

Obchodní podmínky intoit, s.r.o. pro poskytování hostingových služeb

platné od 1.1.2020

I.

Definice pojmů

- 1.1. **Smlouvou** se rozumí Smlouva o vytvoření webu, Smlouva o SLA, Smlouva o přístupu do systému, či jakákoli jiná smlouva o poskytování Služeb uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
- 1.2. **Službou** se rozumí správa Domén, Hosting, Podpora poskytovaná Poskytovatelem Objednateli nebo Přístup do Systému Poskytovatele na základě Smlouvy.
- 1.3. **Poskytovatelem** se rozumí obchodní korporace intoit,s.r.o., IČO: 290 53 421, zastoupená Ing. Pavlem Šmejkalem, jednatelem.
- 1.4. **Objednatelem** se rozumí osoba uvedená ve Smlouvě jako Objednatel.
- 1.5. **Webem** se rozumí webová prezentace vytvořená Poskytovatelem jako Zhotovitelem pro Objednatele na základě Smlouvy o vytvoření webu či jiné obdobné smlouvy.
- 1.6. **Přístupem do systému** se rozumí zpřístupnění informačního systému nebo webové či jiné aplikace uvedené ve Smlouvě, umístěné obvykle na Serveru.
- 1.7. **Hostingem** se rozumí pronájem prostoru pro Web na Serveru, provádění úkonů nezbytných k udržení funkcí a dostupnosti všech komponent Webu, včetně Administračního rozhraní Hostingu, pravidelné provádění záloh systému a jeho obsahu, technický monitoring a údržba Hostingu.
- 1.8. **Administračním rozhraním Hostingu** se rozumí speciální přístup umožňující Objednateli či jakékoli jiné osobě, již Objednatel na vlastní riziko poskytne přístupové údaje do Administračního rozhraní Hostingu, správu Hostingu, e-mailových kont a dalších funkcí souvisejících s Hostingem.
- 1.9. **Doménou** se rozumí jmenný název adresy Serveru poskytovaný správci doménových jmen a určený pro identifikaci na internetu, který byl sjednán ve Smlouvě.
- 1.10. **Serverem** se rozumí počítač provozovaný Zhotovitelem či třetí osobou, trvale připojený k síti internetu, jehož prostřednictvím je poskytována Služba Hostingu.
- 1.11. **Podporou** se rozumí podpora provozu a rozvoje systému ve smyslu poskytnutí součinnosti pro změny, podpory Objednatele a jím určených osob uvedených ve Smlouvě a řešení Incidentů.
- 1.12. **Vadou** se rozumí takový stav, kdy **Služba** z důvodu pochybení na straně Poskytovatele při jejím poskytování nemá vlastnosti sjednané ve Smlouvě či neplní své základní funkce a zároveň který znamená pro Objednatele omezení ve funkčnosti Webu. Za vadu se nepovažuje neexistence vlastností, které nejsou ve Smlouvě výslovně uvedeny, ani nefunkčnost či nevyužitelnost Služby z důvodu na straně Objednatele či třetí osoby, anebo z objektivních příčin, které Poskytovatel nemůže ovlivnit.
- 1.13. **Incidentem** se rozumí takový stav nahlášený Objednatelem, kdy **Web** vykazuje nefunkčnost, vadu, chybnou funkci či jinou nedokonalost Webu.
- 1.14. **Severitou typu A** se rozumí nejvyšší závažnost Vady či Incidentu, která využívání Služby či Webu zcela znemožňuje nebo ztěžuje takovým způsobem, že po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby Službu či Web užíval.

- 1.15. **Severitou typu B** se rozumí střední závažnost Vady či Incidentu, která Objednateli ztěžuje užívání určité Služby či určité části Webu v souladu s jeho oprávněnými požadavky, pokud byly Poskytovateli známy předem.
- 1.16. **Severitou typu C** se rozumí nejnižší závažnost Vady či Incidentu, kdy některá ze Služeb či některá část Webu neplní zcela svou funkci, aniž by to mělo podstatnější vliv na možnost užívat Službu či Web v souladu se Smlouvou.

II.

Úvodní ustanovení

- 2.1. Poskytovatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že je k provedení předmětu Smlouvy sám plně odborně způsobilý a má oprávnění poskytovat na území České republiky za úplaty všechny Služby, jejichž poskytnutí je předmětem Smlouvy.
- 2.2. Objednatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že je sám či ve spojení s třetí osobou dostatečně způsobilý předmět Smlouvy řádně převzít a že má dostatek finančních prostředků k zaplacení Ceny služby.
- 2.3. Smluvní strany se dohodly, že při veškeré své vzájemné komunikaci ohledně díla upřednostní jednání písemné. Veškerá vzájemná upozornění, zveřejňování, výzvy, akceptace, pokyny a připomínky budou prováděny především prostřednictvím e-mailu bez ověřených podpisů, odeslání takového e-mailu se považuje za písemné jednání.
- 2.4. K pokynům a dalšímu jednání osoby jiné než určené ve Smlouvě jako kontaktní osoby Objednatele a než člena statutárního orgánu Objednatele se nepřihlíží; v případě rozporných pokynů jsou rozhodující ty, které byly učiněny osobou určenou ve Smlouvě jako kontaktní, a to podle uvedeného pořadí.
- 2.5. Poskytovatel vede elektronickou evidenci veškerých operací uskutečněných Objednatelem v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni a měří objem přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele. Objednatel podpisem Smlouvy uděluje Poskytovateli souhlas s takovým jednáním.

III.

Předmět Smlouvy

- 3.1. Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel zavazuje na základě Smlouvy a v souladu s níže uvedenými smluvními podmínkami poskytnout Objednateli sjednané Služby v dohodnuté kvalitě a množství. Objednatel se uzavřením Smlouvy zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou náležitou součinnost, Služby užívat a zaplatit za ně Poskytovateli sjednanou cenu.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby osobně, anebo třetí osobou pod svým osobním vedením, na svůj náklad a na své nebezpečí, v souladu se specifikací Služeb obsaženou ve Smlouvě.
- 3.3. **Doba poskytování Služeb** – Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, činí Doba poskytování Služeb jeden rok ode dne podpisu Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli sjednané Služby ve sjednaném rozsahu, a to počínaje sedmým dnem ode dne podpisu Smlouvy po celou dobu trvání sjednané Doby poskytování Služeb. Nedošlo-li k prodloužení sjednané doby dle následujícího odstavce, uplynutím sjednané doby poskytování Služeb končí.
- 3.4. **Prodloužení doby poskytování Služeb** – Poskytovatel je oprávněn nejpozději 20 dní před

uplynutím doby poskytování Služeb vystavit a zaslat Objednateli fakturu za poskytování Služeb na další období jednoho roku. Uhradí-li Objednatel řádně vystavenou fakturu do doby její splatnosti, zavazuje se Poskytovatel poskytovat sjednané Služby za podmínek uvedených ve Smlouvě po celý další jeden rok. Nevystaví-li Poskytovatel fakturu na další období nebo nedojde-li k jejímu uhrazení ve sjednaném termínu, poskytování Služeb automaticky skončí uplynutím sjednané doby, ledaže smluvní strany uzavřou smlouvu novou.

3.5.

3.6.

3.7. **Změny Služeb** – Veškeré změny v rozsahu či kvalitě Služeb je možno učinit toliko formou písemného dodatku ke Smlouvě. V dodatku musí být výslovně stanoveno, u kterých Služeb dochází ke změně, v čem změna spočívá a jaký dopad to má na Cenu Služeb. Na cenu za dodatečně sjednané Služby vystaví Poskytovatel Objednateli fakturu. Dohodnou-li se strany na zúžení množství Služeb, není Poskytovatel povinen Objednateli vracet, co již bylo na Služby placeno.

IV.

Cena služeb

4.1. **Cena služeb** – Objednatel se zavazuje zaplatit za Služby Poskytovateli bezhotovostně na jeho bankovní účet na základě daňového dokladu (faktury) Cenu služeb, sjednanou ve Smlouvě bez DPH. K ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené právními předpisy platnými ke dni zdanitelného plnění.

4.2. **Navýšení Ceny služeb** – Objednatel je při prodloužení doby poskytování Služeb oprávněn jednostranně Cenu služeb upravit, a to jednak o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem a jednak v závislosti na změně kurzu České koruny k Americkému dolaru, na změně cen technologií a na míře užívání Služeb Objednatelem. Přesáhne-li změna Ceny služeb míru 10%, je Poskytovatel povinen na to Objednatele předem upozornit.

4.3. **Obsah Ceny služeb** – Nebylo-li ve Smlouvě sjednáno jinak, Cena služeb zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele na poskytování Služeb sjednaných ve Smlouvě, zejména mzdové a cestovní výdaje Poskytovatele, náklady na pořízení softwarového a hardwarového vybavení, náklady na zaplacení registračních poplatků za provoz Domén, jakož i náklady na pořízení jiných prostředků použitých při plnění Smlouvy.

4.4. **Vícepráce** – Udělí-li Objednatel Poskytovateli pokyn k odstranění chyb, na něž se nevztahuje záruka, či k poskytnutí jiné placené Služby, vystaví Poskytovatel Objednateli fakturu za vícepráce. Při kalkulaci ceny za provedené vícepráce je Poskytovatel kromě veškerých vynaložených nákladů oprávněn fakturovat též částku 650,- Kč (slovy: šest set padesát korun českých) bez DPH za každou započatou hodinu práce za osobu; pokud jsou vícepráce provedeny mimo provozovnu Zhotovitele, pak též částku až 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) bez DPH za výjezd za osobu a 6,- Kč (slovy: šest korun českých) bez DPH za každý ujetý jeden kilometr cesty jako náhradu cestovních výdajů; a pokud je Poskytovatel při provádění víceprací nucen komunikovat se správcem webhostingu, na němž je IT dílo umístěno, či jinými třetími osobami, je Poskytovatel oprávněn zvýšit tuto hodinovou sazbu o 25 %. Smluvní strany se dohodly, že je Poskytovatel oprávněn požadovat zálohu, a to i před započatím víceprací.

- 4.5. **Fakturace** – Smluvní strany se dohodly, že Cena služeb bude hrazena ročně předem na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Faktura musí splňovat náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Nebylo-li Zhotovitelem stanoveno jinak, jsou faktury splatné 7 dní po jejich doručení Objednateli. Nesplňuje-li zasláná faktura náležitosti daňového dokladu dle obecně závazných právních předpisů nebo je-li nesprávná či neúplná, je Objednatel oprávněn ji Zhotoviteli nejpozději 3 dny před datem její splatnosti vrátit a Zhotovitel je povinen vystavit fakturu novou. Neuhradí-li Objednatel fakturovanou částku do dne její splatnosti, je Zhotovitel oprávněn veškeré práce na díle pozastavit, a to až do jejího zaplacení.
- 4.6. **Den úhrady** – V případě jakýchkoli plateb provedených na základě Smlouvy se za den úhrady považuje den, kdy byla zaplacená částka připsána na účet druhé smluvní strany.

V.

Podmínky poskytování Služeb

Správa Domén

- 5.1. Byla-li správa Domén ve Smlouvě sjednána, řídí se poskytování této Služby ustanovením čl. V. odst. 5.1. až 5.6. těchto obchodních podmínek.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje spravovat pro Objednatele Domény sjednané ve Smlouvě.
- 5.3. Byl-li Poskytovatel ve Smlouvě pověřen k registraci jedné či více Domén sjednaných ve Smlouvě, zvolí vhodného registrátora dle vlastního uvážení a tyto domény u něj registruje. Poskytovatel není odpovědný za porušení práv třetí osoby v důsledku registrace Domény.
- 5.4. Byl-li Poskytovatel ve Smlouvě pověřen ke správě již registrované Domény, převede Poskytovatel u registrátora Doménu do své správy. Objednatel se zavazuje poskytnout k tomu Poskytovateli nejvyšší součinnost.
- 5.5. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb dle Smlouvy a těchto obchodních podmínek hradit za Objednatele na jeho účet poplatky za registraci a provoz Domén sjednaných ve Smlouvě. Náklady na hrazení registračních poplatků tvoří součást Ceny služeb, nebylo-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Poskytovatel hradí poplatky 7 (slovy: sedm) kalendářních dnů ode dne uhrazení Ceny služeb Objednatelem. Pokud v době mezi uzavřením Smlouvy a sedmým pracovním dnem po uhrazení Ceny služeb Objednatelem dojde k registraci Domény třetí osobou, nenese za to Poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 5.6. Neuhradí-li Objednatel Cenu služeb řádně a včas na základě vystavené faktury, není Poskytovatel povinen registrační poplatek za registraci a provoz Domén sjednaných ve Smlouvě platit a nenese žádnou odpovědnost za to, že v důsledku nezaplacení registračního poplatku dojde k přerušení provozu či zrušení jedné či více Domén.

Hosting

- 5.7. Byl-li Hosting ve Smlouvě sjednán, řídí se poskytování této Služby ustanovením čl. V. odst. 5.7. až 5.15. těchto obchodních podmínek.
- 5.8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Hosting Webu na Serveru s roční dostupností 99,9%, monitoring provozu Serveru a správu Serveru za účelem optimálního poskytování Služeb.
- 5.9. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit Server před narušením poskytování Služeb ze strany třetí osoby. Dostane-li se do konfliktu zájem na zabezpečení Serveru se samotným poskytováním Služeb, má přednost zabezpečení Serveru; výpadek poskytování Hostingu z

- takového důvodu tak není porušením povinností Poskytovatele.
- 5.10. Objednatel je oprávněn provádět správu Hostingu, e-mailových kont a dalších funkcí souvisejících s Hostingem výlučně prostřednictvím Administračního rozhraní Hostingu. Objednatel je povinen zajistit ochranu poskytnutých přístupových údajů do Administračního rozhraní Hostingu před jejich zneužitím.
 - 5.11. Objednatel je oprávněn po dobu poskytování Hostingu neomezeně využívat všech prostředků Serveru, které mu byly na základě zřízené Služby poskytnuty. Objem přenášených dat mezi Serverem a klientským počítačem není omezen. Míru využití Serveru Objednatelem může Poskytovatel omezit pouze při provádění správy a systémových úloh Serveru a/nebo při nadměrném zatížení Serveru Objednatelem či návštěvníky jeho Webu v případech, které by mohly zapříčinit zásah do práv třetích osob, zejména jiných uživatelů Serveru. Míru využití Serveru Objednatelem může Poskytovatel zohlednit při stanovení Ceny služby pro další kalendářní rok. Objednatel se zavazuje zajistit, aby na Webu hostovaném na Serveru, a to ani v jeho neveřejné sekci, nebyl zveřejněn obsah porušující právní předpisy České republiky či jiného státu, anebo který by byl v rozporu s dobrými mravy, a aby na Webu nebyl umístěn ani žádný odkaz na internetové stránky s takovým obsahem. Za obsah v rozporu s dobrými mravy se považuje i obsah s eroticky laděnou tematikou.
 - 5.12. Pokud Objednatel na Webu zpracovává osobní údaje třetích osob, stává se správcem těchto údajů a Poskytovatel jejich zpracovatelem. V takovém případě se na zpracování vztahují Všeobecné podmínky zpracování osobních údajů uvedené v kapitole IX těchto obchodních podmínek, které Objednatel akceptuje úhradou faktury za Hosting. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o zpracování osobních údajů nejpozději do 7 dnů od zahájení jejich zpracování nebo do 7 dnů od výzvy k platbě faktury.
 - 5.13. Objednatel se zavazuje zdržet se užívání prostředků Serveru způsobem, který by mohl porušovat práva Poskytovatele či třetích osob, a/nebo který by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních uživatelů Serveru, a/nebo kterým by získal neoprávněné zvýhodnění na úkor ostatních uživatelů Serveru, a/nebo který by mohl vést k porušení nebo poškození provozu Serveru. Za hrubé porušení povinností Objednatele je považován zejména přímý pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu Serveru.
 - 5.14. Umístí-li Objednatel na Server aplikaci, skript nebo program vytvořený osobou jinou nežli Poskytovatelem, je Objednatel povinen zajistit jejich technickou správnost a bezpečnost a zároveň zajistit zabezpečení veškerých způsobů jejich komunikace se Serverem, jinak odpovídá za veškerou škodu, která v důsledku porušení této povinnosti Poskytovateli či jakékoli třetí osobě vznikne. Odpovědnost Objednatele za bezpečnost se vztahuje zejména na možnost zneužití aplikace, skriptů či programů třetí osobou k neoprávněnému využívání prostředků Serveru, např. umožnění třetím osobám spouštět libovolný kód pod identitou přidělenou Objednateli a umožnění třetím osobám posílat ze Serveru e-mailové zprávy bez uvedení původu apod.
 - 5.15. Poruší-li Objednatel některou ze svých povinností uvedených v čl. V. odst. 5.12., 5.13. a 5.14. těchto podmínek, zavazuje se napravit tuto situaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od okamžiku, kdy jej k tomu Poskytovatel vyzval. Poskytovatel je oprávněn poskytování Hostingu Webu bez předchozího oznámení pozastavit, a to až do napravení této situace. Poskytovatel je rovněž oprávněn napravit tuto situaci bez předchozího oznámení na náklady Objednatele sám.

Podpora

- 5.16. Byla-li ve Smlouvě sjednána Podpora, řídí se poskytování této Služby ustanovením čl. V. odst. 5.16. až 5.22. těchto obchodních podmínek.
- 5.17. Incidenty a požadavky na změnu Služeb či Webu Objednatel Poskytovateli oznamuje písemně prostřednictvím helpdesk systému dostupného na webové stránce <http://support.intoit.cz>. V oznámení je Objednatel povinen uvést, zda se jedná o Incident či požadavek na změnu Služeb nebo Webu, náležitě Incident či požadavek na změnu popsat a uvést kontaktní údaj, na nějž má Poskytovatel ve věci oznámení reagovat. Jedná-li se o Incident, je Objednatel dále povinen uvést jeho předpokládanou Severitu. Poskytovatel zpracovává oznámení pouze v pracovní dny, a to v čase od 09:00 do 17:00.
- 5.18. Nesnese-li záležitost odkladu (typicky v případě vysoké Severity Incidentu), je Objednatel oprávněn nad rámec oznámení Incidentu prostřednictvím helpdesk systému informovat Poskytovatele o Incidentu telefonicky na telefonním čísle uvedeném v helpdesk systému, a to i mimo pracovní dobu uvedenou v předchozím odstavci.
- 5.19. Poskytovatel bez zbytečného odkladu po obdržení oznámení posoudí oznámení z hlediska toho, zda se jedná o Incident či o návrh na změnu Služeb nebo Díla, a výsledek tohoto posouzení, včetně případné Severity Incidentu a předpokládané doby řešení, sdělí Objednateli ve lhůtě dle odst. 5.20. a 5.21. těchto obchodních podmínek. Oznámil-li Objednatel Incident včetně jeho Severity, není Poskytovatel touto kvalifikací vázán.
- 5.20. Jedná-li se o návrh na změnu Služeb nebo Díla, zašle Objednateli reakci ve lhůtě 7 kalendářních dnů po obdržení oznámení a zahájí s ním jednání o uzavření dodatku Smlouvy. Ustanovení čl. III. odst. 3.5. a čl. IV. odst. 4.4. těchto obchodních podmínek, jde-li o návrh na změnu Služeb; respektive čl. IV. odst. 4.2. a čl. V. odst. 5.4. Obchodních podmínek intoit, s.r.o., pro projekt realizace webu/kampaně, jde-li o návrh na změnu Díla, se použije přiměřeně.
- 5.21. Jedná-li se o oznámení Incidentu, považuje se jeho doručení Poskytovateli za příkaz Objednatele k zahájení prací na odstranění Incidentu. Poskytovatel je povinen komunikovat s Objednatelem a odstranit Incident ve lhůtě podle jeho Severity, a to dle svých časových a kapacitních možností. Nejsou-li uvedeny lhůty pro jednotlivé Severity ve Smlouvě, platí následující: v případě Incidentu o Severitě typu A reaguje do 7 kalendářních dnů a odstraní Incident do týdne, v případě Incidentu o Severitě typu B reaguje do 7 kalendářních dnů a odstraní Incident do 3 týdnů a v případě Incidentu o Severitě typu C reaguje do 7 kalendářních dnů a odstraní Incident do 6 týdnů od jeho oznámení Zhotoviteli. O dobu, kterou musí Poskytovatel vyčkat na udělení pokynu Objednatele či poskytnutí jeho součinnosti nezbytné pro odstranění Incidentu, se doba pro odstranění Incidentu prodlužuje.
- 5.22. Za odstranění Incidentu se považuje náprava vadného stavu, otestování funkčnosti a oznámení Objednateli, že na produkčním prostředí byl Incident vyřešen.

Přístup do systému

- 5.23. Byl-li sjednán ve Smlouvě Přístup do systému, řídí se poskytování této Služby ustanovením čl. V. odst. 5.23. až 5.27. těchto obchodních podmínek. Ustanovením čl. V. odst. 5.7. až 5.15. těchto obchodních podmínek se na poskytování této služby vztahují přiměřeně.
- 5.24. Poskytovatel se zavazuje zaslat Objednateli přihlašovací údaje do Systému nejpozději do 10 dnů ode dne podpisu Smlouvy.
- 5.25. Poskytovatel se zavazuje provádět zálohu dat Objednatele uložených v Systému nejméně jednou za 48 hodin a uchovávat alespoň 2 zálohy.
- 5.26. Poskytovatel dává Objednateli možnost využívat Systém na zabezpečeném protokolu HTTPS,

zabezpečeném bezpečnostním certifikátem SSL.

5.27. Jedná-li se o Systém FRM, pak:

- a) Systém umožňuje Objednateli zejména vytvářet, spravovat a pořádat kampaně (zahrnující landing page, Facebook soutěže specifikované ve Smlouvě), tyto kampaně a další data o soutěžících v rámci možností vyhodnocovat.
- b) Veškerá data získaná prostřednictvím Systému náleží výhradně Objednateli. Objednatel prohlašuje, že má pro sběr takových dat veškerá zákonem potřebná oprávnění a že s daty nakládá a bud nakládat s ohledem na ochranu osobních údajů soutěžících.
- c) Objednatel bere na vědomí, že je pořadatelem takových kampaní, a nese plnou odpovědnost za dodržování veškerých povinností s tím souvisejících, jako je např. povinnost vytvořit a zveřejnit řádná pravidla soutěží a dohlédnout na jejich dodržení ze strany své i třetích osob. K tomuto je oprávněn plně využívat připravené možnosti, které Systém nabízí.
- d) Objednatel se dále zavazuje, že zajistí důvěrnost a nezneužije jakékoli identifikační údaje a hesla nezbytná pro přihlášení uživatele kampaně a pro přístup ke Službě, zejména tyto identifikační údaje a hesla nesdělí žádné třetí osobě, a že pokud zjistí zneužití svých identifikačních údajů a hesel jakoukoli třetí osobou, okamžitě to sdělí Poskytovateli. Také se nebude v souvislosti s užíváním Služby dopouštět žádného protiprávního či neetického jednání, nebude činit nic, co by narušovalo nebo poškozovalo Službu (nebo síť a servery připojené ke Službě).

VI.

Další práva a povinnosti

6.1. Poskytovatel je povinen:

- a) postupovat při vytváření díla s náležitou odbornou péčí, v souladu s právním řádem České republiky, postupovat v souladu se zájmy Objednatele a v úzké součinnosti s ním;
- b) bezodkladně Objednatele informovat o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na poskytování Služeb nebo na změnu pokynů Objednatele, a požadovat po něm nové pokyny; stejnou povinnost má Poskytovatel i v případě, zjistí-li, že pokyny Objednatele jsou nevhodné, či pro plnění Smlouvy neúčelné; neposkytne-li Objednatel Poskytovateli potřebné pokyny a nesnese-li věc odkladu, je Zhotovitel oprávněn učinit nezbytné kroky samostatně.

6.2. Objednatel je povinen

- a) poskytovat Zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou pro řádné vytváření díla;
- b) zajistit, aby veškeré podklady potřebné k vytvoření díla byly Poskytovateli dodány řádně a včas, bez chyb a v náležitě kvalitě a aby nezasahovaly do práv třetích osob;
- c) zdržet se jakýchkoli kroků směřujících k proniknutí do účtů (aplikací, dat, databází) jiných uživatelů Serveru Poskytovatele.

6.3. Smluvní strany jsou povinny:

- a) bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů, poskytnout druhé straně na její výzvu informace týkající se předmětu Smlouvy;
- b) navzájem se informovat o všech změnách týkajících se plnění Smlouvy, zejména o změnách v identifikačních údajích, osobách statutárních orgánů či pověřených osob, o vlastním úpadku, vstupu do likvidace apod.;
- c) nezveřejňovat informace, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky a

- dobrymi mravy, či které jsou způsobilé poškodit dobré jméno druhé smluvní strany;
- d) zachovávat mlčenlivost o veškerých důvěrných či citlivých informacích, obchodních tajemstvích a jiných údajích týkajících se druhé strany, jež nejsou veřejně známy a které se smluvní strany dozvěděly při plnění Smlouvy.

VII.

Odpovědnost za Vady a za újmu

- 7.1. **Reklamáce** – Objednatel je povinen oznámit Poskytovateli existenci Vady Služby bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Poskytovatel se zavazuje veškeré Vady, které mu Objednatel během Doby poskytování Služeb včas oznámí, opravit bezplatně a v přiměřené době od jejího oznámení, tj. Vadu o Severitě typu A nejpozději do jednoho týdne, Vadu o Severitě typu B do tří týdnů a Vadu o Severitě typu C do šesti týdnů od jejího oznámení Zhotoviteli.
- 7.2. **Náhrada újmy** – Smluvní strany jsou odpovědné za újmu, kterou v důsledku porušení povinností stanovených jím Smlouvou, těmito obchodními podmínkami nebo právními předpisy České republiky včetně přímo závazných norem vydaných orgány Evropského společenství druhá strana utrpěla.
- 7.3. **Výjimky z odpovědnosti za Vady** – Poskytovatel však není odpovědný za újmu vzniklou z důvodu:
- Vady Webu, jejího nesprávného užití nebo provedení změn;
 - Vady děl třetích osob implementovaných do Webu či na Server (komponenty, použité vývojové prostředí, databázové programy, operační systém apod.) nebo Vady vzniklé v důsledku jejich použití;
 - nesprávného užití Webu nebo provedení změn Webu Objednatelem či třetí osobou;
 - nesprávného nastavení jiného software či hardware Objednatele, anebo kolize s nimi;
 - DDOS, DOS či jiného útoku třetí osoby vedeného za účelem výpadku Služeb;
 - havárií, výpadků či odstávek telekomunikačních a energetických sítí, výpadků přípojného bodu k internetu či z důvodu jiných objektivních okolností, které Poskytovatel nemohl ovlivnit;
 - vyšší moci.
- 7.4. **Rozsah újmy** – Újma zahrnuje zejména to, o co se snížila hodnota majetku poškozeného, dále náklady Poskytovatele na odstranění závadného stavu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodnu a ušlý zisk.
- 7.5. Smluvní strany se dohodly, že svou povinnost k náhradě způsobené újmy v kalendářním roce omezují výší částky, která byla Objednatelem za daný kalendářní rok na Cenu služeb uhrazena.

VIII.

Ukončení Smlouvy a sankce

- 8.1. **Prodlení Objednatele** – Bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením Ceny služeb nebo některé její složky, zavazuje se zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Nedojde-li k nápravě této situace ani do 30 dnů ode dne, kdy jej Zhotovitel k nápravě vyzval, je Zhotovitel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 8.2. **Neregistrace Domény** – Poruší-li Poskytovatel svou povinnost registrovat Domény sjednané

ve Smlouvě a uhradit za ně registrační poplatek, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) a Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit.

- 8.3. **Výpadek Hostingu** – Zavínil-li Poskytovatel výpadek Hostingu v souvislé době přesahující 24 hodin, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150,- Kč (slovy: jedno sto padesát korun českých) a nedojde-li k nápravě takové situace ani do 30 dnů, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 8.4. **Prodlení Podpory** – Bude-li Poskytovatel v prodlení s odstraněním Incidentu o více než dvojnásobek lhůty sjednané k jeho odstranění, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z roční Ceny služby, a to za každý započatý den prodlení.
- 8.5. **Povinnost mlčenlivosti** – Poruší-li některá ze smluvních stran povinnost mlčenlivosti uvedenou v čl. VI. odst. 6.3. písm. d) těchto obchodních podmínek, zavazuje se zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení a druhá smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit.
- 8.6. **Ostatní povinnosti** – Poruší-li Poskytovatel své povinnosti vyplývající z čl. VI. odst. 6.3. písm. c) těchto obchodních podmínek nebo poruší-li Objednatel své povinnosti vyplývající z čl. V. odst. 5.10., 5.12., 5.13. nebo 5.14., nebo čl. VI. odst. 6.2. písm. a) a c) a odst. 6.3. písm. c) těchto obchodních podmínek, zavazuje se zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč (slovy: třicet tisíc korun českých) za každé takové porušení. Nedojde-li k nápravě této situace ani do 30 dnů ode dne, kdy ji druhá smluvní strana na toto porušení upozornila, je druhá smluvní strana oprávněna od Smlouvy odstoupit.
- 8.7. Uplatněním nároku na smluvní pokutu není dotčen nárok smluvní strany na náhradu způsobené újmy.
- 8.8. **Forma odstoupení** – Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno v písemné formě, jinak se k němu nepřihlíží. Účinnosti nabývá dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
- 8.9. **Účinky odstoupení** – Odstoupením zanikají všechna práva a povinnosti stran ze Smlouvy s účinky ke dni odstoupení od Smlouvy (ex nunc). Již poskytnutá plnění si strany nevracejí, povinnost zaplatit dříve vystavené faktury Objednatelům tímto není dotčena. Poskytl-li Zhotovitel Objednateli více plnění, než za kolik bylo placeno, je Objednatel povinen tento rozdíl zaplatit. Ustanovení o smluvních pokutách, rozhodném právu a příslušnosti soudů zůstávají v platnosti i po skončení platnosti Smlouvy.
- 8.10. **Nakládání s daty po ukončení** – Po ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu je Poskytovatel povinen veškerá data Objednatele trvale odstranit.

IX.

Všeobecné podmínky zpracování osobních údajů

- 9.1. **Zpracování os. údajů** – Zpracovává-li Objednatel prostřednictvím Webu osobní údaje, je povinen:
 - a) informovat o tom Poskytovatele do 7 dnů od zahájení zpracování nebo do 7 dnů od výzvy k úhradě faktury na prodloužení
 - b) uzavřít zpracovatelskou smlouvu do 30 dnů od tohoto informování
 - c) dodržovat veškeré povinnosti správce dle GDPR
- 9.2. **Uzavření prac. smlouvy** – Neuzavře-li Objednatel zpracovatelskou smlouvu ve lhůtě dle odst. 9.1 písm. b), je Poskytovatel oprávněn pozastavit Hosting. Nedojde-li k nápravě,

Poskytovatel službu ukončí a data v souladu s čl. VIII odst. 8.10 vymaže.

- 9.3. **Rozsah zpracování** – V rámci Hostingu Poskytovatel zajišťuje výhradně technickou infrastrukturu pro uchovávání dat bez přístupu k jejich obsahu. Poskytovatel neprovádí žádné operace s obsahem dat kromě automatických záloh systému. Jakékoliv aktivní operace s daty (export, migrace, předání třetím stranám) nejsou součástí Hostingu a vyžadují separátní písemnou dohodu.
- 9.4. **Základní povinnosti Poskytovatele** jako zpracovatele při poskytování Hostingu jsou upraveny ve Všeobecných podmínkách zpracování osobních údajů, které tvoří nedílnou součást těchto podmínek pro případy, kdy Objednatel zpracovává osobní údaje.

X.

Závěrečná ustanovení

- 9.5. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn obchodní podmínky průběžně aktualizovat. Aktuální znění obchodních podmínek je vždy dostupné na www.intoit.cz/obchodni-podminky. Objednatel je povinen se před úhradou faktury za další období seznámit s aktuálním zněním podmínek. Uhrazením faktury za poskytování Služeb Objednatel potvrzuje, že se seznámil s obchodními podmínkami platnými pro fakturované období a souhlasí s nimi. Podmínky platné k prvnímu dni fakturovaného období jsou rozhodující pro celé toto období. V případě nesouhlasu se změnami je Objednatel oprávněn fakturu neuhradit, čímž dojde k automatickému ukončení Služeb dle čl. III. odst. 3.4. Starší verze obchodních podmínek jsou k dispozici na uvedené stránce, nebo na vyžádání.
- 9.6. V případě úmrtí či zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti stanovená Smlouvou a těmito obchodními podmínkami v plné míře na její právní nástupce.
- 9.7. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva a tyto obchodní podmínky, jakož i právní vztahy Smlouvou a těmito obchodními podmínkami neupravené se řídí právním řádem České republiky, především příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 9.8. Pro případ soudních sporů strany sjednávají ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, v platném znění, místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 1.
- 9.9. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy nebo těchto obchodních podmínek neplatné či neúčinné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.
- 9.10. Smluvní strany vylučují ve smyslu § 564 občanského zákoníku možnost doplňovat Smlouvu a tyto obchodní podmínky, nebo ji měnit jinak než písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 9.11. Smlouva je vyhotovena ve dvou rovnocenných vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Platnosti a účinnosti nabývá dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.