

Standardní podmínky společnosti Aimtec

Podmínky provozu a poskytování infrastruktury, dostupnosti a podpory systému na platformě aimtec.cloud (Single 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 dostupnost a funkčnost je garantována za předpokladu běžného provozu a dodržování běžných pravidel používání. 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.
 - 2.1.1 Poskytnutím infrastruktury v aimtec.cloud se rozumí využití prostředků, softwaru a virtuálních serverů ve správě Dodavatele.
 - 2.1.2 Infrastruktura odpovídá velikosti a potřebnému výkonu pro běh definované a podporované aplikace v módu single tenant.
 - 2.1.3 Licence, Údržba a další ujednání jsou stanovené v dílčích Podmínkách.
- 2.2 Zajištění dostupnosti
 - 2.2.1 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.
 - 2.2.2 Nepřetržitý aktivní monitoring služby
- 2.3 Zajištění Podpory pro SW produkty poskytované Dodavatelem na infrastruktuře aimtec.cloud

3 Cena a její definice

- 3.1 Měsíční poplatky za poskytování Služby se skládají z následujících položek:
 - 3.1.1 Poskytnutí infrastruktury
 - (1) Cena dle rozsahu funkcionality provozovaného SW
 - (2) Cena se průběžně mění, může být fixována na definované období.
 - 3.1.2 Dostupnost
 - 3.1.3 Podpora
 - 3.1.4 Další služby dle aktuálního ceníku.
- 3.2 Poplatky za aktivaci Služby
 - 3.2.1 Jednotlivé aktivací poplatky jsou definovány v ceníku služby.
 - 3.2.2 Implementační služby za nastavení provozovaného softwaru jsou řešeny projektovou smlouvou.

4 Garance dostupnosti služeb, sankce

- 4.1 Služba je provozována v datovém centru společnosti Amazon Web Services, region eu-central-1, lokalita Frankfurt nad Mohanem. 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.
- 4.2 Služba je dostupná 24 hodin / 7 dní v týdnu.
- 4.3 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.

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

4.5 Sankce za nedostupnost systému je vypočítána jako sleva z celkového měsíčního poplatku za garanci dostupnosti podle níže uvedených pravidel:

% slevy z měsíčního poplatku v případě nedodržení garantované dostupnosti	
>99,50 %	0 %
<99,5 % ≥ 98 %	5 %
<98 %	15 %

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

4.6 Nedostupnost systému se počítá od doby nahlášení Odběratelem na ServiceDesk jako incident, nebo zveřejněním nedostupnosti na <https://aimtec.cloud>.

4.7 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.

4.8 Dostupnost je garantována pouze na SW produkty implementované Dodavatelem.

4.8.1 Dostupnost je garantována pro Odběratelem Převzaté části dodaných softwarových Produktů. Převzaté části dodaných softwarových produktů jsou výhradně:

- (1) Funkcionality, které byly definované a ověřené za podmínek, za jakých byly testovány.
- (2) Funkcionality po akceptované fázi Ukončení projektu,
- (3) Funkcionality převzaté na základě ukončeného SED požadavku.

4.8.2 Do výpočtu dostupnosti služby se nezahrnuje doba na řešení následující situace:

- (1) Incident na straně Odběratele
- (2) Incident způsobený použitím více uživateli, než bylo definováno v rozsahu poskytnuté licence.
- (3) Incident způsobený Odběratelem modifikovanými nebo nově vytvořenými transakcemi.
- (4) Incident způsobený změnou konfigurace systému Odběratelem.

4.8.3 Dostupnost pro koncová zařízení (tiskárny, čtečky, terminály apod.) je definována jako dostupnost API pro komunikaci.

4.8.4 Dostupnost je garantována pouze pro produkční prostředí systému.

5 Procesy podpory (SW produktu provozovaného na infrastruktuře aimtec.cloud)

5.1 Řešení Incidentu

5.1.1 Incident je neplánovaný výpadek/přerušení IT služby, která byla před výpadkem funkční.

5.1.2 Požadavek na odstranění incidentu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.

5.1.3 V případě, že incident je způsoben chybou na straně Dodavatele/Autora softwarového produktu, jeho odstranění bude poskytnuto bezplatně za předpokladu, že Odběratel má zaplacenou službu Údržba (maintenance).

5.1.4 Za vyřešení incidentu se považuje také nasazení náhradního řešení (workaround).

5.2 Řešení Požadavku na službu

5.2.1 Požadavek na službu je formální žádost o poskytnutí služby Odběratelem.

5.2.2 Požadavek na službu neovlivňuje stávající nastavení systému a procesu, nepromítne se ani do dokumentace. Typickým příkladem požadavku na službu je požadavek na školení uživatelů, založení kmenového záznamu. Požadavek na službu může být rovněž žádost o odstranění chyby, která nebyla způsobena na straně Autora softwarového produktu (např. chyba v datech).

5.2.3 Požadavek na službu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.

5.3 Řešení Požadavku na změnu

5.3.1 Požadavek na změnu je formální žádost/návrh Odběratele na provedení změny v nastavení systému.

5.3.2 Schválený a přijatý požadavek je závaznou objednávkou, která se řídí standardními Obchodními a dodacími podmínkami.

5.3.3 Požadavek na změnu ovlivňuje stávající nastavení, případně procesy, jeho realizace se promítne do dokumentace. Typickým příkladem Požadavku na změnu je nastavení nové transakce, nového procesu.

5.3.4 Požadavek na změnu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.

5.4 Řešení Problému

5.4.1 Identifikaci problému provádí Dodavatel na základě incidentů opakujících se bez známé příčiny, případně z výstupů Preventivní profylaktické údržby či automatického monitoringu. Typickým příkladem problému je opakovaný Incident.

5.4.2 Výstupem může být (po odsouhlasení Odběratelem) Požadavek na službu nebo Požadavek na změnu.

5.5 Rezervované služby

5.5.1 Rezervované služby jsou předplacený měsíční rozsah služby, kterou Dodavatel garantuje dodat Odběrateli na základě jeho požadavků.

5.5.2 Garance dodání znamená poskytnutí plnění do 30 kalendářních dnů od Akceptace návrhu řešení.

5.5.3 Pokud je měsíční čerpání služeb vyšší než předplacený rozsah, je hodnota překračující tento rozsah fakturována na základě odsouhlaseného výkazu práce.

5.5.4 Nespotřebované Rezervované služby mohou být převedeny do dalších měsíců v rámci jednoho kalendářního roku.

- 5.5.5 Nespotřebované Rezervované služby nejsou převáděny do dalšího kalendářního roku.
- 5.5.6 Převedené Rezervované služby nejsou v rámci dalších měsíců garantovány. Odběratel neztrácí nárok na jejich využití, konkrétní způsob využití je dohodnut mezi Vedoucím podpory Dodavatele a Odběratele.
- 5.6 Pohotovost
 - 5.6.1 Pohotovost garantuje v předem vymezeném časovém období reakci do 30 minut od nahlášení požadavku. Pohotovost musí být objednána s předstihem minimálně pěti pracovních dní.
 - 5.6.2 Pro zahájení práce v režimu Pohotovosti je nutné telefonicky kontaktovat konkrétní osobu na straně Dodavatele specifikovanou při objednání Pohotovosti.
- 5.7 Vyhrazený tým podpory
 - 5.7.1 Dodavatel jmenuje konkrétní osoby do týmu podpory (minimálně 1 na pozici konzultanta a minimálně 1 na pozici programátora).
 - 5.7.2 Dodavatel přiřazuje požadavky k řešení Vyhrazenému týmu podpory.
 - 5.7.3 Dodavatel přiřazuje požadavky jiným řešitelům pouze v oprávněných případech.
- 5.8 Přímý přístup ke konzultantovi
 - 5.8.1 Dodavatel poskytne na vyžádání Odběrateli možnost přímého kontaktu na konzulta pomocí emailu/telefonu bez garance reakce.
- 5.9 Interní schvalovací proces
 - 5.9.1 Aplikace SED umožňuje interní schválení Požadavku Odpovědnou osobou Odběratele před předáním Dodavateli k přiřazení.
 - 5.9.2 Odběratel definuje práva jednotlivých Odpovědných osob.
- 5.10 Konzultace emailem/telefonem
- 5.11 Řešení operativních požadavků s konkrétním konzultantem bez garance reakce, bez dokumentování předmětu konzultace. Čas potřebný pro konzultace je vykázan Dodavatelem v rámci souhrnného Požadavku na službu.
- 5.12 Služba ServiceDesk (SED)
 - 5.12.1 Aplikace ServiceDesk (SED) má za cíl zabezpečení jednotného místa pro uplatnění požadavků na podporu provozu.
 - 5.12.2 Prostřednictvím služby SED je nutno zadávat/objednávat všechny služby podpory vymezené těmito Podmínkami a Smlouvou.
 - 5.12.3 Služba je dostupná na adrese <https://sd.aimtecglobal.com>

6 Reakční doby

- 6.1 Přijetí požadavku v aplikaci SED nebo na telefonní lince +420 377 240 400 probíhá okamžitě. Přijetí požadavku je Odběrateli potvrzeno formou elektronické komunikace. Reakční doba je čas od založení Požadavku (fáze 010, příp. odsouhlasení požadavku ve fázi 020 při využití funkce Interní schvalovací proces) do potvrzení kategorizace (fáze 040) Kvalifikovanou osobou na straně Dodavatele.
- 6.2 Dodavatel poskytuje služby v rámci Smlouvy v dále specifikovaném rozsahu. Garantované maximální Reakční doby jsou specifikovány v článku 14. V případě, že kratší reakční doba není sjednána ve Smlouvě, Dodavatel její poskytnutí negarantuje.
- 6.3 Podpora – Reakční doba LOW
 - 6.3.1 V této reakční době se řeší požadavky, které neovlivňují zásadním způsobem procesy Odběratele.
- 6.4 Podpora – Reakční doba MEDIUM
 - 6.4.1 V této reakční době se řeší požadavky, které ovlivňují zásadním způsobem kritické procesy Odběratele.
 - 6.4.2 Požadavky v této reakční době je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.
- 6.5 Podpora – Reakční doba HIGH
 - 6.5.1 V této reakční době se řeší požadavky, které blokují kritické procesy Odběratele.
 - 6.5.2 Požadavky v této reakční době je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.
 - 6.5.3 Dodavatel vyvine maximální úsilí při řešení incidentu v reakční době HIGH s cílem vyřešení incidentu v nejkratším možném čase.
- 6.6 Podpora – Pohotovost
 - 6.6.1 Pohotovost pro zabezpečení reakce do 30 min. od nahlášení požadavku, objednávka služby s předstihem pěti pracovních dní.
 - 6.6.2 V případě, kdy dojde v průběhu Pohotovosti k nahlášení Požadavku, bude tento Požadavek účtován bez příplatků za reakci a dostupnost.
- 6.7 Služba ServiceDesk
 - 6.7.1 Dostupnost služby pro zadávání požadavků prostřednictvím webového rozhraní je v režimu 24/7. Sazby za přijetí požadavku mimo běžnou pracovní dobu jsou uvedeny v článku 14.
- 6.8 Vyřešení Incidentu
 - 6.8.1 Doba Vyřešení Incidentu je čas od zahájení Řešení Incidentu (fáze 100) do předání Odběrateli k Uzavírání (fáze 130).
 - 6.8.2 Kritické procesy Odběratele jsou podnikové procesy v informačním systému v produktivním provozu, které jsou pro Odběratele zásadní svým významem a bez kterých není Odběratel schopen provádět svoji obchodní činnost.
 - 6.8.3 Pouze na Kritické procesy je možné uplatnit službu „Vyřešení Incidentu“.
 - 6.8.4 Kritické procesy jsou definovány Odběratelem a jejich seznam je předán Dodavateli k zaznamenání do Dokumentace projektu. Odběratel průběžně reviduje seznam Kritických procesů a poskytuje ho Dodavateli bez zbytečného prodlení.

6.8.5 Odběratel sestavuje Plán kontinuity pro každý Kritický proces jako seznam kroků a opatření, které jsou potřeba provést v případě výskytu Incidentu s prioritou High. Plán kontinuity je předán Dodavateli současně se seznamem Kritických procesů. Odběratel průběžně reviduje Plán kontinuity a poskytuje ho Dodavateli bez zbytečného prodlení.

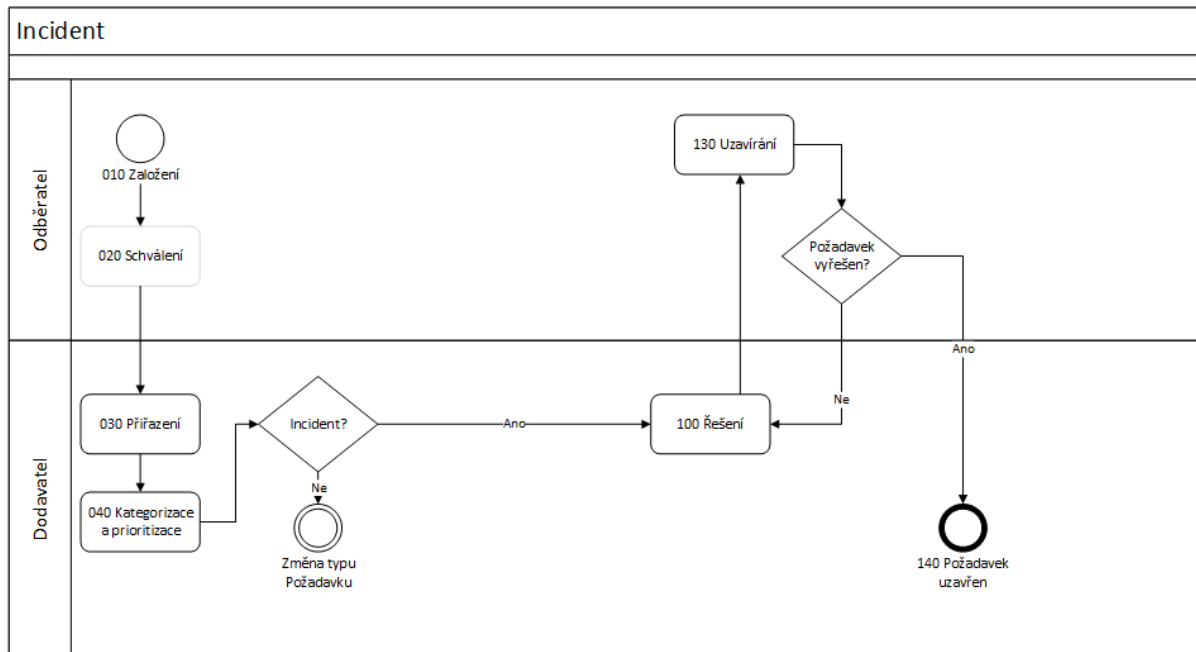
7 Dostupnost služeb podpory

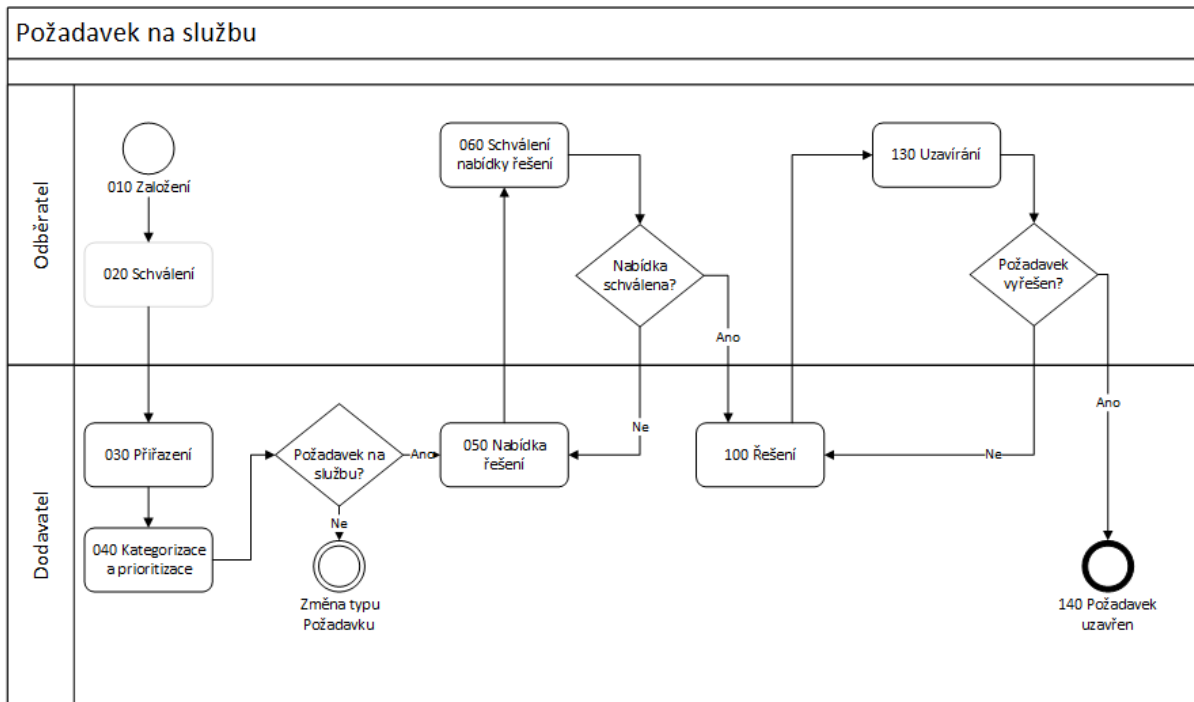
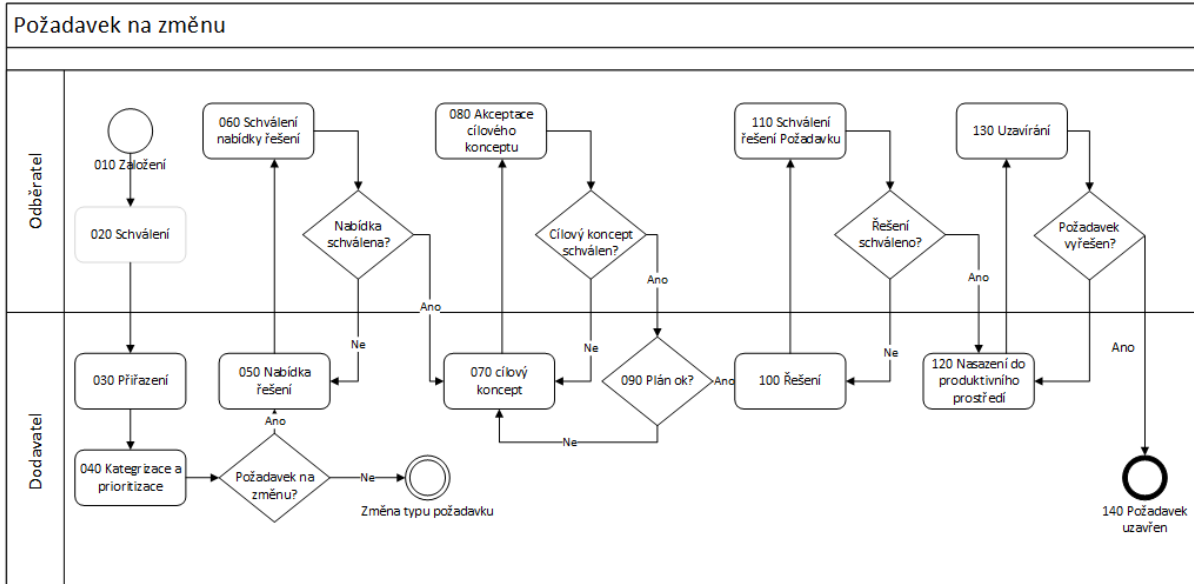
- 7.1 Dodavatel poskytuje služby v době Standardní pracovní doby, tedy v pracovních dnech platných v České republice. Časové rozmezí Standardní pracovní doby definuje článek 14.
- 7.2 Dle potřeb Odběratele je možno ve smlouvě specifikovat také jinou dostupnost služeb.
- 7.3 V případě, že vyšší dostupnost služeb není sjednána ve smlouvě, Dodavatel poskytnutí služby mimo pracovní dobu definovanou v bodě 7.1 negarantuje.
- 7.4 Dodavatel garantuje řešení Požadavků na službu a Požadavků na změnu v rozsahu měsíčních rezervovaných služeb.
- 7.5 Incidents dostupnosti je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.

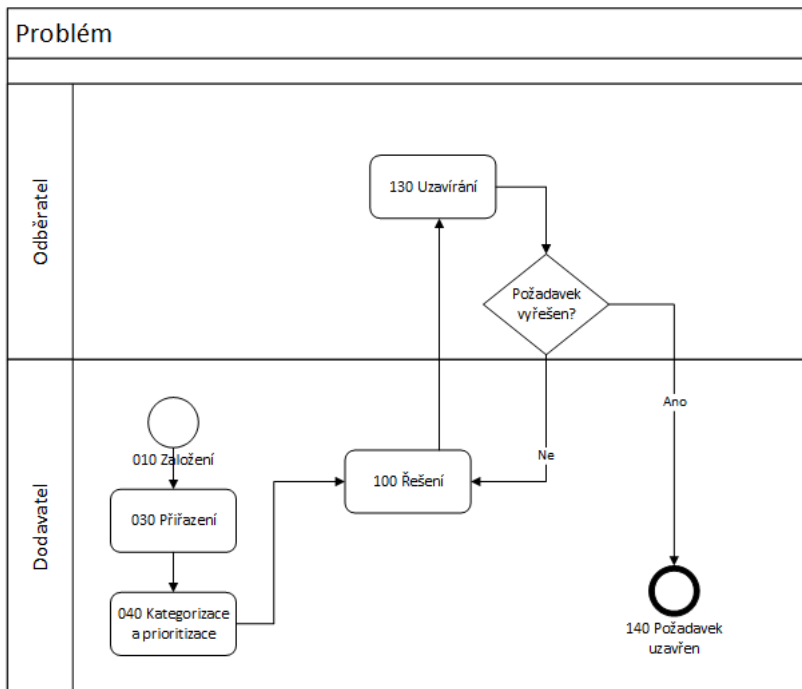
8 Záruka na Procesy podpory

- 8.1 Záruka je poskytována na dobu 30 dní od schválení řešení.
- 8.2 Při uplatnění požadavku na odstranění vady dila se postupuje, jako by šlo o Incident způsobený Dodavatelem/Autorem produktu

9 Procesy systému podpory – Incident



10 Procesy systému podpory – Požadavek na službu

11 Procesy systému podpory – Požadavek na změnu


12 Procesy systému podpory – Problém

13 Součinnost odběratele

- 13.1 Odběratel se zavazuje jmenovat Odpovědné osoby, které budou zodpovídat za zadání a schválení řešení. Tyto osoby jsou specifikovány v aplikaci SED.
- 13.2 Odběratel se zavazuje poskytnout potřebnou a nezbytnou součinnost při řešení Požadavku.
- 13.3 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.

14 Definice služeb podpory

Úroveň služeb	1	2	3	4	5
Standardní pracovní doba (CET)					
Pro Požadavky v prioritě High	Po-Ne 0-24		Po-Pá 6-22	Po-Pá 9-17	
Pro Požadavky v prioritě Medium a Low	Po-Pá 9-17				
Doplňkové služby					
Požadovaná Údržba (Maintenance)	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Přijetí požadavku					
Všechny priority	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě
Reakční doba (maximální)					
Priorita High	2 hodiny				2hodiny*
Priorita Medium	8 pracovních hodin				8 prac. hodin**
Priorita Low	5 pracovních dnů				
Vyřešení Incidentu					
Priorita High	6 hodin				
Priorita Medium	5 pracovních dnů				
Priorita Low	10 prac. dnů				
Vyřešení Požadavku na změnu					
Všechny priority	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	negarantováno
Vlastnosti služby					
Výhrazený tým podpory	Ano				
Přímý přístup ke konzultantovi	Ano	Ano	Ano		
Interní schvalovací proces	Ano	Ano			
Konzultace emailem/telefonem	Ano	Ano	Ano		
Příplatky za přijetí High požadavku mimo Standardní pracovní dobu (CZK/EUR)					
Po - Pá			5000 / 200	5000 / 200	5000 / 200
So - Ne			10 000 / 400	10 000 / 400	10 000 / 400
Sazby za práci					
Práce v prioritě High - % Základní hodinové sazby	200%	200%	200%	200%	200%
Práce v prioritě Medium - % Základní hodinové sazby	150%	150%	150%	150%	150%
Práce v prioritě Low - % Základní hodinové sazby	100%	100%	100%	100%	100%
Pohotovost - % Základní hodinové sazby (v násobcích 4	25%	25%	25%	25%	25%

* Reakční doba 2 hodiny poskytována za příplatek 10 000 Kč/400 € za každý přijatý požadavek

** Reakční doba 8 pracovních hodin poskytována za příplatek 5 000 Kč/200 € za každý přijatý požadavek

15 Záloha a Obnova po Havárii (Backup and Disaster recovery)
15.1 Záloha

15.1.1 Záloha databáze probíhá automaticky.

15.1.2 Standardně je záloha v rámci regionu Amazon Web Services „eu-central-1“ (Europe - Frankfurt).

15.1.3 Záloha v případě Havárie není starší než 5 minut (RPO = Recovery Point Objective)

15.1.4 Retenční doba zálohy je 5 dnů.

15.2 Havárie

15.2.1 Havárie je deklarována pouze Dodavatelem v případě výpadku prostředků (utilities) a služeb a v případě nejistoty o její obnovení v přiměřeném čase.

15.2.2 Nedostupnost datacentra Amazon Web Services „eu-central-1“ (Europe - Frankfurt) je událost mimo kontrolu Dodavatele a je považována za okolnost vylučující jeho odpovědnost.

15.2.3 Incident v provozované aplikaci není považován za Havárii.

15.3 Obnova po Havárii – základní

15.3.1 Základní Obnova po Havárii zahrnuje obnovu dat z poslední Zálohy.

15.3.2 Délka trvání Obnovy (RTO = Recovery Time Objective) není garantována.

15.4 Obnova po Havárii – rozšířená

15.4.1 Nad rámec rozsahu dle sekce 15.3 je garantovaná doba obnovy (RTO) 12 hodin, nebo 6 hodin dle zvolené úrovně v aktuálním ceníku.

16 Údržba (SW produktu provozovaného na infrastruktuře aimtec.cloud)

16.1 Dodavatel zajišťuje aktuální produkt v rámci Verze instalovaného produktu.

16.2 Verze je souhrn aktuální funkcionality systému. Verze je označena číslem před a za první desetinnou tečkou.

16.3 Update je instalace Patch.

- 16.4 Patche jsou aplikovány v době plánované odstávky.
- 16.5 Patch je příležitostná oprava chyb, které jsou obsaženy ve verzi a která je zákazníkovi distribuována prostřednictvím Release. Je označena číslem za druhou desetinnou tečkou.
- 16.6 Release je kombinace Verze a souboru Patch. Release je označen číslem Verze a Patch.
- 16.7 Zákaznická funkcionalita je souhrn procesů, reportů a integrací, nad rámec Release.
- 16.8 Upgrade je instalace Aktuální verze včetně aktualizovaných Zákaznických funkcionalit.
- 16.9 Upgrade SW produktu provozovaného na infrastruktuře aimtec.cloud
- 16.9.1 Nárok na novou verzi se řídí licenčními podmínkami SW produktu.
- 16.9.2 V rámci měsíčního poplatku má zákazník nárok na převod standardní funkcionality SW produktu.
 - (1) Standardní funkcionalita je funkcionalita bez zákaznických modifikací.
- 16.9.3 V měsíčním poplatku není zahrnuto:
 - (1) Přenos Zákaznických funkcionalit
 - (2) Přenos historických dat
 - (3) Podpora a testování přechodu

17 Cena a platební podmínky

- 17.1 Cena za předmět plnění se odvíjí od jednotlivých položek Ceníku, které Odběratel aktivuje a využívá.
- 17.2 Cena je tvořena měsíčními poplatky za jejich využívání.
- 17.3 Cena za Požadavek na službu nebo Požadavek na změnu mimo položky uvedené v Ceníku je stanovena jako Základní hodinová v sazbě 2 500 CZK (v případě fakturace Služby v CZK) nebo 100 EUR (v případě fakturace Služby v EUR).
- 17.4 Telefonická konzultace je účtována v Základní hodinové sazbě.
- 17.5 Příplatky za požadavky řešené v kratší Reakční době, které neodpovídají objektivní kategorizaci dle kapitoly 6, případně příplatky za přijetí požadavku jsou stanoveny v článku 14.
- 17.6 Cena schváleného Požadavku na službu nebo Požadavku na změnu může být s ohledem na jeho skutečnou pracnost navýšena až o 10 %.
- 17.7 Fakturace probíhá měsíčně na základě výkazu práce, splatnost faktury činí 14 dní.
- 17.8 Částky jsou uvedeny bez DPH, které bude účtováno podle platných předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 17.9 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 prokázání odeslání Dodavatelem na adresu Odběratele, faktury budou zaslány na adresu sídla Odběratele.
- 17.10 Pokud má Odběratel nevyrovnané závazky vůči Dodavatelovi po lhůtě splatnosti delší než 30 dní, je Dodavatel oprávněn pozastavit poskytování Služby až do doby úplného vyrovnání závazků, a to po upozornění na takovou skutečnost Odběrateli s poskytnutím termínu ke sjednání nápravy ne kratším než 15 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.

18 Ochrana informací

- 18.1 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).
- 18.2 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.
- 18.3 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.
- 18.4 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.
- 18.5 Obě smluvní strany omezí počet zaměstnanců pro styk s těmito informacemi a přijmou účinná opatření pro zamezení úniku informací.
- 18.6 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.
- 18.7 Samotná existence Smlouvy a informace o spolupráci smluvních stran se nepovažuje za důvěrnou informaci.
- 18.8 Na základě žádosti druhé strany se obě strany 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.

19 Ochrana osobních údajů

- 19.1 V průběhu poskytování služeb je možné, že Dodavatel může získat přístup k osobním údajům spravovaných Odběratelem.
- 19.2 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.
- 19.3 Jediným účelem zpracování osobních údajů specifikovaných v článku 19.2 je poskytnutí služeb Odběrateli tak, jak je definováno ve Smlouvě.
- 19.4 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.
- 19.5 Detailní zásady zpracování osobních údajů jsou k dispozici na adrese www.aimtecglob.com/gdpr.

20 Platnost smlouvy

- 20.1 Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 20.2 Smlouvu lze vypovědět z libovolného důvodu k poslednímu dni v měsíci s výpovědní lhůtou tři měsíce.
- 20.3 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 Odběratel možnost okamžitě a bez jakýchkoliv sankcí Smlouvu vypovědět.

21 Vyšší moc

- 21.1 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:
- 21.1.1 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
- 21.1.2 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
- 21.1.3 Teroristických činů nebo teroristických hrozeb.
- 21.2 Důsledky události Vyšší moci
- 21.2.1 O vzniku stavu Vyšší moci a jejích bližších okolnostech informuje Dodavatel odvolávající se na Vyšší moc neprodleně Odběratele. Stejným způsobem bude Odběratel informován o pominutí stavu Vyšší moci.
- 21.2.2 Dodavatel splní svou povinnost informovat i tak, že příslušné informace uveřejní na internetových stránkách
- 21.2.3 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.

22 High Risk Usage

- 22.1 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.
- 22.2 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 újmy, nebo poškození životního prostředí.

23 Prevence zneužití Služby

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