

# Standardní podmínky společnosti AIMTEC a. s.

## Podmínky provozu a poskytování Služby aimtec.cloud (Multi Tenant)

### 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 dohodnutá dostupnost a funkčnost je k dispozici za předpokladu běžného provozu a dodržování běžných pravidel používání a jsou závislé na nastavení prostředí u Odběratele. Dokument vymezuje obecné podmínky provozu Služby, jak je definována v odst. 2.1 níže, vyvinuté a provozované Dodavatelem a poskytované Odběratelům.
- 1.2 Uzavření smluvního vztahu předpokládá uzavření smlouvy, přičemž tyto Podmínky jsou její nedílnou součástí. V případě rozporu mezi Podmínkami a smlouvou, má smlouva přednost. V případě, že jsou součástí ještě další dokumenty tvořící přílohy smlouvy, jejich přednost je definována smlouvou. Pojmy definované v jednom z dokumentů mají stejný význam i v ostatních dokumentech, není-li výslovně dohodnuto jinak.
- 1.3 Pro účely Smlouvy se Členy skupiny smluvní strany rozumí jakákoliv společnost, která spolu se smluvní stranou tvoří koncern (tj. smluvní strana a Člen skupiny smluvní strany jsou podrobena jednotnému řízení, přičemž na takto řízené osoby je vyvíjen vliv sledující koordinaci a koncepční řízení alespoň jedné z významných složek nebo činností v rámci podnikání koncernu za účelem dlouhodobého prosazování koncernových zájmů v rámci jednotné politiky koncernu), a jakákoliv další entita nebo osoba, která je přímo nebo nepřímo kontrolována, kontroluje nebo je pod kontrolou společnosti, jež je vlastníkem příslušné smluvní strany.
- 1.4 Dodavatel je povinen poskytovat Služby na základě informací poskytnutých Odběratelem, a to bez povinnosti ověření ze strany Dodavatele. Odběratel potvrzuje, že je oprávněn sdílet jakékoliv informace nebo data s Dodavatelem. Odběratel bude okamžitě informovat Dodavatele o jakýchkoliv záležitostech na straně Odběratele, které mohou mít vliv na Služby.
- 1.5 Na smlouvu, její přílohy, další dokumenty označené výslovně za součást smlouvy a Podmínky je dále odkazováno společně jako na Smlouvu. Smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami a nahrazují jakékoli předchozí ústní nebo písemné dohody, případně nabídky (není-li v nabídce výslovně uvedeno jinak) a další ujednání, v nich nezpracované, tj. jakékoliv dokumenty, na něž výslovně neodkazuje Smlouva, jsou uzavřením této Smlouvy zcela nahrazeny touto Smlouvou. Neexistují žádné druhotné písemné nebo ústní dohody ke Smlouvě. S výjimkou odkazů na Standardní podmínky společnosti AIMTEC a. s. a na budget pro daný projekt označený číslem příslušné Smlouvy, které se stávají součástí Smlouvy odkazem na ně, musí být jakékoliv další specifické přílohy ke Smlouvě podepsány oběma smluvními stranami a ke Smlouvě řádně přiloženy, jinak se k nim nepřihlíží. Jakékoli dodatky ke Smlouvě musí být provedeny formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami a v zestupně číslovaných; pokud nebude písemná forma dodržena, bude takový dodatek považován za zdánlivé jednání a nebude se k němu přihlížet.

### 2 Předmět plnění / Služba

- 2.1 Předmětem plnění je poskytnutí řešení v rámci aimtec.cloud formou Služby "Multi Tenant".
  - 2.1.1 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, jež tvoří přílohu Smlouvy (dále jen „Dílčí podmínky“), které budou mít v případě rozporu přednost před Podmínkami, nikoliv však před Smlouvou.
- 2.2 Poskytování Služby
  - (1) S výjimkami uvedenými v odst. 11.2 a 11.4 níže, poskytování Služby formou Software-as-a-Service (SaaS) je s 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 monitoring Služby

- 2.3 Přístupové údaje budou definovány a dodány Dodavatelem nebo Odběratelem, přičemž Odběratel bude odpovědný za správné použití přihlašovacích údajů, ať už se jedná o zaměstnance Odběratele nebo jeho dodavatele, zajištění souladu s příslušnými pravidly přístupu a používání Služeb dle Smlouvy.
- 2.4 Odběratel je povinen odebírat minimální rozsah jednotlivých Služeb dohodnutý ve Smlouvě po celou dobu trvání Smlouvy, přičemž takový rozsah je v části Rozpočtu níže označen „X“.

### **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 Profesionální služby, jak jsou specifikovány v Dílčích podmínkách konkrétní Služby.
- 3.2 Jednotlivé položky jsou definovány v Dílčích podmínkách jednotlivých řešení aimtec.cloud.

### **4 Service Desk**

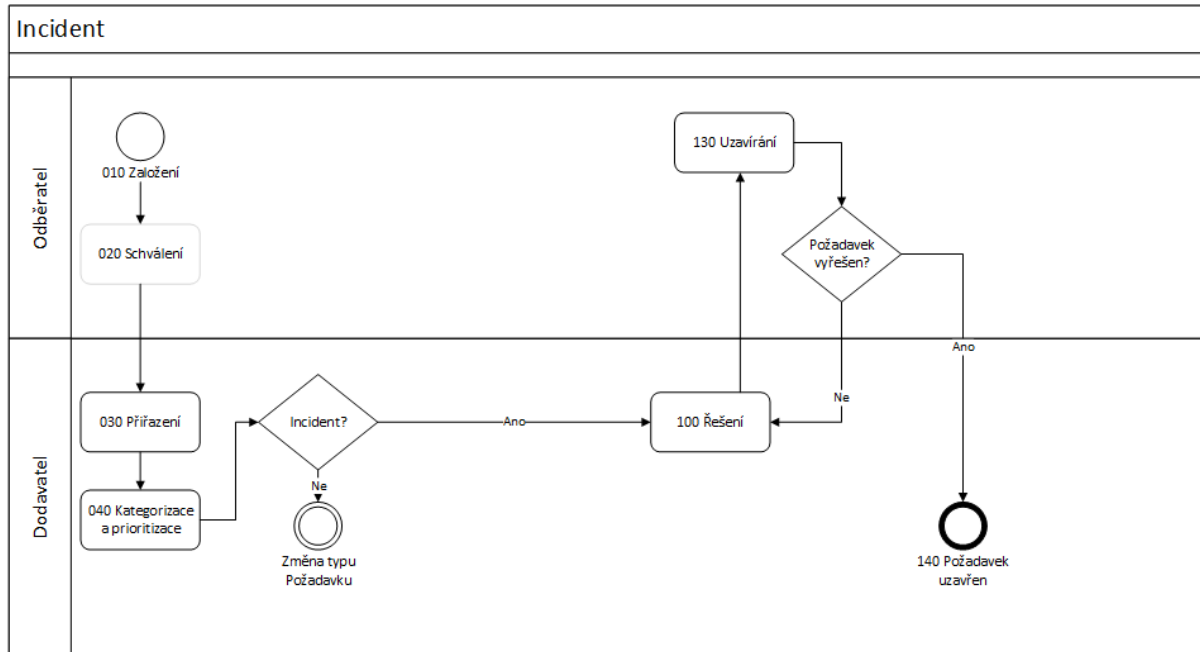
- 4.1 Service desk (SED)
  - (1) Aplikace ServiceDesk (SED) má za cíl zabezpečení jednotného místa pro uplatnění požadavků na podporu provozu.
  - (2) Prostřednictvím Služby SED je nutno zadávat/objednávat všechny služby podpory řešení vymezené Smlouvou.
  - (3) SED je dostupný na adrese <https://sd.aimtecglobal.com/>

### **5 Definice pojmů**

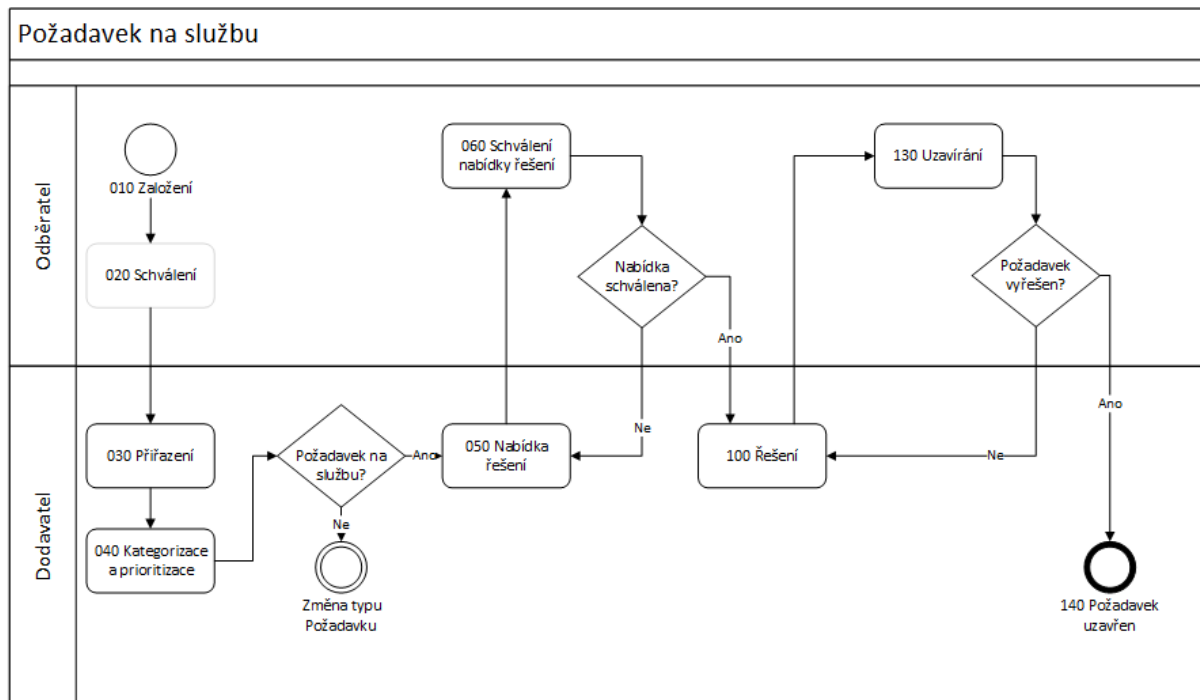
- 5.1 Incident
  - 5.1.1 Incident je neplánovaný výpadek/přerušování Služby příslušného řešení dohodnutého ve Smlouvě.
  - 5.1.2 Požadavek na vyřešení Incidentu Odběratel zaznamená v aplikaci SED.
  - 5.1.3 V případě, že Incident je způsoben chybou výhradně na straně Dodavatele nebo jeho subdodavatele/subdodavatelů, jeho odstranění bude poskytnuto bezplatně. Jiná záruka za vady se neposkytuje. Jakékoliv vady Služeb lze vytknout nejpozději do 30 dnů od poskytnutí Služby.
- 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 dohodnutý rozsah Služeb. Požadavek na službu je rovněž Incident, který nebyl způsoben chybou výhradně ze strany Dodavatele nebo jeho subdodavatele.
  - 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 dohodnutého rozsahu Služeb
  - 5.3.2 Dodavatelem schválený Požadavek na změnu je závaznou objednávkou.
  - 5.3.3 Požadavek na změnu ovlivňuje stávající dohodnutý rozsah Služeb.
  - 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 (tj. v jakémkoliv kalendářním dnu kromě soboty a neděle), kdy jsou banky v České republice běžně otevřené pro veřejnost a den, během kterého se provádí vypořádání mezibankovních plateb v jiné měně, než je česká koruna.
- 5.5 Na výše uvedené je dále odkazováno jako na „Požadavky“ a jednotlivě na „Požadavek“.

## 6 Procesy systému podpory

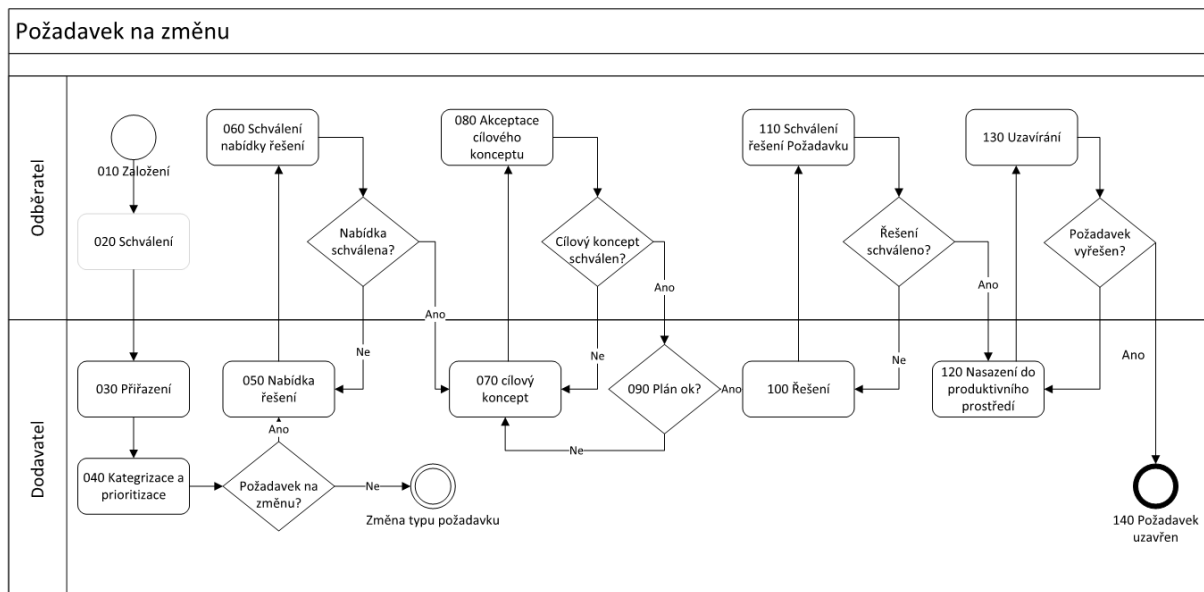
### 6.1 Incident



### 6.2 Požadavek na službu



### 6.3 Požadavek na změnu



## 7 Součinnost

- 7.1 Odběratel se zavazuje jmenovat Odpovědné osoby, které budou zodpovídat za zadání a schválení řešení. Tyto osoby jsou specifikovány v aplikaci SED. Odběratel tímto prohlašuje a potvrzuje, že má veškerá schválení a interní souhlasy pro jmenování takových osob a že tyto jsou oprávněny jednat za Odběratele.
- 7.2 Odběratel se zavazuje poskytnout potřebnou a nezbytnou součinnost při poskytnutí Služeb a při řešení Požadavku jak je definován v čl. 5 výše, včetně mj. poskytnutí včasného přístupu k údajům, systémům, informacím, prostorám a personálu Členů skupiny Odběratele nebo jiným osobám, jejichž součinnost je nezbytná.
- 7.3 Odběratel je povinen proškolit členy týmu Dodavatele ve smyslu příslušných ustanovení bezpečnosti práce a zvláštních předpisů v případě, že jejich pohyb v místě plnění toto vyžaduje.
- 7.4 Odběratel je odpovědný za stanovení rozsahu Služeb.
- 7.5 Odběratel je odpovědný za činnost svého personálu a zástupců, za včasnost, přesnost a úplnost všech informací (včetně osobních údajů) poskytnutých Dodavateli Členy skupiny Odběratele nebo jejich jménem.
- 7.6 Poskytování Služeb závisí na včasném plnění povinností ze strany Odběratele podle Smlouvy a včasných rozhodnutí a schválení Odběratele v souvislosti se Službami.
- 7.7 Pokud Odběratel neposkytne Dodavateli přesné a úplné informace, asistenci nebo materiály, Dodavatel neponese odpovědnost za jakékoliv prodlení nebo vadu ve Službách. Dodavatel si dále vyhrazuje právo prodloužit všechny termíny o dobu odpovídající každému jednotlivému prodlení způsobenému Odběratelem a Dodavatel má nárok na náhradu veškerých nákladů vzniklých v souvislosti s takovým prodlením Odběratele.
- 7.8 Odběratel zajistí, že Odběratel a/nebo uživatelé definovaní Odběratelem:
  - 7.8.1 nebudou ukládat, distribuovat ani přenášet žádný virus, ani nesmí napomáhat jakémukoliv druhu nezákonné činnosti při používání Služby řešení dle Smlouvy;
  - 7.8.2 disponují všemi potřebnými prostředky pro řádné fungování řešení, zejména dobře fungující bezpečné a robustní internetové připojení, odpovídá za dostupnost, kvalitu a rychlost vlastního internetového připojení, a Dodavatel nemůže nést odpovědnost za přerušení, pozastavení provozu/užívání Služeb nebo za narušení přenosu souvisejícího s internetem nebo servery Odběratele nebo internetového poskytovatele, za jiné vybavení a další připojení;
  - 7.8.3 vynaloží přiměřené úsilí, aby zabránili neoprávněnému přístupu nebo použití Služeb, a pokud se Odběratel dozví o jakémkoliv neoprávněném přístupu nebo použití, bude o tom Dodavatele okamžitě informovat a přijme preventivní opatření, která jsou okamžitě a technicky dostupná.

## 8 Cena a platební podmínky

- 8.1 Cena za předmět plnění se odvíjí od jednotlivých řešení, které Odběratel aktivuje a využívá dle podmínek dohodnutých ve Smlouvě.
- 8.2 Cena je tvořena jednorázovými poplatky za Profesionální služby (které jsou zpoplatněny zvlášť) zprovoznění vybraných funkcionalit a měsíčními poplatky za jejich využívání. Odběratel je povinen odebírat minimální rozsah jednotlivých Služeb dohodnutý ve Smlouvě po celou dobu trvání Smlouvy.
- 8.3 Cena za Požadavek na službu nebo Požadavek na změnu, která není uvedena v Ceníku, je stanovena jako Základní hodinová sazba, která je specifikována a uvedena ve Smlouvě, bez DPH, za každou započatou hodinu.
- 8.4 Částky jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována podle platných předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.

- 8.5 Dodavatel vystaví a zašle daňový doklad (Faktura) za budoucí období. Faktura je splatná vždy do 14 dnů ode dne uvedeného na faktuře, a částka v ní uvedená bude hrazena převodem ve prospěch účtu Dodavatele, který bude uveden ve Smlouvě, není-li uveden, pak ten uvedený na příslušné faktuře. V případě nejasností ohledně doručení faktury se má za to, že byla doručena nejpozději 2. pracovní den po prokázaném odeslání Dodavatelem na adresu Odběratele, , přičemž adresou se rozumí i emailová adresa Odběratele uvedená ve Smlouvě.
- 8.6 Pokud má Odběratel nevyrovnané závazky vůči Dodavateli po lhůtě splatnosti delší než 30 dní, je Dodavatel oprávněn pozastavit poskytování Služby, a to bez jakékoliv případné odpovědnosti na straně Dodavatele, až do doby úplného vyrovnání 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 dnech od upozornění, má Dodavatel právo nikoliv povinnost Smlouvu vypovědět.
- 8.7 Není-li úhrada faktury obdržena ve lhůtě splatnosti, Dodavatel si vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 1½% měsíčně. V případě, že Dodavateli vznikne jakékoli inkaso nebo náklady s ohledem na odměnu po splatnosti, tyto náklady budou Odběrateli účtovány v dodatečné faktuře. Vznikne-li spor ohledně fakturované částky, Odběratel uhradí nerozporovanou částku.
- 8.8 Dodavatel si vyhrazuje navýšit Cenu (a to jakékoliv položky Ceníku) o meziroční nárůst míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, publikované Českým statistickým úřadem, nebo pokud tento index nebude publikován, podle takového jiného srovnatelného indexu míry inflace české koruny/Harmonized Index of Consumer Prices of the European Union (odpovídající European Union index of consumer prices - EICP) uveřejňovaným Eurostatem, Statistickým úřadem Evropského společenství v Lucemburku (dále jen "Inflační koeficient"), a to k 1. lednu kalendářního roku, o čemž bude Odběratel informován emailem nejpozději ke konci prvního kalendářního čtvrtletí příslušného roku. V případě deflace nebude cena upravována.

## 9 Ochrana informací

- 9.1 Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy 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, nebo které jí druhá smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní a tyto lze považovat za obchodní tajemství, jak je definováno v příslušných právních předpisech (Důvěrné informace).
- 9.2 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.
- 9.3 Obě smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace nebudou dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně. Současně se zavazují, že zabezpečí, aby převzaté dokumenty a případné analýzy obsahující Důvěrné informace byly řádně evidovány, označeny a archivovány. Strany se zavazují zavést a udržovat vhodné fyzické, administrativní a technologické bezpečnostní postupy a opatření, aby zajistily ochranu všech zpráv a údajů obsahujících osobní údaje nebo Důvěrné informace zpracovávaných podle této Smlouvy před riziky neoprávněného přístupu, změny, zpoždění, zničení nebo ztráty, přičemž tato bezpečnostní opatření musí zajistit takovou úroveň bezpečnosti, která je přiměřeně přiměřená riziku, jež zpracování a nakládání s nimi představuje, a povaze údajů a Důvěrných informací, které mají být chráněny.
- 9.4 Smluvní strany se dále zavazují, že Důvěrné informace ani osobní údaje nepoužijí v rozporu s jejich účelem ani účelem jejich poskytnutí pro své potřeby nebo ve prospěch třetích osob.
- 9.5 Obě smluvní strany omezí počet zaměstnanců pro styk s Důvěrnými informacemi a osobními údaji a přijmou účinná opatření pro zamezení úniku Důvěrných informací a osobních údajů.
- 9.6 Smluvní strany neodpovídají za ověřování správnosti informací, a to včetně Důvěrných informací a osobních údajů, a jiného obsahu a nebudou obsah upravovat, doplňovat, odstraňovat ani jinak upravovat, s výjimkou formátování, případného ověřování a/nebo rozšiřování obsahu, jak je výslovně stanoveno v jejich zákaznických smlouvách. Veškeré obchodní a právní podmínky týkající se obchodních transakcí, k nimž se obsah vztahuje, jsou výhradně záležitostí každé smluvní strany.
- 9.7 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.
- 9.8 Samotná existence Smlouvy a informace o spolupráci smluvních stran se nepovažuje za důvěrnou informaci.
- 9.9 Na základě žádosti druhé strany se obě strany se zavazují do 15 dnů od doručení takové žádosti vrátit, zničit či znepřístupnit všechny Důvěrné informace, které byly v souvislosti s realizací Služeb poskytnuty, a to v jakékoliv jejich podobě, avšak s výjimkou rutinních záloh, za předpokladu, že Důvěrné informace budou považovány za důvěrné za podmínek dohodnutých v této Smlouvě, a to i po jejím ukončení.

## 10 Ochrana osobních údajů

- 10.1 Dodavatel může shromažďovat, používat, předávat, ukládat nebo jinak zpracovávat (souhrnně, "zpracovávat") informace poskytnuté Odběratelem, které mohou být vztaženy ke konkrétním jednotlivcům ("osobní údaje"), jak je definováno platnými právními předpisy. Dodavatel bude zpracovávat osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy.
- 10.2 Odběratel tímto potvrzuje, že má oprávnění poskytovat osobní údaje Dodavateli v souvislosti s poskytováním Služeb (jak jsou definovány ve Smlouvě) a že osobní údaje byly shromážděny a zpracovány v souladu s platnými právními předpisy. Odběratel je povinen sdělit Dodavateli veškeré nezbytné pokyny pro zpracování osobních údajů, a to dle Smlouvy o zpracování osobních údajů, která bude uzavřena mezi smluvními stranami, dojde-li ke zpracování osobních údajů ze strany Dodavatele coby zpracovatele, a bude předávat jen úplné a v daném okamžiku aktuální osobní údaje,

příčemž Dodavatel v souladu s těmito pokyny přijme technická, organizační a personální opatření na ochranu osobních údajů.

- 10.3 Informace o zpracování osobních údajů: smluvní strany berou na vědomí, že osobní údaje poskytnuté Odběratelem, jeho personálem či zástupci budou zpracovány Dodavatelem jakožto správcem pro následující účely, resp. v souvislosti s následujícím: (i) zajištění souladu s příslušnými právními požadavky; (ii) řešení požadavků nebo komunikací od příslušných orgánů; (iii) administrace smluv, finanční účetnictví, soulad s interními předpisy, analýza rizik, a vztahy s klienty; (iv) využití systémů a aplikací (hostovaných nebo interních) pro služby informačních technologií a informačních systémů (dále jen „Účely“). Osobní údaje mohou zahrnovat osobní údaje zástupců, zaměstnanců, projektových týmů, dodavatelů a pracovníků Odběratele (“Subjekty osobních údajů”) stejně jako osobní údaje zahrnuté v informacích získaných Dodavatelem v souvislosti se Smlouvou.
- 10.4 Pro výše uvedené Účely mohou být osobní údaje zpřístupněny/předány příjemcům osobních údajů (včetně správců a zpracovatelů osobních údajů), a mohou být těmito příjemci zpracovány, jak je uvedeno v Informaci Dodavatele o ochraně osobních údajů. Přenos osobních údajů může zahrnovat i jejich přenos do zemí mimo EU, vždy však pouze za předpokladu, že budou splněny povinnosti stanovené předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.
- 10.5 Výše uvedené je jen shrnutím Informace o zpracování Osobních údajů ze strany Dodavatele coby správcem, jehož celé znění je k dispozici zde: [www.aimtecglob.com/gdpr](http://www.aimtecglob.com/gdpr) (dále jen “Prohlášení o ochraně osobních údajů”). Jestliže to nevyžaduje nepřiměřené úsilí, Odběratel zajistí, aby byly Subjekty osobních údajů (jeho příslušní zaměstnanci, zástupci, dodavatelé a klienti) informovány o Prohlášení o ochraně osobních údajů.
- 10.6 Uchování údajů: Smluvní dokumentace včetně osobních údajů budou uchovávány po dobu 10 let od vypršení účinnosti Smlouvy, nebo jak je požadováno platnými právními předpisy.
- 10.7 Odběratel ponese výhradní odpovědnost za obsah všech zákaznických, dodavatelských a zaměstnaneckých osobních údajů a bude chránit a zachovávat všechna nezbytná opatření vůči takovým osobním údajům tak, aby Dodavatel mohl poskytovat Služby dle Smlouvy, aniž by porušoval práva třetích stran, vč. Subjektů osobních údajů, nebo jinak podléhal jakýmkoliv povinnostem nad rámec dohodnutý ve Smlouvě.

## 11 Dostupnosti Služeb, sankce

- 11.1.1 Služba je provozována v datovém centru externí společnosti, která je uvedena ve Smlouvě, případně po dohodě s Odběratelem v jiném datovém centru, pokud je to s ohledem na geografické poměry vhodnější a pokud takovému nastavení nebrání objektivní důvody na straně Dodavatele, zejm. mezinárodní sankce, nedosažení dohody mezi provozovatelem datového centra a Dodavatelem. Podpisem Smlouvy Odběratel akceptuje smluvní podmínky provozovatele data centra, a to včetně nastavení odpovědnosti data centra. Nedostupnost datacentra je událost mimo kontrolu Dodavatele a je považována za vyšší moc, jak je upravena v čl. 13 níže.
- 11.1.2 Odběratel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 11.2 Služba je dostupná, jak stojí a leží. Dodavatel vyvine přiměřené úsilí při správě Služby, nemůže ale zaručit, že Služba bude dostupná nepřetržitě nebo bez chyb.
- 11.3 V rozsahu a za podmínek zde dohodnutých, je Služba dostupná na 99,5% 24 hodin / 7 dní v týdnu.
- 11.4 Pokud je Odběrateli poskytnuta Služba nebo jakákoliv její část zdarma, Dodavatel pro takovou Službu nebo její část nebude poskytovat žádnou podporu a není povinen poskytovat žádnou konkrétní úroveň takové Služby nebo její části. Dodavatel může poskytování přístupu k takové Služby nebo její části zdarma kdykoliv ukončit. Tento odst. 11.4 nahrazuje jakékoliv kolidující podmínky v těchto Podmínkách.
- 11.5 Pokud Odběrateli vznikne prokazatelně škoda způsobená zaviněním výhradně na straně Dodavatele, má Odběratel nárok na úhradu tímto vzniklé prokazatelné přímé škody. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že maximální celková předvídatelná výše škody, jež by mohla takto vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se desetinásobku průměrné měsíční Ceny za Službu. Až do výše uvedené maximální předvídatelné škody bude nahrazena skutečná přímá škoda v prokázané výši. Výše uvedené omezení náhrady škody se neuplatní v případě hrubé nedbalosti a/nebo úmyslného zavinění na straně Dodavatele.
- 11.6 Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu dat, které mu byly poskytnuty pro účely této Smlouvy, ani za jakékoli škody nebo odpovědnost, které Odběrateli vznikly v důsledku takové ztráty. V rozsahu dovoleném zákonem nebude Dodavatel odpovědný za jakoukoli ztrátu smluv, údajů, goodwill, výnosů nebo zisků (ať jsou považovány za přímé nároky či nikoli) nebo za jakoukoli následnou, zvláštní, nepřímou, náhodnou ztrátu, škodu nebo náklad vyplývající ze Smlouvy nebo s ní související.
- 11.7 Dodavatel nenese odpovědnost za škody nebo ztráty způsobené chybami nebo opomenutím na straně Odběratele, jakož i za porušení Smlouvy Odběratelem, jeho uživateli nebo třetími stranami, kteří ze své sítě, serverů, infrastruktur nebo zařízení jakýmkoliv způsobem přistupují a/nebo používají software nebo Služby poskytované dle Smlouvy.
- 11.8 Způsob výpočtu dostupnosti Služby: Dostupnost za kalendářní měsíc = 
$$\frac{\text{čas kdy je systém dostupný}}{\text{celkový časový fond (24/7)}}$$
- 11.9 Smluvní pokuta za nedostupnost systému je vypočítána jako sleva z celkového měsíčního poplatku podle níže uvedených pravidel:

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

- 11.9.1 Nárok na smluvní pokutu se započítává na povinnost uhradit škodu v souladu se Smlouvou, tj. škoda bude hrazena v částce nad rámec smluvní pokuty, a to do částky dohodnuté ve Smlouvě. Smluvní pokuta je aplikována pouze v případě, že ji Odběratel aktivně nárokuje.
- 11.10 Nedostupnost systému se počítá od doby nahlášení Odběratelem na ServiceDesk jako incident, nebo zveřejněním nedostupnosti na <http://aimtec.cloud>.
- 11.11 Do celkového časového fondu se nezahrnuje čas plánované odstávky, která je nahlášena s minimálně týdenním předstihem. Odstávka je nahlášována prostřednictvím Služby Status page, ve výjimečných případech emailem.
- 11.12 Dodavatel může k provádění Služby nebo její části využít subdodavatele, a to bez souhlasu Odběratele, přičemž není-li výslovně uvedeno jinak, nese odpovědnost za jednání a opomenutí těchto subdodavatelů. Subdodavatel se nestává stranou Smlouvy. Pro odstranění pochybností provozovatel datacentra není považován za subdodavatele.
- 11.13 Tato Smlouva je smlouvou o poskytování Služeb. Dodavatel se zaručuje, že Služby budou poskytovány Dodavatelem v dobré víře a s odbornou péčí a dovedností. V plné míře povolené zákonem Dodavatel odmítá veškeré záruky výslovně neuvedené ve Smlouvě (a Odběratel s tímto v souladu s §1916 odst. 2 OZ podpisem Smlouvy souhlasí) či záruky vhodnosti Služeb pro specifický účel.

## 12 Platnost Smlouvy

- 12.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti v den stanovený ve Smlouvě, přičemž není-li stanovený takový den, pak v den platnosti Smlouvy, a uzavírá se na dobu určitou, a to na tři roky ode dne podpisu Smlouvy. Pokud jedna ze smluvních stran neoznámí druhé smluvní straně nejméně 3 měsíce před uplynutím doby Smlouvy, že Smlouvu neprodlouží, prodlužuje se Smlouva vždy o jeden rok, tj. 12 kalendářních měsíců.
- 12.2 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 od jejich publikace na webu Dodavatele nevyjádří nesouhlas, pak se má rovněž za to, že nové znění Podmínek a Ceníku akceptuje. V případě nesouhlasu má možnost okamžitě a bez jakýchkoliv sankcí Smlouvu vypovědět.
- 12.3 Neobsahuje-li Smlouva příslušné ustanovení, použijí se nejdříve Podmínky a pak příslušné právní předpisy. Dodavatel a Odběratel výslovně vylučují použití obchodních zvyklostí a jakýchkoliv standardních podmínek, ujednání nebo jiných podmínek Odběratele pro své dodavatele a dále následujících ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“): § 1793 a 2051 OZ.

## 13 Vyšší moc

- 13.1 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:
  - 13.1.1 Události (například, mimo jiné požáry, výbuchy, zemětřesení, sucho, přílivové vlny a záplavy, epidemie); 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.
  - 13.1.2 Prodlení nebo neplnění v důsledku změn vnitrostátních nebo zahraničních právních předpisů, opatření vnitrostátních nebo zahraničních vládních orgánů, zavedení sankcí nebo embarga, přerušení veřejné dopravy nebo veřejných datových komunikací, pandemie, války, boje (bez ohledu na to, zda je válka deklarována či nikoliv), invaze, jednání cizích nepřátel, mobilizace, zabránění nebo embarga; 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 teroristických činů nebo teroristických hrozeb.
- 13.2 Důsledky události Vyšší moci
  - 13.2.1 O vzniku stavu Vyšší moci a jejich bližších okolnostech informuje Dodavatel odvolávající se na Vyšší moc neprodleně Odběratele. Stejným způsobem bude Odběratel informován o pominutí stavu Vyšší moci.
  - 13.2.2 Dodavatel splní svou povinnost informovat i tak, že příslušné informace uveřejní na internetových stránkách.
  - 13.2.3 Smluvní strany jsou zproštěny odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění smluvních povinností dle této Smlouvy v případě, že toto neplnění je v důsledku Vyšší moci u stran nebo jejich subdodavatelů.

## 14 High Risk Usage

- 14.1 Služba není tolerantní k chybám ani není zaručena bezchybnost nebo nepřerušená činnost. Zákazníci, vč. Odběratele nesmí používat Službu v žádné situaci, kdy by selhání Služby mohlo vést k vážnému zranění nebo k smrti jakékoli osoby nebo k vážným fyzickým, ekonomickým 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.

## 15 Prevence zneužití Služby

- 15.1 Dodavatel je oprávněn neprodleně zastavit poskytování Služby, neposkytnout požadovanou Službu nebo odpojit Odběratele od Služby ve chvíli, kdy vznikne podezření ze zneužívání Služby, přičemž v takovém případě bude neprodleně informovat Odběratele, který je povinen ihned zjednat nápravu dle pokynů Dodavatele. Bez zbytečného odkladu po zjednání nápravy Odběratelem začne Dodavatel s poskytováním Služby nebo připojí Odběratele ke Službě. Do doby zjednání nápravy dle tohoto článku není Dodavatel v prodlení.