

# PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PODPORY

## Safetica Technologies s.r.o.

Tyto podmínky poskytování podpory („Podmínky“) jsou součástí Smlouvy mezi uživatelem Software („Uživatel“) a společností Safetica Technologies s.r.o., založené podle Českého práva, se sídlem Laubova 1729/8, Vinohrady, 130 00 Praha 3, IČO: 25848666, zapsané v Obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 117600, vedenou u Městského soudu v Praze („Safetica“). Uživatel a Safetica mohou být společně označováni jako „Strany“, nebo jednotlivě jako „Strana“. **Uživatel prohlašuje a uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem Podmínek, a že s ním souhlasí.**



## 1. DEFINICE

1.1. **Definice.** Slova, uvedená s velkým počátečním písmenem, mají význam uvedený v příloze A Podmínek, pokud není v těle Podmínek uvedeno jinak.

## 2. PODPORA

2.1. **Úrovně Podpory.** Safetica poskytuje Podporu v úrovních Standard, Silver, Gold a Individual. Uživatel má nárok na Podporu v úrovni Standard, pokud se Strany ve Smlouvě výslovně nedohodli na jiné úrovni Podpory. Úrovně Podpory jsou specifikovány v Příloze B Podmínek. Pokud si Uživatel sjednal úroveň podpory Individual, obdrží Podporu v souladu s jeho individuálními požadavky, které byly mezi Stranami sjednány ve Smlouvě.

2.2. **Uzavření Smlouvy činností Uživatele.** Zasláním Požadavku společnosti Safetica a/nebo stažením Update nebo Upgrade Software Uživatel uzavírá se společností Safetica Smlouvu na Podporu v úrovni Standard a souhlasí, že mu bude Podpora poskytnuta za těchto Podmínek.

2.3. **Služby Podpory.** Podporu tvoří výlučně služby Řešení Problémů a Aktualizace Software. Podpora nezahrnuje žádnou podporu koncových uživatelů, Implementaci, customizaci nebo rozvoj Software, poskytování Software s novým označením ani zálohování jakýchkoliv dat Uživatele.

2.4. **Jazyk Podpory.** Veškerá Podpora se poskytuje výlučně v Českém nebo Anglickém jazyce, dle volby Uživatele.

2.5. **Omezení na licencovaný Software.** Společnost Safetica poskytuje Podporu pouze ve vztahu k Software, který Uživatel oprávněně užívá na základě platné licence nebo podlicence, a ke kterému byla Podpora výslovně sjednána ve Smlouvě.

## 3. PROFESIONÁLNÍ SLUŽBY

3.1. **Profesionální služby.** Nad rámec Podpory se mohou Strany dohodnout, že Safetica poskytne Uživateli Profesionální služby. Obsah Profesionálních služeb, termín provedení a další podmínky Strany sjednají ve Smlouvě.

3.2. **Implementace.** Dohodnou-li se Strany, že Safetica provede Implementaci, pak Strany po uzavření Smlouvy vytvoří společně Statement of Work („SOW“), ve kterém specifikují průběh Implementace od nasazení Software do testovacího prostředí Uživatele až po rollout do provozního prostředí Uživatele. V SOW mohou Strany upřesnit nároky na provozní prostředí Uživatele, harmonogram Implementace, popis dodávky, způsob komunikace v průběhu Implementace, návrh nastavení a součinnost, kterou musí Uživatel poskytnout společnosti Safetica k řádnému provedení Implementace. Implementace je dokončena a předána v okamžiku, kdy je Software objektivně implementován v Uživatelem zvoleném prostředí v souladu se SOW. Nedohodnou-li se Strany po uzavření Smlouvy do 1 (jednoho) měsíce na obsahu SOW, má kterákoliv Strana právo od Smlouvy odstoupit pouze v části, týkající se provedení Implementace.

3.3. **POC a Analýza.** Profesionální služby POC a Analýza jsou dokončeny v okamžiku, kdy Safetica zachytí výsledky sjednané analytické činnosti do písemného nebo elektronického stanoviska (například ve formátu PDF). Tyto Profesionální služby jsou předány Uživateli v okamžiku, kdy Safetica odešle stanovisko dle prvního souvětí Uživateli. V případě POC Safetica výsledky Uživateli po provedení POC zpravidla prezentuje.

3.4. **Omezení užití Software v případě realizace Profesionálních služeb.** Nedohodnou-li se Strany ve Smlouvě jinak, poskytuje Safetica Uživateli po čas provádění Profesionálních služeb trial licenci k Software, který nasadí do provozního prostředí Uživatele v souvislosti s předmětnou Profesionální službou, do provedení

Profesionální služby. Po provedení Profesionální služby je Uživatel povinen okamžitě přestat užívat takto nasazený Software, odstranit Software ze všech zařízení, která užívá, a zničit všechny jeho rozmnoženiny. Ve zbytku se trial licence řídí Licenčními podmínkami Safetica.

**3.5. Jazyk Profesionálních služeb.** Všechny Profesionální služby se poskytují výlučně v Českém nebo Anglickém jazyce, dle volby Uživatele.

## 4. DOBA TRVÁNÍ PODPORY

**4.1. Doba trvání Podpory.** Vyšší úroveň podpory, než je úroveň Standard, poskytuje Safetica Uživateli pouze v případě, že byla ve Smlouvě vyšší úroveň sjednána, a to pouze po dobu ve Smlouvě sjednanou. Byla-li ve Smlouvě sjednána vyšší úroveň Podpory bez uvedení doby jejího trvání, poskytuje Safetica Uživateli vyšší úroveň Podpory po dobu 6 (šesti) měsíců ode dne uzavření Smlouvy pro tuto úroveň; po skončení této doby poskytuje Safetica uživateli Podporu v úrovni Standard.

**4.2. Automatické prodloužení.** V případě, že Uživatel písemně neoznámí společnosti Safetica nejpozději 30 (třicet) dnů před uplynutím doby trvání vyšší úrovně Podpory, než je úroveň Standard, že dále nemá zájem o Podporu v této úrovni, prodlužuje se sjednaná doba trvání Podpory ve stejné úrovni o období dalších 6 (šesti) měsíců, a to i opakovaně.

## 5. CENA

**5.1. Cena Podpory.** Podpora v úrovni Standard je zahrnuta v ceně Uživatelovy licence nebo podlicence k Software. Cena vyšší úrovně Podpory, než je úroveň Standard, je mezi Stranami sjednána ve Smlouvě a vyúčtována v souladu s Podmínkami. Pokud se Strany ve Smlouvě dohodly na Podpoře ve vyšší úrovni, než je úroveň Standard, ale opomenuly sjednat její cenu, má Uživatel nárok pouze na Podporu v úrovni Standard do doby, dokud se Strany nedohodnou na ceně vyšší úrovně Podpory.

**5.2. Cena Profesionálních služeb.** Cena Profesionálních služeb není zahrnuta v ceně Podpory. Cena Profesionálních služeb je sjednána jako samostatná položka ve Smlouvě a vyúčtována v souladu s Podmínkami. Nedohodnou-li se Strany výslovně na ceně Profesionálních služeb, nemá Uživatel právo na Profesionální služby.

## 6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

**6.1. Platba za Podporu.** Cena Podpory se platí jednorázově dopředu za celou sjednanou dobu Podpory po uzavření Smlouvy a pak vždy po prodloužení doby Podpory podle Podmínek („Doba placení“). Cenu Podpory uhradí Uživatel společnosti Safetica na základě faktury, vystavené společností Safetica Uživateli vždy na začátku každé Doby placení.

**6.2. Platba za Profesionální služby.** Cena Profesionálních služeb se platí jednorázově dopředu po uzavření Smlouvy. Cenu Profesionálních služeb uhradí Uživatel společnosti Safetica na základě faktury, vystavené společností Safetica po uzavření Smlouvy.

**6.3. Splatnost faktur.** Všechny faktury Uživatel uhradí do 14 (čtrnácti) dnů ode dne jejich vystavení, nestanoví-li konkrétní faktura delší splatnost.

**6.4. Oprava faktury.** Nemá-li společností Safetica vystavená faktura všechny náležitosti daňového dokladu podle českých právních předpisů, je Uživatel oprávněn takovou fakturu do její splatnosti vrátit společnosti

Safetica a vyzvat společnost Safetica k opravě. V takovém případě Safetica fakturu zruší a vystaví Uživateli opravný daňový doklad společně s novou fakturou.

## 7. VZNÁŠENÍ POŽADAVKŮ NA PODPORU

7.1. **Způsob vznášení Požadavků.** Uživatel vznáší veškeré Požadavky pouze prostřednictvím Oprávněných osob jedním ze sjednaných Způsobů vznášení Požadavků, podle sjednané úrovně Podpory.

7.2. **Rozhodný okamžik.** Požadavek je vznesen v okamžiku, kdy je:

7.2.1. V případě vznesení e-mailem doručen společnosti Safetica; nebo

7.2.2. V případě vznesení telefonicky potvrzen společností Safetica odesláním potvrzení přijetí Požadavku Uživateli.

7.3. **Oprávněné osoby.** Uživatel určuje Oprávněné osoby sám. Uživatel smí v jeden okamžik mít až 5 (pět) různých Oprávněných osob. Safetica je povinna registrovat nebo zrušit registraci Oprávněné osoby na žádost Uživatele. Žádost o registraci Oprávněné osoby musí obsahovat její jméno, příjmení a e-mailovou adresu, jinak se k ní nepřihlíží. Safetica vede elektronický seznam Oprávněných osob Uživatele. Uživatel je oprávněn změnit Oprávněné osoby maximálně jednou za kalendářní měsíc.

7.4. **Povinné informace v Požadavku.** Požadavek musí obsahovat všechny potřebné informace, aby společnost Safetica mohla poskytnout požadovanou Podporu. Pokud se jedná o Požadavek na Řešení Problému, pak musí obsahovat zejména veškeré informace, aby Safetica mohla zopakovat nebo napodobit Problém, včetně veškerých případných chybových hlášek.

7.5. **Vrácení Požadavku.** Neobsahuje-li Požadavek všechny požadované informace, je Safetica oprávněna vrátit Požadavek Uživateli, aby doplnil požadované informace. V takovém případě začne případná Reakční doba běžet až od okamžiku, kdy Uživatel sjednaným Způsobem vznášení Požadavků doplní poslední z požadovaných informací.

7.6. **Rozdělení Požadavků.** Obsahuje-li Požadavek více samostatných Požadavků, je Safetica oprávněna rozdělit Požadavek vytvořením samostatných Požadavků. Safetica je o tomto postupu povinna informovat Uživatele. Byl-li součástí původního Požadavku Požadavek na Řešení Problému, nemá rozdělení původního Požadavku vliv na již započatý běh Reakční doby.

7.7. **Nikoliv řádné Požadavky.** Na jakýkoliv Požadavek na Podporu, vznesený jinou než Oprávněnou osobou nebo vznesený jinak než sjednaným Způsobem vznášení Požadavků, není Safetica povinna brát zřetel („nikoliv řádný Požadavek“). Pokud se nikoliv řádný Požadavek týkal Řešení Problému, Reakční doba pro reakci na takový Požadavek začne běžet pouze pokud Safetica potvrdí přijetí Požadavku, a to od okamžiku doručení potvrzení o přijetí Uživateli.

## 8. ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

8.1. **Reakční doby.** Safetica se zavazuje reagovat na Požadavky na Řešení Problému v Reakčních dobách podle sjednané úrovně Podpory.

8.2. **Zahájení Řešení Problému.** Safetica reaguje na Požadavek na Řešení Problému předáním Požadavku k řešení svému odbornému personálu.

**8.3. Řešení Problému.** Safetica provádí Řešení Problému pouze v čase Pracovní doby. Požadavek na Řešení Problému je vyřešen:

**8.3.1.** Byl-li trvale vyřešen Problém vydáním Update nebo Upgrade Software;

**8.3.2.** Poskytne-li Safetica Uživateli takové pokyny k užívání Software, že se při jejich dodržování Problém neprojevuje, a přitom nehrozí ztráta Uživatelových dat („workaround“);

**8.3.3.** Vrácením Požadavku Uživateli z důvodu, že neobsahuje požadované informace nebo se nejedná o Problém.

**8.4. Vzdálená pomoc.** Pokud s tím obě Strany souhlasí, můžou být Problémy řešeny Vzdálenou pomocí za podmínek, na kterých se Strany předem dohodnou.

**8.5. Pravidelný kontakt.** Pokud má Uživatel v rámci sjednané úrovně Podpory nárok na Pravidelný kontakt, Safetica bude Uživatele pravidelně kontaktovat za účelem ověření spokojenosti s kvalitou poskytované Podpory, a to v intervalu, uvedeném v přehledu úrovní Podpory.

**8.6. Dedikovaná kontaktní osoba.** Pokud má Uživatel v rámci sjednané úrovně Podpory Dedikovanou kontaktní osobu, bude za společnost Safetica s Uživatelem při Řešení Problémů komunikovat převážně Dedikovaná kontaktní osoba. Safetica má nárok změnit Dedikovanou kontaktní osobu Uživatele; tuto změnu Safetica oznámí Uživateli.

## 9. AKTUALIZACE SOFTWARE

**9.1. Aktualizace Software.** Po dobu trvání Podpory poskytuje Safetica Uživateli bezplatně všechny Update a Upgrade Software.

**9.2. Poskytnutí aktualizace.** Aktualizace Software je poskytnuta v okamžiku, kdy Safetica předá Uživateli instalační soubory k Aktualizaci Software a/nebo umožní jejich stažení z webových stránek společnosti Safetica, včetně případných potřebných aktivačních klíčů. Aktualizace Software nezahrnuje Implementaci, instalaci ani nastavení provozního prostředí Uživatele.

**9.3. Omezení Podpory a Profesionálních služeb.** Uživatel bere na vědomí, že Safetica poskytuje Podporu a Profesionální služby pouze pro poslední velkou verzi Software (tj. verzi Software se změněným označením před desetinnou čárkou, označující verzi Software, např. 1.x, 2.x apod.). V případě, že Safetica vydala druhou a novější velkou verzi Software oproti Software, který užívá Uživatel, Uživatel nemá nárok na žádnou Podporu Software ani Profesionální služby, dokud si neinstaluje Upgrade na nejnovější verzi.

**9.4. Automatické aktualizace.** Uživatel bere na vědomí, že za účelem udržení kvality Software je Safetica oprávněna vydávat automatické Update. Automatické Update může Uživatel vypnout v nastavení Software; v takovém případě Safetica neodpovídá za případné Problémy. Automatické Update slouží k aktualizaci těch komponent Software, které vyžadují rychlou aktualizaci a které jsou nezbytné pro řádné fungování Software, jako například knihoven a indexů.

## 10. POVINNOSTI UŽIVATELE

**10.1. Zálohy.** Uživatel je odpovědný za integritu a důvěrnost, integritu a dostupnost veškerých dat, zpracovávaných v rámci Software a/nebo při poskytování Profesionálních služeb, a v této souvislosti je povinen zejména provádět pravidelné zálohování, nastavit správně přístupová oprávnění k Software, zaručit bezpečnost prostředí a přijmout další vhodná technická a organizační opatření.

**10.2. Součinnost.** Uživatel se po čas trvání Podpory a/nebo poskytování Profesionálních služeb zavazuje poskytovat společnosti Safetica maximální součinnost k tomu, aby mohla Safetica řádně a včas poskytovat Podporu a Profesionální služby, zejména:

**10.2.1.** Vznášet Požadavky na Řešení Problému okamžitě poté, co se o Problému dozvěděl;

**10.2.2.** Umožnit přístup k provoznímu a případnému testovacímu prostředí Uživatele, včetně hardware a přístupu do budov;

**10.2.3.** Dávat společnosti Safetica včasné, úplné a pravdivé informace, potřebné pro poskytování Podpory a/nebo Profesionálních služeb a

**10.2.4.** Zajistit v případě potřeby, zejména při Řešení Problému nebo Implementaci, účast a součinnost kvalifikovaných pracovníků Uživatele, kteří mají dostatečné znalosti o provozním prostředí Uživatele a odborné znalosti tak, aby mohla Safetica vyřešit Problém.

**10.3. Následky neposkytnutí součinnosti.** V případě, že Uživatel nezajistí dostatečnou součinnost dle Podmínek, Safetica jej na tuto skutečnost písemně upozorní. Pokud neposkytnutí součinnosti brání společnosti Safetica v poskytnutí některé ze služeb Podpory a/nebo Profesionální služby, pak se o dobu prodlení s poskytnutím požadované součinnosti společnosti Safetica prodlužují veškeré doby k plnění povinností společnosti Safetica podle Podmínek, které souvisí s předmětnou službou Podpory nebo Profesionální službou.

## 11. ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI

**11.1. Chráněné informace.** Chráněné informace jsou obchodní tajemství Stran, tj. konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závody Stran a které Strany zajišťují ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, a ostatní důvěrné informace Stran, zejména (i) veškeré informace a dokumenty, vztahující se ke spolupráci Stran, včetně jakýchkoliv speciálních dohod mezi Stranami o licencování Software; (ii) ceníky, cenové politiky, faktury, obchodní plány a strategie, marketingové a reklamní záměry, vynálezy, zlepšovací návrhy, informace o zákaznících, partnerech či dodavatelích, know-how, vývojové či výrobní postupy; (iii) veškerá dokumentace, vztahující se k Software, včetně zdrojových a strojových kódů, veškeré výstupy ze Software, včetně analýz, grafů, statistik a doporučení, bezpečnostní kódy a hesla; (iv) osobní údaje, zpracovávané v souvislosti s Podmínkami; (v) výše uvedené informace od zákazníků, partnerů či dodavatelů Stran; a (vi) informace, které Strana označí za důvěrné slovy „tajné“, „důvěrné“, nebo jinými slovy s obdobným významem.

**11.2. Výjimky z chráněných informací.** Chráněnou informací není informace, která je v době zpřístupnění nebo použití běžně dostupná veřejnosti.

**11.3. Závazek mlčenlivosti.** Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech chráněných informacích a všech bezpečnostních opatřeních, jejichž zpřístupnění neoprávněné osobě by mohlo ohrozit zabezpečení chráněných informací. Dodržením povinnosti mlčenlivosti se rozumí nesdělení a nezpřístupnění chráněných informací jakýmkoliv třetím osobám a jejich nepoužití k jiným účelům než účelům nezbytným pro spolupráci Stran v souvislosti s užíváním Software.

**11.4. Výjimky z mlčenlivosti.** Porušením závazku mlčenlivosti není zpřístupnění nebo použití chráněné informace (i) s předchozím písemným souhlasem druhé Strany; (ii) z důvodu povinnosti, stanovené právním předpisem nebo uložené orgánem veřejné moci; (iii) pokud chráněná informace byla Straně známa z jiných zdrojů než od druhé Strany a nezískala ji porušením závazku mlčenlivosti; (iv) pokud chráněná informace byla

v dispozici Strany před uzavřením Smlouvy; (v) konzultantovi, auditorovi, právnímu zástupci nebo jinému partnerovi Strany za předpokladu, že bude zavázán ke smluvní nebo zákonné mlčenlivosti o chráněných informacích v rozsahu alespoň jako podle tohoto článku; nebo (vi) pokud je to nezbytné v rámci spolupráce Stran. I pro zpřístupnění či použití chráněných informací podle tohoto odstavce však platí, že je tak Strana oprávněna udělat pouze v nezbytném rozsahu, a v případě výjimky podle bodu (ii) je povinna bez zbytečného odkladu o zpřístupnění či použití informovat druhou Stranu, není-li to v rozporu se zákonem.

## 12. OCHRANA SOUKROMÍ

**12.1. Zpracování osobních údajů.** Během poskytování Podpory a/nebo Profesionálních služeb bude mezi Stranami docházet ke zpracování osobních údajů subjektů údajů, užívajících Software a dalších pracovníků Stran. Zpracování osobních údajů mezi Stranami se řídí podmínkami zpracování osobních údajů, které jsou dostupné na webových stránkách společnosti Safetica.

## 13. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

13.1. Sankce:

13.1.1. V případě, že Uživatel nezaplatí včas jakoukoliv oprávněně vyúčtovanou částku společností Safetica, zavazuje se zaplatit společnosti Safetica úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení;

13.1.2. V případě, že Strana poruší povinnost mlčenlivosti, zavazuje se uhradit druhé Straně smluvní pokutu ve výši 10 000 000 Kč za každý případ porušení.

13.2. **Plná náhrada škody.** Zaplacení jakékoliv smluvní pokuty nemá vliv na nárok Strany na náhradu škody v plné výši.

13.3. **Limitace náhrady škody.** Každá Strana odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením své povinnosti dle Smlouvy. Strany se dohodly, že Safetica v případě způsobení škody nahradí Uživateli maximálně částku ve výši odpovídající roční ceně Podpory platné v období, v němž ke škodě došlo. Nad takto omezený rozsah náhrady škody není Safetica povinna škodu uhradit, ledaže šlo o škodu způsobenou úmyslně.

## 14. ODPOVĚDNOST A JEJÍ LIMITACE

14.1. **Omezení odpovědnosti.** Uživatel bere na vědomí, že Software je vyvinut pro provozní prostředí, specifikované v Technické dokumentaci. Safetica neodpovídá za vady Software způsobené zásahy Uživatele do Software nebo změnou provozního prostředí, zejména instalací nových aplikací, opravných patchů, změnou nastavení konfigurace hardware apod. Safetica rovněž neodpovídá za vady Software zapříčiněné napadením provozního prostředí Uživatele počítačovými viry. Safetica dále neodpovídá za škodu, způsobenou nedostupností Software nebo vadami Software, zapříčiněnými Uživatelem či třetími osobami. Safetica není odpovědná za jakoukoliv nepřímou škodu, způsobenou Uživateli, a to ani v případě, že Uživatel společnost Safetica na možnost vzniku nepřímé škody dopředu upozornil, zejména za ušlý zisk, speciální nebo nahodilou škodu, nebo škodu vzniklou jako nepřímý důsledek užití Software. Safetica neodpovídá za nemateriální újmu Uživatele. Safetica neodpovídá za obsah výstupů, které nemají být podkladem pro soudní řízení nebo pro změnu nebo ukončení pracovního poměru. Uživatel bere na vědomí, že Software nepředstavuje absolutní vyloučení rizika úniku dat u Uživatele, pouze ke snížení tohoto rizika. Safetica neodpovídá za úniky dat z provozního prostředí Uživatele před ani po řádné Implementaci Software.

**14.2. Odpovědnost Uživatele.** Uživatel je odpovědný za to, že Implementace Software do provozního prostředí Uživatele je v souladu s legislativními požadavky území, v němž se provozní prostředí Uživatele nachází, zejména s legislativními požadavky v oblasti ochrany osobních údajů a soukromí, pracovního práva a dalšími legislativními požadavky, které by mohly mít vliv na legalitu monitorování zaměstnanců na pracovišti. Safetica neodpovídá za žádnou škodu, způsobenou nesplněním této povinnosti Uživatelem.

## 15. SKONČENÍ SMLOUVY

**15.1. Způsoby skončení Smlouvy.** Smlouva zaniká pouze dohodou Stran anebo odstoupením od Smlouvy pro její podstatné porušení.

**15.2. Podstatné porušení Smlouvy.** Za podstatné porušení Smlouvy se vedle jiných okolností považuje zejména ze strany společnosti Safetica, pokud Safetica potřetí v kalendářním měsíci nedodržela Reakční dobu, ačkoliv byla na první a druhé porušení písemně upozorněna Uživatelem, a ze strany Uživatele, pokud je více než 30 (třicet) dnů v prodlení se zaplacením jakékoliv oprávněně vyúčtované částky za Podporu.

**15.3. Účinky skončení Smlouvy.** Bez ohledu na důvod a způsob skončení Smlouvy náleží společnosti Safetica poměrná část sjednané ceny za Podporu za dobu, po kterou Uživatel využíval nebo měl možnost využívat služby Podpory. Práva a povinnosti, sjednané v článcích 10., 11., 12., 13., 14., 15. a 16. Podmínek trvají i po skončení Smlouvy. Závazek mlčenlivosti trvá po celou dobu existence chráněných informací anebo do okamžiku, kdy se Strany tohoto závazku navzájem zprostí.

## 16. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

**16.1. Jazyk.** Podmínky byly sepsány v českém a anglickém jazyce. V případě rozporu mezi jazykovými verzemi je rozhodující znění české.

**16.2. Rozhodné právo.** Všechny právní vztahy mezi Stranami, související s Podporou nebo Smlouvou, se řídí Českým právem.

**16.3. Rozhodčí doložka.** Jakékoliv spory mezi Stranami se Strany zavazují vyřešit především smírně. Pokud nedojde ke smírnému vyřešení sporu:

**16.3.1.** Všechny spory, vznikající ze Smlouvy či v souvislosti s ní, kde žalobní nárok nepřesahuje 200 000 Kč v den podání návrhu na zahájení sporu, budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu;

**16.3.2.** Ostatní spory vznikající ze Smlouvy či v souvislosti s ní budou s konečnou platností rozhodovány podle Pravidel Mezinárodní obchodní komory pro rozhodčí řízení jedním či více rozhodci jmenovanými v souladu s uvedenými pravidly.

Rozhodčí řízení podle odstavce 16.3.1. se bude konat v Praze, jinak se bude rozhodčí řízení konat v Londýně. Rozhodčí řízení bude probíhat v anglickém jazyce, nedohodnou-li se Strany jinak. Strany se dohodly, že rozhodčí řízení a záležitosti související s rozhodčím řízením budou důvěrné. Náklady řízení včetně odměny rozhodců uhradí Strana, která ve sporu podlehne.

**16.4. Doručování.** Veškeré žádosti, oznámení či jiné zprávy, určené druhé Straně, se doručují na adresu druhé Strany, uvedenou v poslední zprávě, kterou Strana obdržela od druhé Strany, na webových stránkách druhé Strany nebo kterou má druhá Strana zapsanou ve veřejném rejstříku, pokud Podmínky pro konkrétní



případ nestanoví jinak. Nevyžaduje-li zpráva výslovně písemnou formu, postačí ji učinit elektronicky s prostým elektronickým podpisem, například obyčejnou e-mailovou zprávou.

**16.5. Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou.** Přijetí jakékoliv nabídky s dodatkem nebo odchylkou Strany předem vylučují.

**16.6. Jazyk oznámení.** Jakékoliv žádosti, oznámení či jiné zprávy, určené Stranám, budou Strany činit v českém nebo anglickém jazyce, jinak se k nim nepřihlíží.

**16.7. Písemná forma.** Písemná forma je dodržena i zasláním elektronické zprávy se zaručeným elektronickým podpisem nebo kvalifikovanou elektronickou pečetí.

**16.8. Zveřejnění referencí.** Safetica je oprávněna umístit obchodní název, logo, ochrannou známku či jakékoliv jiné obchodní označení Uživatele na své webové stránky do sekce referencí a použít je ve svých referenčních marketingových dokumentech.

**16.9. Zákaz přetahování partnerů.** Strany souhlasí, že nebudou žádat ani radit jakýmkoliv stálým klientům, zákazníkům ani dodavatelům druhé Strany k odstoupení od, skončení, omezení nebo zrušení jejich spolupráce s druhou Stranou.

**16.10. Vyšší moc.** Strany považují za případ vyšší moci veškeré okolnosti nezávislé na vůli povinné Strany, které jsou neodstranitelné a nepředvídatelné, zejména přírodní katastrofy, embarga, stávky (včetně plánovaných) a války. Nastane-li u Strany případ vyšší moci, který jí brání ve splnění svých povinností podle Podmínek, bez zbytečného odkladu oznámí písemně tuto skutečnost druhé Straně s uvedením doby, po jakou nebude moci plnit smlouvu. Případy vyšší moci nemají vliv na platební povinnosti kterékoliv Strany.

**16.11. Zákaz postoupení.** Žádná Strana není oprávněna postoupit Smlouvu nebo jakýkoliv nárok, právo či pohledávku z ní vyplývající bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.

**16.12. Zákaz započtení.** Žádné nároky, práva či pohledávky vyplývající ze Smlouvy nemohou být započteny, nebude-li Stranami písemně dohodnuto jinak.

**16.13. Salvátorská klauzule.** Neplatnost, neúčinnost, zdánlivost či nevymahatelnost jakékoliv části Podmínek nemá vliv na zbývající části Podmínek. Strany se zavazují nahradit jakoukoliv neplatnou, neúčinnou, zdánlivou či nevymahatelnou část Podmínek částí platnou, účinnou, nikoliv zdánlivou a vymahatelnou se stejným obchodním a právním významem do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy obdrží žádost od druhé Strany.

**16.14. Úplná dohoda.** Smlouva je tvořena jen Podmínkami a písemnými dohodami, podepsanými oběma Stranami. Veškeré e-mailové zprávy a jiná korespondence mezi Stranami a projevy vůle Stran učiněné přede dnem uzavření Smlouvy, jsou ve vztahu k textu Smlouvy irrelevantní. Strany výslovně přikazují při výkladu Smlouvy k těmto materiálům nepřihlížet.

**16.15. Třetí osoby.** Třetí osobou je každá osoba, odlišná od společnosti Safetica a Uživatele. Strany prohlašují, že uzavřením Smlouvy nezamýšlejí, aby ze Smlouvy vznikala práva či povinnosti jakékoliv třetí osobě.

**16.16. Vzdání se práva.** Selhání nebo opomenutí kterékoliv Strany vymáhat jakákoliv svá práva ze Smlouvy nebude považováno za vzdání se těchto práv do budoucna.

**16.17. Výhrada změny Podmínek.** Safetica je oprávněna v přiměřeném rozsahu změnit Podmínky, zejména v rozsahu poskytované Podpory, specifikace Profesionálních služeb, Reakčních dob, klasifikace Problémů, ceny a platebních podmínek, systémových požadavků Software nebo odpovědnosti za vady, to vše v případě, kdy

se změny poznání v oblasti informačních technologiích, best practices, právní předpisy dopadající na Podporu, Profesionální služby nebo společnost Safetica, ceny dodavatelů společnosti Safetica nebo když Safetica vyvine novou velkou verzi Software. Změnu Podmínek oznámí Safetica na svých webových stránkách a elektronicky na poslední známou e-mailovou adresu Uživatele, prostřednictvím které komunikoval se společností Safetica. Neodmítne-li Uživatel změnu Podmínek do 1 (jednoho) měsíce ode dne odeslání oznámení Uživateli, přijímá změněné Podmínky. V případě, že Uživatel změněné Podmínky ve výše uvedené lhůtě odmítne, zakládá odmítnutí výpověď Smlouvy s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, po kterou se uplatní poslední Podmínky, odsouhlasené oběma Stranami.

## PŘÍLOHA A: VÝKLAD POJMŮ

Aktualizace Software	Je poskytnutí Update nebo Upgrade Software Uživateli.
Analýza	Je Profesionální služba, spočívající v Implementaci na omezené období dle ujednání mezi Safetica a Uživatелеm, sběr informací z produktů a následné vypracování zprávy, jako podkladu pro probíhající GDPR audit, bezpečnostní audit, analýzu rizik nebo jinou činnost, prováděnou Uživatелеm nebo u Uživatеле.
Dedikovaná kontaktní osoba	Je pracovník společnosti Safetica, který byl určen pro komunikaci s Uživatелеm při Řešení Problémů.
Implementace	Je Profesionální služba, spočívající v nasazení Software do provozního prostředí Uživatеле.
Oprávněná osoba	Je fyzická osoba, která je za Uživatеле oprávněna vznášet Požadavky a přebírat služby Podpory.
Podpora	Jsou výlučně služby Řešení Problémů a Aktualizace Software, poskytované společností Safetica Uživateli na základě Smlouvy. Podpora se poskytuje v úrovních Standard, Silver, Gold nebo Individual. Jednotlivé úrovně Podpory se liší v Pracovních hodinách, Způsobu vznášení Požadavků, nároku na Vzdálenou pomoc, Pravidelném kontaktu, Dedikované kontaktní osobě a Reakčních dobách. Úrovně Podpory jsou specifikovány v Příloze B Podmínek.
Požadavek	Je požadavek Uživatеле na poskytnutí Podpory. Požadavek může obsahovat žádost o Řešení Problému nebo Aktualizaci Software.
Pracovní den	Je každý den, ve kterém mají otevřeno komerční banky v České republice.
Pracovní hodina	Je každá hodina v časovém období, označeném jako Pracovní hodiny, uvedeném u příslušné úrovně Podpory. Pracovní hodiny se podle úrovně Podpory liší.
Pravidelný kontakt	Je pravidelné oslovení Uživatеле pracovníkem společnosti Safetica k prověření spokojenosti s poskytovanou Podporou.
Problém	Je vada Software, která má negativní dopady na jeho funkcionalitu, a která nebyla způsobena Uživatелеm nebo třetí osobou. Za Problém se nepovažují chybová hlášení, nepodstatné odchylky zobrazení prvků GUI Software nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na základní funkce Software.
Profesionální služby	Jsou samostatné služby, poskytované nad rámec Podpory, na kterých se Strany dohodly ve Smlouvě. Profesionální služby jsou všechny ve Smlouvě sjednané služby poskytované společností Safetica, které nejsou Podporou, a zahrnují tak například Proof of Concept (POC), Implementaci, konzultace, školení, nebo Analýzy.

Proof of Concept nebo POC	Je Profesionální služba, spočívající v ověření kompatibility Software a provozního prostředí Uživatele, kde budou představeny skutečné výstupy ze Stanic koncových uživatelů.
Reakční doba	Je doba, ve které je Safetica povinná reagovat na řádně vznesený Požadavek na Řešení Problému. Reakční doby jsou různé podle sjednané úrovně Podpory a jsou uvedeny v tabulce úrovní Podpory.
Smlouva	Je smlouva o poskytování podpory mezi Stranami, jejíž součástí jsou Podmínky. Smlouva může být uzavřena prostřednictvím elektronické komunikace anebo může být součástí licenční smlouvy, smlouvy o dílo nebo jiné smlouvy, přičemž v takovém případě se pro účely případného skončení Smlouvy a jejího vypořádání posuzuje Smlouva samostatně.
Software	Je počítačový program společnosti Safetica s názvem Safetica DLP, Safetica Auditor, Safetica Mobile, Safetica Office Control, Safetica Auditor Terminal Server, Safetica DLP Terminal Server, Safetica Professional Services, Safetica DLP – MSP, Safetica Auditor – MSP, Safetica Mobile – MSP, Safetica Office Control – MSP, Safetica Auditor Terminal Server – MSP, Safetica DLP Terminal Server – MSP, nebo Professional Services. Podrobná specifikace Software je uvedena v Technické dokumentaci.
Technická dokumentace	Je dokumentace, obsahující specifikaci Software. Uživatel obdržel Technickou dokumentaci před uzavřením Smlouvy od společnosti Safetica nebo Distributora, a je taktéž dostupná přímo ze Software.
Update	Je nová verze Software se změněným číslem za desetinnou čárkou označující verzi Software (x.1, x.2 apod.). Update většinou odstraňuje obecně známé vady, zlepšuje zabezpečení nebo výkon Software.
Upgrade	Je nová verze Software se změněným číslem před desetinnou čárkou označující verzi Software (1.x, 2.x apod.). Upgrade většinou přidává nové funkcionality Software nebo zlepšuje uživatelské rozhraní Software.
Uživatel	Je obchodní společnost, se kterou Safetica uzavřela Smlouvu.
Způsob vznášení Požadavků	Je způsob, kterým je Uživatel oprávněn vznášet Požadavky. Podle úrovně Podpory je Uživatel oprávněn vznášet požadavky e-mailem nebo telefonicky.
Vzdálená pomoc	Je pomoc Uživateli prostřednictvím dálkového přístupu do provozního prostředí Uživatele. Aplikaci pro Vzdálenou pomoc, jakož i konkrétní postup si Strany předem dohodnou.

## PŘÍLOHA B: ÚROVNĚ PODPORY

Úroveň Podpory	Pracovní hodiny	Způsob vznášení Požadavků	Vzdálená pomoc	Pravidelný kontakt	Dedikovaná kontaktní osoba	Reakční doba
Standard	9:00 – 17:00 v Pracovní dny	E-mail a Telefon	Ano (do 2 Pracovních dnů)	Ne	Ne	8 Pracovních hodin
Silver	9:00 – 17:00 v Pracovní dny	E-mail a Telefon	Ano (do konce následujícího pracovního dne)	Čtvrtletně	Ne	4 Pracovní hodiny
Gold	9:00 – 17:00 v Pracovní dny	E-mail a Telefon	Ano (do 4 Pracovních hodin)	Měsíčně	Ano	4 Pracovní hodiny
Individual	Individuální podmínky na základě dohody Stran.					