

Standardní podmínky společnosti Aimtec

Podmínky provozu a poskytování služby aimtec.cloud

1 Úvodní ustanovení/Struktura smlouvy

- 1.1 Tento dokument Podmínky provozu a poskytování služby aimtec.cloud (Podmínky) je součástí standardních podmínek společnosti Aimtec (Dodavatel). Služba je provozována a její dostupnost a funkčnost je garantována za předpokladu běžného provozu a dodržování běžných pravidel standardů komunikace. Dokument vymezuje obecné podmínky provozu služby vyvinuté a provozované Dodavatelem a poskytované Odběratelům.
- 1.2 Uzavření smluvního vztahu předpokládá uzavření Smlouvy, přičemž tyto Podmínky jsou její nedílnou součástí.

2 Předmět plnění / Služba

- 2.1 Předmětem plnění je poskytnutí infrastruktury v aimtec.cloud nebo využívání Řešení v aimtec.cloud formou služby a zajištění dostupnosti Služby.
 - 2.1.1 Poskytnutím infrastruktury v aimtec.cloud se rozumí využití prostředků, softwaru a virtuálních serverů ve správě Dodavatele. Licence, maintenance a další ujednání jsou stanovené v dílčích Podmínkách.
 - 2.1.2 Využíváním Řešení v aimtec.cloud formou služby se rozumí používání Řešení dodavatele ve formě SaaS. Podmínky poskytování jednotlivých Řešení v rámci aimtec.cloud jsou stanovené v dílčích Podmínkách.
- 2.2 Poskytování Služby
 - (1) Poskytování Služby s garantovanou dostupností 99,5 %, přičemž Služba běží nepřetržitě v režimu 24/7. Služba je rovněž považována za dostupnou, pokud je možné se přihlásit na portál aimtec.cloud. Dostupnost jednotlivých služeb je řešena odděleně.
 - (2) Nepřetržitý aktivní monitoring služby

3 Rozpočet a jeho definice

- 3.1 Rozpočet se skládá ze 2 základních částí:
 - 3.1.1 Měsíční poplatky za poskytování Služby
 - 3.1.2 Poplatky za aktivaci Služby
- 3.2 Jednotlivé položky jsou definovány v dílčích podmínkách jednotlivých funkcí platformy aimtec.cloud.

4 Service Desk

- 4.1 Service desk (SED)
 - (1) Aplikace ServiceDesk (SED) má za cíl zabezpečení jednotného místa pro uplatnění požadavků na podporu provozu.
 - (2) Prostřednictvím služby SED je nutno zadávat/objednávat všechny služby podpory vymezené těmito Podmínkami a Smlouvou.
 - (3) Služba je dostupná na adrese <https://sd.aimtecglobal.com/>

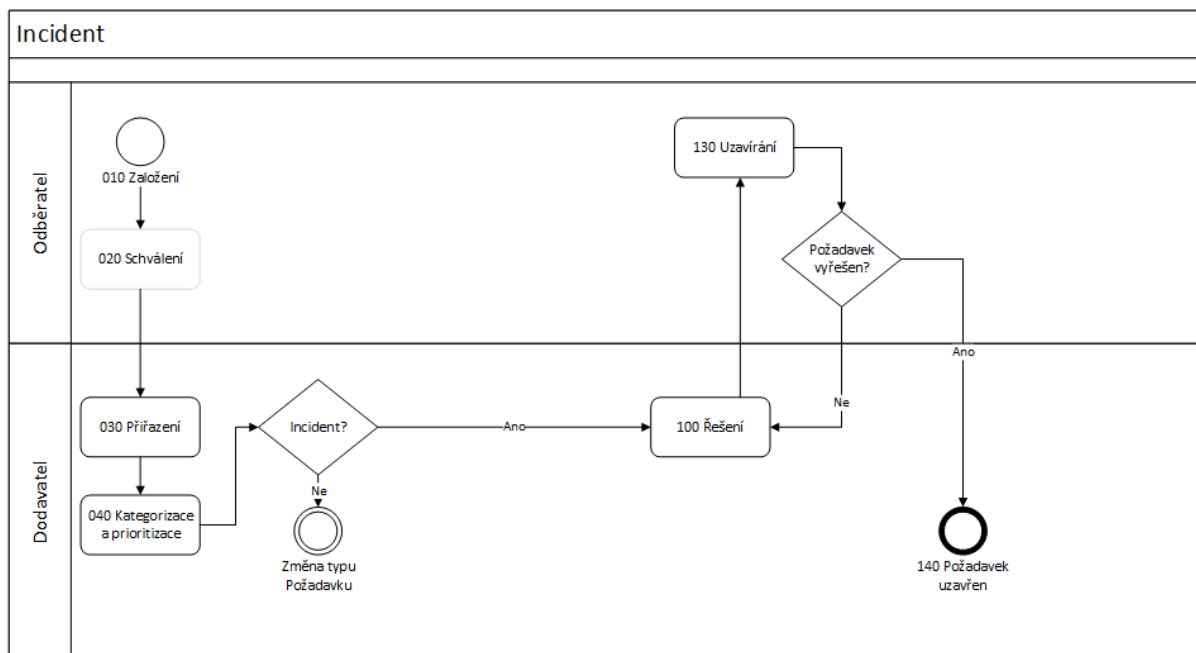
5 Definice pojmů

- 5.1 Incident
 - 5.1.1 Incident je neplánovaný výpadek/přerušení Služby.
 - 5.1.2 Požadavek na vyřešení incidentu Odběratel zaznamená v aplikaci SED.
 - 5.1.3 V případě, že incident je způsoben chybou na straně Dodavatele, jeho odstranění bude poskytnuto bezplatně.
- 5.2 Požadavek na službu
 - 5.2.1 Požadavek na službu je žádost o poskytnutí služby Odběratelem.

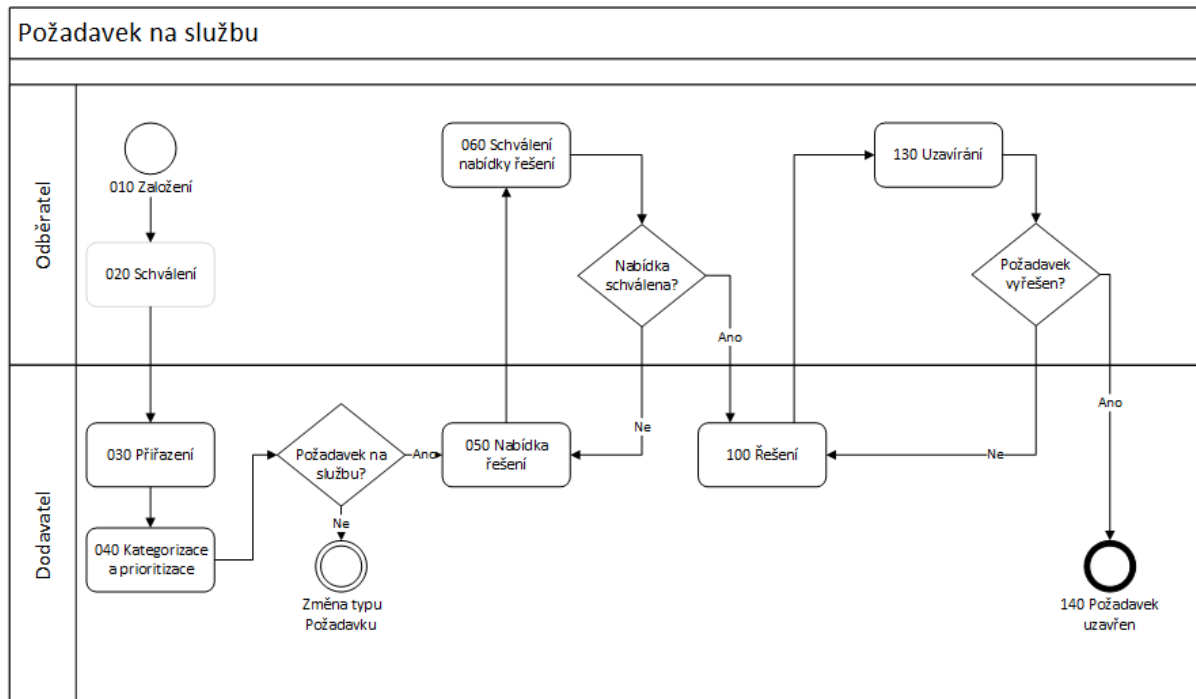
- 5.2.2 Požadavek na službu neovlivňuje stávající nastavení Služby. Požadavek na službu je rovněž Incident, který nebyl způsoben chybou ze strany Dodavatele.
- 5.2.3 Požadavek na službu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.
- 5.3 Požadavek na změnu
- 5.3.1 Požadavek na změnu je žádost/ Odběratele na provedení změny v nastavení Služby.
- 5.3.2 Schválený a přijatý požadavek je závaznou objednávkou.
- 5.3.3 Požadavek na změnu ovlivňuje stávající nastavení Služby.
- 5.3.4 Požadavek na změnu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.
- 5.3.5 Podpora pro koncové uživatele
- 5.4 Standardní pracovní doba
- 5.4.1 Standardní pracovní doba je 9:00-17:00 CET/CEST v pracovních dnech platných v České republice.

6 Procesy systému podpory

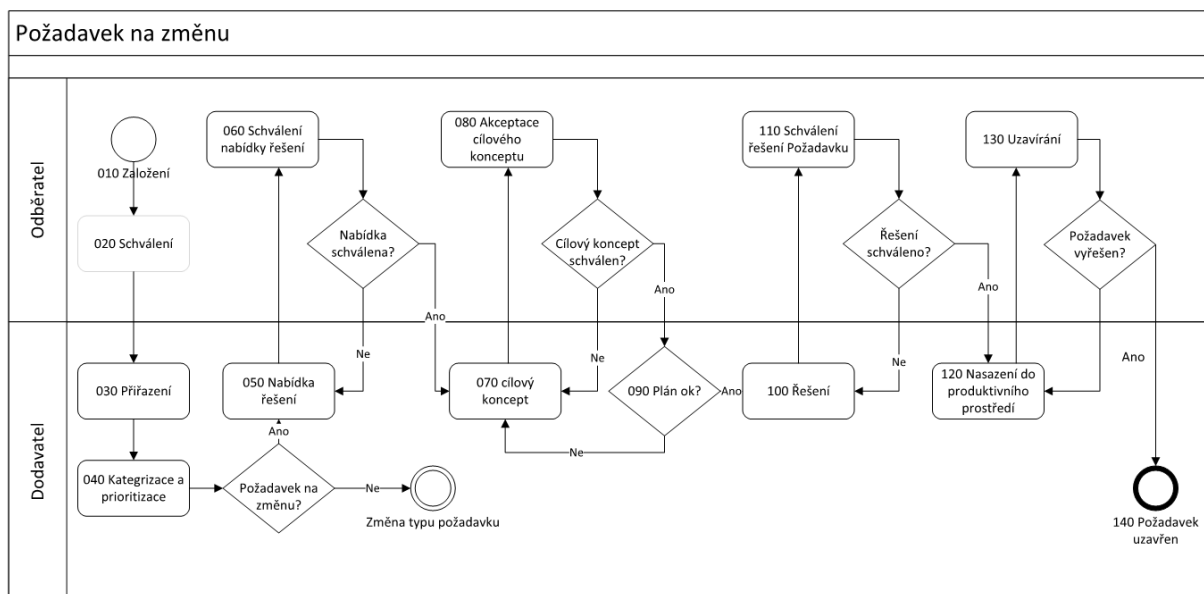
6.1 Incident



6.2 Požadavek na službu



6.3 Požadavek na změnu



7 Cena a platební podmínky

- 7.1 Cena za předmět plnění se odvíjí od jednotlivých Řešení, které Odběratel aktivuje a využívá.
- 7.2 Cena je tvořena jednorázovými aktivačními poplatky za zprovoznění vybraných funkcionalit a měsíčními poplatky za jejich využívání.
- 7.3 Cena za Požadavek na službu nebo Požadavek na změnu mimo položky uvedené v Ceníku je stanovena jako hodinová v sazbě 2 500 CZK (v případě fakturace Služby v CZK) nebo 100 EUR (v případě fakturace Služby v EUR).
- 7.4 Částky jsou uvedeny bez DPH, které bude účtováno podle platných předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.5 Dodavatel vystaví a zašle daňový doklad (Faktura) za uplynulé období. Faktura je splatná vždy do 14 dnů ode dne vystavení faktury, a částka v ní uvedená bude hrazena převodem ve prospěch účtu Dodavatele, který bude uveden ve smlouvě. V případě nejasností ohledně doručení faktury se má za to, že byla doručena nejpozději 2. pracovní den po prokázaném odeslání Dodavatelem na adresu Odběratele, faktury budou zaslány na adresu sídla Odběratele.

7.6 Pokud má Odběratel nevyrovnané závazky vůči Dodavateli po lhůtě splatnosti delší než 30 dní, je Dodavatel oprávněn pozastavit poskytování Služby až do doby úplného vyrovnaní závazků, a to po upozornění na takovou skutečnost Odběrateli s poskytnutím termínu ke sjednání nápravy ne kratším než 10 pracovních dní. Po dobu uplatnění tohoto práva není Dodavatel v prodlení. Není-li sjednána náprava ani po 30 pracovních dnech od upozornění, má Dodavatel právo Smlouvu vypovědět.

8 Ochrana informací

- 8.1 Důvěrnými informacemi se pro účely tohoto smluvního vztahu a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení, jakékoli a všechny skutečnosti, které se smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce dozví, anebo které jí druhá smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní (Důvěrné informace).
- 8.2 Důvěrné informace touto smlouvou chráněné tvoří rovněž veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě, které nejsou v příslušných obchodních kruzích zpravidla běžně dostupné a obě smluvní strany mají zájem na jejich utajení a na odpovídajícím způsobu jejich ochrany.
- 8.3 Obě smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace nebudou dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nepřístupné je třetí straně. Současně se zavazují, že zabezpečí, aby převzaté dokumenty a případné analýzy obsahující Důvěrné informace byly řádně evidovány.
- 8.4 Smluvní strany se dále zavazují, že Důvěrné informace nepoužijí v rozporu s jejich účelem ani účelem jejich poskytnutí pro své potřeby nebo ve prospěch třetích osob.
- 8.5 Obě smluvní strany omezí počet zaměstnanců pro styk s těmito informacemi a přijmou účinná opatření pro zamezení úniku informací.
- 8.6 V případě, že jedna smluvní strana bude nezbytně potřebovat k zajištění některé činnosti třetí stranu, může jí předat informace, které jsou předmětem ochrany dle této smlouvy, pouze za podmínky, že se třetí strana smluvně zaváže k jejich ochraně.
- 8.7 Samotná existence Smlouvy a informace o spolupráci smluvních stran se nepovažuje za důvěrnou informaci.
- 8.8 Na základě žádosti druhé strany se obě strany se zavazují do 15 dnů od doručení takové žádosti vrátit, zničit či zpřístupnit všechny Důvěrné informace, které byly v souvislosti s realizací služeb poskytnuty, a to v jakémkoliv jejich podobě.

9 Ochrana osobních údajů

- 9.1 V průběhu poskytování služeb je možné, že Dodavatel může získat přístup k osobním údajům spravovaných Odběratelem.
- 9.2 V případě, že dojde k jakémukoliv zpracování osobních údajů tohoto typu, Dodavatel určuje účel a prostředky zpracování těchto osobních údajů, jak je uvedeno v čl. 4 odst. 7) GDPR. K přístupu, potažmo ke zpracování těchto osobních údajů, dochází pouze coby součást poskytovaných služeb ze strany Dodavatele a pouze v případě, kdy je to nezbytně nutné. Z tohoto důvodu Dodavatel vystupuje v pozici Správce osobních údajů.
- 9.3 Jediným účelem zpracování osobních údajů specifikovaných v článku 8.1 je poskytnutí služeb Odběrateli tak, jak je definováno ve Smlouvě.
- 9.4 Dodavatel tímto přejímá odpovědnost za zpracování osobních údajů v rámci a rozsahu poskytování služeb coby správce osobních údajů, jak ji předpokládá uzavřená smlouva a právní předpisy o ochraně osobních údajů.
- 9.5 Detailní zásady zpracování osobních údajů jsou k dispozici na adrese www.aimtecglob.com/gdpr.

10 Garance dostupnosti služeb, sankce

- 10.1 Služba je dostupná, jak stojí a leží. Dodavatel vyvine maximální úsilí při správě Služby, nemůže ale zaručit, že Služba bude dostupná nepřetržitě nebo bez chyb.
- 10.2 Služba je dostupná 24 hodin / 7 dní v týdnu.
- 10.3 Pokud Odběrateli vznikne prokazatelně škoda způsobená zaviněním na straně Dodavatele, má Odběratel nárok na úhradu tímto vzniklé prokazatelné škody. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že maximální celková předvídatelná výše škody, jež by mohla vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se desetinásobku průměrné měsíční ceny za Službu. Až do výše uvedené maximální předvídatelné škody bude nahrazena skutečná škoda v prokázané výši.

- 10.4 Způsob výpočtu dostupnosti služby:
$$\text{Dostupnost} = \frac{\text{čas kdy je systém dostupný}}{\text{celkový časový fond (24/7)}}$$

- 10.5 Sankce za nedostupnost systému je vypočítána jako sleva z celkového měsíčního poplatku podle níže uvedených pravidel:

% slevy z měsíčního poplatku v případě nedodržení garantované dostupnosti	
Dostupnost	99,50%
<99,5% ≥ 98 %	5%
< 98%	15%

- 10.5.1 Sleva je uplatňována v případě, že o ni Odběratel aktivně zažádá.

- 10.6 Nedostupnost systému se počítá od doby nahlášení Odběratelem na ServiceDesk jako incident, nebo zveřejněním nedostupnosti na <http://aimtec.cloud>.
- 10.7 Do celkového časového fondu se nezahrnuje čas plánované odstávky, která je nahlášena s minimálně týdenním předstihem. Odstávka je nahlašována prostřednictvím služby Status page, ve výjimečných případech emailem.

11 Platnost smlouvy

- 11.1 Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 11.2 Smlouvu lze vypovědět z libovolného důvodu k poslednímu dni v měsíci s výpovědní lhůtou tři měsíce.
- 11.3 V průběhu trvání smluvního vztahu platí vždy aktuální Podmínky a Ceník. Změny Podmínek a ceníku jsou publikovány Dodavatelem z důvodu neustálého vyvíjení a vylepšování Služby. Odběrateli je nová verze Podmínek prokazatelně doručena, pokud do 30 dní nevyjádří nesouhlas, má se za to, že nové znění Podmínek a ceníku akceptuje. V případě nesouhlasu má možnost okamžitě a bez jakýchkoliv sankcí Smlouvu vypovědět.

12 Vyšší moc

- 12.1 V tomto ustanovení se "událostí vyšší moci" rozumí událost mimo kontrolu Odběratele a Dodavatele, která znemožňuje smluvní straně splnit kteroukoli ze svých závazků vyplývajících z této smlouvy, mimo jiné včetně:
 - 12.1.1 Události (například, mimo jiné požáry, výbuchy, zemětřesení, sucho, přílivové vlny a záplavy); kontaminace radioaktivitou z jakéhokoli jaderného paliva nebo z jakéhokoli jaderného odpadu ze spalování jaderného paliva, radioaktivně toxické výbušniny nebo jiných nebezpečných vlastností jakékoli výbušné jaderné sestavy nebo jaderné složky takové sestavy
 - 12.1.2 Války, boje (bez ohledu na to, zda je válka deklarována či nikoliv), invaze, jednání cizích nepřátel, mobilizace, zabránění nebo embargo; povstání, revoluce, vzpoury nebo vojenské síly nebo občanské války; nepokoje, rozruchy, stávky, protestní zpomalení práce, výpadky nebo poruchy, pokud se neomezí pouze na zaměstnance dodavatele nebo jeho subdodavatelů; nebo
 - 12.1.3 Teroristických činů nebo teroristických hrozeb.
- 12.2 Důsledky události Vyšší moci
 - 12.2.1 O vzniku stavu Vyšší moci a jejích bližších okolnostech informuje Dodavatel odvolávající se na Vyšší moc neprodleně Odběratele. Stejným způsobem bude Odběratel informován o pomnutí stavu Vyšší moci.
 - 12.2.2 Dodavatel splní svou povinnost informovat i tak, že příslušné informace uveřejní na internetových stránkách
 - 12.2.3 Smluvní partneri jsou zproštěni odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění smluvních povinností dle této smlouvy v případě, že toto neplnění je v důsledku Vyšší moci.

13 High Risk Usage

- 13.1 Služba není tolerantní k chybám ani není zaručena bezchybnost nebo nepřerušená činnost. Zákazníci nesmí používat službu v žádné situaci, kdy by selhání služby mohlo vést k vážnému zranění nebo k smrti jakékoli osoby nebo k vážným fyzickým nebo ekologickým škodám. Příklady takového použití jsou, mimo jiné, systémy podpory života, zdravotnické vybavení, motorová vozidla, jaderná zařízení, letadla a / nebo jiné druhy lidské hromadné dopravy, zbrojní systémy.
- 13.2 Použití s vysokým rizikem nezahrnuje využívání služby pro administrativní účely, ukládání konfiguračních dat, inženýrských a / nebo konfiguračních nástrojů nebo jiných nekontrolních aplikací, jejichž selhání by nemělo za následek smrt, zranění nebo vážné fyzické nebo poškození životního prostředí.

14 Prevence zneužití Služby

- 14.1 Dodavatel je oprávněn neprodleně zastavit poskytování služby ve chvíli, kdy vznikne podezření ze zneužívání služby. Konkrétní případy jsou uvedeny v dílčích Podmínkách.