit, že nemá zájem na prodloužení Předplatného, a to nejpozději do dne předcházejícího dni jeho prodloužení.

22.8 Zákazník není oprávněn Obchodní podmínky měnit. Jakékoli doplňující nebo odchylné podmínky obsažené v objednávce Zákazníka nebo jinak předložené Zákazníkem se výslovně odmítají a nepoužijí se.

22.9 Předchozí verze Obchodních podmínek budou Zákazníkovi na vyžádání poskytnuty Poskytovatelem, případně budou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

23 Komunikace Smluvních stran

23.1 Není-li v těchto Obchodních podmínkách nebo v Nabídce stanoveno jinak, veškerá právní jednání, oznámení, výzvy, námitky a jiná komunikace Smluvních stran související se Smlouvou musí být učiněny písemně.

23.2 Písemná komunikace může být doručována:

(i) prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera;

(ii) elektronickou poštou na kontaktní e-mailové adresy uvedené v Nabídce, v zákaznickém účtu, v ticketovacím systému nebo jinak písemně oznámené druhé Smluvní straně; nebo

(iii) doporučenou poštovní zásilkou nebo kurýrní službou na adresu sídla nebo jinou písemně oznámenou doručovací adresu.

23.3 Pro oznámení týkající se ochrany Osobních údajů, bezpečnostních incidentů, auditů, DPA a dalších příloh jsou Smluvní strany oprávněny určit zvláštní kontaktní osoby a kontaktní údaje. Nejsou-li určeny, použijí se obecné kontaktní údaje uvedené v Nabídce nebo zákaznickém účtu.

23.4 Elektronická zpráva se považuje za doručenou okamžikem jejího odeslání, ledaže odesílatel obdrží chybové hlášení o nedoručení. Poštovní zásilka se považuje za doručenou dnem jejího převzetí nebo dnem, kdy bylo její převzetí bezdůvodně

odmítnuto, případně třetím pracovním dnem po jejím odeslání v rámci České republiky a desátým pracovním dnem po jejím odeslání do zahraničí.

23.5 Poskytovatel může Zákazníkovi poskytovat informace a sdělení související s Online aplikací, Podporou, DPA, přílohami, zabezpečením nebo Trust Center elektronicky, včetně e-mailu, prostřednictvím Online aplikace, zákaznického účtu, ticketovacího systému, Trust Center nebo webových stránek určených Poskytovatelem. Sdělení se považuje za poskytnuté k okamžiku jeho zpřístupnění Poskytovatelem.

24 Propojené osoby

24.1 Zákazník je oprávněn umožnit užívání Online aplikace svým Propojeným osobám podle těchto Obchodních podmínek. Pokud tak učiní, vztahují se práva poskytnutá Zákazníkovi podle těchto Obchodních podmínek i na tyto Propojené osoby, přičemž Zákazník zůstává jedinou osobou oprávněnou uplatňovat tato práva vůči Poskytovateli.

24.2 Zákazník zůstává odpovědný za plnění všech povinností podle těchto Obchodních podmínek i za to, že jeho Propojené osoby budou tyto Obchodní podmínky dodržovat.

24.3 Poskytovatel je oprávněn poskytovat nebo zajišťovat poskytování Online aplikace prostřednictvím svých Propojených osob a subdodavatelů. Poskytovatel zůstává odpovědný za plnění svých povinností podle těchto Obchodních podmínek, jako by Online aplikaci poskytoval sám, a za to, že má se svými subdodavateli uzavřeny příslušné písemné smlouvy umožňující plnění povinností podle Smlouvy.

24.4 Nic v těchto Obchodních podmínkách nezakládá vztah zastoupení, partnerství nebo joint venture mezi Smluvními stranami nebo ve vztahu k jakékoli Propojené osobě Poskytovatele, ani neopravňuje žádnou Propojenou osobu Poskytovatele zavazovat Poskytovatele vůči Zákazníkovi.

25 Volba práva a jurisdikce

25.1 Je-li Poskytovatelem ALVAO s.r.o., řídí se Smlouva právními předpisy České republiky. Aplikace jakéhokoli jiného právního řádu se výslovně vylučuje, a to bez ohledu na právní úpravu volby práva. Pro rozhodování sporů jsou příslušné výlučně české státní soudy, a to v případě věcné příslušnosti okresního soudu v prvním stupni Městský soud v Brně a v případě věcné příslušnosti krajského soudu v prvním stupni Krajský soud v Brně.

25.2 Je-li Poskytovatelem ALVAO Ltd., řídí se Smlouva právními předpisy Anglie a Walesu. Aplikace jakéhokoli jiného právního řádu se výslovně vylučuje, a to bez ohledu na právní úpravu volby práva. Pro rozhodování sporů jsou příslušné výlučně soudy Anglie a Walesu, přičemž věcně a místně příslušnými jsou soudy se sídlem v Londýně (zejména Commercial Court King's Bench Division of the High Court of Justice).

25.3 Je-li Poskytovatelem ALVAO Inc., řídí se Smlouva právními předpisy státu Illinois. Aplikace jakéhokoli jiného právního řádu se výslovně vylučuje, a to bez ohledu na

právní úpravu volby práva. Pro rozhodování sporů jsou příslušné výlučně státní a federální soudy sídlící v Chicago, Cook County, Illinois.

25.4 Vylučuje se aplikace Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG).

25.5 V případě rozporu mezi jazykovými verzemi Smlouvy je rozhodující jazyková verze, ve které byla Smlouva uzavřena.

25.6 Bez ohledu na výše uvedené je Poskytovatel oprávněn uplatňovat nároky na zaplacení ceny podle Nabídky nebo jakékoli jiné smluvní platby u kteréhokoli příslušného soudu v jurisdikci sídla Zákazníka nebo v jurisdikci, kde se nachází majetek Zákazníka.

25.7 Smluvní strany výslovně prohlašují, že:

(i) výběr rozhodného práva a jurisdikce je plodem obchodní dohody a výměnou za smluvní podmínky;

(ii) každá Smluvní strana se vzdává jakékoli námitky vůči příslušnosti sjednaných soudů, včetně námitek forum non conveniens.

26 Závěrečná ustanovení

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

26.2 Poskytovatel je oprávněn postoupit Smlouvu nebo jednotlivá práva a povinnosti z ní vyplývající na svou Propojenou osobu nebo na osobu, na kterou přejde podnik, část závodu nebo relevantní část podnikatelské činnosti Poskytovatele.

26.3 Smlouva nezakládá žádné právo třetích osob, pokud to není výslovně stanoveno jejími podmínkami.

26.4 Pokud se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek, Nabídky nebo příloh stane neplatným, neúčinným, zdánlivým nebo nevymahatelným, nemá tato skutečnost vliv na platnost, účinnost ani vymahatelnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým ustanovením, které bude svým účelem a hospodářským smyslem nejbližší nahrazovanému ustanovení.

26.5 Neuplatnění jakéhokoli práva podle Smlouvy nepředstavuje vzdání se tohoto práva ani nevylučuje jeho pozdější uplatnění.

26.6 V případě rozporu mezi dokumenty tvořícími Smlouvu platí následující pořadí jejich závaznosti (od nejvyšší právní síly po nejnižší):

(i) kogentní právní předpisy;

(ii) Nabídka (v rozsahu individuálně sjednaných odchylek od těchto Obchodních podmínek nebo jejich příloh);

(iii) DPA;

(iv) jiná Addenda;

(v) tyto Obchodní podmínky (hlavní text bez příloh);

(vi) přílohy těchto Obchodních podmínek.

26.7 Ustanovení těchto Obchodních podmínek, která svou povahou mají přetrvat ukončení Smlouvy, zůstávají v platnosti i po ukončení Smlouvy, zejména ustanovení o duševním vlastnictví, důvěrnosti, odpovědnosti, zárukách a odmítnutí záruk, obraně před nároky třetích osob a ochraně osobních údajů.

26.8 Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu o skutečnostech, které mají nebo mohou mít vliv na obsah Smlouvy.

26.9 Nedílnou součástí těchto Obchodních podmínek jsou následující přílohy. Rozsah jejich použití se řídí úvodními ustanoveními jednotlivých příloh a sjednanou Nabídkou:

(i) Příloha – Specifikace Online aplikace;
(ii) Příloha – SLA Online aplikace;
(iii) Příloha – Podmínky Free plánu; a
(iv) Příloha – Podmínky podpory.

26.10 Je-li Zákazník orgánem veřejné moci nebo se na něj vztahují předpisy o veřejných zakázkách, prohlašuje, že splňuje všechny příslušné zákonné požadavky a že Smlouva tyto požadavky splňuje.

26.11 Dodržování obchodních zákonů. Online aplikace, Podpora, software, technologie a služby Poskytovatele související s Online aplikací („**položky**") mohou podléhat vývozním předpisům Spojených států amerických a dalších zemí. Každá Smluvní strana bude dodržovat všechny zákony a předpisy vztahující se na import nebo export položek, mimo jiné včetně obchodních zákonů USA, EU a Spojeného království, jako jsou vývozní předpisy USA, sankce uvalené úřadem Office of Foreign Assets Control, nařízení EU Dual Use Regulation 2021/821 a/nebo jiná omezení platná pro koncové uživatele, koncové použití a místo určení („**obchodní zákony**"). Zákazník nepodnikne a zajistí, aby jeho Propojené osoby nepodnikly, žádné kroky, které by způsobily, že Poskytovatel nebo kterákoli společnost ze skupiny ALVAO poruší platné obchodní zákony. Zákazník odpovídá za to, že Zákazník a jeho Propojené osoby dodrží podmínky tohoto odstavce.

26.12 Tato verze Obchodních podmínek je účinná od 5. listopadu 2026.

27 Definice

„**Addenda**" znamená doplňkové smluvní dokumenty uzavřené mezi Smluvními stranami zpravidla nazvané jako dodatky.

„**ALVAO**" znamená společnost skupiny ALVAO uzavírající smlouvu se Zákazníkem dle jeho sídla: Česká republika a EU: ALVAO s.r.o., Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou, IČO: 25561561; Spojené království: ALVAO Ltd., 128 City Road, London EC1V 2NX, Company No.: 16856972; USA: ALVAO Inc., 625 W Adams St, Chicago, IL 60661, EIN: 39-3642262; Ostatní země: ALVAO s.r.o.

„**Cena Online aplikace**" znamená cenu za poskytování Online aplikace za jedno Měsíční období, uvedenou v Nabídce.

„**Cena Podpory**" znamená cenu za poskytování Podpory za období uvedené v Nabídce.

„**Data Zákazníka**" znamenají veškerá data včetně veškerých textových, zvukových, video nebo obrazových souborů a softwaru poskytnutých Poskytovateli Zákazníkem či jeho

Propojenými osobami, případně jejich jménem, během používání Online aplikace ze strany Zákazníka. Data Zákazníka nezahrnují Servisní data.

„**Den zahájení poskytování Online aplikace**" znamená datum, od kterého Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi Online aplikaci, uvedené v Nabídce.

„**DPA**" znamená Dodatek o zpracování osobních údajů ALVAO SaaS.

„**Důvěrné informace**" znamená veškeré informace, které jedna Smluvní strana poskytne druhé v souvislosti se Smlouvou a které jsou označeny jako důvěrné nebo jejichž důvěrná povaha vyplývá z okolností jejich poskytnutí.

„**Free plán**" znamená variantu poskytování Online aplikace bez úplaty, s omezenými funkcemi a podporou, bez SLA a bez nároků na kompenzace, dle Podmínek Free plánu.

„**Kredit služby**" znamená slevu z Ceny Online aplikace poskytovanou Zákazníkovi v případě nedodržení Úrovně služby, vypočtenou dle SLA.

„**Marketplace**" znamená elektronický systém určený Poskytovatelem pro objednávání Online aplikace, zejména Microsoft Marketplace (včetně Microsoft AppSource a Azure Marketplace). Poskytovatel může určit další Marketplace zveřejněním na svých internetových stránkách.

„**Měsíční období**" znamená, že první Měsíční období začíná v 00:00 CET v Den zahájení poskytování Online aplikace a končí v 24:00 CET dne předcházejícího tomu dni následujícího kalendářního měsíce, který se pojmenováním nebo číslem shoduje s Dnem zahájení poskytování Online aplikace. Následující Měsíční období začínají vždy v 00:00 CET dne následujícího po posledním dni předchozího Měsíčního období a končí v 24:00 CET dne předcházejícího tomu dni následujícího kalendářního měsíce. Pokud v následujícím kalendářním měsíci takový den neexistuje, končí Měsíční období v 24:00 CET posledního dne tohoto měsíce.

„**Měsíční předplatné**" znamená variantu Předplatného, při které je Online aplikace poskytována na dobu jednoho Měsíčního období s automatickým prodloužením.

„**Místní instalace**" znamená dílčí softwarové komponenty instalované na koncových zařízeních Zákazníka nezbytné pro plné využití Online aplikace. Podrobnosti ohledně Místních instalací a případné limity jejich užití stanoví Specifikace Online aplikace.

„**Nabídka**" znamená dokument Poskytovatele nebo Resellera odsouhlasený Zákazníkem, který specifikuje zejména rozsah a parametry Online aplikace, cenu, Den zahájení poskytování Online aplikace, variantu Předplatného a případně rozsah Podpory.

„**Obchodní podmínky**" znamená tyto obchodní podmínky pro poskytování softwarových služeb.

„**Online aplikace**" znamená počítačový program nebo počítačové programy, jejichž užívání je Zákazníkovi umožněno prostřednictvím internetu formou software jako služba (SaaS), provozované na cloudové infrastruktuře Poskytovatele.

„**Podmínky Free plánu**“ znamená přílohu těchto Obchodních podmínek upravující podmínky bezplatného užívání Online aplikace s omezenými funkcemi.

„**Podmínky podpory**“ znamená přílohu těchto Obchodních podmínek stanovující rozsah, varianty a pravidla poskytování Podpory.

„**Podpora**“ znamená podporu k Online aplikaci poskytovanou Poskytovatelem Zákazníkovi v rozsahu uvedeném v Nabídce a Podmínkách podpory.

„**Podstatně nepříznivá změna**“ znamená změnu podmínek užívání Online aplikace, která by mohla rozumně ovlivnit rozhodnutí Zákazníka o sjednání Online aplikace a která by od Zákazníka vyžadovala sjednání dodatečného rozsahu, zvýšila náklady Zákazníka na užívání Online aplikace ve sjednaném rozsahu, odebrala Zákazníkovi existující právo nebo uložila dodatečná omezení užívání Online aplikace.

„**Poskytovatel**“ znamená ALVAO.

„**Předplatné**“ znamená předplatné (režim poskytování), na jehož základě Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi Online aplikaci za úplatu po dobu trvání Smlouvy. Online aplikace je nabízena ve dvou variantách – Měsíční předplatné nebo Roční předplatné.

„**Propojené osoby**“ zahrnuje jakoukoli osobu, která přímo nebo nepřímo ovládá Poskytovatele nebo Zákazníka, je jimi ovládána, nebo je pod společným ovládáním s Poskytovatelem nebo Zákazníkem.

„**Přístupové účty**“ znamená přístupové účty, prostřednictvím nichž je možné užívání Online aplikace. Každý Přístupový účet je přidělen konkrétní osobě a nelze jej sdílet více uživateli.

„**Reseller**“ znamená třetí osobu, která je dle dohody s Poskytovatelem oprávněna nabízet zákazníkům Online aplikaci Poskytovatele, včetně provozovatele Marketplace.

„**Roční předplatné**“ znamená variantu Předplatného, při které je Online aplikace poskytována na dobu dvanácti po sobě jdoucích Měsíčních období s automatickým prodloužením.

„**Servisní data**“ znamenají produktové metriky, technickou telemetrii, provozní, systémové, bezpečnostní a diagnostické logy a jiná data, výstupy nebo technické artefakty generované, odvozené nebo shromážděné Poskytovatelem při poskytování, provozu, monitoringu, dohledu, správě, zabezpečení, podpoře a užívání Online aplikace. Servisní data nejsou Data Zákazníka.

„**SLA**“ znamená přílohu těchto Obchodních podmínek stanovující Úroveň služby Online aplikace a podmínky vzniku nároku na Kredit služby.

„**Smlouva**“ znamená smluvní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, jehož obsah tvoří Nabídka nebo samostatná písemná smlouva, tyto Obchodní podmínky a příslušná Addenda.

„**Smluvní strany**“ znamenají Zákazník a Poskytovatel.

„**Specifikace Online aplikace**“ znamená přílohu těchto Obchodních podmínek obsahující technickou specifikaci Online aplikace, cloudovou architekturu, datovou rezidenci a další technické parametry Online aplikace.

„**Trust Center**“ znamená veřejně dostupné online centrum Poskytovatele věnované bezpečnosti, ochraně osobních údajů, compliance, certifikacím, datové rezidenci a dalším relevantním informacím o Online aplikaci a Podpoře, dostupné na adrese https://www.alvao.com/trust-center nebo na jiné Poskytovatelem určené nástupnické adrese.

„**Tenant**“ znamená logicky a technicky oddělený prostor Online aplikace přidělený Zákazníkovi. Každý Zákazník má vlastní Tenant; jeho konfigurace je popsána ve Specifikaci Online aplikace.

„**Úroveň služby**“ znamená metrika výkonu Online aplikace stanovená v SLA.

„**Zákazník**“ znamená osobu, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu na základě těchto Obchodních podmínek.

„**Zkušební období**“ znamená dobu určenou Poskytovatelem, během níž Zákazník může bezplatně užívat Online aplikaci za účelem jejího vyzkoušení, v rozsahu a za podmínek stanovených v těchto Obchodních podmínkách.

Příloha – Specifikace Online aplikace

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tato Specifikace Online aplikace je přílohou a nedílnou součástí Obchodních podmínek a upravuje technickou specifikaci Online aplikace a vybrané podmínky jejího technického zajištění.

1.2 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v článku Definice 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 užíváním 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".

(i) Zákazník je oprávněn v produktu evidovat nejvýše tolik objektů Druh objektu „**Počítač**", kolik je uvedeno v Nabídce.

(ii) Zákazník je dále oprávněn v produktu 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 odstavci.

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

3 Počítačový program ALVAO Service Desk

3.1 ALVAO Service Desk je informační 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:

(i) 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);

(ii) 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:

(i) nesplňuje podmínky Přístupového účtu „**na řešitele**";

(ii) 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.

4 Provozování Online aplikace

4.1 Online aplikace je provozována ve vícezákaznickém (multi-tenantním) architektonickém modelu. Poskytovatel zajišťuje logické a technické oddělení Dat Zákazníka od dat ostatních zákazníků při využití architektury a technických prostředků odpovídajících aktuálnímu provoznímu modelu Poskytovatele.

4.2 Poskytovatel provozuje Online aplikaci v **Produkčním prostředí** (prostředí, ve kterém běží produkční instance systému), které zahrnuje **Produkční úložiště** (úložiště produkčních dat) a případné **Reportovací úložiště** (replika Produkčního úložiště v reálném čase pro reportovací účely), je-li sjednáno. Je-li sjednáno, Poskytovatel zpřístupní také **Testovací prostředí** (prostředí pro testovací účely) včetně **Testovacího úložiště** (úložiště testovacích dat).

4.3 Produkční i Testovací prostředí jsou provozována nepřetržitě (**24 × 365**).

4.4 Kapacita Produkčního, Reportovacího a Testovacího úložiště se mění v přímé úměře k počtu jednotek licencí Online aplikace – přepočet: 10 počítačů = 1 GB, 10 uživatelů = 1 GB, 1 řešitel = 5 GB. Maximální kapacita úložiště je 1 TB. Při překročení zahrnuté kapacity se účtují poplatky za každý započatý GB.

(i) Příklady vztahů mezi počty jednotek licencí, kapacitou zahrnutých úložišť

Příklady poskytovaných produktů (licencí) a počtů jednotek	Zahrnuté úložiště Kapacita úložiště [GB]
ALVAO Asset Management pro 100 počítačů	10
ALVAO Service Desk pro 200 uživatelů	20
ALVAO Service Desk pro 10 řešitelů	20
ALVAO Service Desk pro 500 uživatelů + ALVAO Service Desk pro 30 řešitelů	60
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 1 500 uživatelů	150
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 100 řešitelů	200
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 1 500 uživatelů + ALVAO Service Desk pro 100 řešitelů	200

(ii) Příklady vztahů mezi zahrnutým úložištěm a skutečným využitím úložiště

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

4.5 Produkční i Testovací prostředí jsou provozována na infrastruktuře Microsoft Azure.

4.6 Poskytovatel zajišťuje zálohování Produkčního úložiště v rozsahu a s retenční dobou odpovídající aktuálnímu provoznímu modelu Poskytovatele. Podrobnosti jsou dostupné v Trust Center.

5 Zpracování dat a bezpečnost

5.1 Data Zákazníka v klidu budou ukládána výlučně v datových centrech společnosti Microsoft dle kontraktující entity:

(i) je-li Poskytovatelem ALVAO s.r.o., na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru;

(ii) je-li Poskytovatelem ALVAO Ltd., na území Spojeného království;

(iii) je-li Poskytovatelem ALVAO Inc., na území Spojených států amerických.

Zákazník může zvolit jiné umístění pro Data Zákazníka, je-li to technicky dostupné a výslovně sjednáno ve Smlouvě.

5.2 Poskytovatel udržuje, přímo nebo prostřednictvím svých Propojených osob zapojených do provozu Online aplikace, systém řízení bezpečnosti informací a související kontrolní prostředí přiměřené povaze poskytované Online aplikace. Poskytovatel uvádí, že takový systém a související kontrolní prostředí jsou držiteli nebo úspěšně absolvovaly certifikace a posouzení zahrnující ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 a SOC 2 Type 2. Poskytovatel je oprávněn tyto certifikace, posouzení a související kontrolní rámce průběžně obnovovat, nahrazovat nebo rozšiřovat jejich novějšími nebo ekvivalentními verzemi, pokud tím nedojde k podstatnému snížení úrovně bezpečnosti a compliance relevantní pro poskytované Online aplikace.

5.3 Aktuální informace o bezpečnosti, ochraně osobních údajů, compliance, certifikacích a souvisejících důkazních prostředcích může Poskytovatel zpřístupňovat prostřednictvím svého Trust Center nebo na přiměřenou žádost Zákazníka v rozsahu, který je přiměřený a slučitelný s ochranou důvěrných informací a bezpečností Poskytovatele a ostatních zákazníků.

6 Odpovědné použití AI

6.1 Při poskytování Online aplikace mohou být využívány AI technologie – ve výchozím nastavení **Microsoft AI Services** (cloudové AI služby společnosti Microsoft), zejména Microsoft Azure AI Services včetně **Azure OpenAI Service** (generativní AI). Zákazník může sjednat využití AI technologií jiného poskytovatele, je-li to technicky dostupné a výslovně sjednáno v Nabídce. Přehled využívaných AI technologií je dostupný v Trust Center.

6.2 AI funkcionality jsou dostupné v rozsahu sjednaném v Nabídce; Zákazník může písemně požádat o změnu rozsahu AI funkcionalit, je-li to technicky dostupné, a může AI funkcionality prostřednictvím nastavení Online aplikace vypnout, přičemž Poskytovatel toto nastavení zachová i při aktualizaci nebo upgradu Online aplikace; Zákazník bere na vědomí, že vypnutí AI funkcionalit může mít vliv na výkon nebo dostupnost některých funkcí Online aplikace.

6.3 Poskytovatel

(i) nezpracovává Data Zákazníka k trénování AI modelů bez výslovného pokynu Zákazníka;

(ii) nevlastní výstupy AI funkcionalit generované pro Zákazníka, které jsou Data Zákazníka;

(iii) zpřístupňuje některé AI funkcionality jako preview, beta nebo experimentální, přičemž tyto funkcionality nejsou předmětem SLA ani nároků na Kredity služby, mohou být kdykoli změněny, omezeny nebo ukončeny, nemusí podporovat všechny standardní enterprise funkce a nejsou určeny pro kritické, regulatorně citlivé nebo vysoce rizikové scénáře, není-li to výslovně písemně sjednáno;

(iv) je oprávněn obchodně přiměřeně měnit rozsah, parametry, limity a technické řešení AI funkcionalit;

(v) je oprávněn při nadměrném užívání AI funkcionalit dočasně omezit rychlost přístupu Zákazníka k těmto funkcionalitám;
(vi) se zavazuje využívat Microsoft AI Services v souladu s Microsoft AI Terms; a
(vii) je oprávněn monitorovat používání AI funkcionalit a zavádět filtry, guardrails a jiná ochranná opatření proti zneužití.

6.4 Zákazník nesmí používat AI funkcionality
(i) v situacích, kdy by jejich výpadek nebo selhání mohly způsobit smrt nebo vážné poranění osob či závažné fyzické nebo environmentální škody;
(ii) jako součást plně automatizovaného rozhodování s právními nebo obdobně závažnými účinky pro fyzické osoby bez odpovídajícího lidského dohledu;
(iii) ke zjišťování nebo odvozování parametrů, vah nebo algoritmů použitých modelů ani k obcházení jejich bezpečnostních omezení; ani
(iv) k extrakci dat metodami automatizovaného stahování nebo web scrapingu.

6.5 Zákazník je povinen
(i) používat AI funkcionality v souladu s platnými právními předpisy a etickými standardy odpovědného využívání AI, přičemž Poskytovatel je oprávněn omezit přístup Zákazníka k AI funkcionalitám při důvodném podezření na porušení těchto podmínek;
(ii) používat AI funkcionality poháněné službami Microsoft AI Services v souladu s Microsoft AI Terms;
(iii) odpovídat za zákonnost a přiměřenost vstupů vkládaných do AI funkcionalit a posoudit vhodnost vkládání důvěrných informací nebo jiných citlivých dat a zavést přiměřená interní pravidla pro jejich použití;
(iv) odpovídat za veškeré aplikace a služby, které vytvoří s využitím AI funkcionalit, včetně jejich souladu s platnými právními a regulatorními požadavky;
(v) zajistit, aby koncoví uživatelé byli informováni o tom, že komunikují s automatizovaným systémem, vyžaduje-li to povaha použití nebo platné právní předpisy; a
(vi) respektovat technická nebo smluvní omezení AI funkcionalit uplatněná Poskytovatelem nebo poskytovateli AI technologií třetích osob.

6.6 AI funkcionality nejsou náhradou odborného poradenství; Zákazník posoudí správnost výstupů AI funkcionalit před jejich použitím v rozhodování nebo komunikaci vůči třetím osobám, přičemž AI funkcionality mohou využívat modely umělé inteligence nebo strojového učení a mohou být poskytovány přímo Poskytovatelem nebo prostřednictvím Microsoft AI Services.

Příloha – SLA Online aplikace

1 Úvodní ustanovení

1.1 Toto SLA Online aplikace je přílohou a nedílnou součástí Obchodních podmínek a upravuje Úroveň služby Online aplikace a podmínky vzniku nároku na Kredit služby.

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

2 Úroveň služby

2.1 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, činí Procentuální doba fungování Produkčního prostředí Online aplikace v Měsíčním období alespoň 99,9 %.

2.2 Testovací prostředí není předmětem SLA; na jeho nedostupnost se nárok na Kredit služby nevztahuje.

3 Plánovaná odstávka aplikace

3.1 Dostupnost Online aplikace může být dočasně omezena za účelem rutinní plánované údržby, upgradů, nasazení oprav nebo nezbytné nouzové údržby (dále jen „**Plánovaná odstávka aplikace**“). Plánovaná odstávka aplikace se nezapočítává do Doby výpadku. Pro Plánovanou odstávku aplikace platí, že:

(i) Poskytovatel Zákazníka o Plánované odstávce aplikace zpravidla informuje alespoň dva (2) dny předem;

(ii) při plánování Plánované odstávky aplikace se zpravidla zohledňuje předpokládaný dopad na Zákazníky, zejména možnost jejího provedení o víkendu nebo mimo běžnou pracovní dobu v příslušném regionu;

(iii) Poskytovatel může poskytnout kratší nebo žádné předchozí oznámení, je-li to nezbytné k zachování dostupnosti, bezpečnosti, stability nebo výkonu Online aplikace nebo k nasazení kritické opravy; a

(iv) Smluvní strany se mohou na Plánované odstávce aplikace dohodnout i jinak.

3.2 Pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, platí čl. Plánovaná odstávka aplikace ohledně každého produktu samostatně.

4 Procentuální doba fungování

4.1 **Procentuální doba fungování** se za každé Měsíční období vypočte 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 Procentuální doba fungování pro každý produkt samostatně:

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

4.2 **Minutami uživatele** se pro účely této SLA rozumí:

(i) 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 Plánovaných odstávek aplikace v Měsíčním období)

x

počet aktivních Přístupových účtů

(ii) 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 Plánovaných odstávek aplikace ve vztahu k příslušnému produktu v Měsíčním období)

x

počet aktivních Přístupových účtů ve vztahu k příslušnému produktu

4.3 Pro účely tohoto článku 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).

4.4 **Dobou výpadku** se pro účely této SLA rozumí:

(i) 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);

(ii) 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);

(iii) do Doby výpadku se nezapočítávají Plánované odstávky aplikace.

5 Výjimky ze SLA

5.1 Doba výpadku nezahrnuje a nárok na Kredit služby nevzniká v souvislosti s nedostupností Online aplikace způsobenou:

(i) Plánovanou odstávkou aplikace nebo jinou odstávkou provedenou v souladu se Smlouvou;

(ii) pozastavením Online aplikace z důvodu prodlení Zákazníka nebo Resellera s úhradou Ceny Online aplikace nebo porušení těchto Obchodních podmínek, DPA nebo aplikovatelných právních předpisů Zákazníkem;

(iii) jednáním, opomenutím, konfigurací, integracemi nebo nedodržením přiměřených bezpečnostních postupů na straně Zákazníka nebo osob, kterým Zákazník umožnil užívání Online aplikace, zejména nesprávnou konfigurací identity provideru (například Microsoft Entra), Přístupových účtů, sítě nebo koncových zařízení Zákazníka;

(iv) systémy, službami, infrastrukturou nebo softwarem třetích osob, které nejsou součástí Online aplikace poskytovaných Poskytovatelem, včetně integrace Online aplikace se systémy nebo prostředím Zákazníka;

(v) Preview funkcionalitami, preview verzemi, beta verzemi nebo zkušebními verzemi Online aplikace, Free plánem a funkcionalitami výslovně označenými jako experimentální;

(vi) pokusy Zákazníka provádět operace přesahující stanovené limity Online aplikace nebo užívat Online aplikaci v rozporu s její dokumentací nebo pokyny Poskytovatele;

(vii) tím, že Zákazník pokračuje v užívání Online aplikace poté, co mu Poskytovatel doporučil změnit způsob jejího užívání, a Zákazník tak neučinil;

(viii) chybnými vstupy, pokyny nebo argumenty Zákazníka;

(ix) snížením výkonu nebo problémy s latencí, aniž by došlo ke skutečné nedostupnosti Online aplikace; nebo

(x) okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle článku Vyšší moc těchto Obchodních podmínek.

6 Kredit služby

6.1 V případě, že Procentuální doba fungování bude v některém Měsíčním období nižší než Úroveň služby, může Zákazníkovi vzniknout nárok na Kredit služby ve výši vypočtené následujícím způsobem:

(i) Kredit služby se sjednává v závislosti na Procentuální době fungování v příslušném Měsíčním období v následující procentuální výši:

Procentuální doba fungování (X)	Kredit služby (v % z ceny Online aplikace)
Úroveň služby > X ≥ 97 %	10 %
X < 97 %	25 %

(ii) pokud je v rámci Online aplikace poskytován buď produkt ALVAO Service Desk, nebo produkt ALVAO Asset Management, rozumí se Cenou Online aplikace pro účely výpočtu Kreditu služby celková Cena Online aplikace za příslušné Měsíční období;

(iii) 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, přičemž Cenou Online aplikace se pro účely výpočtu Kreditu služby rozumí vždy ta část Ceny Online aplikace vztahující se k příslušnému produktu za příslušné Měsíční období. 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.

6.2 Nárok Zákazníka na Kredit služby vzniká za těchto podmínek:

(i) Zákazník předloží Poskytovateli, nebo prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, požadavek na Kredit služby spolu se všemi informacemi nezbytnými k validaci tohoto požadavku, včetně zejména: (a) podrobného popisu Incidentu; (b) informací o čase a délce Doby výpadku; (c) počtu dotčených Přístupových účtů; a (d) popisu pokusů Zákazníka o vyřešení Incidentu v době jeho výskytu. Neposkytnutí požadovaných informací může vést k zamítnutí požadavku. V rámci jediného požadavku lze oznámit i několik Incidentů zároveň;

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

(iii) Poskytovatel posoudí předložený požadavek na Kredit služby spolu se všemi informacemi, které má přiměřeně 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. Nárok na Kredit služby vzniká pouze tehdy, pokud Zákazník dodržuje Smlouvu. Tímto rozhodnutím vzniká Zákazníkovi nárok na Kredit služby v přiznaném rozsahu;

(iv) Kredit služby bude započten proti pohledávce subjektu oprávněného inkasovat Cenu Online aplikace za následující fakturační období. Pokud byla Online aplikace objednána prostřednictvím Marketplace, bude Kredit služby poskytnut způsobem odpovídajícím pravidlům Marketplace.

6.3 Kredity služby představují výlučný a jediný prostředek nápravy Zákazníka za jakékoli problémy související s výkonem nebo dostupností Online aplikace podle Smlouvy a této SLA. Zákazník není oprávněn jednostranně započíst nebo snížit Cenu Online aplikace z důvodu jakýchkoli problémů souvisejících s výkonem nebo dostupností Online aplikace.

6.4 Kredity služby se vztahují pouze na Cenu Online aplikace za Online aplikaci nebo její dotčenou část, pro kterou nebyla splněna Úroveň služby. Je-li Úroveň služby podle této SLA posuzována samostatně pro určitou část Online aplikace, vztahují se Kredity služby pouze na Cenu Online aplikace za tuto dotčenou část a pouze ve vztahu ke skutečné Době výpadku, nikoli k celkové délce přerušení. Kredity služby přiznané za jakékoli Měsíční období pro Online aplikaci nebo její dotčenou část nesmí za žádných okolností přesáhnout Cenu Online aplikace za Online aplikaci nebo její dotčenou část za dané Měsíční období. Kredity služby nebudou poskytnuty jako náhrada za jakékoli jiné formy ztrát, včetně ušlých příjmů, provozních nákladů nebo jakýchkoli nepřímých ztrát vzniklých Zákazníkovi nebo koncovým uživatelům.

6.5 **Incidentem** se pro účely této SLA rozumí (i) jakákoli jediná událost nebo (ii) sada událostí, která způsobí Dobu výpadku.

6.6 Sdělení Poskytovatele o výpadcích, Incidentech, údržbě nebo jiných provozních událostech jsou určena k tomu, aby Zákazníkovi pomohla přijmout preventivní nebo zmírňující opatření pro jeho provoz, a nemohou být použita jako potvrzení, že nebylo dosaženo Úrovně služby, ani jako samostatný podklad pro vznik nároku na Kredit služby.

Příloha – Podmínky Free plánu

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Podmínky Free plánu jsou přílohou a nedílnou součástí Obchodních podmínek a upravují podmínky bezplatného užívání Online aplikace v rámci Free plánu.

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

1.3 Na zpracování osobních údajů v rámci Free plánu se vztahuje DPA. Ustanovení DPA zakládající zvýšené povinnosti Poskytovatele, zejména povinnost poskytovat asistenci při auditu, vyhotovení DPIA nebo detailních reportů, se uplatní pouze v rozsahu, v jakém to vyžadují kogentní právní předpisy.

2 Rozsah a povaha služby

2.1 Free plán je poskytován bezúplatně, „AS IS" a „AS AVAILABLE" („tak jak je" a „tak jak je dostupný"), bez SLA, bez Podmínek podpory a bez nároku na kompenzace ani Kredity služby.

2.2 Rozsah funkcí, integrací a parametrů Free plánu může Poskytovatel kdykoli změnit.

3 Limity a kvóty

3.1 Poskytovatel uplatňuje zejména následující výchozí limity:

(i) Maximální počet evidovaných objektů Druhu „Počítač": 49;
(ii) Maximální počet evidovaných objektů: 200;
(iii) Maximální počet Přístupových účtů „řešitel/agent": 2;
(iv) Denní limit notifikačních e-mailů: 100;
(v) Kapacita úložiště: 2 GB;
(vi) Rozsah API/integrací může být omezen a upřesněn v dokumentaci.

3.2 Překročení limitů může vést k dočasnému omezení funkcí, pozastavení části Online aplikace nebo výzvě k přechodu na placený plán.

4 Bezpečnost, audit a compliance

4.1 U Free plánu nejsou k dispozici auditní logy, auditní reporty ani pokročilé bezpečnostní a governance funkce, ledaže Poskytovatel výslovně stanoví jinak.

4.2 Na Free plán se nepoužijí ustanovení zakládající zvýšené auditní, reportingové nebo regulatorní povinnosti Poskytovatele, zejména ustanovení DPA o auditu, případných regulatorních Addend (DORA) a odvětvových příloh (HIPAA, CCPA), ledaže to výslovně vyžaduje kogentní právní předpis nebo je v Nabídce výslovně stanoveno jinak.

5 Zálohy a obnova

5.1 Poskytovatel není povinen provádět zálohování Dat Zákazníka ve Free plánu ani zajišťovat jeho obnovu.

5.2 Zákazník je odpovědný za vlastní zálohování/archivaci a pravidelný export Dat Zákazníka (je-li k dispozici).

6 Export dat a data portability

6.1 Export dat (pokud je ve Free plánu k dispozici) je poskytován samoobslužně, bez garance formátu či úplnosti a bez povinnosti Poskytovatele poskytovat asistenci nad rámec veřejné dokumentace.

6.2 V rozsahu, v jakém se na Free plán vztahuje Evropské nařízení o datech (Nařízení (EU) 2023/2854), poskytuje Poskytovatel součinnost při Přepojení, jak je definováno v DPA, pouze v minimálním rozsahu vyžadovaném kogentními právními předpisy, a to formou zpřístupnění standardní zálohy databáze obsahující Data Zákazníka; další asistence může být předmětem samostatné placené dohody.

7 Neaktivita, deaktivace a výmaz

7.1 Pokud nebude do Free instance provedeno přihlášení nebo zobrazení stránky po dobu sto dvacet (120) dnů, je Poskytovatel oprávněn instanci deaktivovat.

7.2 Před uplynutím doby neaktivity Poskytovatel zpravidla zašle Zákazníkovi upozornění na kontaktní e-mail uvedený v Online aplikaci.

7.3 Po deaktivaci může Poskytovatel uchovat Data Zákazníka po dobu až třiceti (30) dnů pro případ opětovné aktivace; následně může Poskytovatel Data Zákazníka nenávratně odstranit.

7.4 Poskytovatel není povinen uchovávat jakékoli logy či záznamy nad rámec svých interních potřeb.

8 Změna a ukončení Free plánu

8.1 Poskytovatel může Free plán kdykoli upravit nebo ukončit, s přiměřeným předchozím oznámením, zpravidla nejméně třicet (30) dnů před účinností změny nebo ukončení. Oznámení Poskytovatel zveřejní v Online aplikaci, na webu nebo zašle Zákazníkovi e-mailem.

9 Odpovědnost

9.1 V maximálním rozsahu přípustném právními předpisy se vylučuje odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli újmu v souvislosti s Free plánem. Free plán nezakládá nárok na Kredity služby, slevy ani jiné nároky. Ustanovení čl. Odpovědnost

Obchodních podmínek o výjimkách z omezení odpovědnosti, zejména pro újmu způsobenou hrubou nedbalostí nebo úmyslným jednáním, se uplatní i na Free plán.

Příloha – Podmínky podpory

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Podmínky podpory jsou přílohou a nedílnou součástí Obchodních podmínek a upravují podmínky poskytování Podpory.

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

1.3 Tyto Podmínky podpory se nevztahují na Free plán, není-li výslovně uvedeno jinak.

2 Varianty plánů Podpory

Činnost	Essential[1]	Premium	Platinum
Monitorování infrastruktury a aplikací	24×7	24×7	24×7
Pravidelné aktualizace jádra aplikace	✓	✓	✓
Hodiny produktové podpory	8×5 (lokální)	8×5 (lokální)	8×5 (lokální)
Komunikační kanály podpory	Service Desk, Email	Service Desk, Email, Telefon	Service Desk, Email, Telefon
Podpora při incidentech a chybách	✓	✓	✓
Základní otázky k produktu [2]	✓	✓	✓
Online dokumentace + AI chatbot	✓	✓	✓
Hlasovací portál pro zákazníky	✓	✓	✓
Pokročilá témata konfigurace		✓	✓
Pomoc s konfigurací (online schůzka)		✓	✓
Školení k produktu		✓	✓

Omezená podpora pro zákazníky – vyvinutý vlastní kód		✓	✓
Předplacené hodiny (měsíčně) [3,4]		2h	6h

---

[1] Essential plán je automaticky k dispozici Zákazníkovi Online aplikace.

[2] Zahrnuje:

a) Otázky týkající se základních funkcí a navigace v Online aplikaci;
b) Odpovědi založené na oficiální veřejné dokumentaci;
c) Odkazy na znalostní bázi, tutoriály a sekci FAQ.

Vyšší úroveň Podpory (podrobná technická asistence, konfigurace a řešení provozních problémů) není součástí základních otázek k Online aplikaci a účtuje se podle aktuálních sazeb Poskytovatele za odborné činnosti, nebo může být poskytována jako pokročilá konfigurační témata zahrnutá v plánech vyšší úrovně Podpory.

[3] Předplacené hodiny lze využít na výše uvedené činnosti (pokročilá témata konfigurace, asistence při konfiguraci).

[4] Nevyužité hodiny se přenášejí do následujícího měsíce, ale pouze v rámci fakturačního období v Nabídce pro Podporu. Tyto nahromaděné hodiny lze využít buď v jedné relaci, nebo v několika relacích, na základě dohody mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, a pouze pokud to kapacitní omezení Poskytovatele dovolují.

3 Provozní doba

3.1 Provozní hodiny Podpory jsou v pracovní dny Poskytovatele:
(i) Regionu EU: 8×5 od 8:00 až 16:00 (GMT+1);
(ii) Regionu UK: 8×5 od 8:00 až 16:00 (GMT);
(iii) Regionu US: 8×5 od 8:00 až 16:00 (EST & CST).

3.2 Telefonická podpora (plány Premium a Platinum) je poskytována v pracovní době podpory příslušného regionu. Telefonní kontakt sdělí Poskytovatel Zákazníkovi při aktivaci plánu podpory a je určen výhradně pro potřeby Zákazníka; Zákazník telefonní kontakt nesdělí třetím stranám a nezveřejní jej.

3.3 Alternativní provozní hodiny mohou být dohodnuty individuálně.

3.4 Poskytovatel nezajišťuje podporu v regionálních státních svátcích platných v sídle příslušné entity ALVAO.

4 Závažnost a První reakční doba

4.1 „**První reakční doba**“ znamená dobu od okamžiku, kdy Zákazník řádně nahlásí Incident nebo Požadavek předepsaným způsobem, do okamžiku, kdy Poskytovatel potvrdí přijetí tiketu, ověří jeho závažnost a zahájí práci na jeho řešení.

4.2 Nedodržení První reakční doby nezakládá nárok Zákazníka na Kredit služby ani na jinou kompenzaci; Kredit služby se poskytuje výlučně v souvislosti s nedodržením Úrovně služby podle SLA.

4.3 Doba do úplného vyřešení Incidentu nebo Požadavku není předmětem závazku Poskytovatele a není touto přílohou garantována. Vyřešení závisí na složitosti, reprodukovatelnosti a rozsahu Incidentu, jakož i na součinnosti Zákazníka. Poskytovatel vynakládá přiměřené úsilí k co nejrychlejšímu vyřešení a průběžně Zákazníka informuje o postupu.

4.4 Závažnost a první reakční doby pro Incidenty

Závažnost incidentu	Essential	Premium	Platinum
Kritická	3h	2h	1h
Střední	6h	4h	2h
Nízká	8h	6h	4h

4.5 První reakční doby pro Požadavky

Typy požadavku	Essential	Premium	Platinum
Požadavky (how-to, atd.)	8h	6h	4h

4.6 Definice **Závažnosti** Incidentů:

(i) **Kritická.** Incident, který má zásadní dopad a znemožňuje používání hlavních funkcí Online aplikace; ztráta nebo poškození dat, která má dopad na obchodní transakce; nebo zpřístupnění informací, které by uživatelé neměli vidět; Online aplikace jako taková není dostupná.

(ii) **Střední.** Incident, který omezuje použití Online aplikace nebo konkrétní funkce Online aplikace, ale existuje dočasné řešení, nebo kdy část Online aplikace neodpovídá dokumentované specifikaci.

(iii) **Nízká.** Incident, který neomezuje provoz, ale ovlivňuje postupy při práci s Online aplikací, například drobné nesrovnalosti ovládacích prvků nebo výstupů ve srovnání s dokumentací.

(iv) Pracovníci Poskytovatele určí závažnost po počáteční analýze tiketu. Zákazník může incident označit jako vysoce prioritní, pokud splňuje kritéria pro Kritickou závažnost.

4.7 Požadavky (how-to dotazy, žádosti o informace, žádosti o konfigurační asistenci) se neklasifikují podle závažnosti a mají jednotnou První reakční dobu podle plánu.

5 Předplacené hodiny a Pravidla fakturace

5.1 Práce nad rámec předplacených hodin se účtuje podle aktuálních sazeb za profesionální služby. Minimální fakturovatelná jednotka pro práci na dálku je patnáct (15) minut; pro práci v místě plnění (pokud je objednána) jeden (1) pracovní den. Cestovní výdaje mohou být účtovány samostatně.

6 Eskalace

6.1 Plány Premium a Platinum zahrnují telefonickou podporu, která funguje jako eskalační kanál kromě Service Desku. V případě Kritických Incidentů musí Zákazník nahlásit přes Service Desk a telefonicky (pokud je k dispozici v rámci jeho plánu). Nenahlásí-li Zákazník Kritický Incident předepsaným způsobem, počítá se První reakční doba od okamžiku, kdy se Poskytovatel o Incidentu skutečně dozvěděl.

7 Rozsah podpory

7.1 Podpora se vztahuje na Online aplikaci se všemi licencovanými produkty, moduly a certifikovanými aplikacemi.

7.2 Související produkty Microsoftu, aplikace třetích stran a infrastruktura spravovaná Zákazníkem nejsou zahrnuty do rozsahu podpory.

7.3 Omezená podpora pro zákazníkem vyvinutý vlastní kód je k dispozici v plánech Premium a Platinum.

7.4 Do rozsahu podpory se dále nezahrnuje:

(i) požadavky na nové funkce, rozšíření nebo vylepšení Online aplikace nad rámec dokumentované funkcionality;

(ii) obnova dat nad rámec standardního zálohování popsaného ve Specifikaci Online aplikace;

(iii) konfigurace, ladění nebo řešení problémů prostředí, identity providera (například Microsoft Entra), sítě nebo koncových zařízení Zákazníka;

(iv) vlastní integrace, úpravy nebo rozšíření vytvořené Zákazníkem nebo na jeho objednávku třetí stranou, s výjimkou omezené podpory podle plánu Premium a Platinum;

(v) Incidenty, které Poskytovatel nedokáže reprodukovat v prostředí Poskytovatele;

(vi) podpora Online aplikace ve verzích, které již nejsou podporovány podle aktuální politiky podpory verzí Poskytovatele;

(vii) architektonické, konzultační nebo metodické služby přesahující rozsah odpovědí na konkrétní Incident nebo Požadavek – ty jsou předmětem samostatné dohody a zpoplatnění.

8 Postup podpory

8.1 Zákazník zaregistruje Incident nebo Požadavek prostřednictvím ALVAO Service Desk (24×7) nebo e-mailem na adrese support@alvao.com. Telefonická podpora je k dispozici pro plány Premium a Platinum.

8.2 Zákazník uvede jasný popis problému, úroveň závažnosti a případné snímky obrazovky nebo protokoly.

8.3 Poskytovatel potvrdí přijetí žádosti, ověří závažnost a zahájí třídění. V případě potřeby eskaluje problém interně.

8.4 Zákazník poskytuje po celou dobu řešení součinnost v podobě včasného poskytnutí informací a přístupu, a je-li to relevantní, také testovacího prostředí pro zákaznické úpravy nebo integrace.