

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování servisních služeb v oblasti IT

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Toto jsou všeobecné obchodní podmínky společnosti Kinet s.r.o., se sídlem V Lukách 253, 267 01 Králův Dvůr, IČO: 27651177, DIČ: CZ27651177, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 121641 (dále „**Poskytovatel**“), která poskytuje servisní a konzultační služby v oblasti ICT (dále „**Služby**“ nebo „**Služba**“).
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále „**VOP**“) se vztahují na všechny smluvní vztahy uzavírané mezi Poskytovatelem a druhou smluvní stranou („**Objednatel**“) v souvislosti s poskytováním Služeb, a to jak na základě písemné smlouvy, objednávky, tak i jiného právního jednání zakládajícího smluvní vztah mezi smluvními stranami (dále „**Smlouva**“). VOP upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele (dále „**Smluvní strany**“) vzniklé v souvislosti nebo na základě Smlouvy. Uzavřením Smlouvy Objednatel potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi výslovně souhlasí ve znění platném a účinném k okamžiku uzavření Smlouvy.
- 1.3. Pro účely těchto VOP se Objednatelem rozumí výhradně subjekt, který není spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku. Objednatelem může být pouze podnikatelský subjekt (fyzická nebo právnická osoba podnikající na základě živnostenského nebo jiného oprávnění) nebo veřejnoprávní subjekt, jako je státní instituce, orgán veřejné správy, škola, obec či jiná organizace, která disponuje identifikačním číslem (IČO). Tyto VOP se nevztahují na fyzické osoby, které nejsou podnikateli.
- 1.4. Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli Služby blíže specifikované v příloze Smlouvy a Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli sjednanou odměnu v souladu s těmito VOP.
- 1.5. Tyto VOP tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a VOP platí ustanovení Smlouvy.
- 1.6. Smlouva a VOP se řídí českým právem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění posledních předpisů. Pokud vztah založený Smlouvou (včetně VOP) obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak si Smluvní strany sjednávají, že se vztah řídí českým právem. Veškeré spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny před příslušnými soudy České republiky.

## 2. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 2.1. Poskytovatel provádí údržbu a správu IT systémů Objednatele, pravidelně sleduje jejich stav a podniká kroky pro zajištění jejich spolehlivého provozu a optimálního výkonu.
- 2.2. Poskytovatel zodpovídá dotazy oprávněných pracovníků Objednatele a poskytuje poradenství týkající se využití a ovládání IT systémů.
- 2.3. Standardní provozní doba pro poskytování Služeb je stanovena na pracovní dny od 8:00 do 17:00.
- 2.4. Telefonické konzultace jsou účtovány hodinovými sazbami uvedenými v aktuálním ceníku Poskytovatele. Dostupnost kvalifikovaného odborníka je garantována v pracovní dny od 8:00 do 17:00.
- 2.5. Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho kvalifikovaného pracovníka pro telefonickou podporu s maximální reakční dobou 8 hodin. Reakční dobou se rozumí doba mezi předáním požadavku Objednatelem Poskytovateli a okamžikem, kdy Poskytovatel uskuteční první krok související s řešením daného požadavku. Čas mimo uvedenou pracovní dobu se do reakční doby nezapočítává.
- 2.6. Služby mohou být poskytovány vzdáleným přístupem nebo osobní návštěvou v provozovně Objednatele podle povahy konkrétního úkonu. Termín, četnost a rozsah pravidelných návštěv je stanoven vždy po dohodě Smluvních stran.
- 2.7. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na případné protiprávní užívání softwaru. Pokračuje-li Objednatel v nelegálním užívání i po upozornění Poskytovatelem, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost za případné následky.
- 2.8. Poskytovatel se zavazuje postupovat tak, aby nedošlo ke ztrátě dat na serverech, cloudových úložištích či počítačích Objednatele. Za ztrátu nebo poškození dat či hardware, které nebyly způsobeny v důsledku porušení smluvních povinností Poskytovatele, nenese odpovědnost.
- 2.9. Za funkčnost systémů implementovaných třetími stranami odpovídá jejich dodavatel či správce. Poskytovatel však poskytne maximální součinnost k zajištění jejich provozu.
- 2.10. Objednatel se zavazuje zajistit podmínky pro řádné poskytování Služeb a hradit sjednanou cenu.
- 2.11. V případě závady je Objednatel povinen neprodleně informovat Poskytovatele některým z následujících způsobů:
  - 2.11.1. webovým formulářem na helpdesk.kinet.cz
  - 2.11.2. e-mailem na helpdesk@kinet.cz
  - 2.11.3. kontaktováním přiděleného technika
  - 2.11.4. telefonicky na čísle 311 000 311
- 2.12. Objednatel umožní Poskytovateli přístup do prostor, kde má být práce fyzicky vykonávána, a spolupracuje na dohodnutém harmonogramu činností.
- 2.13. Objednatel zajistí Poskytovateli potřebná přístupová hesla nebo umožní vhodný vzdálený přístup do svých systémů.
- 2.14. Objednatel souhlasí s uvedením svého jména a loga v referencích Poskytovatele.

## 3. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Ceny za poskytované Služby jsou stanoveny ve Smlouvě a aktuálním ceníku Služeb.
- 3.2. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je Poskytovatel každoročně vždy k 1. lednu příslušného roku oprávněn jednostranně zvýšit sjednané ceny za poskytování Služeb o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Nové ceny mohou být zaokrouhleny na celé

desetikoruny směrem nahoru. Pokud Objednatel se změnou ceny nesouhlasí, je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 2 měsíce.

- 3.3. Fakturaci provedených Služeb provádí Poskytovatel vždy následující měsíc po provedení prací, a to nejpozději k 15. dni následujícího měsíce. Splatnost faktur je 14 dní ode dne jejich vystavení, nestanoví-li Smlouva jinak.

#### 4. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

- 4.1. Poskytovatel poskytuje záruku na poskytnuté Služby v délce 30 dnů od jejich provedení. V rámci této záruky se Poskytovatel zavazuje odstranit vady Služby, pokud byly prokazatelně způsobeny nesprávným provedením Služby ze strany Poskytovatele.
- 4.2. Objednatel je povinen oznámit vady Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího poskytnutí. Po této lhůtě právo na reklamaci zaniká. Reklamacie musí být podána písemně a obsahovat dostatečné informace o vadě.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn rozhodnout o způsobu odstranění vady – opravou, poskytnutím náhradního plnění nebo přiměřenou slevou.
- 4.4. Záruka se nevztahuje na vady způsobené:
- 4.4.1. nesprávným užíváním Služby, včetně používání v rozporu s doporučeními Poskytovatele nebo příslušnou dokumentací;
  - 4.4.2. zásahy do IT systémů ze strany Objednatele nebo třetích stran, pokud nebyly předem odsouhlaseny Poskytovatelem;
  - 4.4.3. používáním neautorizovaného nebo nekompatibilního softwaru, hardwaru či jiných prvků infrastruktury, které mohou negativně ovlivnit funkčnost Služby;
  - 4.4.4. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
  - 4.4.5. nedodáním potřebné součinnosti ze strany Objednatele, včetně neposkytnutí přístupových údajů, potřebné dokumentace nebo jiných klíčových informací nezbytných pro řádné poskytnutí Služby;
  - 4.4.6. výpadky internetového připojení, elektrické energie nebo jinými externími vlivy, které Poskytovatel nemůže ovlivnit;
  - 4.4.7. zásahy vyšší moci, včetně kybernetických útoků, přírodních katastrof nebo legislativních změn, které ovlivní poskytované Služby.
- 4.5. Poskytovatel neodpovídá za následné škody, ušlý zisk, přerušení provozu či ztrátu dat, pokud nebyly způsobeny úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

#### 5. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 5.1. Obsah Smlouvy (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách plnění a průběhu plnění) i veškeré informace týkající se Smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how či obchodní tajemství) zpřístupněné ať již v písemné, elektronické nebo ústní formě, a ať již poskytnuté před či po uzavření Smlouvy, jsou důvěrnými informacemi (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 5.2. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se během trvání Smlouvy staly veřejně dostupnými bez porušení povinnosti jejich ochrany, nebo informace, které příjemce získal nezávisle na Smlouvě a druhé Smluvní straně a je schopen tuto skutečnost doložit.
- 5.3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 5.4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 5.5. Za porušení povinnosti stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
- 5.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;
  - 5.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od třetí osoby bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude Smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;
  - 5.5.3. které jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy.
- 5.6. Povinnosti ochrany Důvěrných informací trvají po dobu platnosti Smlouvy a dále po dobu 5 let od jejího ukončení, pokud právní předpisy nestanoví delší dobu.

#### 6. SANKCE

- 6.1. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, není-li zákonná sazba vyšší; v takovém případě se uplatní zákonná sazba.
- 6.2. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením jakéhokoliv finančního plnění Poskytovateli přesahujícího 5000 Kč, které trvá déle než 1 měsíc a nebylo uhrazeno ani po písemné výzvě k úhradě, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb až do zaplacení dlužné částky, s výjimkou těch Služeb, jejichž přerušování by mohlo způsobit nevratné škody na IT infrastruktuře Objednatele nebo bezpečnostní incidenty.
- 6.3. V případě, že prodlení Objednatele se zaplacením faktury přesahuje 60 dní, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností a ukončit poskytování všech Služeb. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu poskytnutých Služeb a smluvního úroku z prodlení.
- 6.4. V případě, kdy některá ze Smluvních stran porušila či porušuje povinnosti z této smlouvy vyplývající, zejména tím, že opakovaně neplní sjednané povinnosti, neposkytuje součinnost nezbytnou k plnění smlouvy, neumožní druhé straně plnění smlouvy nebo jiným závažným způsobem brání plnění smlouvy, přičemž byla na tuto skutečnost písemně upozorněna a závažný stav neodstranila ani v poskytnuté lhůtě, která bude činit alespoň 7 dní, je druhá strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinkem dnem doručení listiny

obsahující odstoupení druhé Smluvní straně. Tím není dotčeno právo Poskytovatele odstoupit od smlouvy dle článku 6.3 v případě prodlení Objednatele se zaplacením faktur. V případě takového odstoupení si strany nevracejí již poskytnutá plnění.

- 6.5. Pozastavení poskytování Služeb dle tohoto článku nezabývá Objednatele povinností hradit veškeré splatné pohledávky Poskytovatele a nenahrazuje právo Poskytovatele vymáhat dlužné částky soudní cestou.
- 6.6. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací se stanovuje smluvní pokuta ve výši 50 000 Kč.
- 6.7. Smluvní pokuty jsou splatné do 14 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení.

## **7. NÁHRADA ŠKODY**

- 7.1. Smluvní strany odpovídají za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Každá ze stran nese odpovědnost pouze za skutečně vzniklou škodu, nikoliv za škody nepřímé, nahodilé nebo následné, včetně škod způsobených na datech, ztráty ušlého zisku, výnosů nebo jiných finančních ztrát, pokud zákon nestanoví jinak.
- 7.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku nesprávného nebo chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany.
- 7.3. Maximální výše náhrady škody, která může vzniknout v důsledku porušení smluvních povinností Poskytovatele, se omezuje na částku odpovídající ceně konkrétní Služby, k níž se škodní událost vztahuje, není-li mezi Smluvními stranami výslovně sjednána jiná výše. Celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodních událostí, která by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 7.4. Omezení odpovědnosti dle tohoto článku se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele.
- 7.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Poskytovatele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodní události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodní události Poskytovatele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodní události se vztahující.
- 7.6. Smluvní strany neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

## **8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY**

- 8.1. Smlouva může být předčasně ukončena:
  - 8.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
  - 8.1.2. písemnou výpovědí i bez udání důvodu, s výpovědní dobou v délce dvou měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně;
  - 8.1.3. odstoupením v případech stanovených VOP nebo zákonem. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení oznámení druhé smluvní straně, pokud není ve Smlouvě nebo zákonem stanoveno jinak.

## **9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 9.1. Poskyvatel je oprávněn jednostranně změnit tyto VOP v přiměřeném rozsahu. O změně VOP bude Objednatel informován prostřednictvím e-mailové zprávy spolu s jejich aktuálním zněním. Objednatel je oprávněn změnu VOP odmítnout a společně s odmítnutím vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou, která činí 1 měsíc od doručení výpovědi Objednatele Poskytovateli.
- 9.2. Smluvní strany jsou povinny plnit závazky, které pro ně vyplývají z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) a souvisejících právních předpisů při nakládání s osobními údaji, jako je například plnění informační povinnosti vůči subjektu údajů. Ta ze Smluvních stran, která je příjemcem osobních údajů, se zavazuje, že zajistí odpovídající úroveň ochrany osobních údajů a práv subjektu údajů dle GDPR a souvisejících právních předpisů. Dále je příjemce osobních údajů, které mu byly v souvislosti se Smlouvou předány (zpřístupněny), povinen zpracovávat je pouze pro účely splnění Smlouvy, pro účely oprávněných zájmů, nebo případně z jiných právních titulů.
- 9.3. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou Smluvní stranou.
- 9.4. Bude-li některé ustanovení VOP prohlášeno za neplatné nebo neúčinné, jsou ostatní ustanovení Smlouvy a VOP nadále platná a účinná, lze-li je oddělit. Namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení VOP nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje.
- 9.5. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 01.05.2025.