

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI
PRO-NET IT S.R.O.**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky („**VOP**“) společnosti **PRO-NET IT s.r.o.**, IČO **08123233**, se sídlem Na průhoně 401, 273 04 Kačice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. **C 313362** („**Poskytovatel**“) určují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a uživatelem Služeb („**Klient**“) vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí služeb včetně jejich příloh („**Smlouva**“).
- 1.2. Poskytovatel v rámci své podnikatelské činnosti zajišťuje správu a údržbu počítačů, sítě, serverů a další techniky („**Služby**“). Konkrétní rozsah a specifikace Služeb jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 1.3. Podmínky používání Služeb Klientem se řídí smlouvou uzavřenou mezi stranami a těmito VOP.
- 1.4. Všechny termíny definované v těchto VOP (začínající velkým písmenem) mají stejný význam ve Smlouvě a naopak.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy a těchto VOP je úprava práv a povinností při poskytování Služeb.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY A PŘECHOD VLASTNICKÝCH PRÁV

- 3.1. Odměna za konkrétní Službu je sjednána individuálně ve Smlouvě.
- 3.2. Splatnost faktur a zálohových dokladů je čtrnáct (14) dnů od vystavení faktury. Platba se považuje za uhrazenou připsáním na účet.
- 3.3. Pokud je Klient v prodlení s úhradou faktury nebo zálohového dokladu po dobu delší než jeden (1) měsíc je Poskytovatel oprávněn přerušit Služby (a to i bez předchozího upozornění) do doby zaplacení (včetně úroků a/nebo smluvních pokut).
- 3.4. Nárok na náhradu škody není dotčen zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle těchto VOP, Smlouvy či jiných smluvních dokumentů.
- 3.5. Není-li stanoveno jinak, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat cenu za poskytnutí Služby po jejím poskytnutí.
- 3.6. V případě specifického požadavku na Službu (zakázkové konfigurace PC, SW apod.), může být Služba poskytnuta až po poskytnutí přiměřené zálohy.
- 3.7. Nebezpečí vzniku škody na předmětu plnění přechází na Klienta okamžikem jeho převzetí. Až do úplného zaplacení ceny plnění je předmět plnění ve vlastnictví Poskytovatele, a to i v případě začlenění do systému, který je majetkem Klienta, resp. systému, který Klient využívá.

- 3.8. Do doby přechodu vlastnického práva k předmětu plnění na Klienta, je jakékoli poskytnutí předmětu plnění do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění Klientem ve prospěch třetí strany, bez souhlasu Poskytovatele, vyloučeno.

4. PORUCHY A ODSTÁVKY SLUŽEB

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit co nejvyšší možnou úroveň Služeb s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, kterými jsou Služby zajišťovány.
 - 4.2. Poskytovatel je oprávněn provádět plánované odstávky systémů za účelem jejich údržby a aktualizací.
 - 4.3. Poruchou se rozumí chyba v technických nebo softwarových prostředcích Poskytovatele, která způsobuje úplnou nefunkčnost či nedostupnost Služeb. Za poruchu se nepovažuje plánovaná odstávka.
 - 4.4. Poskytovatel nenes odpovědnost za nefunkčnost či nedostupnost Služeb, která byla způsobena technickým či jiným problémem na straně subdodavatele, poruchou či odstávkou v síti internet či vyšší mocí. Poskytovatel nenes odpovědnost za nedostupnost Služby v případě nefunkčnosti připojení Klienta k internetu.
 - 4.5. O poruchách, odstávkách a důležitých změnách je Poskytovatel povinen informovat Klienta na svých webových stránkách s dostatečným předstihem.
 - 4.6. V případě nefunkčnosti či poruchy Služby je Klient povinen závadu písemně (e-mailem, kontaktním formulářem) reklamovat, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů hodin od počátku nefunkčnosti Služby.
 - 4.7. Stejný postup se uplatní v případě, domnívá-li se Klient, že poskytované Služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají sjednaným podmínkám.
 - 4.8. Reklamací Poskytovatel vyřídí nejpozději do čtrnácti (14) pracovních dnů od jejího zaevidování.
- 5. ZMĚNA ROZSAHU SLUŽEB**
- 5.1. Klient může kdykoliv za trvání Smlouvy požadovat rozšíření Služeb.
 - 5.2. Klient uhradí za novou Službu cenu podle Ceníku Poskytovatele.
 - 5.3. Pokud je Služba vypovězena ze strany Klienta, nemá Klient nárok na vrácení poměrné části ceny Služby za nevyužitě období.

5.4. Poměrnou část ceny Služby není možné vrátit u domén, certifikátů a dalších služeb, kde je minimální doba užívání stanovena 1 rok a déle podmínkami registrátora domén, certifikačními autoritami apod., které poskytují tyto služby.

6. DODACÍ LHŮTY

6.1. Služby je Poskytovatel povinen poskytnout Klientovi v termínech určených ve Smlouvě a VOP.

6.2. Dodací lhůty se automaticky přiměřeně prodlužují o doby, ve kterých Klient neposkytne potřebnou součinnost nebo v případě oprávněného přerušení Služeb.

7. ODPOVĚDNOST

7.1. Strany nejsou odpovědné za plnění povinností v případě vyšší moci, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit.

7.2. Překážka vzniklá z osobních či vnitřních poměrů smluvní strany nezavazuje smluvní strany k náhradě škody, je-li tato prodlením jedné ze stran způsobena.

7.3. Poskytovatel neodpovídá Klientovi za škodu, která mu vznikne v důsledku údržby předmětu plnění jinou osobou než Poskytovatelem či nesprávným používáním předmětu plnění.

7.4. Smluvní strany sjednávají, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Poskytovatele a také celková výše náhrady škody, představuje částku maximálně do výše ceny Služby, ohledně níž došlo ke škodní události.

7.5. Poskytovatel není odpovědný za zpoždění nebo přerušení v dodávce Služeb způsobené dodavatelem Poskytovatele.

8. SERVISNÍ PODPORA A HELPDESK

8.1. Je-li ve Smlouvě sjednána služba servisní a systémové podpory bude Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy poskytovat Klientovi následující služby:

- a) telefonickou podporu;
- b) e-mailovou podporu;
- c) řešení požadavku zadaného online přes webové stránky Poskytovatele;
- d) vzdálenou podporu;
- e) školení k vybrané Službě;
- f) osobní výjezd Poskytovatele.

8.2. Telefonická a emailová podpora slouží primárně k zodpovězení krátkých dotazů ohledně fungování Služeb. Pro žádosti o odstranění nefunkčnosti prvků Služeb slouží primárně online webová podpora.

8.3. Osobní výjezd Poskytovatel zvolí až poté co seřžou ostatní služby technické podpory (zejména vzdálená komunikace). Druh technické podpory volí

Poskytovatel tak, aby byl požadavek Klienta efektivně a hospodárně vyřešen.

8.4. Pokud je nutný osobní výjezd Poskytovatele, řídí se okamžik zásahu především dohodou stran. Výjezd Poskytovatele s garancí do čtyř (4) pracovních hodin je zpoplatněn dle Ceníku.

8.5. Telefonická podpora bude fungovat v pondělí až pátek od 8.00 do 16.00 hodin v pracovní dny. V rámci zkvalitňování služeb mohou být telefonické hovory nahrávány.

8.6. Po pracovní době Poskytovatele (včetně volných dnů a svátků) je možné zasílat pouze sms zprávy. Poskytovatel dle obsahu zprávy posoudí urgentnost a závažnost požadavku a navrhne optimální řešení.

8.7. Odpověď na sms zprávu se nepovažuje za servisní úkon, není-li s ohledem na povahu, resp. složitost požadavku sjednáno jinak.

8.8. Dotazy zaslané prostřednictvím emailové podpory a online webové podpory budou vyřizovány nejpozději třetí pracovní den od jejich přijetí.

8.9. Poskytovatel je na žádost Klienta povinen sdělit zbývající počet hodin k využití služby technické a systémové podpory. Na žádost Klienta předloží Poskytovatel rozpis čerpaných služeb dle čl. 8.1 včetně počtu hodin.

8.10. Pokud je sjednaný rozsah služeb technické a systémové podpory vyčerpán, je Klient před poskytnutím vybrané služby dle čl. 8.1 upozorněn, že tato je zpoplatněna dle Ceníku.

8.11. V případě technické podpory mimo pracovní dobu Poskytovatele, o víkendech a státních svátcích, je Poskytovatel oprávněn účtovat si tzv. vícenáklady dle Ceníku.

8.12. Za technickou podporu se nepovažuje zejména odstraňování chybových stavů způsobených nesprávnou a/nebo neodbornou obsluhou anebo vzniklých v souvislosti se změnou konfigurace zařízení a použitého operačního systému včetně upgradů, pokud tyto nejsou prováděny Poskytovatelem.

8.13. Za technickou podporu se dále nepovažuje podpora nasazení systému se softwarovými aplikacemi, které nebyly dodány a instalovány Poskytovatelem, není-li sjednáno jinak.

9. ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTA

9.1. Pokud Klient poskytne Poskytovateli při poskytování Služeb jakékoli osobní údaje, pro něž je Klient správcem, stává se Poskytovatelem pro účely Smlouvy zpracovatelem osobních údajů.

9.2. V takovém případě Poskytovatel uzavře s Klientem smlouvu o zpracování osobních údajů. Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje pouze za účelem splnění povinností ze Smlouvy.

9.3. Poskytovatel může zpracovávat pro Klienta následující kategorie osobních údajů: identifikační a kontaktní údaje dodavatelů a odběratelů Klienta, jména a kontaktní údaje jejich zaměstnanců, údaje o dodávkách odběratelům. Poskytovatel se zavazuje, že osobní údaje nebude nijak měnit, zadávat do systému nové údaje, nebo údaje likvidovat, ledaže dostane takový pokyn od Klienta. Poskytovatel může ke zpracování osobních údajů pověřit další zpracovatele.

9.4. Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje dodržovat následující technické a organizační zabezpečení osobních údajů:

- zabrání nepovolaným osobám ve vstupu k zařízením/systémům, jež zpracovávají a využívají osobní údaje (kontrola vstupu)
- zajistí, aby zařízení/systémy sloužící ke zpracování osobních údajů nemohla být zneužita nepovolanými osobami (kontrola přístupu)
- zajistí, aby osoby oprávněné k používání zařízení/systémů sloužících ke zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům spadajícím do oblasti jejich oprávnění (kontrola rozsahu přístupu);
- zajistí, aby osobní údaje nemohly být při jejich předávání čteny, kopírovány, měněny nebo vymazány neoprávněnou osobou (kontrola předávání)
- zajistí, aby osobní údaje, které jsou na základě těchto VOP zpracovávány, byly zpracovávány pouze v souladu se Smlouvou (kontrola Smlouvy)
- zajistí, aby osobní údaje byly chráněny proti náhodnému zničení nebo ztrátě (kontrola dostupnosti).

Klient tuto informaci bere na vědomí a prohlašuje, že tento způsob zajištění jeho osobních údajů považuje za dostatečný.

9.5. Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje po dobu trvání Smlouvy.

9.6. Osobní údaje nebudou poskytnuty třetím osobám vyjma oprávněných zástupců a zpracovatelů Poskytovatele, v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

10. AUTORSKÉ PRÁVO

10.1. Pro případ, že Poskytovatel při poskytování Služeb vytvoří (nebo kreativně zpracuje) jakýkoli předmět duševního vlastnictví (například souborné

dílo, tvůrčí grafické prvky uživatelského rozhraní počítačového programu, literární dílo – deskripce programu, analýzy, grafické úpravy webových stránek aj.) („Dílo“), Poskytovatel poskytuje předáním Díla Klientovi oprávnění užít výsledky své tvůrčí činnosti (dále jen „Licence“).

10.2. Licence je poskytována jako nevýhradní, pro území České republiky a na celou dobu trvání majetkových práv k Dílu, pro všechny způsoby užití a bez množstevního omezení.

10.3. Klient je oprávněn měnit Dílo včetně jeho názvu jen se souhlasem Poskytovatele.

10.4. Klient je oprávněn Licenci zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě (podlicence) či jí na třetí osobu postoupit; Poskytovatel souhlasí rovněž s přechodem tohoto práva v rámci přeměn společnosti Klienta.

10.5. Odměna za poskytnutí Licence je zahrnuta v úplatě za Služby.

10.6. Klient se zavazuje užívat Služby v souladu s touto Smlouvou a VOP a pouze k účelu, který je definovaný ve Smlouvě a VOP, a to takovým způsobem, aby takové užívání nebylo v rozporu s obecně závaznými předpisy.

11. KOMUNIKACE

11.1. Pro úkony nebo oznámení podle Smlouvy postačí elektronická forma, pokud není výslovně stanovena písemná forma.

11.2. Strany si doručují na (emailové) adresy uvedené ve Smlouvě nebo těchto VOP, nebo na později oznámené (emailové) adresy. Změnu adresy a zástupců je strana povinna oznámit druhé straně.

11.3. V případě zaslání doporučenou poštou na adresu určenou ve Smlouvě nebo v těchto VOP se zásilka považuje za doručenu 3. pracovní den od jejího odeslání prostřednictvím držitele poštovní licence. Zásilka se považuje za doručenu i v případě, že se nedostala do dispozice adresáta (například pokud se zásilka vrátí jako nedoručitelná).

11.4. Email se považuje za doručení okamžikem odeslání na emailovou adresu určenou ve Smlouvě nebo v těchto VOP, a to i v případě, že se email vrátí zpět jako nedoručitelný z jakéhokoliv důvodu.

12. UKONČENÍ SMLOUVY

12.1. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět s okamžitou účinností v případě prodlení Klienta s jakoukoliv finanční úhradou, pokud ji neuhradí ani do deseti (10) dnů po výzvě Poskytovatele k úhradě.

12.2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Klient: (i) neoprávněně pořídí rozmnoženinu Díla v jakékoliv formě, trvalou nebo dočasnou, (ii) provede neoprávněný překlad,

zpracování, úpravu či jinou změnu Díla, (iii) zpřístupní Službu třetí osobě, (iv) neoprávněně využije znalost o myšlenkách a postupech, struktuře, algoritmu nebo použitých metodách, na nichž je Dílo založeno nebo které obsahuje, nebo uvedené sdělí třetí osobě, (v) poruší ustanovení autorského zákona jiným způsobem (vi) poruší prokazatelným způsobem ochranu Důvěrných informací.

- 12.3. Klient je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět s okamžitou účinností pouze, jestliže (i) Poskytovatel je v prodlení s dodáním Služby či její části a toto porušení nenapraví ani do deseti (10) dnů po výzvě Klienta, (ii) Poskytovatel je v prodlení s odstraněním vady déle než deset (10) dnů, a to i přes písemné upozornění Klienta, (iii) Poskytovatel prokazatelným způsobem poruší ochranu Důvěrných informací.
- 12.4. Smlouva se automaticky ukončuje ke dni zahájení insolvenčního řízení ohledně Klienta. Veškeré pohledávky Poskytovatele za Klientem se v tomto případě automaticky stanou splatnými okamžikem zahájení insolvenčního řízení.
- 12.5. V případě odstoupení od Smlouvy z důvodů uvedených v těchto VOP nebo Smlouvě, není Poskytovatel povinen vrátit Klientovi odměnu za Služby nebo již uhrazenou část. Poskytovatel má nárok na zaplacení Služeb poskytnutých do dne ukončení Smlouvy.

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.5.2019.