

# Standardní podmínky společnosti AIMTEC a. s.

## 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 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 přílohu/y 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 podrobeny 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 nahrazuje 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 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 dohodnutému výkonu pro provoz definované a podporované aplikace v módu Single Tenant.
  - 2.1.3 Licence, Údržba a další ujednání 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 Zajištění dostupnosti

- 2.2.1 S výjimkami uvedenými v odst. 4.3 a 4.5 níže, poskytování Služby 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.
- 2.2.2 Nepřetržitý monitoring Služby.
- 2.2.3 Zajištění Podpory pro SW produkty je poskytované Dodavatelem na infrastruktuře aimtec.cloud.
- 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 Všechna práva duševního vlastnictví obsažená nebo související s modelem Služeb poskytovaných dle Smlouvy náleží výhradě Dodavateli a Smlouva neuděluje Odběrateli ani třetí straně žádná práva na užívání, přístup nebo realizaci k právům duševního vlastnictví nad rámec Smlouvy. Dodavatel tímto výslovně uvádí, že Smlouva není určena k převodu autorských práv k software ani k udělení licence k software, jehož vlastnictví a autorství zůstává nedotčeno.
- 2.5 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 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 Platby za Profesionální služby
  - 3.2.1 Jednotlivé položky jsou definovány v Ceníku dané Profesionální služby
  - 3.2.2 Implementační služby za nastavení provozovaného softwaru jsou řešeny projektovou smlouvou

### 4 Dostupnost Služeb, sankce

- 4.1 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. 18 níže.
- 4.2 Odběratel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 4.3 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.
- 4.4 V rozsahu a za podmínek zde dohodnutých, je Služba dostupná na 99,5 % 24 hodin / 7 dní v týdnu.
- 4.5 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 Službě nebo její části zdarma kdykoliv ukončit. Tento odst. 4.5 nahrazuje jakékoliv kolidující podmínky v těchto Podmínkách.
- 4.6 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.
- 4.7 Nejsou-li data zálohována Dodavatelem v rámci poskytované Služby a Odběratel nemá možnost zálohovat data sám, 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.
- 4.8 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, infrastruktury nebo zařízení jakýmkoliv způsobem přistupují a/nebo používají software nebo Služby poskytované dle Smlouvy.
- 4.9 Způsob výpočtu dostupnosti Služby: Dostupnost za kalendářní měsíc = 
$$\frac{\text{čas kdy je systém dostupný}}{\text{celkový časový fond (24/7)}}$$

- 4.10 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	
>99,50 %	0 %
<99,5 % ≥ 98 %	5 %
<98 %	15 %

- 4.10.1 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.
- 4.11 Nedostupnost systému se počítá od doby nahlášení Odběratelem na ServiceDesk jako Incident, nebo zveřejněním nedostupnosti na <https://aimtec.cloud>.
- 4.12 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.
- 4.13 S přihlédnutím k odst. 4.1 výše, které není tímto ustanovením dotčeno, dostupnost je zaslavněna pouze na SW produkty implementované a provozované Dodavatelem.
- 4.13.1 Dostupnost je zajištěna 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.
- 4.13.2 Do výpočtu dostupnosti Služby se nezahrnuje doba na řešení následující situace:
- (1) Incident na straně Odběratele,
  - (2) Incident způsobený použitím více uživatelů, než bylo definováno v rozsahu poskytnuté licence,
  - (3) Incident způsobený Odběratelem modifikovanými nebo nově vytvořenými transakcemi,
  - (4) Incident způsobený změnou konfigurace systému Odběratelem.
- 4.13.3 Dostupnost pro koncová zařízení (tiskárny, čtečky, terminály apod.) je definována jako dostupnost API pro komunikaci, tj. nezahrnuje se do zajištěné dostupnosti, jak je uvedena výše v odst. 4.13.
- 4.13.4 Dostupnost je zajištěna pouze pro produkční prostředí systému.
- 4.14 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.
- 4.15 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 další 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.

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

- 5.1 Incident
- 5.1.1 Incident je neplánovaný výpadek/přerušení Služby, která byla před výpadkem funkční dle stranami odsouhlasených podmínek uvedených ve Smlouvě.
- 5.1.2 Požadavek na vyřešení Incidentu je Odběratelem zaznamenán 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 za předpokladu, že Odběratel má zaplacenou Službu Údržba (maintenance). Jiná záruka za vady, než je uvedena v této Smlouvě, se neposkytuje. Jakékoliv vady Služeb lze vytknout nejpozději do 30 dnů od poskytnutí Služby.
- 5.1.4 Za vyřešení Incidentu se považuje také nasazení náhradního řešení (workaround).
- 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 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 Incident, který nebyl způsoben chybou výhradně na straně Dodavatele nebo jeho subdodavatele (např. chyba v datech).
- 5.2.3 Požadavek na službu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED (Service desk).
- 5.3 Požadavek na změnu
- 5.3.1 Požadavek na změnu je žádost/návrh Odběratele na provedení změny v nastavení systému.
- 5.3.2 Schválený Požadavek na změnu je závaznou objednávkou.
- 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 Problém
- 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 Služeb, které se Dodavatel zavázal dodat Odběrateli na základě Smlouvy.
  - 5.5.2 Garance dodání znamená poskytnutí plnění do 30 kalendářních dnů od Akceptace návrhu řešení za předpokladu plné součinnosti Odběratele.
  - 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, tj. propadají bez nároku na vrácení jakékoliv předplacené částky.
  - 5.5.6 Na převedené Rezervované služby není v rámci dalších měsíců ze strany Odběratele nárok. Pokud se Dodavatel rozhodne tyto Rezervované služby poskytnout, Odběratel neztrácí nárok na jejich využití, konkrétní způsob využití je dohodnut mezi Vedoucím podpory Dodavatele a Odběratele.
- 5.6 Pohotovost
  - 5.6.1 Pohotovost je k dispozici v předem vymezeném časovém období, a to ve formě reakce 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 Vyhrazeného 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 odůvodněných 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 ze strany příslušného konzultanta v případě využití přímého kontaktu.
- 5.9 Interní schvalovací proces
  - 5.9.1 Aplikace SED umožňuje interní schválení Požadavku Odpovědnou osobou Odběratele před předáním Dodavatel 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, přičemž v takovém případě za takové konzultace Dodavatel neručí. 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>
- 5.13 Na výše uvedené je dále odkazováno jako na „Požadavky“ a jednotlivě na „Požadavek“.

## 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.
- 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 takové úsilí při řešení incidentu v reakční době HIGH, aby k vyřešení incidentu mohlo dojít 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 Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, dostupnost Služby pro zadávání Požadavků prostřednictvím webového rozhraní je v režimu 24/7.
- 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. Kritické procesy neuvedené v seznamu Odběratele nemohou být předmětem tohoto procesu.

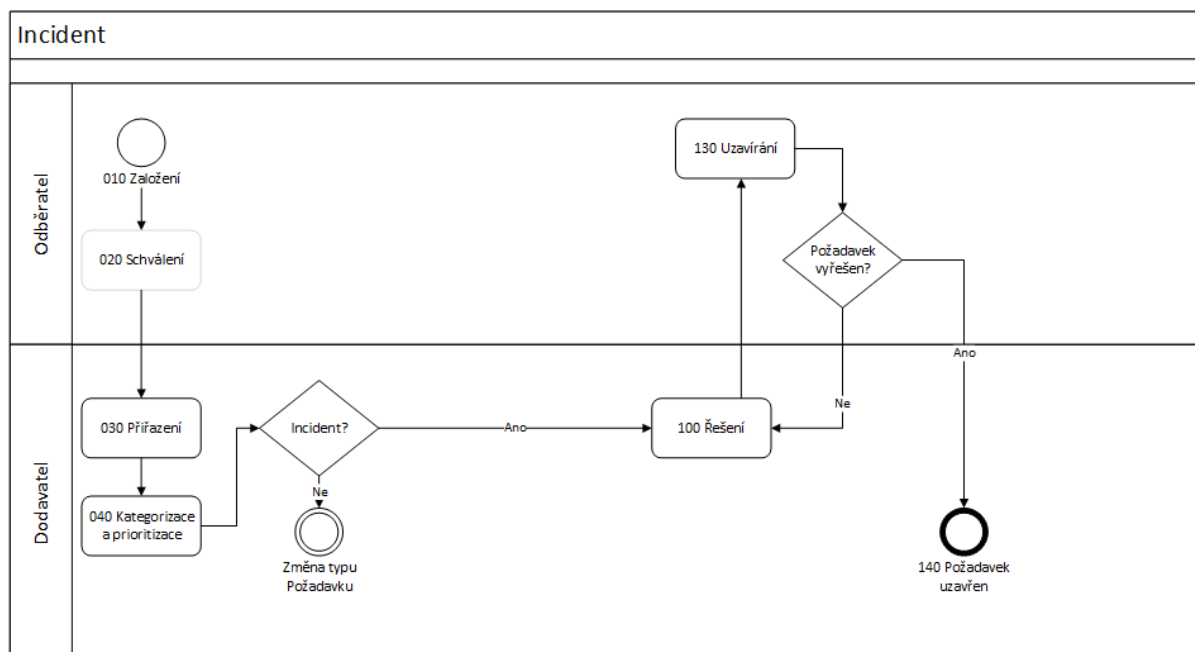
## 7 Dostupnost Služeb podpory

- 7.1 Dodavatel poskytuje Služby v době Standardní pracovní doby, tedy 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).
- 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 Standardní pracovní dobu definovanou v odst. 7.1 negarantuje, smluvní strany se mohou dohodnout o podmínkách poskytnutí takové Služby.
- 7.4 Dodavatel poskytne řešení Požadavků na službu a Požadavků na změnu v rozsahu měsíčních Rezervovaných služeb.
- 7.5 Incidenty je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.

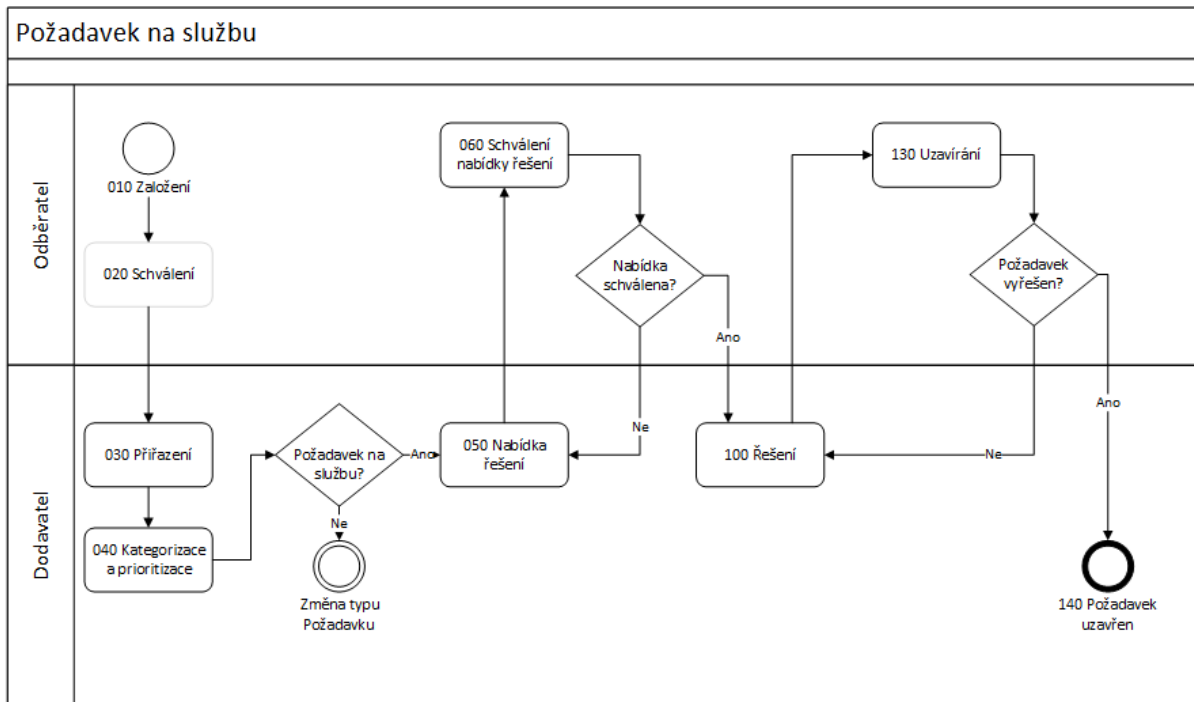
## 8 Záruka na Procesy podpory

- 8.1 Záruka je poskytována na dobu 30 dní od poskytnutí Služeb.
- 8.2 Při uplatnění Požadavku na odstranění vady Služeb se postupuje, jako by šlo o Incident způsobený Dodavatelem/subdodavatelem Dodavatele

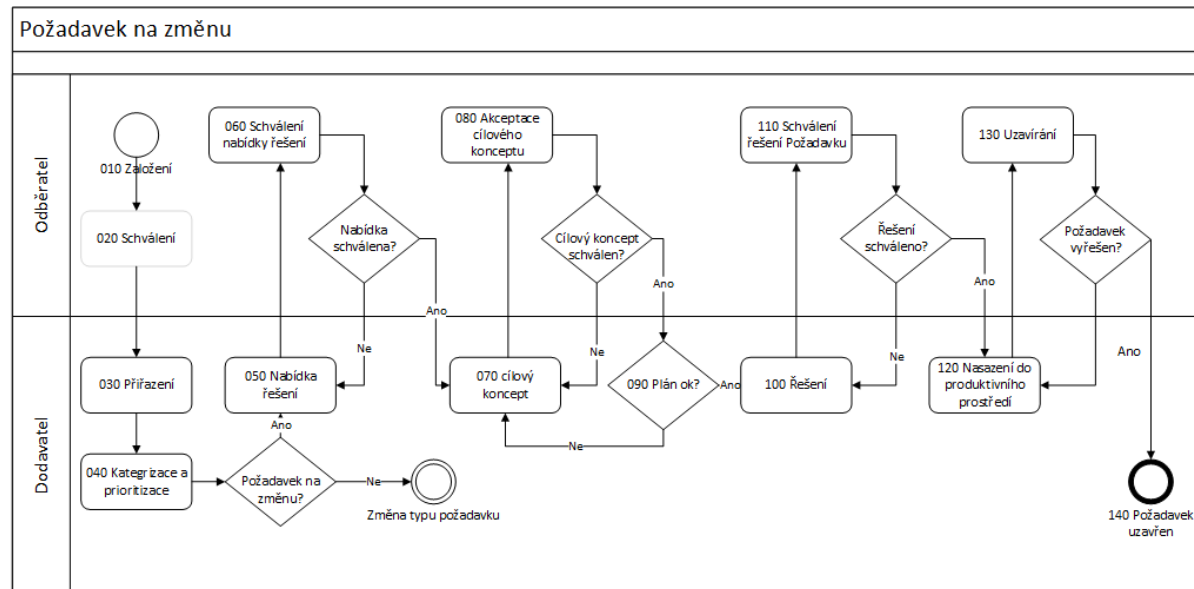
## 9 Procesy systému podpory - Incident



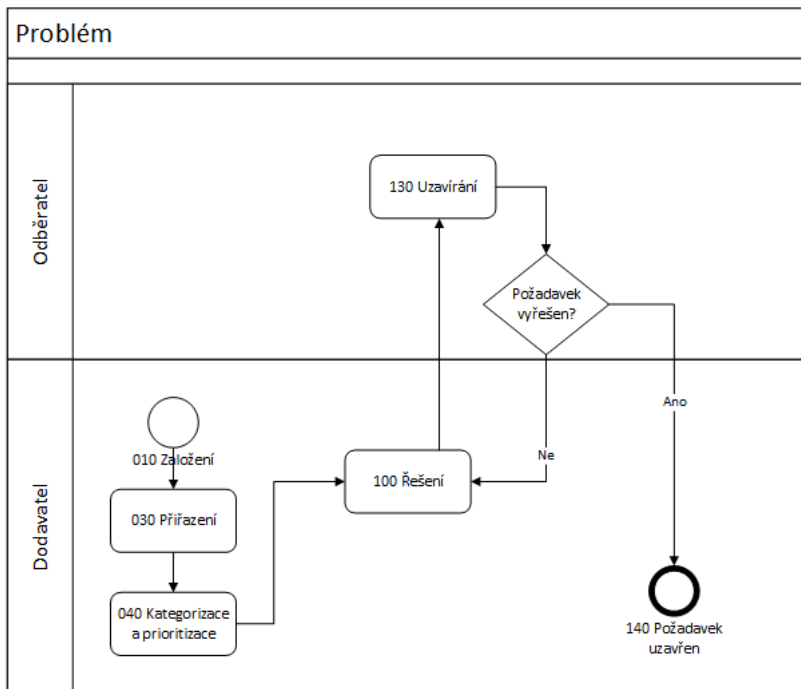
### 10 Procesy systému podpory - Požadavek na službu



### 11 Procesy systému podpory - Požadavek na změnu



## 12 Procesy systému podpory – Problém



## 13 Součinnost

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 Odběratel je povinen proškolit členy týmu Dodavatele (včetně Vyhrazeného týmu podpory) ve smyslu příslušných ustanovení bezpečnosti práce a zvláštních předpisů v případě, že jejich pohyb v místě plnění toto vyžaduje.
- 13.4 Odběratel je odpovědný za stanovení rozsahu Služeb. Pokud Odběratel vyžaduje, aby měl Dodavatel přístup na webové stránky nebo do systému pro sdílení elektronických dat ve vztahu ke Službám, jež mají být poskytnuty, projedná a odsouhlasí s Dodavatelem konkrétní oblasti a/nebo informace, u nichž Odběratel vyžaduje, aby se s nimi Dodavatel obeznámil.
- 13.5 Odběratel je odpovědný za činnost svého personálu a zástupců, za včasnost, přesnost a úplnost všech informací (včetně osobních údajů) poskytnutých Dodavatelí Členy skupiny Odběratele nebo jejich jménem.
- 13.6 Poskytování Služeb závisí na včasném plnění povinností ze strany Odběratele podle Smlouvy a včasných rozhodnutích a schváleních Odběratele v souvislosti se Službami.
- 13.7 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.
- 13.8 Odběratel zajistí, že Odběratel a/nebo uživatelé definovaní Odběratelem:
- 13.8.1 nebudou ukládat, distribuovat ani přenášet žádný virus ani žádný nezákonný, nebezpečný, výhruzný, pomlouvačný, obscénní, neuctivý, obtěžující rasistický nebo etnický urážlivý obsah, ani nesmí napomáhat jakémukoliv druhu nezákonné činnosti při používání software v rámci Služeb dle Smlouvy;
- 13.8.2 s výjimkou konkrétního opatření povoleného příslušnými platnými právními předpisy se Odběratel zdrží:
- (1) kopírování, pozměňování, duplikování, vytváření děl odvozených, zrcadlení, republikace, importu, zobrazování, přenosu nebo distribuce celého softwaru a/nebo dokumentace nebo jejich částí, a to v jakémkoliv formě nebo jakýmkoliv prostředky;
  - (2) dekompilace, rozboru, provádění reverzního inženýrství software;
  - (3) přístupu k celému software, Službám a dokumentaci nebo jakémkoliv jejich části za účelem vytvoření srovnatelných, odvozených, jimi inspirovaných, konkurenčních nabídek software nebo Služeb;
  - (4) používání software, Služeb a/nebo dokumentace k poskytování služeb třetím stranám;
  - (5) licencování, prodeje, pronájmu, převádění, postupování, distribuce, zobrazování zveřejňování nebo komerčního využití jakýmkoliv jiným způsobem nebo zpřístupňování software jakémkoliv třetí straně;
  - (6) získání přístupu nebo pomoci třetí straně získat přístup k software;
- 13.8.3 disponují všemi potřebnými prostředky pro řádné fungování software, zejména dobře fungující bezpečné a robustní internetové připojení, odpovídá za dostupnost, kvalitu a rychlost vlastního internetového připojení, a Dodavatel nemůže

- 13.8.4 nést odpovědnost za přerušení, pozastavení provozu/užívání software nebo za narušení přenosu souvisejícího s internetem nebo servery Odběratele nebo internetového poskytovatele, za jiné vybavení a další připojení; aniž by byly dotčeny podmínky provozovatele datového centra dle odst. 4.1. výše nebo podmínky příslušné licence k software, které jsou podpisem Smlouvy považovány za přijaté, vynaloží přiměřené úsilí, aby zabránili neoprávněnému přístupu nebo použití software, 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

## 14 Definice služeb podpory

Úroveň služeb	1	2	3	4	5
<b>Standardní pracovní doba (CET)</b>					
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				
<b>Doplňkové služby</b>					
Požadovaná Údržba (Maintenance)	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Přijetí požadavku</b>					
Všechny priority	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě
<b>Reakční doba (maximální)</b>					
Priorita High	2 hodiny				2hodiny*
Priorita Medium	8 pracovních hodin				8 prac. hodin**
Priorita Low	5 pracovních dnů				
<b>Vyřešení Incidentu</b>					
Priorita High	6 hodin				
Priorita Medium	5 pracovních dnů				
Priorita Low	10 prac. dnů				
<b>Vyřešení Požadavku na změnu</b>					
Všechny priority	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	negarantováno
<b>Vlastnosti služby</b>					
Vyhrazený tým podpory	Ano				
Přímý přístup ke konzultantovi	Ano	Ano	Ano		
Interní schvalovací proces	Ano	Ano			
Konzultace emailem/telefonem	Ano	Ano	Ano		
<b>Příplatky za přijetí High požadavku mimo Standardní pracovní dobu (CZK/EUR)</b>					
Po - Pá			5000 / 200	5000 / 200	5000 / 200
So - Ne			10 000 / 400	10 000 / 400	10 000 / 400
<b>Sazby za práci</b>					
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 obnově v přiměřeném čase.
- Nedostupnost datacentra Amazon Web Services „eu-central-1“ (Europe - Frankfurt) je událost mimo kontrolu Dodavatele a je považována za vyšší moc.
- 15.2.2 Incident v provozované aplikaci není považován za Havárii.

### 15.3 Obnova po Havárii

- 15.3.1 Obnova po Havárii zahrnuje obnovu dat z poslední Zálohy.
- 15.3.2 Délka trvání Obnovy (RTO = Recovery Time Objective) není garantována.

## 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 Odběrateli 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 funkcionálníta 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 se řídí následujícími pravidly
- 16.9.1 Nárok na novou Verzi se řídí licenčními podmínkami SW produktu, není tedy součástí standardní Údržby.

## 17 Cena a platební podmínky

- 17.1 Cena za předmět plnění se odvíjí od jednotlivých položek Ceníku, které Odběratel aktivuje a využívá dle podmínek dohodnutých ve Smlouvě.
- 17.2 Cena je tvořena měsíčními poplatky za jejich využívání.
- 17.3 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.
- 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.
- 17.6 Cena schváleného Požadavku na službu nebo Požadavku na změnu může být s ohledem na jeho skutečnou pracnost navýšena až o 10 %, s čímž Odběratel souhlasí.
- 17.7 Fakturační období je stanoveno ve Smlouvě, splatnost faktury činí 14 dní.
- 17.8 Částky jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována podle platných předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 17.9 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.
- 17.10 Pokud má Odběratel nevyrované 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.
- 17.11 Není-li úhrada faktury obdržena ve lhůtě splatnosti, Dodavatel si vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 1½% měsíčně. V případě, že Dodavatel 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.
- 17.12 Dodavatel si vyhrazuje právo 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.

## 18 Ochrana informací

- 18.1 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, anebo 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).
- 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, 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.

- 18.4 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.
- 18.5 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.
- 18.6 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.
- 18.7 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.
- 18.8 Samotná existence Smlouvy a informace o spolupráci smluvních stran se nepovažuje za důvěrnou informaci.
- 18.9 Na základě žádosti druhé strany se obě strany se zavazují do 15 dnů od doručení takové žádosti vrátit, zničit či zneprístupnit 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.

## 19 Ochrana osobních údajů

- 19.1 Dodavatel může shromažďovat, používat, předávat, ukládat nebo jinak zpracovávat (souhrnně, "zpracovávat") informace poskytnuté Odběratelem, které mohou být vztaheny ke konkrétním jednotlivcům ("osobní údaje"), jak je definováno platnými právními předpisy. Dodavatel bude zpracovávat osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy.
- 19.2 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, přičemž Dodavatel v souladu s těmito pokyny přijme technická, organizační a personální opatření na ochranu osobních údajů.
- 19.3 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.
- 19.4 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.
- 19.5 Výše uvedené je jen shrnutím Informace o zpracování Osobních údajů ze strany Dodavatele coby správcem, jehož celé znění je k dispozici zde: [www.aimtecglobal.com/gdpr](http://www.aimtecglobal.com/gdpr) (dále jen "Prohlášení o ochraně osobních údajů"). Jestliže to nevyžaduje nepřímé úsilí, Odběratel zajistí, aby byly Subjekty osobních údajů (jeho příslušní zaměstnanci, zástupci, dodavatelé a klienti) informovány o Prohlášení o ochraně osobních údajů.
- 19.6 Uchování údajů: Smluvní dokumentace včetně osobních údajů budou uchovávány po dobu 10 let od vypršení účinnosti Smlouvy, nebo jak je požadováno platnými právními předpisy.
- 19.7 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.

## 20 Platnost Smlouvy

- 20.1 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.
- 20.2 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 Odběratel možnost okamžitě a bez jakýchkoliv sankcí Smlouvu vypovědět.
- 20.3 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.

## **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 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 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 teroristických činů nebo teroristických hrozeb.
- 21.2 Důsledky události Vyšší moci
- 21.2.1 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.
- 21.2.2 Dodavatel splní svou povinnost informovat i tak, že příslušné informace uveřejní na internetových stránkách.
- 21.2.3 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.

## **22 High Risk Usage**

- 22.1 Služba není tolerantní k chybám ani není zaručena bezchybnost nebo nepřerušovaná 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.

## **23 Prevence zneužití Služby**

- 23.1 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.