

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

znění č. 1.0.0

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, kterou uzavřel Zákazník s Poskytovatelem, a stanovují práva a povinnosti Smluvních stran, přičemž zejména stanovují pravidla a podmínky poskytování Služeb Poskytovatelem Zákazníkovi, a dále podmínky pro užívání aplikace Marq Visualization Zákazníkem, včetně úprav na míru dle požadavků Zákazníka.
- 1.2. Níže uvedené definice mají pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek následující význam:
 - 1.2.1. **„Aplikací Marq Visualization“** se rozumí software vytvořený Poskytovatelem, který je popsán v Seznamu požadavků;
 - 1.2.2. **„Administrátorem“** se rozumí osoba, kterou Zákazník určil ve Smlouvě pro administraci Uživatelských účtů u Zákazníka a pro komunikaci s Poskytovatelem;
 - 1.2.3. **„Customizací“** se rozumí úprava aplikace Marq Visualization dle požadavků Zákazníka;
 - 1.2.4. **„Cloudovými službami“** a **„Cloudem“** se rozumí outsourcingové poskytování serverových služeb Poskytovatelem, ke kterým bude umožněn vzdálený přístup Zákazníkovi a Uživatelům;
 - 1.2.5. **„Dodatkem“** se rozumí písemný dokument, na základě kterého je provedena změna Smlouvy, resp. změna vzájemných práv a povinností mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vymezených ve Smlouvě;
 - 1.2.6. **„Helpdeskem“** se rozumí ta část software Marq Visualization, která slouží pro komunikaci mezi Zákazníkem a Poskytovatelem při jeho provozu
 - 1.2.7. **„Implementací“** se rozumí spuštění instance aplikace Marq Visualization, a to v rozsahu stanoveném Smlouvou, na cloudové infrastruktuře Poskytovatele, dále provedení uživatelského nastavení v souladu se specifiky, které byly vymezeny Smlouvou, udělení přístupu Administrátorovi za účelem zřízení účtů pro Uživatele, vytvoření předávacího

protokolu nebo jiné elektronické dokumentace, provedení základního školení v novém Softwarovém systému Marq Visualization. Implementace může být prováděna ve více fázích resp. částech, je-li to dohodnuto ve Smlouvě.

- 1.2.8. **„Listem bezpečnostní politiky“** se rozumí dokument, který je přílohou Smlouvy, a který definuje opatření, která je nutné přijmout a zachovávat s ohledem na dodržování pravidel kybernetické bezpečnosti, ochrany informací a minimalizace rizik a dopadů plynoucích z kybernetických hrozeb

- 1.2.9. **„Listem podpory a údržby“** se rozumí dokument, který je přílohou Smlouvy, a který detailně definuje rozsah a způsob, jakým je Poskytovatel zavázán poskytovat Podporu a Údržbu ve vztahu k Softwarovému systému Marq Visualization;

- 1.2.10. **„Nařízením“** se rozumí Nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, ze dne 27. dubna 2016.

- 1.2.11. **„Nedodělkem“** se rozumí neprovedení implementace či její části v rozsahu stanoveném Smlouvou;

- 1.2.12. **„Plánem implementace“** se rozumí plán odsouhlasený oběma Smluvními stranami, ve kterém jsou stanoveny termíny jednotlivých fází provedení Implementace Smlouvy, jakož i další náležitosti dle Smlouvy;

- 1.2.13. **„Poskytovatelem“** se rozumí obchodní korporace Marq software s.r.o, se sídlem Kaprova 42/14, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod vložkou 370782, oddíl C;

- 1.2.14. **„Podporou“** se rozumí pokrytí nefunkčních požadavků Aplikace Marq Visualization zahrnující kapacitu a výkon, dostupnost, spolehlivost, bezpečnost, administraci, Helpdesk, rozhraní systému, auditní a regulatorní požadavky, řešení chybových stavů v rámci garancí a reakčních dob a školení zaměstnanců Uživatele v rozsahu stanoveném Smlouvou;

- 1.2.15. **„Seznamem požadavků“** se rozumí dokument, který je přílohou Smlouvy, a který detailně definuje funkcionality Aplikace Marq Visualization implementované pro Zákazníka na základě Smlouvy, jakož i další služby poskytované Zákazníkovi v rámci Implementace;

- 1.2.16. **„Smlouvou“** se rozumí Smlouva o užívání, implementaci a podpoře aplikace Marq Visualization uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem;

- 1.2.17. „**Smluvními stranami**“ se rozumí Poskytovatel a Zákazník;
- 1.2.18. „**Specialisty Poskytovatele**“ se rozumí systémoví pracovníci, programátoři a technici, které určí jednostranně Poskytovatel;
- 1.2.19. „**Subjektem údajů**“ se rozumí subjekt údajů ve smyslu Nařízení;
- 1.2.20. „**Údržbou**“ se rozumí údržba systému Marq Visualization dle obecně závazných právních předpisů, modifikace uživatelského prostředí formou dodání a instalace vylepšených verzí systému Marq Visualization, a to v rozsahu stanoveném Smlouvou a těmito VOP;
- 1.2.21. „**Uživatelem**“ se rozumí fyzická osoba, která je pracovníkem Zákazníka (jeho zaměstnancem, společníkem, statutárním orgánem, osobou dlouhodobě spolupracující se Zákazníkem na základě smlouvy) a které Zákazník zřizuje Uživatelský účet;
- 1.2.22. „**Uživatelským účtem**“ se rozumí uživatelský účet v rámci Aplikace Marq Visualization, který je zřízen Administrátorem pro jednotlivé Uživatele, k němuž jsou přiřazeny unikátní přístupové údaje a heslo;
- 1.2.23. „**Vícepracemi**“ se rozumí práce v rámci Implementace a práce související s Implementací, které nejsou stanoveny Smlouvou nebo těmito VOP, a k jejichž provedení se Poskytovatel smlouvou nebo těmito VOP nezavázal, jakož i jakékoli další práce nad rámec a rozsah stanovený Smlouvou nebo těmito VOP (např. úpravy aplikace dle požadavků Zákazníka, import dat Zákazníka, školení ovládání jiných informačních systémů než Aplikace Marq Visualization apod.);
- 1.2.24. Zkratkou „**VOP**“ se rozumí tyto všeobecné obchodní podmínky;
- 1.2.25. „**Zákazníkem**“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu;
- 1.2.26. „**Závadou 1. kategorie**“ se rozumí závada, která působí nefunkčnost celé Aplikace Marq Visualization u Zákazníka;
- 1.2.27. „**Závadou 2. kategorie**“ se rozumí závada, která neohrožuje činnost Aplikace Marq Visualization jako celku, pouze v menší či větší míře komplikuje Zákazníkovi, resp. Uživatelům, práci s Aplikací Marq Visualization;
- 1.2.28. „**Změnou**“ se rozumí aktualizace Aplikace Marq Visualization dle rozsahu plnění, který je definován ve Smlouvě;

2. Uzavírání smlouvy a způsob akceptace VOP

- 2.1. Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 2.2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy, přičemž uzavřením Smlouvy Zákazník akceptuje taktéž tyto VOP.
- 2.3. Smluvní strany se mohou ve Smlouvě dohodnout, že se některé z ustanovení těchto VOP pro daný smluvní vztah nepoužije, avšak takováto dohoda musí být výslovně upravena ve Smlouvě.

3. Oprávnění k užívání Aplikace Marq Visualization

- 3.1. Poskytovatel na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi právo užívání Aplikace Marq Visualization, a to v rozsahu stanoveném Smlouvou. Zákazník je povinen užívat Aplikaci Marq Visualization pouze v rozsahu stanoveném ve Smlouvě a v těchto VOP a v souladu s nimi.
- 3.2. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli odměnu za poskytnutí uživatelských práv k Aplikaci Marq Visualization, a to ve výši uvedené ve Smlouvě. Platební podmínky jsou upraveny v těchto VOP.
- 3.3. Uživatelské právo k Aplikaci Marq Visualization, které je Zákazníkovi poskytováno na základě Smlouvy, je omezeno pouze na území České republiky.
- 3.4. Uživatelské právo k Aplikaci Marq Visualization, které je Zákazníkovi poskytováno na základě Smlouvy, se vztahuje na veškeré aktualizace Aplikace Marq Visualization. Nevztahuje se však na další generace Aplikace Marq Visualization, pokud bude taková generace vyvinuta. Pro upgrade na novou generaci Aplikace Marq Visualization je nutné rozšíření stávajícího uživatelského práva.
- 3.5. Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Zákazníkovi nevýhradní právo k užívání Aplikace Marq Visualization.
- 3.6. Zákazník není oprávněn bez písemného souhlasu Poskytovatele poskytnout nebo postoupit uživatelské právo k Aplikaci Marq Visualization třetí osobě. Zákazník nesmí bez písemného souhlasu Poskytovatele poskytnout, zpřístupnit nebo jakýmkoliv způsobem umožnit užití Aplikace Marq Visualization třetím osobám vyjma Uživatelů.
- 3.7. Zákazník nesmí bez souhlasu Poskytovatele Aplikaci Marq Visualization kopírovat nebo jinak rozmnožovat, a to vyjma rozmnožení pro účely archivace nebo zálohování pro případ havárie systému.

- 3.8. Zákazník není oprávněn obdržet zdrojový kód k Aplikaci Marq Visualization. Zákazník není oprávněn prohlížet zdrojový kód k Aplikaci Marq Visualization, používat jakoukoliv reverzní analýzu, tento zdrojový kód měnit nebo do něj jakýmkoli způsobem zasahovat.

4. Implementace

- 4.1. Postupy instalace a implementace Aplikace Marq Visualization jsou upraveny v Implementačním manuálu, který tvoří přílohu těchto VOP.

5. Cloud

- 5.1. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Cloudu, a ta garantuje jeho dostupnost 99 % času. V případě, kdy bude dostupnost Cloudu plánovaně znemožněna či omezena, bude Zákazník informován Poskytovatelem e-mailem, a to alespoň 3 dny před začátkem nedostupnosti Cloudu. Informační povinnost Poskytovatele je splněna zasláním e-mailu Administrátorovi.
- 5.2. V případě, že dojde k nedostupnosti Cloudu, Administrátor o tomto vyrozumí Poskytovatele, a to prostřednictvím Helpdesku. Poskytovatel je povinen takový stav neprodleně odstranit. Neprodlenou reakční dobou pro nedostupnost Cloudu se rozumí reakční doba 4 hodiny (dále jen „standardní reakční doba“), v případě, že se jedná o sobotu, neděli nebo státní svátek, případně pokud se jedná o denní dobu mezi 18. hodinou večerní a 8. hodinou ranní, je reakční doba 24 hodin (dále jen „víkendová reakční doba“), případně doba do 11:00 příštího pracovního dne, pokud je tato doba kratší. V případě, že dojde k překročení standardní reakční doby o více než 3 hodiny, je Poskytovatel povinen Zákazníkovi poskytnout slevu ve výši 5 % z ceny za poskytování Cloudu uvedené ve Smlouvě rozpočítané na měsíce (jedná se tedy o 5% slevu z měsíčního ekvivalentu ceny Cloudových služeb) za každé 3 hodiny nedostupnosti Cloudu. V případě, že dojde k překročení víkendové reakční doby, poskytne Poskytovatel Uživateli slevu v uvedené výši za každých 12 hodin nedostupnosti Cloudu. Pokud mezi tím nastane běžný pracovní den, pak se slevy začnou počítat podle standardní reakční doby. Nárok na slevu je Zákazník povinen uplatnit písemně u Poskytovatele prostřednictvím Administrátora, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne měsíce, za který je sleva poskytována, přičemž marným uplynutím této lhůty nárok Zákazníka na zaplacení této slevy zaniká. Tento článek o slevách za nedostupnost Cloudu se neuplatní na předem ohlášené nedostupnosti podle odst. 5.1. těchto VOP a dále na nedostupnost služby způsobené vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavami, požárem, zemětřesením, plošnými výpadky rozvodu elektrické energie, válečným stavem apod.) nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele, nemůže je ovlivnit a brání mu ve splnění jeho povinností. Jiná náhrada než sleva (např. náhrada újmy, škody, ušlého zisku apod.) dle tohoto odstavce je vyloučena. Lhůty dle tohoto odstavce začínají běžet od řádného hlášení nedostupnosti Cloudu. Za řádné hlášení nedostupnosti Cloudu se považuje specifikované ohlášení nedostupnosti Cloudu Administrátorem prostřednictvím Helpdesku.

- 5.3. V případě, že Zákazník nebo kterýkoli z Uživatelů (včetně Administrátora) vlastním jednáním, které je v rozporu s:

- 5.3.1. dostupnou dokumentací poskytnutou Zákazníkovi,
- 5.3.2. platným smluvním ujednáním,
- 5.3.3. instrukcemi poskytnutými v rámci školení nebo
- 5.3.4. těmito VOP

způsobí nedostupnost Cloudu, neuplatní se odpovědnost Poskytovatele podle předcházejícího odstavce. Zákazník je v takovémto případě povinen nahradit Poskytovateli veškeré náklady s uvedením systémů, aplikací a jiných prostředků tímto jednáním dotčených do odpovídajícího stavu, kterým se rozumí stav umožňující řádné užívání systému. Poskytovatel není povinen nahradit ztracená data, zálohy a specifikace uživatelského nastavení. Ztracená data Poskytovatel nahradí uvedením do výchozího nastavení.

- 5.4. Cloudové služby jsou poskytovány po dobu platnosti Smlouvy.
- 5.5. Poskytovatel je povinen zajistit adekvátní opatření pro bezpečnost IT jím provozovaných systémů. Poskytovatel je povinen zavést opatření k zabránění jednotlivým Uživatelům a třetím osobám v neoprávněných zásazích do Aplikace Marq Visualization, pokud to bude technicky nebo organizačně možné. Poskytovatel je povinen zajistit pouze autorizované a zabezpečené přihlášení a přístup Uživatelů do Aplikace Marq Visualization. Poskytovatel je povinen zajistit ochranu dat Zákazníka proti zneužití třetími osobami.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn, v případě prodlení Zákazníka s placením za poskytování Cloudových služeb, zamezit Zákazníkovi přístup k těmto službám, a to až do zaplacení.

6. Podpora

- 6.1. Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby Podpory a Údržby Aplikace Marq Visualization. Rozsah služeb Podpory a Údržby je stanoven v Listu podpory a údržby.
- 6.2. Za poskytování služeb Podpory a Údržby náleží Poskytovateli odměna ve výši stanovené Smlouvou.
- 6.3. V případě vzniku jakékoliv závady je Administrátor povinen uvědomit skrze Helpdesk Poskytovatele. Obecná reakční doba pro započítání prací na odstranění závady je 48 (slovy „čtyřicet osm“) hodin. Pokud jde o Závadu 1. kategorie, dojde k jejímu odstranění v nejkratším možném termínu v návaznosti na její komplikovanost, rozsáhlost a složitost jejího řešení. Má se

za to, že k odstranění Závady 1. kategorie je dostatečná doba jednoho týdne počínaje od doby diagnostiky této závady. Odstraněním Závady 1. kategorie se rozumí také její snížení na Závadu 2. kategorie.

- 6.4. V případě, že k nahlášení jakékoli závady dojde v sobotu, v neděli nebo ve státní svátek, případně v pátek po 18. hodině večerní, počíná reakční doba podle odst. 6.3. tohoto článku VOP plynout až od 8:00 následujícího pracovního dne.
- 6.5. V případě, kdy je k odstranění závady zapotřebí využití vzdáleného přístupu k hardwarovému vybavení Zákazníka, jsou lhůty podle odst. 6.3. a 6.4. tohoto článku VOP dodrženy v případě, že zaměstnanci Poskytovatele započnou s odstraňováním závady prostřednictvím programu vzdáleného přístupu. V takovémto případě je Zákazník povinen umožnit Poskytovateli odstraňování závady pomocí vzdáleného přístupu, přičemž je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost. V opačném případě se Poskytovatel nedostává do prodlení s odstraňováním dané závady.
- 6.6. Lhůta k odstranění závad začíná běžet od řádného hlášení závady. Za řádné hlášení závady se považuje specifikované ohlášení závady Administrátorem prostřednictvím Helpdesku.

7. Údržba

- 7.1. Poskytovatel je povinen promítat změny legislativy do Aplikace Marq Visualization v mezidobí platnosti změn do nabytí jejich účinnosti. Změny je povinen Poskytovatel promítnout do Aplikace Marq Visualization nejpozději ke dni účinnosti předpisů.
- 7.2. Poskytovatel může poskytnout v rámci služeb dle Smlouvy nové generace Aplikace Marq Visualization, které budou obsahovat uživatelská zlepšení stávajících funkcí Aplikace Marq Visualization, zvýšení komfortu ovládání Aplikace Marq Visualization, doplnění funkcí pro správu Aplikace Marq Visualization, které mají obecnou platnost a jsou zařazovány standardně. Poskytnutí těchto rozšíření může Poskytovatel podmínit rozšířením uživatelských práv dle Smlouvy, a to formou Dodatku.

8. Další práva a povinnosti Zákazníka

- 8.1. Zákazník odpovídá za aktivní přístup a podporu ze své strany, bez nichž není možné Aplikaci Marq Visualization a Cloud úspěšně provozovat. Uživatel je zejména povinen neprodleně informovat o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na funkčnost Aplikace Marq Visualization a Cloudu.

Uživatel je dále povinen nahlásit Poskytovateli všechny bezpečnostní incidenty, které souvisejí se zařízeními, z nichž dochází k napojení ke Cloudu.

- 8.2. Zákazník je povinen zajistit si stabilní připojení k internetu, což je základní předpoklad pro bezproblémovou funkčnost Cloudu a poskytování Podpory a Údržby Aplikace Marq Visualization.
- 8.3. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli náležitou součinnost v rámci plnění Poskytovatele dle Smlouvy, a to v potřebné míře. V případě, že Zákazník neposkytne Poskytovateli náležitou součinnost, není Poskytovatel v prodlení s plněním jednotlivých povinností dle Smlouvy. V případě neposkytnutí součinnosti Zákazníkem se veškeré lhůty prodlužují o dvojnásobek doby, po kterou Poskytovatel nebyl schopen plnit své povinnosti z důvodu neposkytnutí součinnosti Zákazníkem. Zákazník nemá v případě neposkytnutí součinnosti nárok na plnění Poskytovatele dle Smlouvy ve lhůtách ujednaných ve Smlouvě či těchto VOP, ale ve lhůtách zohledňujících možnosti Poskytovatele, a to zejména personální.
- 8.4. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelé nenahrávali, nezasílali nebo jinak neukládali do Aplikace Marq Visualization obsah, který by mohl obsahovat softwarový virus nebo jiné soubory a programy, které by mohly zničit, poškozovat nebo limitovat funkcionality Aplikace Marq Visualization. Zákazník je povinen zajistit, aby Uživatelé nenahrávali do Aplikace Marq Visualization obsah, jehož držení nebo šíření je v rozporu se zákonem, a dále obsah, jímž je nepovoleně zasahováno do autorského práva třetí osoby nebo je součástí kriminální činnosti.

9. Další práva a povinnosti Poskytovatele

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje plnit předmět Smlouvy s odbornou péčí, řádně, včas a v souladu se Smlouvou a těmito VOP.
- 9.2. Poskytovatel je povinen provádět veškeré úkony při poskytování služeb dle Smlouvy standardními způsoby. Standardními způsoby se rozumí postupy, jež jsou obvyklé při plnění obdobných plnění Poskytovatelem. V případě, že vznikne potřeba poskytnout služby nestandardním způsobem, je Poskytovatel povinen vyžádat si k takovému postupu souhlas Zákazníka, a to prostřednictvím Administrátora. Neudělí-li Zákazník k nestandardnímu postupu souhlas, neodpovídá Poskytovatel za škodu, která vznikne v důsledku toho, že se nepostupovalo nestandardním způsobem. Udělí-li Zákazník Poskytovateli souhlas k nestandardnímu postupu, je Poskytovatel oprávněn tento nestandardní postup vyúčtovat ve formě hodinové odměny stanovené ve Smlouvě.
- 9.3. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání Smlouvy bude jednat v souladu s platnou legislativou v oblasti kybernetické bezpečnosti a ochrany osobních údajů. Zavazuje se zejména k tomu, že nebude cíleně přistupovat k žádným osobním údajům, které jsou v jím spravovaných systémech

umístěny, pokud k tomuto nedostane svolení od Zákazníka. Pokud už by nahodile Poskytovatel či některý z jeho specialistů na osobní údaje v systému umístěné narazil, pak se zavazuje neprodleně ukončit činnost, která k tomu vedla, a provést ji jiným způsobem, který nebude zahrnovat přístup k osobním údajům. Pokud zde jiná možnost než původní způsob Podpory a Údržby není, pak je Poskytovatel povinen vyžádat si souhlas Zákazníka s tím, že bude nutné pracovat s osobními údaji fyzických osob. Pokud tento souhlas není udělen, pak Poskytovatel neodpovídá za to, že nebude možné Podporu a Údržbu v tomto rozsahu provádět. Pokud Poskytovatel či jeho specialisté nahodile získají přístup k osobním údajům fyzických osob, pak je jejich povinností zachovávat o těchto osobních údajích mlčenlivost a pokud byly tyto údaje uloženy kdekoli mimo systém Zákazníka, pak tyto osobní údaje neprodleně zničit.

10. Odpovědnost

- 10.1. Poskytovatel a Zákazník neodpovídají za škody způsobené druhé smluvní straně zásahem vyšší moci. Za zásah vyšší moci se rozumí zejména válečný stav, přírodní katastrofy, pandemie apod.
- 10.2. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou Zákazníkovi zaviněně způsobí v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.
- 10.3. Poskytovatel a Zákazník neodpovídají za prodlení, které bylo způsobeno v důsledku jednání druhé smluvní strany. Poskytovatel a Zákazník současně neodpovídají za prodlení vzniklé v důsledku okolností vyvstalých proti jejich vůli, kterým nemohli zabránit, a jejichž vznik nemohli při užití náležité péče předpokládat. V souvislosti s tímto se Smluvní strany shodly na tom, že odpovědnost Poskytovatele a Zákazníka není vyloučena v případech, kdy daná smluvní strana již byla v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy. Takto se nelze vyvinut v případě prodlení s hrazením odměn dle Smlouvy.
- 10.4. Poskytovatel odpovídá za právní vady Aplikace Marq Visualization. Poskytovatel taktéž odpovídá za jiné než právní vady plnění dle Smlouvy.
- 10.5. Zákazník nese plnou odpovědnost za používání Aplikace Uživateli a za akce provedené těmito Uživateli. Zákazník je povinen zajistit, aby se Uživatelé řídili těmito VOP, Smlouvou a dostupnou dokumentací poskytnutou Poskytovatelem.

11. Sankce

- 11.1. V případě porušení kteréhokoli ustanovení článku 3. těchto VOP Zákazníkem či Uživatelem je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 30 000,- Kč. Vznik povinnosti

zaplatit tuto smluvní pokutu je oddělenou odpovědností od náhrady škody způsobené v souvislosti s porušením daných povinností, a také od bezdůvodného obohacení.

- 11.2. V případě prodlení Poskytovatele s řádným plněním Plánu implementace vzniká Zákazníkovi právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 (slovy: „*nula celá pět setin*“) % z poměrné části odměny za Implementaci dle Smlouvy ve vztahu k prodlení k té části Plánu implementace, ke které je Poskytovatel v prodlení, a to za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 11.3. Nárok na zaplacení smluvní pokuty dle odst. 11.2. tohoto článku VOP je Zákazník povinen uplatnit písemnou výzvou, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne, ve kterém se Poskytovatel ocitl v prodlení. Po uplynutí této lhůty nárok zaniká. V takovéto výzvě je Zákazník povinen uvést číslo Smlouvy a specifikaci daného prodlení. V případě, že Zákazník ve výzvě neuvede číslo Smlouvy a přesnou specifikaci prodlení, nepovažuje se takováto výzva za relevantní, přičemž právo na zaplacení smluvní pokuty nevzniká.
- 11.4. Splatnost smluvní pokuty dle odst. 11.2. tohoto článku VOP nastává 15. (slovy: „*patnáctý*“) den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla Poskytovateli zaslána řádná písemná výzva dle odst. 11.3. tohoto článku VOP.
- 11.5. Pokud Poskytovatel poruší reakční doby vymezené v odst. 6.3. článku 6 těchto VOP a jeho specialisté nezapočnou v těchto termínech s diagnostikou a odstraňováním závad, náleží Zákazníkovi smluvní pokuta ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den, maximálně však do výše 50 000,- Kč.
- 11.6. V případě, že závada nebyla odstraněna v nejkratším možném termínu, a to tak, že byly překročeny doby pro opravu stanovené domněnkami v odst. 6.3. článku 6. těchto VOP, přičemž k tomuto překročení nebyl dán důvod, co se týče rozsahu a komplikovanosti závady a složitosti jejího odstranění, a pokud je jednoznačně prokazatelné, že toto překročení bylo dáno zaviněním Poskytovatele, pak náleží Zákazníkovi smluvní pokuta ve výši 1 000,- Kč za každý den prodlení, maximálně však do výše 50 000,- Kč.
- 11.7. V případě prodlení Zákazníka s řádným placením faktur-daňových dokladů dle Smlouvy a těchto VOP vzniká Poskytovateli vedle práva na zaplacení úroku z prodlení právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 (slovy: „*nula celá pět setin*“) % z částky, která byla vyfakturována, a to za každý, byť jen započatý den prodlení. Splatnost této smluvní pokuty je k okamžiku jejího vytknutí.
- 11.8. Zaplacením smluvní pokuty dle Smlouvy není dotčen nárok kterékoli Smluvní strany na náhradu újmy, která jí vznikne porušením smluvních a jiných zákonných povinností.

12. Platební podmínky

- 12.1. Veškeré faktury-daňové doklady musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem a dále číslo Smlouvy. Splatnost každé jednotlivé faktury-daňového dokladu je 14 (slovy: „čtrnáct“) kalendářních dnů.
- 12.2. Pokud kterákoli faktura-daňový doklad neobsahuje všechny stanovené náležitosti nebo v ní nebudou uvedené správné údaje, je Zákazník oprávněn ji zaslat Poskytovateli zpět ve lhůtě 7 kalendářních dní společně s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Lhůta splatnosti počne běžet až doručením opravené faktury-daňového dokladu Zákazníkovi. V případě, že Zákazník nezašle fakturu-daňový doklad zpět ve výši uvedené lhůtě, má se faktura-daňový doklad za řádně vystavenou.
- 12.3. Za každý den prodlení po době splatnosti náleží Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky.
- 12.4. Faktury-daňové doklady, budou Zákazníkem Poskytovateli hrazeny bezhotovostním převodem, a to na bankovní účet uvedený na této faktuře-daňovém dokladu.
- 12.5. Veškeré faktury-daňové doklady vystavené Poskytovatelem na základě Smlouvy jsou uhrazeny okamžikem připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.

13. Ochrana osobních údajů

- 13.1. Ze strany Poskytovatele mohou být zpracovávány osobní údaje, které byly importovány či vloženy do Aplikace Marq Visualization, vždy však pouze za účelem plnění této Smlouvy.
- 13.2. V případě potřeby mohou být Poskytovatelem zpracovávány následující typy osobních údajů subjektů údajů:
 - 13.2.1. Identifikační údaje: Jméno, Příjmení, Titul, Oslovení, datum narození, akademický titul apod.;
 - 13.2.2. Adresní údaje a kontaktní údaje: Bydliště, Kontaktní adresa, Telefon, e-mail apod.;
 - 13.2.3. Údaje o smluvním vztahu, výše plateb, údaje o výši záloh, výše případné smluvní pokuty, údaj o prodlení s úhradou případné smluvní pokuty, údaj o případné výši způsobené škody,
 - 13.2.4. Bankovní údaje (číslo účtu)
 - 13.2.5. Údaje o činnosti jednotlivých zaměstnanců v rámci Aplikace Marq Visualization apod.

- 13.3. Poskytovatelem mohou být v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy zpracovávány osobní údaje o následujících kategoriích subjektů údajů:
- 13.3.1. Zaměstnanci a jiní pracovníci Zákazníka;
 - 13.3.2. Statutární a jiní zástupci Zákazníka;
 - 13.3.3. Obchodní partneři Zákazníka;
 - 13.3.4. Statutární a jiní zástupci partnerů Zákazníka;
- 13.4. Zpracování osobních údajů dle Smlouvy může probíhat pouze po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 13.5. Poskytovatel smí zpracovávat osobní údaje importované Uživatelem do Aplikace Marq Visualization pouze za účelem plnění Smlouvy a zpracovávat je jen dle doložených pokynů Uživatele, a to včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci. V případě, že předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ukládá právo EU nebo České republiky, Poskytovatel musí Uživatele informovat o tomto právním požadavku před daným zpracováním, a to vyjma případů, kdy by toto právní předpisy zakazovaly z důvodů veřejného zájmu.
- 13.6. Poskytovatel je povinen zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje importované Zákazníkem, resp. jednotlivými Uživateli, do Aplikace Marq Visualization, zavázaly k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 13.7. Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s článkem 32 Nařízení přijme veškerá potřebná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající riziku, a to s ohledem na stav techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu, a účelům, a dále k různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob.
- 13.8. Poskytovatel není oprávněn v rámci zpracování osobních údajů pro Zákazníka zapojit dalšího zpracovatele (ve smyslu Nařízení), a to bez předchozího konkrétního písemného povolení Zákazníka. V případě, že Poskytovatel zapojí do zpracování s předchozím konkrétním písemným souhlasem Zákazníka dalšího zpracovatele, musí být s tímto dalším zpracovatelem uzavřena písemná smlouva, jejímž obsahem bude závazek dalšího zpracovatele plnit stejné povinnosti ve vztahu ke zpracování osobních údajů a jejich ochraně, jaké jsou Poskytovateli stanoveny Nařízením. Takovýto další zpracovatel současně musí poskytnout náležité záruky, že přijal dostatečná technická a organizační opatření, aby jím prováděné zpracování splňovalo požadavky Nařízení.
- 13.9. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že bude Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu se všemi povinnostmi souvisejícími se zabezpečením a ochranou osobních údajů, zejména dle čl. 32-36 Nařízení.
- 13.10. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že po ukončení Smlouvy se Zákazníkem v souladu s rozhodnutím Zákazníka veškeré osobní údaje vymaže nebo vrátí Zákazníkovi, přičemž se

zavazuje, že vymaže veškeré existující kopie osobních údajů, a to za předpokladu, že právo EU či právo České republiky nepožaduje uložení těchto osobních údajů. O provedení těchto úkonů vystaví Poskytovatel Zákazníkovi písemné potvrzení, a to nejpozději do 14. dnů od ukončení Smlouvy.

- 13.11. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje Zákazníkovi poskytnout veškeré informace a dokumenty potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti týkající se osobních údajů stanovené Smlouvou, těmito VOP a Nařízením.
- 13.12. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že Zákazníkovi umožní provedení auditu za účelem zjištění, zda jsou osobní údaje zpracovávány v souladu se Smlouvou, těmito VOP, Nařízením a právním řádem. Uživatel je oprávněn pověřit provedením auditu jiného auditora. Náklady na provedení takového auditu nese pouze Zákazník. Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o provedení auditu nejméně 30 kalendářních dní předem. Hrozí-li nebezpečí z prodlení, činí tato lhůta 14 kalendářních dnů. Zákazník je oprávněn provést audit jen a pouze v takovém rozsahu, který je potřebný pro doložení souladu zpracování osobních údajů s Nařízením. Poskytovatel je na základě Smlouvy povinen Zákazníkovi umožnit provedení auditu jen v potřebné míře, přičemž není povinen umožnit Zákazníkovi provedení auditu v rozsahu, který by ohrozil bezpečnost a systém ochrany osobních údajů. Poskytovatel je povinen umožnit Zákazníkovi provedení auditu pouze v rozsahu týkajícím se výlučně Zákazníka. V rámci provedení auditu nesmí být porušeno Nařízení.
- 13.13. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje, že bez zbytečného odkladu (nejpozději do 24 hodin od zjištění) na své náklady ohlásí Zákazníkovi jakýkoli případ porušení zabezpečení osobních údajů a poskytne Zákazníkovi popis daného případu, a to včetně kategorií a přibližného rozsahu/množství dotčených dat, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů, popisu možných důsledků případu porušení, popisu přijatých nebo navrhovaných opatření a nápravných opatření, případně jiných prostředků ke zmírnění nepříznivých následků a jakékoli další informace, které si může vyžádat Zákazník, subjekt údajů nebo ÚOOÚ.
- 13.14. Pokud je to možné, je Poskytovatel povinen být Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění Zákazníkovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů a dalších povinností Zákazníka vyplývajících z Nařízení, a to bez zbytečného odkladu po vyzvání Zákazníkem, nejpozději však do 7 pracovních dnů.

14. Doručování

- 14.1. Komunikace týkající se vytknutí smluvních pokut a právních jednání týkajících se ukončení Smlouvy, bude probíhat výhradně písemně prostřednictvím e-mailů specifikovaných ve Smlouvě nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, a to doporučeně, či prostřednictvím

zprávy do datové schránky. V případě, že Smluvní strany při komunikaci použijí jiný prostředek komunikace, jsou povinny si obsah potvrdit e-mailem nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. V případě rozporů platí písemná forma, kterou se rozumí právní jednání opatřené zaručeným elektronickým nebo vlastnoručním podpisem Smluvní strany, která dané právní jednání činí.

- 14.2. Jakákoli písemnost se považuje za doručenou pouze v případě, kdy byla adresována na adresu jedné ze stran uvedenou ve Smlouvě jako adresa pro doručování nebo do datové schránky.
- 14.3. Písemnost odeslaná do datové schránky se má za doručenou 10. (slovy: „desátým“) dnem po jejím odeslání. Písemnost odeslaná poskytovatelem poštovních služeb se má za doručenou třetím dnem po jejím odeslání, pokud není prokázáno doručení pozdější.
- 14.4. Vzájemná komunikace a doručování písemností vyjma písemností, u kterých je nutnost doručovat formami podle odst. 14.1. tohoto článku VOP, budou přednostně doručovány prostřednictvím elektronické pošty na e-mailové adresy uvedené v záhlaví Smlouvy. Výslovně se stanovuje, že ohledně fakturace je možné komunikovat prostřednictvím e-mailové komunikace. Každá e-mailová zpráva se má za doručenou druhé Smluvní straně 3. (slovy: „třetím“) dnem jejího odeslání, nebude-li adresátem zprávy prokázáno, že tato byla doručena později.
- 14.5. Vyžaduje-li jakákoli písemnost po některé ze Smluvních stran schválení, potvrzení či souhlas nebo stanovisko, nebude poskytnutí vyžadovaného jednání bez objektivní příčiny zadržováno nebo zpoždováno.

15. Postoupení a započtení

- 15.1. Postoupení práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu druhé Smluvní strany je vyloučeno. Tímto není vyloučeno postoupení pohledávky za odměnu Poskytovatele podle této Smlouvy na třetí osobu.
- 15.2. Jednostranné započtení vůči pohledávkám z této Smlouvy je vyloučeno. K započtení pohledávek může dojít pouze dohodou stran.

16. Ukončení Smlouvy

- 16.1. Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou nebo neurčitou, a to dle ujednání stran ve Smlouvě.
- 16.2. Smlouva může být kdykoli ukončena na základě písemné dohody Smluvních stran.

- 16.3. Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě prodlení Poskytovatele s plněním Plánu implementace delším než 30 (slovy: „třicet“) kalendářních dnů, za které Poskytovatel odpovídá. V takovémto případě je Zákazník povinen Poskytovatele na prodlení písemně upozornit a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k nápravě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: „deset“) kalendářních dnů.
- 16.4. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinností ze strany Zákazníka. Závažným porušením se rozumí zejména prodlení s hrazením odměny za Implementaci Aplikace Marq Visualization či její jednotlivé fáze, které je delší než 15 (slovy: „patnáct“) kalendářních dnů. V takovémto případě je Poskytovatel povinen Zákazníka na porušování jeho povinností písemně upozornit a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k nápravě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: „deset“) kalendářních dnů.
- 16.5. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět:
- 16.5.1. bez udání důvodu s výpovědní dobou 9 měsíců,
 - 16.5.2. pokud nebyla Uživatelem uhrazena odměna za poskytování Cloudových služeb, služeb Podpory a Údržby či za užívací právo k Aplikaci Marq Visualization, a to ani v době delší než 30 dní po splatnosti, a to přesto, že na možnost výpovědi Smlouvy byl Zákazník Poskytovatelem alespoň jednou upozorněn, a to bez výpovědní doby,
 - 16.5.3. pokud Zákazník opakovaně jedná v rozporu s dostupnou dokumentací nebo se Smlouvou či těmito VOP, a to přesto, že na to byl Poskytovatelem alespoň jednou upozorněn. V takovémto případě je Poskytovatel Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby.
- 16.6. Zákazník může Smlouvu vypovědět:
- 16.6.1. bez udání důvodu s výpovědní dobou 9 měsíců,
 - 16.6.2. v případě podstatného porušování Smlouvy Poskytovatelem, zejména v případě porušení lhůt pro odstraňování závad dle článku 6 těchto VOP o dobu delší než 7 kalendářních dnů, nebo v případě porušení lhůt dle odst. 5.2. článku 5 těchto VOP o dobu delší než 7 kalendářních dnů, a to přesto, že na možnost výpovědi Smlouvy byl Poskytovatelem alespoň jednou upozorněn a ve lhůtě 3 kalendářních dnů nebyla sjednána náprava, to bez výpovědní doby.

17. Řešení sporů a volba práva

- 17.1. V případě vzniku jakéhokoli sporu týkajícího se plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP, a to kteroukoli Smluvní stranou, vyvinou obě Smluvní strany náležitou snahu, aby byl předmětný spor vyřešen interně mezi oběma Smluvními stranami, a to prostřednictvím

jednání statutárních zástupců Smluvních stran, nebo prostřednictvím jiných oprávněných zástupců.

- 17.2. Právní vztahy založené Smlouvou, resp. práva a povinnosti ze Smlouvy, stejně tak i právní vztahy ze souvisejícího zajištění, se řídí výhradně českým právem a českým právním řádem.
- 17.3. Spory vznikající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky. Místně příslušným soudem pro rozhodování takovýchto sporů je Městský soud v Brně.

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Smluvní strany se Smlouvou zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně zpracovávaných osobních údajů, bezpečnostních opatřeních a veškerých dalších informací, které se dozvěděly za trvání smluvního vztahu dle Smlouvy, a ve stejné šíři jsou povinni zavázat své zaměstnance nebo jiné osoby v obdobném postavení. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po ukončení Smlouvy.
- 18.2. Je-li nebo stane-li se kterékoli z ujednání Smlouvy či VOP (nebo jeho část), neúčinným, neplatným, nevynutitelným či neproveditelným, jsou Smluvní strany povinny nahradit Dodatkem neúčinná, neplatná, nevynutitelná nebo neproveditelná ujednání jinými účinnými, platnými, vynutitelnými či proveditelnými ustanoveními, která se z hlediska smyslu a účelu blíží původním ujednáním do té míry, že lze rozumně předpokládat, že by smluvní strany uzavřely Smlouvu i v tomto znění. Pokud by nebylo možné takové ujednání nalézt, nemění neúčinnost, neplatnost, nevynutitelnost či neproveditelnost jednoho či více ujednání platnost Smlouvy nebo VOP jako celku, ledaže by neúčinná, neplatná, nevynutitelná nebo neproveditelná ustanovení měla pro Smlouvu tak podstatný význam, že lze rozumně předpokládat, že by Smluvní strany Smlouvu bez ujednání neuzavřely. Podobná úprava platí také pro existenci mezery v ujednání.
- 18.3. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne **1.2.2025**