

Podmínky pro softwarové služby

Únor 2026

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

1 Definice

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

Cena Dalších služeb	Má význam uvedený v odst. 14.3 těchto Obchodních podmínek.
Cena Online aplikace	Má význam uvedený v odst. 14.3 těchto Obchodních podmínek.
Další služby	Má význam uvedený v odst. 7.1 těchto Obchodních podmínek.
Den zahájení poskytování služeb	Den, kdy má dojít k zahájení poskytování služeb dle odst. 4.3 těchto Obchodních podmínek. Den zahájení poskytování služeb je uveden v Nabídce.
Důvěrné informace	Má význam uvedený v odst. 17.1 těchto Obchodních podmínek.
Free plán	Varianta poskytování Online aplikace bez úplaty (s nulovou Cenou Online aplikace), s omezenými funkcemi a podporou, bez SLA a bez nároků na kompenzace, dle těchto Obchodních podmínek a Příloha č. 5 těchto Obchodních podmínek.
Garantovaná úroveň služby	Má význam uvedený v odst. 6.2 těchto Obchodních podmínek.
GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
Kredit služby	Sleva z ceny v Korunách českých vypočtená dle odst. 6.5 těchto Obchodních podmínek.

Měsíční období	První Měsíční období začíná v 00.00 CET Dne zahájení poskytování služeb a končí v 24:00 CET dne předcházejícího tomu dni následujícího kalendářního měsíce, který se pojmenováním nebo číslem shoduje se Dnem zahájení poskytování služeb (např. 15. ledna, 00:00 až 14. února, 24:00). Následující Měsíční období začínají vždy v 00:00 CET dne následujícího po posledním dni předchozího Měsíčního období a končí vždy v 24:00 CET dne předcházejícího tomu dni následujícího kalendářního měsíce, který se pojmenováním nebo číslem shoduje s prvním dnem dotčeného Měsíčního období. Vždy platí, že pokud v následujícím kalendářním měsíci není den, který se pojmenováním nebo číslem shoduje s prvním dnem dotčeného Měsíčního období, končí Měsíční období v 24:00 CET posledního dne následujícího kalendářního měsíce (např. 30. ledna, 00:00 až 28. února, 24:00).
Měsíční předplatné	Varianta Předplatného Online aplikace, při které je Online aplikace poskytována na dobu jednoho (1) Měsíčního období s automatickým prodloužením. V podrobnostech viz čl. 19 těchto Obchodních podmínek.
Místní instalace	Má význam uvedený v odst. 8.1 těchto Obchodních podmínek.
Nabídka	Nabídka dle odst. 4.1 těchto Obchodních podmínek odsouhlasená Zákazníkem.
Obchodní podmínky	Tyto obchodní podmínky poskytování softwarových služeb.
Obsah	Má význam uvedený v odst. 13.1 těchto Obchodních podmínek.
Oprávněná odstávka aplikace	Má význam uvedený v Příloze č. 2 těchto Obchodních podmínek.
Online aplikace	Online softwarové produkty specifikované v čl. 3 těchto Obchodních podmínek.
Osobní údaje	Má význam uvedený v odst. 16.1 těchto Obchodních podmínek.
Předpisy na ochranu osobních údajů	GDPR a předpisy nahrazující či navazující na GDPR.
Předplatné	Má význam uvedený v odst. 19.1 těchto Obchodních podmínek. Online aplikace je nabízena ve dvou variantách předplatného – Měsíční předplatné, nebo Roční předplatné.

Přístupové účty	Přístupové účty, prostřednictvím nichž je možné užívání Online aplikace, podrobněji vymezené v odst. 4.1 těchto Obchodních podmínek.
Reseller	Třetí osoba, která je dle dohody s Poskytovatelem oprávněna nabízet zákazníkům produkty Poskytovatele. Pro vyloučení pochybností Poskytovatel uvádí, že žádný Reseller není oprávněn uzavírat za Poskytovatele Smlouvy, přebírat za Poskytovatele jakékoli záruky či garance, ani jiným způsobem jednat jménem Poskytovatele či v jeho zastoupení.
Roční předplatné	Varianta Předplatného Online aplikace, při které je Online aplikace poskytována na dobu dvanácti (12) po sobě jdoucích Měsíčních období s automatickým prodloužením. V podrobnostech viz čl. 19 těchto Obchodních podmínek.
Skutečná úroveň služeb	Má význam uvedený v odst. 6.4 těchto Obchodních podmínek.
Služby	Veškeré služby poskytované dle Smlouvy Zákazníkovi, zejména Online aplikace a služby podpory.
Smlouva	Má význam uvedený v odst. 4.3 těchto Obchodních podmínek.
Smluvní strany	Zákazník a Poskytovatel.
Zákazník	Osoba, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu na základě těchto Obchodních podmínek.
Zkušební období	Má význam uvedený v odst. 10.11 těchto Obchodních podmínek.

2 Interpretace

- 2.1 Pokud v těchto Obchodních podmínkách není stanoveno něco jiného nebo pokud kontext, ve kterém je vykládaný pojem uveden zcela jasně nenaznačuje něco jiného, tak v těchto Obchodních podmínkách:
- 2.1.1 odkaz na tyto Obchodní podmínky, zahrnuje jako odkaz na vlastní obsah této listiny, tak všech jejích příloh a dalších podkladů, na které tyto Obchodní podmínky odkazují;
 - 2.1.2 odkaz na jakoukoli „dohodu“, „smlouvu“ nebo „jiný dokument“ znamená daný dokument, dohodu nebo jiný dokument v platném znění;
 - 2.1.3 slova uvedená v určitém rodě zahrnují všechny rody a odkaz na osobu zahrnuje osoby fyzické i právnické;

- 2.1.4 „článek“, „odstavec“ nebo „příloha“, pokud kontext nevyžaduje něco jiného, znamená odkaz na článek, odstavec nebo přílohu těchto Obchodních podmínek;
- 2.1.5 nadpisy v Obchodních podmínkách obsažené nemají žádný vliv na jejich výklad.

3 Popis Online aplikace

- 3.1 Online aplikace je počítačový program či počítačové programy, jejichž užívání je Zákazníkovi umožněno prostřednictvím sítě internet formou software jako služba (tzv. SaaS). Veškerá podpůrná infrastruktura, middleware, software a data počítačových programů jsou umístěné v datovém centru zajištěném Poskytovatelem (cloud). K úplnému využití všech funkcí Online aplikace však může být nezbytné instalovat dílčí software na koncových zařízeních Zákazníka (v podrobnostech popsáno v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek).
- 3.2 Online aplikace je definována v Nabídce, kde je uveden přehled Zákazníkovi zpřístupněných počítačových programů (tzv. produktů) a doplňkových modulů poskytovaných Zákazníkovi ke zpřístupněným počítačovým programům, a to včetně případných limitů (parametrů) jejich užití. Specifikace jednotlivých počítačových programů a doplňkových modulů, jež mohou být součástí Online aplikace, a jejich funkcionality jsou uvedeny v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek.
- 3.3 Poskytovatel je oprávněn provádět změny ve specifikaci Online aplikace, a to včetně změn stávajících funkcionalit, přidání nových funkcionalit a odebrání stávajících funkcionalit. O změnách specifikace Online aplikace bude Zákazník zpravidla předem informován, např. prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.

4 Uzavření Smlouvy

- 4.1 V případě, že má Zákazník zájem o užívání Online aplikace, bude mu ze strany Poskytovatele, nebo Resellera, předložena písemná nabídka na poskytování služeb (dále jen „Nabídka“) obsahující zejména nabízený rozsah a parametry Online aplikace, cenu, Den zahájení poskytování služeb a variantu Předplatného (není-li v Nabídce varianta Předplatného uvedena, platí Měsíční předplatné).
- 4.2 Pokud Zákazník s Nabídkou vyjádří svůj souhlas, Poskytovatel před Dnem zahájení poskytování služeb pro Zákazníka vytvoří jeden (1) Přístupový účet s nejvyšší úrovní oprávnění (umožňující mimo jiné vytváření dalších Přístupových účtů) a poskytne Zákazníkovi jeho detaily, zejména přihlašovací údaje. Při prvním přihlášení do tohoto Přístupového účtu bude Zákazník vyzván k akceptaci těchto Obchodních podmínek.
- 4.3 Akceptací Obchodních podmínek Zákazníkem prostřednictvím Přístupového účtu dle předchozího odst. je mezi Zákazníkem a Poskytovatelem uzavřena smlouva, kterou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi ode Dne zahájení poskytování služeb Online aplikaci a další služby v rozsahu dle Nabídky a za podmínek dle těchto Obchodních podmínek, a kterou se Zákazník zavazuje platit za poskytnuté Služby

stanovenou cenu (dále jen „Smlouva“). Obsah Smlouvy je tvořen těmito Obchodními podmínkami a Nabídkou.

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

5 Přístupové účty

- 5.1 Užívání Online aplikace je možné pouze prostřednictvím Přístupových účtů podrobněji popsanych v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek (dále jen „Přístupové účty“).
- 5.2 Maximální počet aktivních Přístupových účtů (tj. vytvořených Přístupových účtů, prostřednictvím kterých lze přistupovat do Online aplikace), případně další limitace Přístupových účtů, jsou uvedeny v Nabídce. Není-li v Nabídce maximální počet aktivních Přístupových účtů uveden, není jejich počet omezen.
- 5.3 Zákazník je povinen zajistit, že nebude docházet ke sdružování Přístupových účtů (multiplexing), tedy že více osob (uživatelů) nebude přistupovat do Online aplikace jediným (společným) Přístupovým účtem, a to ani jednorázově.
- 5.4 Zákazník odpovídá za zabezpečení všech Přístupových účtů, a to včetně hesel a dalších prvků používaných k přístupu do Online aplikace. Zákazník dále odpovídá za jakékoli užití Přístupových účtů, a to včetně jejich užití třetími osobami, bez ohledu na to, jakým způsobem tyto třetí osoby získali přístup k Přístupovým účtům Zákazníka.

6 Dostupnost online aplikace (SLA)

- 6.1 Poskytovatel je povinen vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby Online aplikace byla nepřetržitě dostupná, to však s výjimkou případných omezení v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
- 6.2 Dostupnost Online aplikace může být dočasně omezena za účelem provádění nezbytné údržby, a to za podmínek stanovených v Příloze č. 2 těchto Obchodních podmínek.
- 6.3 Poskytovatel zaručuje, že dostupnost Online aplikace (Skutečná úroveň služby) dosáhne v každém Měsíčním období alespoň úrovně (metriky výkonu) uvedené v Nabídce (dále jen „Garantovaná úroveň služby“). Pokud v Nabídce není žádná Garantovaná úroveň služby uvedena, nezaručuje Poskytovatel žádnou minimální úroveň dostupnosti Online aplikace a ustanovení čl. 6 (vyjma odst. 6.1) těchto Obchodních podmínek se nepoužijí. Ustanovení čl. 6 (vyjma odst. 6.1) těchto Obchodních podmínek se nevztahují na případy, kdy je sjednán Free plán.
- 6.4 Skutečná úroveň služby bude za každé Měsíční období vypočtena způsobem dle Přílohy č. 2 těchto Obchodních podmínek.

- 6.5 V případě, že Skutečná úroveň služby bude v některém Měsíčním období nižší než Garantovaná úroveň služby, za podmínek uvedených v Příloze č. 2 těchto Obchodních podmínek může Zákazníkovi vzniknout nárok na Kredit služby.
- 6.6 Pokud Zákazníkovi vznikne nárok na Kredit služby, bude Kredit služby započten proti pohledávce Poskytovatele (resp. Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera) na zaplacení ceny Služeb na následující fakturační období. Pokud nebude možné provést zápočet dle předchozí věty z důvodu, že všechny pohledávky na zaplacení ceny Služeb zanikly splněním a zároveň došlo k zániku závazků ze Smlouvy, je Poskytovatel (resp. Reseller, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera) povinen zaplatit Zákazníkovi částku odpovídající Kreditu služby na základě písemné výzvy Zákazníka.
- 6.7 Kredity služby jsou výhradním a výlučným odškodněním za jakékoli problémy související s výkonem, funkčností nebo dostupností Online aplikace. Zákazníkovi zejména nevzniká nárok na žádnou slevu z ceny vyjma Kreditů služby.

7 Podpora a další služby

- 7.1 Poskytovatel bude Zákazníkovi poskytovat služby podpory a případně další služby v rozsahu uvedeném v Nabídce (dále jen „Další služby“). Příloha č. 3 těchto Obchodních podmínek stanoví další podrobnosti poskytování Dalších služeb, zejména podmínky a způsob jejich poskytování. Pokud v Nabídce nejsou žádné Další služby uvedeny, není Poskytovatel povinen Zákazníkovi žádné Další služby poskytovat. U Free plánu není Poskytovatel povinen poskytovat Další služby ani dodržovat jakékoli reakční doby. Může však dle svého uvážení zpřístupnit komunitní podporu a veřejnou dokumentaci.
- 7.2 Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému poskytování Dalších služeb.

8 Místní instalace a Online aplikace

- 8.1 Po dobu trvání závazků ze Smlouvy je Zákazník oprávněn na koncových zařízeních instalovat místní instalace produktů, které jsou součástí Online aplikace, pokud to Poskytovatel technicky umožňuje (dále jen „Místní instalace“). Tyto Místní instalace jsou propojeny s daty v Online aplikaci a umožňují práci s nimi.
- 8.2 K užívání Místních instalací musí Zákazník zajistit připojení koncových zařízení, do kterých instaloval Místní instalace, k internetu.
- 8.3 Po zániku závazků ze Smlouvy je Zákazník povinen neprodleně odinstalovat a odstranit z koncových zařízení všechny Místní instalace a přestat je používat. Stejně je Zákazník povinen postupovat v případě, že dojde ke změně rozsahu poskytovaných Služeb a některý z produktů přestane být součástí Online aplikace, a to ve vztahu k Místním instalacím tohoto produktu.
- 8.4 Poskytovatel neposkytuje žádné záruky ani garance ohledně Místních instalací.

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

9 Změna rozsahu poskytovaných služeb

- 9.1 Zákazník je oprávněn kdykoli požádat o rozšíření poskytovaných Služeb, tj. navýšení limitů (parametrů) užití uvedených v Nabídce, poskytnutí nových počítačových programů a doplňkových modulů nebo Dalšíh služeb, případně nahrazení stávajících doplňkových modulů nebo Dalšíh služeb doplňkovými moduly nebo Dalšími službami vyšší řady, a to následujícím způsobem:
- 9.1.1 Zákazník požadavek na rozšíření poskytovaných Služeb s vymezením požadovaného navýšení limitů (parametrů) užití, požadovaných počítačových programů, doplňkových modulů, kapacit úložišť a Dalšíh služeb v písemné formě doručí Poskytovateli (pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, pak prostřednictvím Resellera);
 - 9.1.2 na základě požadavku Zákazníka Poskytovatel, resp. Reseller, zašle Zákazníkovi písemnou Nabídku na rozšíření poskytovaných Služeb, která bude obsahovat zejména navrhovanou cenu požadovaných Služeb. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn odmítnout požadované rozšíření poskytovaných Služeb, o čemž bude Zákazník informován;
 - 9.1.3 doručenou Nabídku Zákazník písemně akceptuje nebo odmítne ve lhůtě pro její akceptaci uvedené v Nabídce, a to způsobem uvedeným v Nabídce, jinak nejpozději do třiceti (30) dnů od jejího doručení Zákazníkovi. Marným uplynutím lhůty pro akceptaci Nabídky pozbývá Nabídka platnosti;
 - 9.1.4 v případě akceptace Nabídky Zákazníkem nabývají předmětné změny v rozsahu poskytovaných Služeb účinnosti prvního dne Měsíčního období následujícího po akceptaci Nabídky Zákazníkem, nebude-li dohodnuto jinak. Cena Služeb se v takovém případě zvýší v souladu s odst. 14.7 těchto Obchodních podmínek.
- 9.2 Jiné změny v rozsahu poskytovaných Služeb jsou možné pouze na základě písemné dohody Smluvních stran.

10 Podmínky užívání služeb

- 10.1 Zákazník je oprávněn užívat Služby v souladu s jejich účelem a pouze v rozsahu stanoveném v těchto Obchodních podmínkách.
- 10.2 Zákazník je oprávněn umožnit užívání Služeb třetím osobám, se kterými spolupracuje, zejména pro účely podpory zákazníků/odběratelů Zákazníka a řízení dodavatelů Zákazníka. Za umožnění užívání Služeb třetím osobám však Zákazník nesmí od těchto třetích osob požadovat žádnou úplatu, tzn. nesmí se jednat o „přeprodávání“ Služeb. Zákazník je dále oprávněn umožnit užívání Služeb členům orgánů Zákazníka, jeho zaměstnancům a osobám, které jsou v obdobném postavení jako zaměstnanci, a dále osobám, které vlastní alespoň 50 % podílů nebo akcií

- Zákazníka, nebo ve kterých Zákazník vlastní alespoň 50 % podílů nebo akcií. Pro účely těchto Obchodních podmínek se jakékoli jednání či opomenutí osob uvedených v tomto odst. 10.2 těchto Obchodních podmínek považuje za jednání či opomenutí Zákazníka, z něhož je Zákazník odpovědný stejným způsobem, jako by jednal či opomenul sám.
- 10.3 Zákazník nesmí využít Služby, nebo umožnit jejich použití k protiprávním činnostem a k ukládání nebo šíření informací, které samy o sobě nebo ve vztahu k určité činnosti, včetně prodeje zboží nebo poskytování služeb, nejsou v souladu s právem Evropské unie nebo právem některého členského státu, které je v souladu s právem Evropské unie, bez ohledu na přesný předmět či povahu tohoto práva (dále jen „Nezákonný obsah“). Zejména se jedná o využití za následujícími účely:
- 10.3.1 protiprávní jednání, jako podvod, vyhrožování, porušování autorských práv, porušování práv k ochranným známkám nebo porušování jiných právních předpisů o ochraně duševního vlastnictví;
- 10.3.2 zásahy do osobní sféry jakékoli osoby nezákonným způsobem, jako jsou zejména nezákonné shromažďování nebo ukládání osobních údajů nebo údajů přiřaditelných k této osobě.
- 10.4 Zákazník nesmí využívat Služby způsobem, který by mohl způsobit škodu Poskytovateli nebo třetím osobám nebo jinak poškodit Online aplikaci. Zákazník zejména nesmí:
- 10.4.1 pokoušet se o získání neoprávněného přístupu do Online aplikace nebo k Přístupovým účtům ostatních uživatelů, bránit přístupu oprávněných osob do Online aplikace, nebo umožnit třetím osobám, které k tomu nejsou oprávněny, přístup do Online aplikace;
- 10.4.2 zneužívat Online aplikaci k pokusům o získání neoprávněného přístupu k jakýmkoli dalším službám, datům, uživatelským účtům nebo sítím;
- 10.4.3 nahrávat do Online aplikace soubory či programy, které by mohly zničit, poškodit nebo jinak negativně ovlivnit funkčnost Online aplikace či jiných počítačových programů (např. viry, červy, trojské koně);
- 10.4.4 používat Online aplikaci v situacích, ve kterých by selhání Online aplikace mohlo způsobit smrt nebo vážné poranění osob, případně vážné poškození majetku či škody na životním prostředí; nebo
- 10.4.5 jednat způsobem, který napomáhá nebo podněcuje kohokoli k výše uvedenému jednání.
- 10.5 Zákazník není oprávněn vytvářet ani jiným způsobem získávat fyzické kopie Online aplikace, ani jejích součástí, ať už ve formě strojového či zdrojového kódu. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že předchozí věta se nevztahuje na dočasné kopie částí Online aplikace, jejichž lokální ukládání je technicky nezbytné pro zajištění vzdáleného přístupu do Online aplikace, na Místní instalace a na instalace dílčího software na koncových zařízeních Zákazníka v souladu s Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek.
- 10.6 K úplnému užívání Služeb Zákazníkem jsou nezbytné zejména stabilní a odpovídající připojení k internetu, požadovaná konfigurace softwarového a hardwarového

- vybavení a podporovaná platforma uvedené v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek. Jakékoli garance a záruky Poskytovatele uvedené v těchto Obchodních podmínkách jsou platné pouze za předpokladu, že Zákazník disponuje vybavením dle předchozí věty a používá je při užívání Služeb. Veškeré náklady na zajištění tohoto vybavení nese Zákazník.
- 10.7 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb v případě, že Zákazník závažně nebo opakovaně porušuje podmínky užívání Služeb stanovené v těchto Obchodních podmínkách. Pokud Poskytovatel pozastaví používání Služeb, učiní tak pouze v přiměřeně nutném rozsahu. Poskytovatel oznámí pozastavení Služeb z výše uvedených důvodů předem s výjimkou případů, kdy bude mít důvod se domnívat, že je Služby nutné pozastavit okamžitě. Ujednání o přijetí opatření vzhledem k výskytu Nezákonného obsahu dle následujícího odstavce tímto není dotčeno.
- 10.8 Zjistí-li Poskytovatel z vlastní činnosti či na základě oznámení, že se v rámci Služeb vyskytuje Nezákonný obsah, přijme urychleně některé z následujících opatření:
- 10.8.1 omezení viditelnosti Nezákonného obsahu či jeho části, včetně odstranění Nezákonného obsahu či jeho části nebo znemožnění přístupu k Nezákonnému obsahu;
- 10.8.2 úplné či částečné omezení, pozastavení nebo ukončení poskytování Služeb včetně pozastavení nebo zrušení Přístupových účtů Zákazníka.
- Jiná než výše uvedená opatření proti Nezákonnému obsahu Poskytovatel neprovádí.
- 10.9 Výše uvedenými opatřeními proti Nezákonnému obsahu Poskytovatel neporušuje tyto Obchodní podmínky a Zákazníkovi nevzniká nárok na jakoukoli kompenzaci, náhradu škody, slevu či jiné nároky v souvislosti s limitací poskytování Služeb, a to ani tehdy, rozhodne-li následně soud nebo jiný příslušný orgán o tom, že výskyt Nezákonného obsahu ve Službách nebyl dán.
- 10.10 Poskytovatel umožňuje jakékoli fyzické nebo právnické osobě, aby mu oznámila výskyt Nezákonného obsahu ve Službě způsobem popsáním na webové stránce Poskytovatele dostupné z <https://www.alvao.com/privacystatement>. Poskytovatel bude podaná oznámení zpracovávat v souladu s účinnou právní úpravou, konkrétně s nařízením EU 2022/2065 (Nařízení o digitálních službách). V případě zjištění Nezákonného obsahu bude Poskytovatel postupovat v souladu s Nařízením o digitálních službách a přijme příslušná výše uvedená omezující opatření. Poskytovatel nepoužívá automatizované nástroje pro detekci, identifikaci nebo řešení Nezákonného obsahu.
- 10.11 Poskytovatel může Zákazníkovi umožnit bezúplatné dočasné užití Online aplikace za účelem jejího vyzkoušení Zákazníkem (dále jen „Zkušební období“), přičemž pro poskytování Online aplikace ve Zkušebním období platí tyto Obchodní podmínky s následujícími odchylkami:
- 10.11.1 po dobu Zkušebního období je Online aplikace poskytována bezúplatně;
- 10.11.2 Zkušební období trvá po dobu stanovenou v Nabídce; Zkušební období může být prodlouženo písemnou dohodou Smluvních stran;
- 10.11.3 Pokud některá ze Smluvních stran neoznámí druhé Smluvní straně (prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky

- Resellera; Poskytovatel je však vždy oprávněn i k přímému oznámení) písemně alespoň sedm (7) dní před uplynutím Zkušebního období, že o úplatné poskytování Online aplikace nemá zájem, mění se Smlouva automaticky na úplatnou Smlouvu s dobou trvání stanovenou v odst. 19.1 těchto Obchodních podmínek; Dnem zahájení poskytování služeb, kterým se začíná první Měsíční období, se v takovém případě rozumí první den následující po uplynutí Zkušebního období;
- 10.11.4 Pokud některá ze Smluvních stran oznámí druhé Smluvní straně (prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera; Poskytovatel je však vždy oprávněn i k přímému oznámení) písemně alespoň sedm (7) dní před uplynutím Zkušebního období, že o úplatné poskytování Online aplikace nemá zájem, zanikají závazky ze Smlouvy uplynutím Zkušebního období;
- 10.11.5 Poskytovatel pro Zákazníka vytvoří Přístupový účet dle odst. 4.2 těchto Obchodních podmínek před zahájením Zkušebního období; jestliže se tato Smlouva změní na úplatnou, zůstanou tento Přístupový účet i další Přístupové účty Zákazníka vytvořené v průběhu Zkušebního období zachovány;
- 10.11.6 Zákazník je oprávněn Online aplikaci užívat jen v omezeném rozsahu v souladu s limity uvedenými v Nabídce;
- 10.11.7 Poskytovatel nezaručuje dostupnost Online aplikace uvedenou v čl. 6 těchto Obchodních podmínek ani další parametry hostingových služeb uvedené v Nabídce a Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek, zejména Garantovanou úroveň služby, velikost úložiště a dobu uchování záloh; Zákazníkovi nemůže vzniknout nárok na Kredit služby ani žádný jiný nárok v důsledku problémů souvisejících s výkonem, funkčností nebo dostupností Online aplikace;
- 10.11.8 Poskytovatel není povinen provádět zálohy Obsahu a neodpovídá za jakoukoli ztrátu Obsahu uloženého nebo zpracovaného v průběhu Zkušebního období; Poskytovatel není povinen dát takový Obsah k dispozici Zákazníkovi po zániku závazků ze Smlouvy;
- 10.11.9 Poskytovatel není povinen poskytovat Zákazníkovi Další služby a pokud se je rozhodne v konkrétním případě dobrovolně poskytnout, není povinen dodržet podmínky a způsob jejich poskytování uvedené v Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek, zejména není povinen dodržet reakční doby; Další služby jsou v takovém případě poskytnuty bezúplatně;
- 10.11.10 Zákazník není oprávněn umožnit užívání Online aplikace ani Další služeb třetím osobám uvedeným v první větě odst. 10.2 těchto Obchodních podmínek.
- 10.12 Poskytovatel zavedl bezpečnostní opatření v souladu s normami ISO 27001, ISO 27017 a ISO 27018 a zavazuje se k jejich dodržování po celou dobu trvání závazků ze Smlouvy.
- 10.13 Poskytovatel poskytne Zákazníkovi na jeho písemnou žádost informace o zavedených bezpečnostních opatřeních ve formě prohlášení o aplikovatelnosti k normě ISO 27001. Před poskytnutím těchto informací musí Zákazník uzavřít

s Poskytovatelem smlouvu o mlčenlivosti ve standardní podobě využívané Poskytovatelem.

11 Free plán

- 11.1 Pokud je v Nabídce (nebo v online objednávce) sjednán Free plán, poskytuje Poskytovatel Online aplikaci bezúplatně a pouze v rozsahu a s omezeními uvedenými v těchto Obchodních podmínkách a v Příloha č. 5 těchto Obchodních podmínek.
- 11.2 Free plán je poskytován „tak jak je“ („as is“) bez jakýchkoli záruk a bez jakýchkoli smluvních garancí dostupnosti, výkonu nebo podpory. Ustanovení o Garantované úrovni služby, výpočtu Skutečné úrovně služby a Kreditech služby se pro Free plán nepoužijí.
- 11.3 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv a podle svého uvážení (i) změnit parametry, rozsah či funkce Free plánu, (ii) pozastavit nebo omezit poskytování Free plánu, nebo (iii) Free plán zcela ukončit, a to i bez náhrady. Poskytovatel oznámí změny přiměřeným způsobem (např. zveřejněním v Online aplikaci nebo na webu Poskytovatele).
- 11.4 V rámci Free plánu není Poskytovatel povinen poskytovat žádné Další služby. Jakákoli podpora nebo pomoc poskytovaná dobrovolně nepodléhá podmínkám ani lhůtám pro odpověď uvedeným v Příloha č. 3 těchto Obchodních podmínek.
- 11.5 Poskytovatel může ve Free plánu uplatňovat kvóty a limity (např. na počet Přístupových účtů, počet požadavků, počet notifikací/e-mailů za den, objem API volání, úložiště a přenosy dat). Aktuální limity jsou uvedeny v Příloha č. 5 těchto Obchodních podmínek a/nebo v dokumentaci k Online aplikaci; Poskytovatel je může kdykoli upravit. Překročení limitů může vést k dočasnému omezení nebo pozastavení příslušných funkcí.
- 11.6 Poskytovatel není ve Free plánu povinen provádět zálohy Obsahu, udržovat auditní záznamy (audity) nebo poskytovat pokročilé bezpečnostní a governance funkce (včetně audit logů, rozšířených oprávnění a pokročilých nastavení datové rezidence), není-li výslovně uvedeno jinak v Příloha č. 5 těchto Obchodních podmínek.
- 11.7 V případě neaktivity může Poskytovatel Free instanci deaktivovat a následně odstranit podle Příloha č. 5 těchto Obchodních podmínek. Zákazník odpovídá za včasný export svého Obsahu.

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 Služeb, zejména k počítačovým programům, databázím, ochranným známkám, autorským dílům, grafice a know-how. ALVAO je registrovaná ochranná známka Poskytovatele ve státech Evropské unie a jiných zemích.
- 12.2 Poskytovatel Smlouvou poskytuje Zákazníkovi oprávnění k užití (licenci) Online aplikace a dalších děl vytvořených Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb, a to za následujících podmínek:

- 12.2.1 Licence se poskytuje jako nevýhradní, na dobu trvání závazků ze Smlouvy a omezená podmínkami užití Služeb stanovenými Smlouvou.
- 12.2.2 Zákazník nesmí Online aplikaci, ani další díla vytvořená Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb, jakkoli zpracovávat, upravovat či jinak měnit.
- 12.2.3 Zákazník nesmí ať už zcela či částečně poskytovat sublicence jakékoli třetí straně. Tím není dotčeno právo Zákazníka umožnit užívání Služeb třetím osobám v souladu s odst. 10.2 těchto Obchodních podmínek.
- 12.2.4 Licence se vztahuje taktéž na jakékoli změny, úpravy či aktualizace.
- 12.3 Zákazník není oprávněn žádným způsobem získávat zdrojový kód Online aplikace, ani jiných součástí Služeb (např. reverzní inženýrství).
- 12.4 Zákazník nesmí využívat Online aplikaci, ani jiné poskytnuté Služby k vytvoření konkurenčního produktu nebo služby.

13 Obsah

- 13.1 Zákazník odpovídá za veškerý obsah, který vkládá či zpracovává prostřednictvím Online aplikace (dále jen „Obsah“). Poskytovatel nebude Obsah jakkoli prověřovat a nenese za Obsah žádnou odpovědnost. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Poskytovateli nenáleží žádná práva ve vztahu k Obsahu.
- 13.2 Poskytovatel provádí pravidelné zálohy Obsahu v rozsahu a frekvenci uvedených v Nabídce a Příloha č. 1 těchto Obchodních podmínek. Pokud dojde k jakémukoli poškození či ztrátě Obsahu, Poskytovatel v součinnosti se Zákazníkem v přiměřené době zajistí obnovení Obsahu z poslední provedené zálohy (tzn. Obsah bude obnoven v podobě, v jaké byl zálohován). Zákazník nemá právo domáhat se jakékoli jiné náhrady za poškození či ztrátu Obsahu. U Free plánu není Poskytovatel povinen provádět zálohování Obsahu ani zajišťovat jeho obnovu; Zákazník je odpovědný za vlastní export a archivaci.
- 13.3 Pokud je Poskytovatel povinen k poskytnutí Obsahu či jakékoli jeho části třetí osobě (např. orgánům činným v trestním řízení) podle právního předpisu či závazného rozhodnutí, musí o tom informovat Zákazníka přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy.
- 13.4 Obsah bude uložen v datovém úložišti dle volby Zákazníka (v rámci možností dle Nabídky). Pokud Zákazník nezvolí jinak, bude Obsah uložen v rámci některé z jurisdikcí členských států EU či EHS.
- 13.5 Po zániku závazků ze Smlouvy bude záloha Obsahu na vyžádání Zákazníkovi k dispozici po dobu dalších třiceti (30) dnů. Po uplynutí této doby bude veškerý Obsah nenávratně odstraněn, pokud závazné právní předpisy nestanoví jinak.
- 13.6 Pokud Poskytovatel zjistí, že došlo ke ztrátě, znečitelnění (zničení) nebo neautorizované změně (ztrátě integrity), nebo úniku (vyzrazení – ztrátě důvěrnosti) Obsahu či jakékoli jeho části, včetně ztráty přístupu (ztráta dostupnosti) (dále jen „Bezpečnostní incident“), neprodleně (i.) vhodným způsobem informuje Zákazníka o Bezpečnostním incidentu; (ii.) prošetří Bezpečnostní incident a poskytne o něm Zákazníkovi podrobné informace; a (iii.) provede přiměřené kroky ke zmírnění

dopadů Bezpečnostního incidentu a k minimalizaci škod. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zmírnění dopadů Bezpečnostního incidentu a k minimalizaci škod. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že informování o Bezpečnostním incidentu ani reakce Poskytovatele na Bezpečnostní incident podle tohoto odst. těchto Obchodních podmínek nepředstavují jakékoli uznání odpovědnosti Poskytovatele za Bezpečnostní incident. Zákazník je povinen neprodleně oznámit Poskytovateli, bude-li mít jakékoli podezření, že došlo k Bezpečnostními incidentu.

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, nebo Poskytovatele, a to následujícím způsobem:
 - 14.1.1 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, je Zákazník povinen platit cenu za plnění poskytnuté dle Smlouvy přímo Resellerovi, a to za podmínek stanovených v Nabídce, případně sjednaných ve zvláštní dohodě mezi Zákazníkem a Resellerem. Ustanovení odst. 14.2 až 14.9 těchto Obchodních podmínek se v takovém případě aplikují pouze pokud Nabídka nebo zvláštní dohoda mezi Zákazníkem a Resellerem nestanoví jiné platební podmínky. Při aplikaci ustanovení odst. 14.2 až 14.9 těchto Obchodních podmínek na tyto případy, pokud se v těchto ustanoveních hovoří o „Poskytovateli“, rozumí se tím „Reseller“. Odst. 14.10 těchto Obchodních podmínek se aplikuje v každém případě.
 - 14.1.2 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Poskytovatele, platí ustanovení odst. 14.2 až 14.10 těchto Obchodních podmínek bez dalšího.
- 14.2 Zákazník je povinen platit Poskytovateli za poskytované Služby sjednanou cenu, a to:
 - 14.2.1 v případě Měsíčního předplatného vždy předem na následující Měsíční období (fakturační období).
 - 14.2.2 v případě Ročního předplatného vždy předem na následujících dvanáct (12) po sobě jdoucích Měsíčních období (fakturační období).
- 14.3 Cena Služeb za jedno Měsíční období se skládá z ceny za poskytování Online aplikace za jedno Měsíční období (dále jen „Cena Online aplikace“) a ceny za poskytování Dalšíh služeb za jedno Měsíční období (dále jen „Cena Dalšíh služeb“). Cena Online aplikace a Cena Dalšíh služeb 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, a to v průběhu jakékoli, byť pouze dílčí, části Měsíčního období, je Poskyvatel 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 Veškeré ceny jsou v Nabídce uvedeny bez DPH, pokud není výslovně uvedeno jinak.

- 14.6 Zákazník bude cenu Služeb platit na základě Poskytovatelem vystavených faktur – daňových dokladů se splatností patnáct (15) dnů od jejich doručení Zákazníkovi, a to převodem na účet Poskytovatele, uvedený v daňovém dokladu.
- 14.7 V případě změny v rozsahu poskytovaných Služeb dle odst. 9.1 těchto Obchodních podmínek se cena Služeb počínaje účinností této změny změní v souladu s cenou sjednanou v Zákazníkem akceptované Nabídce, a to následujícím způsobem:
- 14.7.1 pokud změna spočívá v navýšení limitů (parametrů) užití uvedených v Nabídce nebo v poskytnutí nových počítačových programů a doplňkových modulů nebo Dalšíh služeb bude cena Služeb navýšena o sjednanou cenu těchto nových součástí Služeb;
- 14.7.2 pokud změna spočívá v nahrazení stávajících doplňkových modulů nebo Dalšíh služeb doplňkovými moduly nebo Dalšími službami vyšší řady, bude cena Služeb zvýšena o rozdíl mezi cenou nahrazovaných součástí Služeb a sjednanou cenou těch součástí Služeb, které je nahrazují.
- 14.8 V případě Ročního předplatného, dojde-li k rozšíření poskytovaných Služeb během fakturačního období uvedeného v odst. 14.2.2 těchto Obchodních podmínek, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli doplatek ceny Služeb ve výši rozdílu mezi sjednanou cenou Služeb před účinností změny a sjednanou cenou Služeb po účinnosti změny, vynásobeného počtem Měsíčních období zbývajících od účinnosti změny do konce dotčeného fakturačního období. Doplatek bude zaplacen na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.
- 14.9 V případě změny ceny Služeb dle odst. 14.7 těchto Obchodních podmínek Poskytovatel vyhotoví aktualizovanou Nabídku a zašle ji na vědomí Zákazníkovi.
- 14.10 V případě prodlení Zákazníka se zaplacením ceny Služeb, či jakékoli její části, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služeb až do úplného zaplacení dlužné částky. Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, je Poskytovat oprávněn pozastavit poskytování Služeb rovněž v případě, kdy Reseller je v prodlení se zaplacením ceny Služeb, či jakékoli její části, Poskytovateli.

15 Zásady ochrany osobních údajů

- 15.1 Poskytovatel bude jako správce osobních údajů zpracovávat osobní údaje Zákazníka (v případě, že je fyzickou osobou) a případně též osobní údaje osob jednajících jménem Zákazníka v souvislosti s plněním Smlouvy. Poskytovatel bude takové osobní údaje zpracovávat zejména pro účely plnění Smlouvy. Bližší informace o tom, jak bude Poskytovatel zpracovávat tyto osobní údaje, jsou k dispozici na webu Poskytovatele pod následujícím odkazem: <https://www.alvao.com/cs/gdpr>. Poskytovatel je oprávněn tyto informace kdykoli jednostranně změnit, o čemž bude Zákazníka informovat.
- 15.2 Zákazník je povinen zajistit, aby osobní údaje osob jednajících jeho jménem byly Poskytovateli předány v souladu s Předpisy na ochranu osobních údajů, a aby tyto osoby byly informovány, že jejich osobní údaje jsou předávány Poskytovateli a za jakým účelem.

16 Zpracování osobních údajů

- 16.1 V důsledku poskytování Služeb a plnění Smlouvy bude Poskytovatel pro Zákazníka zpracovávat osobní údaje, které Zákazník ukládá či zpracovává prostřednictvím Online aplikace (dále jen „Osobní údaje“). Osobními údaji mohou být jakékoli osobní údaje, které Zákazník ukládá nebo zpracovává prostřednictvím Online aplikace, zejména osobní údaje zaměstnanců Zákazníka.
- 16.2 Pro účely Předpisů na ochranu osobních údajů je v takovém případě Zákazník správcem Osobních údajů a Poskytovatel jejich zpracovatelem (případně Zákazník je zpracovatelem Osobních údajů a Poskytovatel je jejich podzpracovatelem).
- 16.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze pro účely poskytování Služeb, a to na základě doložených pokynů Zákazníka (včetně případného předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci), vydaných v souladu s těmito Obchodními podmínkami, pokud Poskytovateli zpracování Osobních údajů neukládají právní předpisy Evropské unie nebo České republiky. Pokud Poskytovateli zpracování Osobních údajů ukládají uvedené právní předpisy, je o tom povinen bez zbytečného odkladu informovat Zákazníka, a to před tím, než začne Osobní údaje na základě uvedených právních předpisů zpracovávat, pokud mu to tyto předpisy nezakazují z důležitých důvodů veřejného zájmu. Pokyny Poskytovateli ohledně zpracování Osobních údajů budou vyplývat přímo ze Smlouvy a ze způsobu užití Služeb Zákazníkem. Pokud Poskytovatel zjistí, že určitý pokyn Zákazníka je v rozporu s Předpisy na ochranu osobních údajů, je povinen o tom Zákazníka neprodleně informovat.
- 16.4 Zákazník je povinen plnit veškeré povinnosti pro něj plynoucí z jeho postavení správce údajů podle Předpisů na ochranu osobních údajů, nebo, v případě, kdy je Zákazník zpracovatelem údajů, plnit veškeré závazky pro něj plynoucí z jeho postavení zpracovatele údajů a zajistit, že správce údajů plní veškeré závazky pro něj plynoucí z jeho postavení správce údajů. Zákazník je povinen zejména zajistit, že do Online aplikace budou Osobní údaje ukládané pouze v rozsahu nezbytném k dosažení účelu použití Online aplikace. Zákazník zajistí veškeré potřebné souhlasy a oznámení umožňující zákonné předání Osobních údajů Poskytovateli na dobu trvání a pro účely Smlouvy tak, aby Poskytovatel mohl pro Zákazníka užívat, zpracovávat a předávat Osobní údaje v nezbytném rozsahu.
- 16.5 Poskytovatel je dále povinen:
- 16.5.1 při zohlednění povahy zpracování být Zákazníkovi na jeho písemnou žádost nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění povinnosti Zákazníka reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III GDPR, pokud je to možné;
- 16.5.2 při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici, být Zákazníkovi na jeho písemnou žádost nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka podle článků 32 až 36 GDPR (např. bezpečnost, oznámení o porušení předpisů, posouzení dopadů);

- 16.5.3 neprodleně oznámit Zákazníkovi jakékoli porušení zabezpečení Osobních údajů, o kterém se dozvěděl;
- 16.5.4 uchovávat a na Zákazníkovu písemnou žádost poskytnout Zákazníkovi veškeré potřebné informace k prokázání postupu v souladu s čl. 16 těchto Obchodních podmínek;
- 16.5.5 maximálně jednou ročně na Zákazníkovu písemnou žádost umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Zákazníkem pověřeným auditorem, a přispět k těmto auditům. Zákazník musí oznámit Poskytovateli předem záměr provést audit a totožnost pověřeného auditora a umožnit Poskytovateli vznést námitky proti totožnosti pověřeného auditora. Audit bude proveden ve Smluvními stranami dohodnuté době odpovídající rozsahu auditu a možnostem Poskytovatele. Před auditem musí schválený auditor uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o mlčenlivosti nebo prokázat, že podléhá zákonné povinnosti mlčenlivosti. Dle rozhodnutí Zákazníka může být audit nahrazen roční zprávou Poskytovatele, jejíž obsahem bude informace o dodržování Předpisů na ochranu osobních údajů, přičemž však právo Zákazníka na výkon auditu dle tohoto odstavce není dotčeno.
- 16.6 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení a povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů, i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, každá Smluvní strana zavede vhodná technická a organizační opatření k zajištění úrovně bezpečnosti Osobních údajů odpovídajících danému riziku.
- 16.7 Poskytovatel bude Osobní údaje zpracovávat po dobu jejich uložení v Online aplikaci, není-li k poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytná delší doba zpracování, avšak nejdéle do doby zániku závazků ze Smlouvy. Po zániku závazků ze Smlouvy budou Smluvní strany postupovat v souladu s odst. 13.5 těchto Obchodních podmínek.
- 16.8 Zákazník souhlasí s tím, aby Poskytovatel zapojil do zpracování Osobních údajů další zpracovatele, zejména společnost Microsoft Corporation (viz odst. 16.9 níže), a její případné subdodavatele, a společnosti majetkově propojené s Poskytovatelem. V případě, že Poskytovatel pověří zpracováním Osobních údajů dalšího zpracovatele, bude dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR. V případě, že další zpracovatel je usazen mimo území Evropské Unie, je Poskytovatel povinen zajistit, aby byly veškeré Osobní údaje takovému zpracovateli předávány v souladu s Předpisy na ochranu osobních údajů, zejména zajistit odpovídající ochranná opatření související s předáním. Poskytovatel zůstává plně odpovědný za jednání dalších jím pověřených zpracovatelů.
- 16.9 Poskytovatel využívá společnost Microsoft Corporation jako poskytovatele cloudové technologie pro Online aplikaci (služby Microsoft Azure) včetně zapojení nástrojů Microsoft využívajících umělou inteligenci, zejména Microsoft Azure AI services a nástroje Microsoft Copilot pro Microsoft 365. Jakékoli Osobní údaje ukládané či zpracovávané prostřednictvím Online aplikace budou tedy zpracovávané prostřednictvím společnosti Microsoft Corporation a případně jejích subdodavatelů (seznam subdodavatelů je dostupný pod následujícím odkazem

https://aka.ms/Online_Serv_Subcontractor_List). Smluvní strany se dohodly, že při poskytování Služeb Zákazníkovi je Poskytovatel vůči Zákazníkovi vázán povinnostmi dle čl. 16 této Smlouvy pouze v rozsahu, v jakém je společnost Microsoft Corporation vázána vůči Poskytovateli dle licenčních podmínek společnosti Microsoft Corporation, zejména, nikoli však výlučně, dle Universal License Terms for Online Services (Obecné licenční podmínky pro služby online) dostupných na internetových stránkách Microsoft Corporation, aktuálně: <https://www.microsoft.com/licensing/terms/product/ForOnlineServices/all>.

Zákazník souhlasí se zapojením nástrojů Microsoft využívajících umělou inteligenci (zejména Microsoft Azure AI services a Microsoft Copilot pro Microsoft 365) a bere na vědomí, že odpovědnost za zpracování dat a Osobních údajů v takovém případě nese Microsoft Corporation. Poskytovatel se zavazuje služby Microsoft Corporation využívat v souladu s jejich podmínkami zveřejněnými na internetových stránkách Microsoft Corporation, zejména bude Poskytovatel službu Azure OpenAI Service využívat v souladu s Kodexem chování pro službu Microsoft Azure OpenAI (Code of conduct for Azure OpenAI Service) dostupným na internetových stránkách Microsoft Corporation, aktuálně: <https://learn.microsoft.com/en-us/legal/cognitive-services/openai/code-of-conduct>.

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

17 Důvěrnost informací

- 17.1 Důvěrné informace jsou vymezeny následujícím způsobem:

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

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

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

(dále jen „Důvěrné informace“)

- 17.2 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací druhé Smluvní strany, tzn. přijmout přiměřená opatření k jejich ochraně a zachování jejich důvěrnosti a tajnosti. Smluvní strany zejména nesmí sdělit ani jinak zpřístupnit Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, pokud k tomu nejsou povinny podle zákona nebo soudního rozhodnutí, pokud zpřístupnění Důvěrných informací třetí osobě není nezbytné k užívání či poskytování Služeb (zejména jejich zpřístupnění zaměstnancům či jiným pracovníkům, členům orgánů nebo poradcům), nebo pokud možnost

- zpřístupnit Důvěrné informace třetí osobě nevyplývá z těchto Obchodních podmínek. Pokud je Smluvní strana povinna ke sdělení Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetí osobě podle zákona nebo soudního rozhodnutí musí o tom informovat druhou Smluvní stranu přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy.
- 17.3 Smluvní strany nesmí využívat Důvěrné informace druhé Smluvní strany ve prospěch svůj vlastní nebo třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 17.4 Smluvní strany jsou povinny zajistit, aby se osoby, které mohou z jejich pověření přijít do styku s Důvěrnými informacemi druhé Smluvní strany, zavázaly dodržovat povinnosti stanovené v tomto článku těchto Obchodních podmínek.
- 17.5 Poskytovatel je oprávněn sbírat data o rozsahu a četnosti užívání Služeb Zákazníkem za účelem zlepšování produktů a kontroly souladu užívání Služeb se Smlouvou. Tato data zahrnují informace o rozsahu a četnosti použití jednotlivých částí Služeb a chybová hlášení. Sbíraná data nezahrnují konkrétní data vytvářené Zákazníkem, osobní ani citlivé údaje.
- 17.6 Smluvní strany dále sjednávají následující:
- 17.6.1 Pokud Zákazník poskytne Poskytovateli svůj názor na Služby, nebo návrh na vylepšení či úpravu Služeb, poskytujete tím Poskytovateli bezplatně právo k jeho užívání, sdílení a komerčnímu využití jakýmkoli způsobem a k jakémukoli účelu, a to na neomezenou dobu a bez teritoriálního omezení.
- 17.6.2 Poskytovatel je oprávněn uvádět ve svých marketingových materiálech jako referenci identifikační údaje Zákazníka (včetně loga) spolu se skutečností, že Zákazníkovi jsou poskytovány Služby.
- 17.6.3 Zákazník umožní Poskytovateli vypracování případové studie ohledně rozsahu a způsobu užívání Služeb Zákazníkem a poskytne Poskytovateli pro vypracování případové studie nezbytnou součinnost, zejména poskytne potřebné informace ohledně užívání Služeb Zákazníkem. Vypracovanou případovou studii zašle Poskytovatel Zákazníkovi k odsouhlasení. Zákazníkem odsouhlasená případová studie, včetně identifikace Zákazníka, může být Poskytovatelem využita k propagaci Služeb, zejména může být prezentována potenciálním zákazníkům.

18 Odpovědnost

- 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 Online aplikace budou splňovat Zákazníkovi požadavky nebo že činnost Online aplikace bude nepřerušovaná či zcela bez vad, není-li v těchto Obchodních podmínkách výslovně uvedeno jinak.
- 18.4 Poskytovatel neposkytuje žádné jiné záruky ani garance poskytování Služeb než ty, které jsou v těchto Obchodních podmínkách výslovně uvedené. Případné záruky či garance poskytování Služeb dle těchto Obchodních podmínek, včetně garance dostupnosti Online aplikace dle čl. 6 těchto Obchodních podmínek, se však nepoužijí v případě nedostatků:
- 18.4.1 způsobených faktory mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele (například přírodní katastrofa, epidemie, válka, terorismus, nepokoje, postupy vlády nebo selhání sítě nebo zařízení mimo datová centra Poskytovatele a jeho subdodavatelů, včetně selhání v místě pracoviště Zákazníka nebo mezi tímto místem a datovým centrem Poskytovatele či jeho subdodavatelů);
 - 18.4.2 vyplývajících ze selhání v jednom umístění datového centra Poskytovatele či jeho subdodavatelů, je-li síťová konektivita Zákazníka přímo závislá na tomto umístění způsobem, který není odolný proti geografickým vlivům;
 - 18.4.3 způsobených užíváním Služeb v rozporu se Smlouvou nebo Poskytovatelem doporučeným způsobem užívání Služeb;
 - 18.4.4 během náhledů nebo v souvislosti s náhledy, předběžnou verzí, beta nebo zkušební verzí Online aplikace;
 - 18.4.5 způsobených neoprávněnými kroky Zákazníka nebo neprovedením kroků Zákazníkem, pokud jsou vyžadovány Poskytovatelem, nebo neoprávněným užíváním Služeb ze strany Zákazníka či osob, které získají přístup ke Službám pomocí uživatelských účtů nebo vybavení Zákazníka, nebo v důsledku toho, že Zákazník nedodržel příslušné postupy zabezpečení;
 - 18.4.6 vzniklých v důsledku nepoužívání požadované konfigurace softwarového a hardwarového vybavení k užívání Služeb, nepoužívání podporovaných platforem k užívání Služeb nebo užívání Služeb způsobem, který není konzistentní s funkcemi a funkčností Služeb (například v důsledku pokusů o provedení operací, které nejsou podporovány) či s přiměřenými pokyny Poskytovatele;
 - 18.4.7 způsobených chybnými vstupy, pokyny nebo argumenty (například požadavky na přístup k souborům, které neexistují);
 - 18.4.8 způsobených pokusy Zákazníka provádět operace, které překračují případné stanovené limity Služeb, nebo využívat funkce Online aplikace, které Poskytovateli nejsou přístupné;
 - 18.4.9 vzniklých pro Služby rezervované, ale neuhrazené Zákazníkem v okamžiku vzniku Incidentu dle Příloha č. 2 SLA (Podmínky vzniku nároku na kredit služby);

- 18.4.10 způsobených systémy třetí strany, jejich integrací s Online aplikací, nebo využitím automatických procesů či služeb.
- 18.5 V maximálním rozsahu připuštěném závaznými právními předpisy se vylučuje odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli újmu, ať už přímou, nepřímou, zvláštní, nahodilou či následnou (včetně, ale nikoli výhradně, jakéhokoli ušlého zisku), jež vznikne v důsledku poskytování či neposkytování Služeb, a to i tehdy, pokud byl Poskytovatel poučen o možnosti vzniku takové újmy.

19 Trvání a ukončení závazků ze Smlouvy

- 19.1 Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to:
- 19.1.1 v případě Měsíčního předplatného na dobu jednoho (1) Měsíčního období;
- 19.1.2 v případě Ročního předplatného na dobu dvanácti (12) po sobě jdoucích Měsíčních období.
- (doba, na kterou se Smlouva sjednává dále jen „Předplatné“)
- 19.2 Pokud některá ze Smluvních stran neoznámí druhé Smluvní straně (prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera; Poskytovatel je však vždy oprávněn i k přímému oznámení) písemně před uplynutím stávajícího Předplatného, že nemá zájem na jeho prodloužení, Předplatné se automaticky prodlužuje o dobu odpovídající původní délce Předplatného uvedené v odst. 19.1 těchto Obchodních podmínek. Předchozí věta se aplikuje opakovaně, tzn. tímto způsobem může být Předplatné prodlužováno opakovaně, vždy o dobu odpovídající původní délce Předplatného uvedené v odst. 19.1 těchto Obchodních podmínek.
- 19.3 Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit:
- 19.3.1 v případě, že Skutečná úroveň služby bude alespoň ve třech po sobě jdoucích Měsíčních obdobích nižší než Garantovaná úroveň služby o více než dvacet (20) procent (je-li Garantovaná úroveň služby stanovena); a
- 19.3.2 v případě porušení následujících ustanovení těchto Obchodních podmínek: odst. 16.3, 16.5, 17.2, 17.3 a 17.4.
- 19.4 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit:
- 19.4.1 v případě prodloužení Zákazníka se zaplacením ceny Služeb či jakékoli její části po dobu delší než patnáct (15) dnů. Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit rovněž v případě, kdy je Reseller v prodloužení se zaplacením ceny Služeb či jakékoli její části Poskytovateli po dobu delší než patnáct (15) dnů;
- 19.4.2 v případě podstatného porušení podmínek užívání Služeb či dalších povinností dle Smlouvy, zejména v případě porušení následujících ustanovení těchto Obchodních podmínek: odst. 5.3, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 12.2.2, 12.3, 12.4, 17.2, 17.3 a 17.4;
- 19.4.3 v případě rozhodnutí o úpadku nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Zákazníka.
- 19.5 Odstoupení od Smlouvy musí oprávněná Smluvní strana spolu s důvodem odstoupení písemně oznámit povinné Smluvní straně (prostřednictvím Resellera,

- pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera; Poskytovatel je však vždy oprávněn i k přímému oznámení) bez zbytečného odkladu poté, co se o důvodu dozvěděla. Smlouva se ruší doručením písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 19.6 Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na charakter poskytovaného plnění jsou od Smlouvy oprávněny odstoupit vždy pouze s účinky do budoucna.
- 19.7 Pro případ odstoupení od Smlouvy se Smluvní strany vypořádají následujícím způsobem:
- 19.7.1 v případě odstoupení od Smlouvy Zákazníkem má Zákazník právo na vrácení poměrné části předem zaplacené ceny Služeb odpovídající ceně Služeb za období od účinnosti odstoupení od Smlouvy do konce Předplatného, za které byla cena Služeb předem zaplacená. Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, uplatňuje Zákazník tento nárok u Resellera;
- 19.7.2 v případě odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem nemá Zákazník právo na vrácení jakékoli části předem zaplacené ceny Služeb, a to ani tehdy, pokud k ukončení Smlouvy došlo v průběhu předplaceného Měsíčního období, či Měsíčních období.
- 19.8 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, a z jakéhokoli důvodu dojde v průběhu trvání závazků z této Smlouvy k ukončení spolupráce mezi Poskytovatelem a Resellerem, bude tato skutečnost Zákazníkovi oznámena přímo Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nemá ukončení spolupráce s Resellerem vliv na trvání závazků z této Smlouvy. Ode dne doručení oznámení o ukončení spolupráce s Resellerem bude Zákazník všechna svá práva a povinnosti ze Smlouvy uplatňovat a plnit přímo vůči Poskytovateli, Nabídka Resellera se považuje za Nabídku Poskytovatele a Smlouva se považuje za uzavřenou na základě Nabídky Poskytovatele.

20 Změna Obchodních podmínek

- 20.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu Obchodních podmínek (včetně jejich příloh). Zákazníkovi bude taková změna oznámena písemně.
- 20.2 Po celou dobu trvání Předplatného platí ve vztahu ke Smlouvě Obchodní podmínky ve znění platném a účinném ke dni uzavření Smlouvy, a to bez ohledu na případné změny Obchodních podmínek, ke kterým dojde v průběhu trvání Předplatného. Pokud dojde k prodloužení Předplatného dle odst. 19.2 Obchodních podmínek, počínaje dnem prodloužení Předplatného platí ve vztahu ke Smlouvě Obchodní podmínky ve znění platném a účinném vždy k patnáctému dni před prodloužením Předplatného. Předchozí věta se aplikuje obdobně ve vztahu ke každému dalšímu prodloužení Předplatného dle odst. 19.2 Obchodních podmínek.
- 20.3 V případě změny ve specifikaci Online aplikace dle odst. 3.3 Obchodních podmínek spočívající v přidání nových funkcí, doplňků nebo souvisejícího softwaru (které nebyly do předplatného dříve zahrnuty) je Poskytovatel oprávněn jednostranně doplnit Obchodní podmínky o podmínky užívání těchto funkcí, doplňků nebo souvisejícího

softwaru Zákazníkem. Tato změna Obchodních podmínek je vždy účinná od okamžiku stanoveného Poskytovatelem, a to bez ohledu na trvání Předplatného. Zákazníkovi bude taková změna Obchodních podmínek oznámena písemně.

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

21 Komunikace Smluvních stran

- 21.1 Není-li v Obchodních podmínkách uvedeno jinak, bude veškerá písemná komunikace Smluvních stran související se Smlouvou vedena elektronickou formou, a to následujícím způsobem:
- 21.1.1 Při komunikaci vůči Poskytovateli bude Zákazník využívat primární kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele (info@alvao.com), nebo jinou e-mailovou adresu uvedenou na webových stránkách Poskytovatele, pokud Obchodní podmínky nestanoví pro určitý případ specifickou e-mailovou adresu.
- 21.1.2 Pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera a nestanoví-li Poskytovatel jinak, bude Zákazník činit jakákoli sdělení Poskytovateli prostřednictvím Resellera, a to způsobem sjednaným s Resellerem.
- 21.1.3 Při komunikaci vůči Zákazníkovi může Poskytovatel vyžít kontaktní e-mailovou adresu Zákazníka, která byla použita k vytvoření prvního Přístupového účtu s nejvyšší úrovní oprávnění dle odst. 4.2 těchto Obchodních podmínek, Online aplikaci, nebo webové stránky Poskytovatele. Ve dvou posledních případech je sdělení poskytnuté k okamžiku jeho zpřístupnění společností ALVAO uvedeným způsobem.

22 Volba práva a jurisdikce

- 22.1 Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na jejím základě nebo v její souvislosti, se řídí právními předpisy České republiky. Aplikace jakéhokoli jiného právního řádu se výslovně vylučuje, a to bez ohledu na právní úpravu volby práva.
- 22.2 Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní jsou příslušné výlučně české státní soudy, a to v případě věcné příslušnosti okresního soudu v prvním stupni Okresní soud ve Žďáru nad Sázavou, a v případě věcné příslušnosti krajského soudu v prvním stupni Krajský soud v Brně.

23 Salvátorská klauzule

- 23.1 Pokud by se kterékoliv ustanovení Smlouvy ukázalo být neplatným, nevynutitelným, nebo nicotným, nebo se jím stalo po uzavření Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, nevynutitelnost ani nicotnost ostatních ustanovení Smlouvy, nevyplývá-li

z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv Smluvní strany takové neplatné, nevynutitelné či nicotné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného, nevynutitelného či nicotného ustanovení.

24 Závěrečná ustanovení

- 24.1 Zákazník není oprávněn postoupit práva a povinnosti vzniklé ze Smlouvy ani samotnou Smlouvu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 24.2 Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu o skutečnostech, které by mohly mít vliv na obsah závazkového vztahu založeného Smlouvou.
- 24.3 Nedílnou součástí těchto Obchodních podmínek jsou následující přílohy:

Příloha č. 1	Specifikace služby (Online aplikace)
Příloha č. 2	SLA (Podmínky vzniku nároku na kredit služby)
Příloha č. 3	Další služby (Technická podpora)
Příloha č. 4	Regulace (EU) 2023/2854 (Data Act)
Příloha č. 5	Free plán

- 24.4 Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od 1. února 2026.

Příloha č. 1.

Specifikace služby (Online aplikace)

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato Příloha obsahuje specifikaci Služby (Online aplikace).
- 1.2 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v čl. 1 Obchodních podmínek.

2 Počítačový program ALVAO Asset Management

- 2.1 ALVAO Asset Management je informační systém umožňující organizaci zavést efektivní správu veškerého počítačového i ostatního majetku spadajícího pod správu oddělení ICT. Pomáhá pracovníkům ICT oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s IT infrastrukturou. Poskytuje důležité informace pro plánování obnovy IT prostředků a přípravu rozpočtů. Napomáhá v řízení podnikatelských rizik právního či regulačního postihu spojených s 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“.
 - 2.2.1 Zákazník je oprávněn v produktu evidovat nejvýše tolik objektů Druh objektu „Počítač“, kolik je uvedeno v Nabídce.
 - 2.2.2 Zákazník je dále oprávněn v programu evidovat další objekty, které nejsou Druh objektu „Počítač“. Takových objektů může Zákazník evidovat nejvýše do padesáti (50) násobku počtu objektů „Počítač“ specifikovaného a limitovaného v předcházejícím bodu 2.2.1 této Přílohy.
- 2.3 Podrobnější specifikace ALVAO Asset Management je k dispozici pod následujícím odkazem <https://doc.alvao.com>.

3 Počítačový program ALVAO Service Desk

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

- 3.2 ALVAO Service Desk rozlišuje Přístupové účty „na řešitele“ a „na uživatele“. Limitace počtu Přístupových účtů je uvedena v Nabídce.
- 3.3 Přístupovým účtem „na řešitele“ je Přístupový účet přidělený pracovníkovi, který splňuje alespoň jednu z následujících podmínek:
- 3.3.1 je členem řešitelského týmu (tj. je v systémové roli: Operátor, Řešitel, Mimořádný řešitel nebo Manažer) na službě, ve které smí zakládat požadavky anonymní žadatelé (tzn., na službě je povolen systémový uživatel Host);
- 3.3.2 je členem řešitelského týmu na službě, na které je zapnuta volba „Vyžadovat licenci na řešitele“.
- 3.4 Přístupovým účtem „na uživatele“ je Přístupový účet přidělený pracovníkovi, který splňuje všechny následující podmínky:
- 3.4.1 nespĺňuje podmínky Přístupového účtu „na řešitele“;
- 3.4.2 je členem řešitelského týmu nebo je v systémové roli Žadatel na službě, ve které nesmí zakládat požadavky anonymní žadatelé (tzn. na službě není povolen systémový uživatel Host).
- 3.5 Podrobnější specifikace ALVAO Service Desk je k dispozici pod následujícím odkazem <https://doc.alvao.com>.

4 Provozování produktu (HOSTING)

4.1 Definice

Produkční prostředí	Produkční prostředí je prostředí, ve kterém běží produkční instance systému včetně úložiště produkčních dat (dále jen „Produkční úložiště“) a případného nezávislého reportovacího úložiště dat (dále jen „Reportovací úložiště“), je-li sjednáno.
Testovací prostředí	Testovací prostředí, je-li sjednáno, je prostředí, ve kterém běží testovací instance systému včetně úložiště testovacích dat (dále jen „Testovací úložiště“) a slouží pro testovací účely.
Provozní doba	Provozní doba pro Produkční prostředí a Testovací prostředí je 24 hod denně po dobu 365 dní (24 x 365).
Dostupnost	Produkční prostředí musí být Zákazníkovi dostupné 99,9% času v Měsíčním období – Garantovaná úroveň služby. Testovací prostředí je Zákazníkovi poskytováno bez garance dostupnosti.
Umístění dat	Data jsou uložena v datovém centru Microsoft Azure v lokalitě specifikované v Nabídce a řídí se dle pravidel společnosti Microsoft pro Azure SQL Database.

Produkční úložiště	<p>Produkční úložiště je úložiště produkčních dat v Produkčním prostředí Online aplikace.</p> <p>Kapacita Produkčního úložiště se mění v přímé úměře k počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přičemž se kalkuluje nejvyšší hodnota jednotek z jednotlivých poskytovaných licencí. Tzn. pokud dojde k navýšení počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přímo úměrně se navýší i kapacita úložiště. Příklady vztahů mezi počty jednotek a kapacitou, vč. způsobu výpočtu kapacity dle počtu jednotek, jsou uvedeny v odst. 4.1.1 a odst. 4.1.2 této Přílohy níže.</p> <p>Při překročení kapacity úložiště se automaticky účtují poplatky za každý započatý GB dat dle ceny za navýšení úložiště.</p> <p>Maximální možná kapacita úložiště je 1 TB.</p>
Reportovací úložiště	<p>Reportovací úložiště, je-li sjednáno, je replikou úložiště produkčních dat (Azure SQL database) v reálném čase v Produkčním prostředí Online aplikace. Účelem reportovacího úložiště je odlehčení zatížení produkčního úložiště tím, že se analýzy a reporty provádějí nad reportovacím úložištěm.</p> <p>Kapacita Reportovacího úložiště se mění v přímé úměře k počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přičemž se kalkuluje nejvyšší hodnota jednotek z jednotlivých poskytovaných licencí. Tzn. pokud dojde k navýšení počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přímo úměrně se navýší i kapacita úložiště. Příklady vztahů mezi počty jednotek a kapacitou, vč. způsobu výpočtu kapacity dle počtu jednotek, jsou uvedeny v odst. 4.1.1 a odst. 4.1.2 této Přílohy níže.</p> <p>Při překročení kapacity úložiště se automaticky účtují poplatky za každý započatý GB dat dle ceny za navýšení úložiště.</p> <p>Maximální možná kapacita úložiště je 1 TB.</p>
Testovací úložiště	<p>Testovací úložiště, je-li sjednáno, je úložiště testovacích dat Testovacího prostředí Online aplikace.</p> <p>Kapacita Testovacího úložiště se mění v přímé úměře k počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přičemž se kalkuluje nejvyšší hodnota jednotek z jednotlivých poskytovaných licencí. Tzn. pokud dojde k navýšení počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přímo úměrně se navýší i kapacita úložiště. Příklady vztahů mezi počty jednotek a kapacitou, vč. způsobu výpočtu kapacity dle počtu jednotek, jsou uvedeny v odst. 4.1.1 a odst. 4.1.2 této Přílohy níže.</p> <p>Při překročení kapacity úložiště se automaticky účtují poplatky za každý započatý GB dat dle ceny za navýšení úložiště.</p> <p>Maximální možná kapacita úložiště je 1 TB.</p>

Uchovávání záloh	Doba uchovávání záloh Produkčního úložiště je sedm (7) dnů. Zálohy databáze se provádí dle pravidel společnosti Microsoft pro Azure SQL Database. Reportovací úložiště ani Testovací úložiště se nezálohují.
------------------	--

4.1.1 Příklady vztahů mezi počty jednotek licencí, kapacitou zahrnutých úložišť

Příklady poskytovaných produktů (licencí) a počtů jednotek	Zahrnuté úložiště Kapacita úložiště [GB] ¹
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

4.1.2 Příklady vztahů mezi zahrnutým úložištěm a skutečným využitím úložiště

Skutečná využitá kapacita úložiště [GB]	Zahrnutá kapacita úložiště [GB]	Překročení kapacity zahrnutého úložiště [GB] ²
55,3	100	-

122,5	100	23
-------	-----	----

¹ 10 počítačů odpovídá 1 GB kapacity úložiště. 10 uživatelů odpovídá 1 GB kapacity úložiště. 1 řešitel odpovídá 5 GB kapacity úložiště.

² Překročení se účtuje za každý započatý GB dat.

Příloha č. 2.

SLA (Podmínky vzniku nároku na kredit služby)

1 Použité pojmy

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

2 Oprávněná odstávka aplikace

- 2.1 Dostupnost Online aplikace může být dočasně omezena za účelem provádění nezbytné údržby, to však maximálně v celkovém rozsahu dvě (2) hodiny v pracovních dnech přes den v čase:

2.1.1 Region EU

6:00-18:00 (GMT+1); nebo

2.1.2 Region UK

6:00 do 18:00 (GMT); nebo

2.1.3 Region US

6:00 do 18:00 (EST & CST);

a šestnáct (16) hodin mimo tuto dobu za Měsíční období (dále jen „Oprávněná odstávka aplikace“).

Provedení Oprávněné odstávky aplikace je přípustné v následujících případech:

- 2.1.4 Odstávka aplikace byla Zákazníkovi písemně oznámena alespoň dva (2) dny před jejím provedením; nebo

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

- 2.1.6 po vzájemné dohodě Smluvních stran.

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

3 Skutečná úroveň služby

- 3.1 Skutečná úroveň služby bude za každé Měsíční období vypočtena podle níže uvedeného vzorce, přičemž pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt

ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, počítá se Skutečná úroveň služby pro každý produkt samostatně:

$$\frac{\text{Minuty uživatele} - \text{Doba výpadku}}{\text{Minuty uživatele}} \times 100 \%$$

3.2 Minutami uživatele se pro účely této Přílohy rozumí:

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

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

x

počet aktivních Přístupových účtů

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

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

x

počet aktivních Přístupových účtů ve vztahu k příslušnému produktu

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

3.4 Dobou výpadku se pro účely této Přílohy rozumí:

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

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

4 Kredit služby

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

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

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

x

Cena Online aplikace za příslušné Měsíční období

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

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

x

Část Ceny Online aplikace vztahující se k příslušnému produktu za příslušné Měsíční období

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

Desk a ceny za Asset Management (je-li příslušným produktem ALVAO Service Desk), resp. ceny za Asset Management a ceny za Service Desk (je-li příslušným produktem ALVAO Asset Management). Jednotlivé ceny jsou uvedeny v Nabídce.

- 4.3 Nárok na Kredit služby vznikne Zákazníkovi za následujících podmínek:
- 4.3.1 Zákazník předloží Poskytovateli, případně prostřednictvím Resellera, pokud byla Smlouva uzavřena na základě Nabídky Resellera, požadavek na Kredit služby spolu s veškerými informacemi nezbytnými k validaci tohoto požadavku, včetně mimo jiné: (i) podrobného popisu Incidentu; (ii) informací týkajících se času a délky Doby výpadku; (iii) počtu dotčených Přístupových účtů; a (iv) popisů pokusů o vyřešení Incidentu Zákazníkem v okamžiku výskytu. V rámci jediného požadavku lze oznamovat i několik Incidentů zároveň;
- 4.3.2 požadavek na Kredit služby musí být předložen písemně nejpozději do konce Měsíčního období následujícího po Měsíčním období, ve kterém k Incidentu došlo;
- 4.3.3 Poskytovatel posoudí předložený požadavek na Kredit služby spolu se všemi informacemi, které má k dispozici, a do čtyřiceti pěti (45) dnů od přijetí požadavku v dobré víře rozhodne, zda Zákazník má nárok na Kredit služby a případně v jakém rozsahu, o čemž bude Zákazníka písemně informovat. Tímto rozhodnutím vzniká Zákazníkovi nárok na Kredit služby v přiznaném rozsahu.
- 4.4 „Incidentem“ se pro účely této Přílohy rozumí jakákoli jediná událost nebo sada událostí, která způsobila Dobu výpadku.

Příloha č. 3.

Další služby (Technická podpora)

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato Příloha obsahuje specifikaci Dalšíh služeb.
- 1.2 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v čl. 1 Obchodních podmínek.
- 1.3 Tato Příloha se nevztahuje na Free plán, není-li výslovně uvedeno jinak.

2 Varianty plánů podpory

Oblast	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, řešení provozních problémů) nespadá do základních otázek týkajících se produktů a je účtována podle aktuálních sazeb za profesionální služby nebo může být poskytována jako pokročilá konfigurační témata zahrnutá v plánech vyšší úrovně podpory.

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

⁴ Nevyužité hodiny se přenášejí do následujícího měsíce, ale pouze v rámci aktuálního zúčtovacího období. 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 Pracovní doba podpory

- 3.1 Region EU
8×5 - 8:00 až 16:00 (GMT+1) v pracovní dny Poskytovatele.
- 3.2 Region UK
8×5 - 8:00 až 16:00 (GMT+1) v pracovní dny Poskytovatele.
- 3.3 Region US
8×5 - 8:00 až 16:00 (EST & CST) v pracovní dny Poskytovatele.
- 3.4 Alternativní provozní hodiny mohou být dohodnuty na základě individuální dohody.

4 Závažnost a První reakční doba

- 4.1 Incidenty

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

4.2 Požadavky

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

4.3 Definice Závažnosti

4.3.1 Kritická

Chyba, která 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, které by neměli. Online aplikace není dostupná.

4.3.2 Střední

Chyba, která omezuje použití Online aplikace nebo konkrétní funkce Online aplikace, ale existuje dočasné řešení, nebo kdy část Online aplikace neodpovídá dokumentované specifikaci.

4.3.3 Nízká

Chyba, která neomezuje provoz, ale ovlivňuje postupy při práci s Online aplikací, například drobné nesrovnalosti ovládacích prvků nebo výstupů ve srovnání s dokumentací.

4.3.4 Pracovníci Poskytovatele určí závažnost po počáteční analýze tiketu. Zákazník může incident označit jako vysoce prioritní, pokud splňuje kritéria pro Kritický incident.

5 Předplacené hodiny & 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 na místě (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).

7 Žádná duplicita

- 7.1 Tato příloha neduplikuje podmínky již definované v Obchodních podmínkách, včetně, ale nejen: SLA dostupnosti, Kreditů za služby, Údržbových oken, GDPR/ochrany údajů, důvěrnosti, rozhodného práva.

8 Rozsah podpory

- 8.1 Podpora se vztahuje na Online aplikaci se všemi licencovanými produkty, moduly a certifikovanými aplikacemi. Související produkty Microsoftu, aplikace třetích stran a infrastruktura spravovaná Zákazníkem nejsou zahrnuty do rozsahu podpory. Omezená podpora pro zákazníkem vyvinutý vlastní kód je k dispozici v plánech Premium a Platinum.

9 Postup podpory

- 9.1 Chcete-li požádat o podporu, Zákazník by měl zaregistrovat tiket prostřednictvím ALVAO Service Desk (24x7) nebo e-mailem na adrese support@alvao.com. Telefonická podpora je k dispozici pro plány Premium a Platinum.
- 9.2 Při podání žádosti o podporu by Zákazník měl uvést jasný popis problému, úroveň závažnosti a případné relevantní snímky obrazovky nebo protokoly.
- 9.3 Poskytovatel potvrdí přijetí žádosti, ověří závažnost a zahájí třídění. V případě potřeby bude problém eskalován interně.
- 9.4 Od Zákazníka se očekává spolupráce v podobě včasného poskytnutí informací, přístupu a testovacího prostředí pro zákaznické úpravy nebo integrace.

Příloha č. 4.

Regulace (EU) 2023/2854 (Data Act)

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato Příloha Obchodních podmínek se týká pouze Zákazníka, který je usazen v členském státě Evropské unie / Evropského hospodářského prostoru (EU/EHP).
- 1.2 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v čl. 1 Obchodních podmínek.
- 1.3 V případě rozporu mezi ustanoveními této Přílohy a jinými ustanoveními Obchodních podmínek mají přednost ustanovení této Přílohy.

2 Definice pojmů

2.1 Použité pojmy

Data Act	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2854 ze dne 13. prosince 2023 o harmonizovaných pravidlech pro spravedlivý přístup k údajům a jejich používání a o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice (EU) 2020/1828 (nařízení o datech).
Exportovatelná data a digitální aktiva (EDDA)	Jsou data Zákazníka obsažená ve Službě . Pro upřesnění, EDDA nezahrnuje obchodní tajemství nebo duševní vlastnictví Poskytovatele ani údaje, jejichž zpřístupnění by mohlo ohrozit bezpečnost nebo integritu Služby (např. interní metriky výkonu, systémové logy a konfigurace).
Přepojení	Znamená změnu poskytovatele podle Data Act, tj. jednorázový převod EDDA Zákazníka, který je usazen v členském státě EU/EHP, ze Služby na poskytovatele cloudových služeb jiného než Poskytovatel, kterého Zákazník určí a jehož informace Zákazník poskytne Poskytovateli, nebo na lokální prostředí informačních a komunikačních technologií Zákazníka.
Výmaz	Znamená výmaz dat Zákazníka podle Data Act, tj. jednorázový výmaz EDDA Zákazníka, který je usazen v členském státě EU/EHP, obsažených ve Službě.

3 Postupy

- 3.1 Zákazník EU/EPH je oprávněn Služby či jejich část ukončit písemnou výpovědí dle Data Act:
 - 3.1.1 z důvodu Přepojení; nebo
 - 3.1.2 z důvodu Výmazu.
- 3.2 Postup při Přepojení dle odst. 3.1.1 této Přílohy:
 - 3.2.1 Výpovědní doba dle odst. 3.1.1 této Přílohy činí dva (2) měsíce ode dne doručení výpovědi Zákazníkem Poskytovateli. Ve výpovědi Zákazník Poskytovateli sdělí, zda žádá o podporu při přechodu na službu jiného poskytovatele, jehož identifikaci uvede, nebo o podporu při přenosu EDDA do místní infrastruktury informačních a komunikačních technologií. Současně Zákazník sdělí, která EDDA chce přenést.
 - 3.2.2 Uplynutím výpovědní doby začíná běžet přechodné období v délce třiceti (30) dnů určené pro realizaci Přepojení. Není-li ukončení Přepojení během přechodného období v délce třiceti (30) dnů technicky proveditelné, stanoví Poskyvatel do čtrnácti (14) pracovních dnů od obdržení výpovědi jinou vhodnou délku přechodného období, která nepřekročí sedm (7) měsíců, a technickou neproveditelnost Zákazníkovi odůvodní. Přechodné období může jednorázově prodloužit také Zákazník o dobu dle svého uvážení, a to písemným oznámením doručeným Poskytovateli před uplynutím původní délky přechodného období.
 - 3.2.3 Poskyvatel Zákazníkovi v procesu Přepojení během přechodného období podpoří, zejména poskytne přiměřenou pomoc Zákazníkovi a jím schváleným osobám, která bude zahrnovat:
 - 3.2.3.1 poskytování všech relevantních informací včetně informací o známých rizicích pro kontinuitu poskytování funkcí nebo Služeb Poskyvatелеm;
 - 3.2.3.2 jednání s náležitou péčí s cílem zachovat kontinuitu poskytování Služeb;
 - 3.2.3.3 zajištění vysoké úrovně bezpečnosti během Přepojení, zejména ohledně přenášených EDDA.
 - 3.2.4 Podrobnosti procesu Přepojení Smluvní strany dohodnou samostatně s ohledem na charakter EDDA, jejichž přenos Zákazník požaduje.
 - 3.2.5 V rámci Přepojení budou EDDA poskytnuty Zákazníkovi formou standardní zálohy SQL Databáze nebo jiným běžně používaným strojově čitelným formátem.
 - 3.2.6 Aktuální podrobnosti o datových strukturách a datových formátech EDDA jsou uvedeny v dokumentaci Online aplikace a dostupné pod následujícím odkazem <https://doc.alvao.com>. Poskyvatel je oprávněn tyto informace v dokumentaci aktualizovat, přičemž dbá na to, aby změny neznemožnily nebo nepřiměřeně neztížily Přepojení.
 - 3.2.7 Zákazník se zavazuje přijmout veškerá přiměřená opatření k dosažení úspěšného Přepojení. Zákazník je odpovědný za import a implementaci EDDA

ve svých vlastních systémech nebo v systémech cílového poskytovatele, a to i v případech, kdy Zákazník k těmto činnostem využívá služeb třetí strany.

- 3.2.8 Po celou dobu přechodného období je Smlouva i nadále platná a účinná, zejména Poskytovatel bude povinen Zákazníkovi nadále poskytovat Služby a Zákazník bude Poskytovateli hradit sjednanou cenu za poskytované Služby. Pokud by mělo v průběhu výpovědní doby dle odst. 3.1.1 této Přílohy či přechodného období dle tohoto ustanovení dojít k uplynutí sjednané doby poskytování Služeb, prodlužuje se tato doba až do okamžiku úspěšného ukončení Přepojení, pokud si Smluvní strany nedohodnou jinak. Tím není dotčeno právo Poskytovatele odstoupit od Smlouvy v případě jejího podstatného porušení Zákazníkem.
- 3.2.9 Závazky ze Smlouvy ve vztahu ke Službě, které se Přepojení týká, končí úspěšným ukončením Přepojení. Pokud Zákazník Poskytovatele nebude informovat o dřívějším úspěšném ukončení procesu změny poskytovatele, má se za to, k úspěšnému ukončení Přepojení dojde uplynutím přechodného období. Pokud bude Zákazník Poskytovatele před uplynutím přechodného období informovat o tom, že k úspěšnému ukončení Přepojení do konce přechodného období nedošlo, závazky ze Smlouvy skončí následným oznámením Zákazníka Poskytovateli o úspěšném ukončení procesu změny poskytovatele.
- 3.2.10 Ukončení závazků ze Smlouvy ve vztahu ke Službě, které se Přepojení týká, Poskytovatel Zákazníkovi oznámí. Po ukončení závazků běží doba třiceti (30) kalendářních dnů pro zachování a zpřístupnění EDDA Zákazníkovi. Pokud byl proces Přepojení úspěšně dokončen, vymaže po jejím uplynutí Poskytovatel všechna EDDA vytvořená Zákazníkem, nebo s ním přímo související s výjimkou těch, u kterých jejich dalších uchování Poskytovateli ukládá právní předpis. Týká-li se Přepojení pouze části Služeb, provede Poskytovatel výmaz EDDA v maximálním rozsahu, kterým nebude ohroženo poskytování ostatních Služeb a integrity dat a digitálních aktiv v nich obsažených.
- 3.3 Postup při Výmazu dle odst. 3.1.2 této Přílohy:
- 3.3.1 Výpovědní doba dle odst. 3.1.2 této Přílohy činí dva (2) měsíce ode dne doručení výpovědi Zákazníkem Poskytovateli. Ve výpovědi Zákazník Poskytovateli sdělí, že žádá o výmaz svých EDDA a kterých Služeb se Výmaz týká. Při ukončení Smlouvy či Služby výpovědi z důvodu dle odst. 3.1.2 této Přílohy končí závazky ze Smlouvy ve vztahu ke Službě, které se Výmaz týká, uplynutím výpovědní doby. Po uplynutí výpovědní doby Poskytovatel vymaže všechna EDDA vytvořená Zákazníkem, nebo s ním přímo související a bude Zákazníka informovat o ukončení závazku ze Smlouvy či Služby. Týká-li se Výmaz pouze části Služeb, provede Poskytovatel výmaz EDDA v maximálním rozsahu, kterým nebude ohroženo poskytování ostatních Služeb a integrity dat a digitálních aktiv v nich obsažených.
- 3.4 Ukončí-li Zákazník Smlouvu nebo Službu sjednanou na dobu určitou předčasně z důvodu dle odst. 3.1 této Přílohy, vypořádají se Smluvní strany následovně:

- 3.4.1 Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi po celou dobu trvání Smlouvy slevu z ceny Online aplikace oproti standardní sazbě platné pro smlouvy s Měsíčním předplatným na dobu neurčitou s automatickou obnovou. Výše slevy je specifikována v Nabídce. Zákazník uhradí Poskytovateli poměrnou část slevy, kterou obdržel. Poměrná část bude vypočtena jako součet rozdílů mezi standardní měsíční sazbou a zvýhodněnou sazbou za každý měsíc, kdy byla Online aplikace využívána, a to ode dne zahájení poskytování Online aplikace do dne účinnosti ukončení Online aplikace. Smluvní strany výslovně sjednávají, že úprava dle tohoto odstavce představuje vypořádání Smluvních stran z důvodu předčasného ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ve smyslu čl. 29 odst. 4 Data Act a není poplatkem za Přepojení podle Data Act. Poskytovatel neúčtuje Zákazníkovi žádné poplatky za služby spojené s Přepojením ani s exportem EDDA;
- 3.4.2 Zákazník má právo na vrácení poměrné části předem zaplacené ceny Služeb odpovídající ceně Služeb za období od účinnosti ukončení Smlouvy do konce posledního Měsíčního období, za které byla cena Služeb předem zaplacená.
- 3.5 Na poskytování Služeb v režimu Testovacího prostředí, tj. neprodukční verze Online aplikace poskytované výhradně pro účely testování a vyhodnocení Služeb a po omezenou dobu, se povinnosti Poskytovatele dle tohoto článku a povinnosti poskytovatele datových zpracovatelských služeb podle kapitoly VI Data Act uplatní pouze v rozsahu, v jakém to výslovně vyžadují závazné právní předpisy; v ostatním rozsahu Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel neodpovídá za jejich porušení. Zákazník se zavazuje v Testovacím prostředí nezpracovávat produkční Data, s výjimkou nezbytného minimálního rozsahu pro účely.

Příloha č. 5.

Free plán

1 Úvodní ustanovení

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

2 Rozsah a povaha služby

- 2.1 Free plán je poskytován bezúplatně, „tak jak je“, bez SLA 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:
 - 3.1.1 Maximální počet evidovaných objektů Druhu „Počítač“: 49;
 - 3.1.2 Maximální počet evidovaných objektů: 200;
 - 3.1.3 Maximální počet Přístupových účtů „řešitel/agent“: 2;
 - 3.1.4 Denní limit notifikačních e-mailů: 100;
 - 3.1.5 Kapacita úložiště: 2 GB;
 - 3.1.6 Auditní logy nejsou ve Free plánu k dispozici;
 - 3.1.7 Rozsah API/integrací může být omezen a upřesněn v dokumentaci.
- 3.2 Překročení limitů může vést k dočasnému omezení funkcí, pozastavení části služby nebo výzvě k přechodu na placený plán.

4 Bezpečnost, audit a compliance

- 4.1 U Free plánu nejsou k dispozici auditní logy ani pokročilé bezpečnostní a governance funkce, ledaže Poskytovatel výslovně stanoví jinak.
- 4.2 Poskytovatel aplikuje přiměřená technická a organizační opatření obecné povahy; ve Free plánu nejsou poskytovány auditní reporty ani asistence při auditech.

5 Zálohy a obnova

- 5.1 Poskytovatel není povinen provádět zálohování Obsahu ve Free plánu ani zajišťovat jeho obnovu.
- 5.2 Zákazník je odpovědný za vlastní zálohování/archivaci a pravidelný export Obsahu (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 Ustanovení Příloha č. 4 Obchodních podmínek se na Free plán použijí pouze v rozsahu vyžadovaném kogentními právními předpisy; v ostatním rozsahu se neuplatní.
- 6.3 Pro vyloučení pochybností se Příloha č. 4 Obchodních podmínek a odkazy na ni v této Příloze uplatní pouze tehdy, je-li Zákazník usazen v EU/EHP a Služba má povahu „data processing service“ ve smyslu čl. 2 odst. 8 Data Act.

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 Po deaktivaci může Poskytovatel uchovat Obsah po dobu až třicet (30) dnů pro případ opětovné aktivace; následně může být Obsah nenávratně odstraněn.
- 7.3 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. V případě ukončení poskytne přiměřené oznámení v Online aplikaci nebo na webu.

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.