

**PŘÍLOHA Č. 2 – VŠEOBECNÉ SERVISNÍ A OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI ISAK SERVICES SPOL. S R.O.**

## OBSAH

Čl.1	Úvodní ustanovení .....	2
Čl.2	Vymezení používaných pojmů.....	2
Čl.3	Způsob, jakým lze uzavřít a měnit smlouvu.....	3
Čl.4	Technická podpora .....	3
Čl.5	Služba aktivního monitoringu.....	4
Čl.6	Práva a povinnost Stran .....	5
Čl.7	Odměna .....	5
Čl.8	Technické předpoklady pro provoz Programu ISAK .....	6
Čl.9	Hlášení vad, odpovědnost za vady a za újmu .....	7
Čl.10	Ochrana a zpracování osobních údajů .....	8
Čl.11	Ochrana důvěrných informací.....	10
Čl.12	Ukončení Smlouvy .....	10
Čl.13	Salvátorská doložka.....	11
Čl.14	Doručování.....	11
Čl.15	Aktualizace Obchodních Podmínek.....	12
Čl.16	Rozhodné právo a priorita smluvních ujednání .....	12
Čl.17	Přechodná ustanovení.....	12

## ČI.1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Poskytovatel poskytuje Objednateli Technickou podporu Programu ISAK, který je softwarovým informačním systémem určeným zejména pro advokátní a daňové kanceláře.
- 1.2. Tyto Obchodní Podmínky společnosti upravují podmínky pro poskytování Technické podpory k Programu ISAK na základě uzavřené servisní Smlouvy.

## ČI.2 VYMEZENÍ POUŽÍVANÝCH POJMŮ

- 2.1. Pokud není dále uvedeno jinak, mají níže uvedené výrazy používané v těchto Obchodních Podmínkách a/nebo ve Smlouvě uvozené velkými písmeny následující význam:

<b>ISAK Services nebo Poskytovatel</b>	znamená společnost ISAK Services spol. s.r.o. se sídlem Kubánské náměstí 1391/11, Vršovice, 100 00 Praha 10, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou zn. C 326138;
<b>ISAK Cloud</b>	jedná se o službu poskytovanou společností ISAK s.r.o.;
<b>ceník</b>	znamená vždy aktuální ceník s cenami Poskytovatele za Technickou podporu poskytovanou Objednateli a oprávněným uživatelům a za Technickou podporu nad rámec rozsahu poskytované Technické podpory, sjednaného ve Smlouvě;
<b>HelpDesk</b>	znamená kontaktní místo Poskytovatele, poskytující technickou pomoc Objednateli a dalším oprávněným uživatelům Programu ISAK, dostupné zejména pod: <a href="mailto:podpora@isak-services.cz">podpora@isak-services.cz</a> ; <a href="mailto:vyvoj@isak-services.cz">vyvoj@isak-services.cz</a> ; <a href="mailto:reklamace@isak-services.cz">reklamace@isak-services.cz</a> ;
<b>HotLine</b>	garantována servisní odezva specifikovaná ve Smlouvě;
<b>Objednatel</b>	znamená každou Stranu Smlouvy odlišnou od Poskytovatele a/nebo jakoukoli osobu, jež užívá Program ISAK, zejména každého zákazníka Poskytovatele;
<b>Občanský Soudní Řád</b>	znamená zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů;
<b>Občanský Zákoník</b>	znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
<b>Obchodní Podmínky</b>	znamenají tyto Všeobecné servisní a obchodní podmínky vydané Poskytovatelem;
<b>Obsah</b>	má význam dle Čl. 9.1;
<b>Pracovní Den</b>	znamená pondělí – pátek, jestliže není státem uznaný svátek, nebo den pracovního klidu v souladu se zákonem č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů;
<b>Pracovní Doba</b>	znamená dobu od 8:00 do 17:00 během Pracovních Dní;
<b>Program ISAK nebo Software</b>	znamená multiplatformní informační systém zejména pro advokátní a daňové kanceláře, který v rámci jednotlivých modulů v závislosti na rozsahu poskytnuté licence zajišťuje

<b>Technická podpora</b>	zejména zpracování komplexní agendy advokátní kanceláře, zautomatizování procesů správy spisů klienta, následné fakturace, přehledů provedených úkonů, výkonnosti právníků, data management systém a manažerské statistiky;
<b>Smlouva</b>	má význam uvedený v Čl.4;
<b>Strany nebo Strana</b>	znamená jakoukoliv servisní nebo jinou smlouvu uzavřenou mezi Stranami, jejímž předmětem je poskytování Technické podpory oprávněným uživatelům Programu ISAK;
	jsou míněny Objednatel a Poskytovatel společně nebo kterýkoli z nich samostatně;

### ČI.3 ZPŮSOB, JAKÝM LZE UZAVŘÍT A MĚNIT SMLOUVU

- 3.1. Smlouvu lze v mezích, rozsahu a za podmínek stanovených v těchto Obchodních Podmínkách uzavřít na základě písemné dohody s Poskytovatelem a/nebo konkludentně potvrzením souhlasu s těmito Obchodními Podmínkami vyplněním a odesláním registračního formuláře na stránkách Poskytovatele.
- 3.2. Smlouva je také uzavřena nejpozději uhrazením částky na základě první faktury nebo výzvy k úhradě vystavené Poskytovatelem.
- 3.3. Smlouvu lze uzavřít a/nebo měnit i na základě objednávky Objednatele akceptované Poskytovatelem, která obsahuje specifikaci objednané služby Poskytovatele a odpovídající odměny Poskytovatele.

### ČI.4 TECHNICKÁ PODPORA

- 4.1. Poskytovatel zajišťuje po dobu účinnosti Smlouvy Technickou podporu Programu ISAK na telefonním čísle +420 312 315 350 a e-mailové adrese [podpora@isak-services.cz](mailto:podpora@isak-services.cz)
- 4.2. S požadavky na Technickou podporu Programu ISAK se může obracet nejen Objednatel, ale i všichni jeho oprávnění uživatelé.
- 4.3. Technická podpora zahrnuje obecně:
  - a) podporu uživatelů;
  - b) technologické zásahy do databáze ISAK v případě chybně provedených operací a jejich opravu, pokud to Program ISAK umožňuje;
  - c) kontrolu funkčnosti Programu ISAK;
  - d) správu, kompresi a údržbu databáze ISAK;
  - e) obnovení Programu ISAK v případě poškození zařízení, na kterém Program ISAK běží, a to ze zálohy z technických prostředků Objednatele a do 48 hodin od zajištění dostatečného hardware Objednatelem.
- 4.4. Konkrétní rozsah poskytované Technické podpory, jakož i čas servisní odezvy, je stanoven ve Smlouvě.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn zřídit a provozovat svůj servisní přístup k Programu ISAK, a to výlučně za účelem poskytování služeb Technické podpory, aktualizací a oprav Programu ISAK.

- 4.6. Poskytovatel je oprávněn sám organizovat poskytování svých služeb a plánovat své činnosti. Bude-li to projekt vyžadovat, bude Poskytovatel spolupracovat s dalšími stranami pracujícími na zajištění Technické podpory za účelem koordinace činností a plnění sjednaných termínů.
- 4.7. Poskytovatel, nebo jím pověřená osoba, jsou oprávněni Objednateli zasílat prostřednictvím elektronické korespondence a vkládat v prostředí Programu ISAK informace, např. sdělení administrátora Software, nabídky, odkazy, informace o novinkách a zasílání obchodních sdělení týkajících se Poskytovatele nebo Programu ISAK.
- 4.8. Není-li poskytována služba v místě sídla Objednatele, vzdáleným přístupem nebo přes HotLine, Poskytovatel poskytuje zpravidla své služby na těchto svých pobočkách:
- Pobočka Praha – na adrese Praha 10, Kubánské náměstí 1391/11, 100 00
  - Pobočka Ostrava – na adrese Chotěbuz, Chotěbuzská 284
  - Pobočka Brno – na adrese, Příkop 838/6, 602 00, Brno
  - Pobočka Pardubice – na adrese Masarykovo náměstí 1544, 530 02, Pardubice
  - Pobočka Bratislava – na adrese Dúbravská cesta 14, Karlova Ves

#### **ČI.5 SLUŽBA AKTIVNÍHO MONITORINGU**

- 5.1. Pokud je sjednána služba aktivního monitoringu, Objednatel povoluje Poskytovateli vzdálené připojení k výpočetní technice Objednatele (dále také nazýván slovy „Take Control“) a monitorování výpočetní techniky Objednatele, kterými jsou především stanice, notebooky, servery, za účelem plnění servisní Smlouvy, a to především za účelem vzdálené servisní podpory aplikace ISAK a řešení požadavků zadaných na HelpDesk Poskytovatele a za těchto podmínek:
- Objednatel povoluje Poskytovateli monitoring výpočetní techniky Objednatele formou odesílání informací do centrálního monitorovacího systému Poskytovatele.
  - Poskytovatel prohlašuje, že automaticky odesílané informace z monitorovacího systému jsou pouze technického charakteru a bez připojení na vzdálenou plochu uživatele není možné pomocí monitorovacího systému přistupovat k jakýmkoliv datům Objednatele a jeho obchodních partnerů.
  - Objednatel má možnost upravovat počty monitorovaných zařízení. Nahlášení této změny musí proběhnout vždy ke konci měsíce.
  - Vzdálené připojení bude probíhat šifrovaným přenosem na servery, který vyžaduje nebo i nevyžaduje další ověření na straně operačního systému klientského zařízení Objednatele, a nevyžaduje další ověření na straně operačního systému serverové infrastruktury Objednatele.
  - Poskytovatel při vzdáleném připojení může používat výpočetní techniku se spuštěným operačním systémem Windows stejným způsobem jako přihlášený uživatel, a to na základě přidělených oprávnění k přihlášenému uživatelskému účtu.
  - Objednatel souhlasí se vzdáleným připojením, ke kterému je využívána služba třetí strany.

- g) Vzdálený přenos informací je zabezpečen šifrováním.
- h) Poskytovatel se vzdáleně připojuje ke klientovi pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení servisní služby a ukončí spojení po dokončení servisní služby.
- i) Vzdálené připojení na servery za účelem vzdálené správy vyžaduje ověření správce sítě zadáním uživatelského jména a hesla.
- j) Kopírování dat přes vzdálené připojení je možné pouze v rámci řešení požadavku Objednatele nebo v rámci prací prováděných na základě plnění Smlouvy.
- k) Kopírování dat z klientského zařízení Objednatele je možné pouze se souhlasem uživatele.
- l) Kopírování dat ze serverové infrastruktury Objednatele je možné pouze s jeho souhlasem.
- m) Poskytovatel je povinen vést evidenci o vzdáleném připojení na výpočetní techniku Objednatele a na jeho žádost ji kdykoli předložit.

## ČI.6 PRÁVA A POVINNOST STRAN

- 6.1. Pokud za informační technologie Objednatele převzal Poskytovatel odpovědnost, zavazuje se při zjištění závad na informačních technologiích Objednatele neprodleně informovat kontaktní osobu Objednatele a s její pomocí řešit vzniklou situaci. Poskytovatel je povinen zajistit, aby jím pověřené osoby či zaměstnanci dodrželi smluvní servisní odezvu dle Smlouvy. Dále není-li vada odstranitelná bezodkladně, uvede Poskytovatel také dobu, za kterou bude odstranění závady uskutečněno. Požadavek na odstranění závady informačních technologií Objednatele dle ustanovení Smlouvy se hlásí do elektronického systému HelpDesk.
- 6.2. Poskytovatel je povinen spravovat Program ISAK dle platných odborných zásad a dodržovat doporučení výrobce. Poskytovatel ručí za odbornou způsobilost svých zaměstnanců. Za škody způsobené nefunkčností Software odpovídá ovšem výrobce Software, a to za podmínky odborné a správné instalace systémů.
- 6.3. Objednatel musí zajistit součinnost jím pověřených osob spravujících jeho IT infrastrukturu a umožnit Poskytovateli rovněž vzdálené připojení k zařízením, na kterých je Software instalován. Pokud Objednatel nezajistí řádně součinnost a/nebo neumožní Poskytovateli vzdálený přístup, není Poskytovatel povinen poskytovat sjednané služby a dodržet servisní odezvy uvedené ve Smlouvě.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn přiměřeně prodloužit servisní odezvu v případě, kdy není dostupné vzdálené připojení na zařízení Poskytovatele a současně mu ve splnění servisní odezvy zabránila dočasně nebo trvale vyšší moc, nepředvídatelná nebo neodvratitelná překážka, vzniklá nezávisle na jeho vůli.
- 6.5. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za jakoukoli škodu, která vznikne Objednateli v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí nebo nedodržení úrovně kvality služeb v důsledky pochybení nebo ovlivnění třetí stranou, zejména poskytovateli telekomunikačních a internetových služeb.

## ČI.7 ODMĚNA

- 7.1. Není-li sjednáno jinak, hradí Objednatel Poskytovateli za poskytování sjednaných služeb, zejména Technickou podporu Programu ISAK a výjezdy Poskytovatele pravidelnou měsíční odměnu a případné jednorázové úplaty,

stanovené vždy dle platného Ceníku. Základní měsíční odměna Poskytovatele obsahuje garance servisní odezvy a řešení Technické podpory, která je specifikována ve Smlouvě.

- 7.2. Konkrétní služby a práce Poskytovatele se zpravidla objednávají elektronicky v systému HelpDesk.
- 7.3. Nevznese-li Objednatel do 30 dní námitky proti evidenci provedené služby v systému HelpDesk, má se za to, že Poskytovateli vznikl nárok na úhradu odměny dle sjednané ceny na veškeré práce a služby tam vykázané.
- 7.4. Technická podpora a výjezdy za účelem provedení Technické podpory přímo v sídle oprávněného uživatele nad rozsah stanovený ve Smlouvě bude účtována dle aktuálního Ceníku. Stejně tak budou účtovány práce Poskytovatele prováděné na základě neodborného zásahu Objednatele.
- 7.5. Součástí pravidelné měsíční odměny není případná migrace dat Objednatele do/z rozhraní Programu ISAK.
- 7.6. Není-li stanoveno jinak, jsou veškeré odměny v Ceníku uváděny bez daně z přidané hodnoty, která k nim bude přičtena.
- 7.7. Odměna je splatná vždy do 14 kalendářních dnů ode dne vystavení daňového dokladu (faktury), vystaveného Poskytovatelem a zaslání Objednateli.
- 7.8. Poskytovatel je oprávněn přestat poskytovat sjednané služby, případně omezit užití Software v případě, že je Objednatel přes písemné upozornění v prodlení s platbou za služby podle Smlouvy delším než 14 kalendářních dní. Omezení podle tohoto bodu nezavazuje Objednatele povinnosti splnit všechny závazky dle Smlouvy.
- 7.9. Není-li sjednáno jinak, je Poskytovatel oprávněn s účinností k 1. lednu kalendářního roku upravit výši odměn za své služby s ohledem na růst jeho nákladů, minimálně však ve výši inflace, přičemž:
  - a) inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející a která je vyjádřena v procentech;
  - b) navýšení odměn bude o tolik procent, kolik procent činila inflace v roce předcházejícím.
- 7.10. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, platí, že v případě, že se Strany nedohodnou, resp. Objednatel nesouhlasí s navýšením cen, jsou Strany oprávněny vypovědět Smlouvu.
- 7.11. Poskytovatel je dále oprávněn měnit a doplňovat Ceník. Taková změna či doplnění Ceníku je účinné vůči Objednateli za podmínky, že
  - a) byl o změnách cen nebo cenových podmínkách uvedených v Ceníku informován nejméně dva (2) měsíce předem, a to doporučeným dopisem nebo elektronickou zprávou opatřenou zaručeným elektronickým podpisem; a zároveň
  - b) tuto Smlouvu ke dni účinnosti takové změny Ceníku písemně nevypověděl.

## **ČI.8 TECHNICKÉ PŘEDPOKLADY PRO PROVOZ PROGRAMU ISAK**

- 8.1. Není-li Poskytovatelem stanoveno jinak, lze Program ISAK používat na počítačích s operačními systémy podporovanými ze strany Poskytovatele jako MS Windows, Linux, Mac i na různých zařízeních jako stolní počítač, notebook, netbook, iPad a chytrých mobilních telefonech se systémem iOS, Android. Rozsah

funkcionalit se může měnit v závislosti na operačním systému Objednatele.

- 8.2. Nejedná-li se o verzi Programu ISAK CLOUD, je Objednatel povinen před zahájením užití Software s Poskytovatelem zkontrolovat vhodnou konfiguraci jeho informačních systémů, zejména konfiguraci virtuálního stroje apod.
- 8.3. Objednatel je povinen Poskytovateli na jeho žádost poskytnout bezodkladně potřebnou součinnost k řádnému plnění Smlouvy.

### ČI.9 HLÁŠENÍ VAD, ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZA ÚJMU

- 9.1. V případě zjištění vady Programu ISAK nebo v poskytování Technické podpory Poskytovatele, je Objednatel povinen neprodleně informovat Poskytovatele o těchto skutečnostech tak, aby Poskytovatel mohl tyto vady identifikovat a odstranit. Vady se hlásí přednostně do HelpDesku Poskytovatele. Není-li sjednáno jinak, Poskytovatel je povinen reagovat na takové požadavky pouze v Pracovní Dny.
- 9.2. V případě nespokojenosti Objednatele s dodávkou Technické podpory nebo řešením opravy je povinen Objednatel kontaktovat vedoucího oddělení kvality Poskytovatele prostřednictvím e-mailové adresy [reklamace@isak-services.cz](mailto:reklamace@isak-services.cz) nebo případně poštou na adresu Poskytovatele.
- 9.3. Poskytovatel neodpovídá za újmu, kterou nezavinil, zejména za škody způsobené kombinací vnějších vlivů, počítačových infiltrací, jiného software, hardware a použití, případně nepoužití, nebo nemožnosti použít Software v důsledku těchto vlivů. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku nebo v přímé souvislosti s nesprávným užitím Software.
- 9.4. Poskytovatel nenese odpovědnost zejména za:
  - a) případnou nefunkčnost, nedostupnost či špatnou dostupnost služeb dle Smlouvy v důsledku skutečnosti nezaviněné Poskytovatelem (např. chyb v dostupnosti internetové konektivity apod.);
  - b) případný únik informací a dat z prostředí Programu ISAK v důsledku skutečnosti nezaviněné Poskytovatelem (např. v důsledku vyžazení přístupových údajů Objednatelem apod.);
  - c) případnou ztrátu nebo poškození dat v důsledku skutečnosti nezaviněné Poskytovatelem (neoprávněné získání dat třetí osobou v důsledku nedostatečného zabezpečení ochrany v informačním systému Objednatele).
- 9.5. Odchylně od § 2952 Občanského Zákoníku se sjednává, že Poskytovatel nehradí ušlý zisk, jakékoli náklady vynaložené v důsledku porušení povinností Poskytovatele, ani jakékoli následné újmy nebo škody.
- 9.6. Právo na náhradu škody nelze postoupit nebo zastavit třetí osobě.
- 9.7. Celková odpovědnost Poskytovatele vůči Objednateli podle Smlouvy je omezena výší celkové odměny, již Poskytovatel obdržel za předchozích 12 kalendářních měsíců trvání Smlouvy. Škoda se hradí pouze v penězích.
- 9.8. Žádná ze Stran nebude odpovědná za porušení svých povinností vyplývajících z těchto Obchodních Podmínek a/nebo Smlouvy, pokud jim v jejich plnění brání zásah vyšší moci.
- 9.9. Vyšší mocí se rozumí jakákoli nepředvídatelná výjimečná situace či událost mimo kontrolu Stran, jež kterékoli

z nich brání v plnění jakýchkoli jejich závazků vyplývajících z Obchodních Podmínek a/nebo ze Smlouvy, nebyla zapříčiněna chybou nebo nedbalostí na jejich straně a prokáže se, že ji nelze překonat ani s vynaložením veškeré řádné péče (dále jen „**Zásah vyšší moci**“). Strana, jež porušila své závazky, nemůže jako Zásah vyšší moci uplatňovat vady nebo prodlení při jejich zajištění (pokud nebyly způsobeny Zásahem vyšší moci), pracovní spory, stávky ani finanční obtíže.

- 9.10. Strana dotčená Zásahem vyšší moci neprodleně vyrozumí druhou Stranu doporučeným dopisem nebo odpovídajícím způsobem a uvede povahu příslušné události, pravděpodobnou délku trvání a předpokládané důsledky.
- 9.11. Předpokladem pro vyloučení odpovědnosti za Zásah vyšší moci je splnění Podmínky, že Zásah vyšší moci není zaviněn úmyslem nebo nedbalostí příslušné Strany. Strana, která informuje o Zásahu vyšší moci je povinná vynaložit přiměřené a obvyklé úsilí na vyhnutí se Zásahu vyšší moci, minimalizaci jeho případných následků a doby trvání. Při trvání okolnosti vyšší moci více než tři měsíce Strany dohodnou odpovídající změny Smlouvy. Nedojde-li k dohodě, je kterákoliv Strana oprávněna jednostranným prohlášením zaslaným doporučeným dopisem druhé Straně odstoupit od Smlouvy.

#### **Čl.10 OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 10.1. Pokud dojde při plnění Smlouvy ke zpracování osobních údajů, rozumí se pro účely ochrany osobních údajů, uložených nebo jinak zpracovávaných prostřednictvím Software, ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „Zákon o zpracování osobních údajů“) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“), správcem Objednatel a zpracovatelem Poskytovatel. Uzavřením Smlouvy je mezi Poskytovatelem a Objednatelem uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů s obsahem uvedeným níže.
- 10.2. Smlouva o zpracování osobních údajů je uzavřena na dobu trvání Smlouvy.
- 10.3. Osobní údaje, ukládané uživateli do Software, budou Poskytovatelem zpracovávány pouze po výše sjednanou dobu, a to podle jejich povahy manuálně i automatizovaně.
- 10.4. Poskytovatel přijímá příslušná technická a organizační opatření ve smyslu čl. 32 Nařízení k zabezpečení ochrany osobních údajů v systémech Poskytovatele a v souladu s tím se k zabezpečení ochrany osobních údajů zavazuje zejména činit a udržovat následující:
- a) technická opatření na straně Poskytovatele:
- (i) zabezpečení datových nosičů a datových souborů s osobními údaji heslem;
  - (ii) používání legálního software a hardware (včetně autorizovaných datových nosičů jako USB klíčů apod.);
  - (iii) ochrana vnějšího a vnitřního prostředí prostřednictvím nástroje síťové bezpečnosti (firewall);
  - (iv) ochrana proti hrozbám pocházejícím z veřejně přístupné počítačové sítě (antivirus, ochrana proti hackerskému útoku);
  - (v) bezpečné uložení fyzických nosičů osobních údajů a zamezení přístupu k nim neoprávněným osobám;



- (vi) šifrování;
- (vii) automatické zálohy a obnova osobních údajů při jejich zničení.

a

- b) organizační opatření na straně Poskytovatele:
  - (i) písemné poučení oprávněných osob před uskutečněním první zpracovatelské operace s osobními údaji;
  - (ii) hierarchie a určení postupů, které je oprávněná osoba povinna uplatňovat při zpracování osobních údajů a vymezení zakázaných postupů či operací s osobními údaji (např. vytváření kopií osobních údajů);
  - (iii) určení postupu likvidace osobních údajů (bezpečné vymazání osobních údajů z datových nosičů, popřípadě likvidace datových nosičů a fyzických nosičů osobních údajů);
  - (iv) evidence všech přístupů a bezpečnostních incidentů a hlášení o nich správci osobních údajů;
  - (v) kontrolní činnost, zaměřená na dodržování přijatých bezpečnostních opatření.

10.5. Jinak Poskytovatel využívá též osobní údaje Objednatele minimálně v rozsahu: jméno, příjmení, telefon, emailová a korespondenční adresa (dále také „osobní údaje“) pro účely poskytování služeb dle Smlouvy, včetně zobrazení přízpůsobeného Obsahu a informačních sdělení.

10.6. Poskytovatel bude používat data a osobní údaje poskytnutá Objednatelem pouze pro splnění předmětu Smlouvy a po dobu nezbytně nutnou ke splnění Smlouvy.

10.7. Poskytovatel neposkytne ani jinak nezneužije jakákoli data poskytnutá Objednatelem ve prospěch třetí osoby; osobní údaje, nebo jiný Obsah uložený v Software, nesmí být nad rámec výše uvedeného jakkoli využívány.

10.8. Poskytovatel je oprávněn použít ke zpracování osobních údajů třetí osobu a zpřístupnit jí osobní údaje pro účely plnění předmětu Smlouvy. Podmínky pro ochranu osobních údajů platí pro třetí osobu ve stejném rozsahu jako pro Poskytovatele.

10.9. Poskytovatel vždy bude s přihlédnutím ke stavu techniky, k nákladům na implementaci a druhu, rozsahu, okolností a účelu zpracování, jakož i k různé pravděpodobnosti vzniku a závažnosti rizik, v zájmu práv a svobod subjektů, přijímat vhodná technická a organizační opatření, aby pro osobní údaje zajistil úroveň ochrany přiměřenou danému riziku. Tato opatření zahrnují:

- a) pseudonymizaci / šifrování osobních údajů;
- b) schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb souvisejících se zpracováním;
- c) schopnost rychle obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů;
- d) proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

- 10.10. Poskytovatel nesmí aktivně jakkoli zpracovávat osobní údaje po ukončení Smlouvy, není-li k tomu legitimní zájem, např. přetrvávající nároky ze Smlouvy.
- 10.11. Objednatel i Poskytovatel uzavřením Smlouvy prohlašují, že bude-li to třeba, poskytnou druhé Smluvní Straně veškerou součinnost při styku a jednáních s Úřadem pro ochranu osobních údajů a se subjekty údajů, či jinými subjekty, kterých se zpracování osobních údajů týká.
- 10.12. Poskytovatel je oprávněn uvádět ve svých referencích osobu Objednatele jako osobu využívající Program ISAK; Objednatel je oprávněn tento souhlas kdykoli odvolat, načež je Poskytovatel povinen neprodleně Objednatele vymazat ze všech takových referencí.

### **ČI.11 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ**

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje respektovat zákonem uloženou povinnost mlčenlivosti (např. advokátní tajemství) a zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se Objednatele a jeho klientů a jiného Obsahu, o kterých se dozví při poskytování služeb dle Smlouvy. Touto mlčenlivostí jsou vázáni také všichni zaměstnanci a spolupracovníci Poskytovatele. Této povinnosti, a to i pro účely trestního řízení, je může zprostit pouze Objednatel.
- 11.2. Objednatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se Poskytovatele a Programu ISAK důvěrného charakteru, jež tvoří obchodní tajemství Poskytovatele (např. zdrojové kódy, ceny služeb apod.).
- 11.3. Strany se zavazují využít všech dostupných technologických možností tak, aby důvěrné informace nebyly neoprávněně zpřístupněny třetí osobě.

### **ČI.12 UKONČENÍ SMLOUVY**

- 12.1. Smlouvu je možné ukončit:
- a) dohodou Stran;
  - b) výpovědí jedné nebo druhé Strany; výpovědní lhůtu sjednávají Smluvní strany tříměsíční s tím, že tato počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně;
  - c) výpovědí Smlouvy bez výpovědní doby ze strany Objednatele v případě hrubého porušení Obchodních Podmínek a/nebo Smlouvy z důvodu neplnění smluvních povinností Poskytovatele založených těmito Obchodními Podmínkami a/nebo Smlouvou; dále se za hrubé porušení těchto Obchodních Podmínek a/nebo Smlouvy považuje nevratná ztráta nebo zničení dat, ztráta nebo zničení informačních technologií Objednatele způsobenou neodborným zásahem Poskytovatele;
  - d) kterákoli ze Stran je oprávněná od Smlouvy odstoupit kdykoli po dni zahájení insolvenčního řízení na majetek druhé Strany, nebo po zahájení konkurzního nebo restructuralizačního řízení vůči druhé Straně, nebo po zamítnutí návrhu na vyhlášení konkurzu na majetek druhé Strany pro nedostatek majetku, nebo v případě, že se druhá Strana dostane do likvidace nebo se stane jinak platebně neschopnou. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnost dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Straně;

- e) výpovědí Smlouvy bez výpovědní doby ze strany Poskytovatele, je-li Objednatel v prodlení se splatností faktur vystavených Poskytovatelem a doručených Objednateli více jak třicet (30) dnů.
- 12.2. Výpovědí Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo Poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby a povinnost Objednatele dlužné částky řádně uhradit.
- 12.3. Výpověď Smlouvy bez výpovědní doby není možné bez udání důvodů.
- 12.4. Poskytovatel může Smlouvu písemně vypovědět s okamžitou účinností, pokud prodlení Objednatele se zaplacením kterékoliv odměny, nebo její části, dle Smlouvy trvá i přes písemnou výzvu Poskytovatele více než 20 Pracovních Dnů, nebo pokud dojde k hrubému porušení licenčních ujednání nebo zásahu do autorských práv k Programu ISAK.

### **ČI.13 SALVÁTORSKÁ DOLOŽKA**

- 13.1. Stanou-li se jednotlivá ustanovení Smlouvy neúčinnými, neplatnými nebo neproveditelnými, nebo obsahuje-li Smlouva mezery, není tímto dotčena účinnost, platnost a/nebo proveditelnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného, neplatného nebo neproveditelného ustanovení musí být sjednáno takové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu původního ustanovení a úmyslu Stran vyjádřeném ve Smlouvě. Totéž platí i v případě mezer; v takovém případě musí být sjednáno takové ustanovení, které bude nejvíce odpovídat tomu, co by bývalo bylo sjednáno, kdyby Strany vzaly tyto okolnosti v úvahu již při uzavírání Smlouvy.

### **ČI.14 DORUČOVÁNÍ**

- 14.1. Veškerá oznámení, sdělení a jiné dokumenty budou mezi stranami zasílány především e-mailem, uvedeným v záhlaví Smlouvy, popř. poštou na doručovací adresu nebo prostřednictvím HelpDesku.
- 14.2. Oznámení, sdělení a jiné dokumenty budou považovány za doručené v okamžiku fyzického uložení na e-mailovou adresu Objednatele, které bude stvrzeno elektronickou doručenkou generovanou poštovním serverem Objednatele.
- 14.3. V případě dlouhodobé nefunkčnosti e-mailové komunikace jedné ze Stran budou dokumenty doručeny jiným způsobem, tj. prostřednictvím držitele poštovní licence na doručovací adresu Stran nebo osobně. Doručovací adresou Stran se rozumí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy, pokud některá ze Stran písemně neoznámí druhé Straně adresu jinou.
- 14.4. Má se za to, že všechna oznámení, sdělení a jiné dokumenty, které budou posílány prostřednictvím poštovních služeb, nebo osobně, budou doručeny, budou-li zasílány v souladu s těmito Obchodními Podmínkami:
- a) doporučenou poštou, dřívejším z těchto dnů:
    - (i) dnem podepsání doručanky adresátem; nebo
    - (ii) dnem vyznačeným poštou jako den, kdy adresát odepřel převzetí zásilky; nebo
    - (iii) dnem marného uplynutí lhůty pro převzetí uložené zásilky na základě náležitého vyrozumění adresáta;
  - b) osobně, okamžikem předání nebo okamžikem, kdy adresát odmítne převzít takové oznámení;

- c) jiným prokazatelným způsobem, 3. dnem od prokazatelného odeslání na sjednanou adresu.

#### **ČI.15 AKTUALIZACE OBCHODNÍCH PODMÍNEK**

- 15.1. Poskytovatel je oprávněn v návaznosti na změny legislativních a obchodních podmínek tyto Obchodní Podmínky přiměřeně aktualizovat v jakémkoliv jejich ustanovení.
- 15.2. Poskytovatel seznamuje Objednatele s aktualizovaným zněním těchto Obchodních Podmínek alespoň 30 kalendářních dnů před účinností změny, a to písemnou formou. Pokud Objednatel neprojeví do 10 kalendářních dnů před účinností změny těchto podmínek výslovný písemný nesouhlas s danou změnou, má se za to, že Objednatel projevil se změnou svůj souhlas a nové znění těchto Obchodních Podmínek se tak stává závazné pro všechny dosud uzavřené smluvní vztahy jako změna jeho původně sjednaných Obchodních Podmínek s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci těchto Obchodních Podmínek.
- 15.3. Objednatel je oprávněn odmítnout změnu Obchodních Podmínek nejpozději do 20 kalendářních dnů poté, co mu byla změna oznámena, pokud z tohoto důvodu zároveň v této lhůtě ke dni účinnosti aktualizace Obchodních Podmínek vypoví Smlouvu.

#### **ČI.16 ROZHODNÉ PRÁVO A PRIORITA SMLUVNÍCH UJEDNÁNÍ**

- 16.1. Spory nebo neshody vyplývající z těchto Obchodních Podmínek a/nebo ze Smlouvy nebo v souvislosti s nimi nebo porušení, ukončení, zrušení nebo neplatnost těchto Obchodních Podmínek a/nebo Smlouvy (dále jen „Spor“) budou Strany řešit nejdříve v dobré víře vzájemným jednáním s cílem vyřešit Spor bez soudního řízení. V případě Sporu je Strana povinná doručit druhé Straně písemné oznámení o Sporu, ve kterém musí vymezit předmět Sporu a navrhnout termín na jednání. Když Smluvní strany Spor nevyřeší do 30 (třiceti) dnů od doručení písemného oznámení Sporu druhé Straně, předloží Spor soudnímu řízení.
- 16.2. Smlouva (včetně Obchodních Podmínek) se řídí právem České republiky. Není-li ve Smlouvě a/nebo Obchodních Podmínkách stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti Stran Občanským Zákoníkem a ostatními obecně závaznými předpisy.
- 16.3. Pokud není sjednáno jinak, jsou součástí každé Smlouvy o poskytnutí konkrétní služby tyto Obchodní Podmínky.
- 16.4. V případě rozporu mezi ujednáními sjednanými v těchto Obchodních Podmínkách a Smlouvě mají přednost odpovídající ustanovení jednotlivých smluvních dokumentů v tomto pořadí:
- Smlouva;
  - Obchodní Podmínky.

#### **ČI.17 PŘECHODNÁ USTANOVENÍ**

- 17.1. Tyto Obchodní Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.2.2020.