

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování software jako služby

Platné od listopadu 2021

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen **VOP**) upravují právní vztahy vznikající při poskytování služeb v oblasti „software as a service“ (software jako služba) mezi poskytovatelem, spolkem Otevřená města, z. s., IČO 05129061, se sídlem Malinovského náměstí 624/3, 602 00 Brno (dále jen **Poskytovatel**) na straně jedné a zákazníkem (dále jen **Zákazník**) na straně druhé.

## 1. DEFINICE A OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. **Službou** či **Službami** se rozumí služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi, jejichž poskytování se řídí těmito VOP.
- 1.2. **Softwarem** se rozumí software poskytovaný v rámci Služeb.
- 1.3. **Podmínkami Služby** se rozumí jakékoli doplňující dodatkové podmínky a specifikace, které se vztahují na poskytování Služby či Služeb.
- 1.4. **Objednávkou** se rozumí právní jednání, na základě kterého dojde k objednání poskytování Služeb a ke specifikaci jejich rozsahu a případných volitelných parametrů. Objedávka obsahuje odkaz na tyto VOP, Podmínky Služby a případné další specifické podmínky, které mají být obsaženy ve Smlouvě.
- 1.5. **Smlouvou** se rozumí smlouva o poskytování Služeb mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Smlouva obsahuje ujednání dle Objedávky a zahrnuje VOP a Podmínky Služby.
- 1.6. **Uživatelem** se rozumí koncový příjemce Služby, zpravidla uživatel Software. Na straně Zákazníka může být i více Uživatelů; konkrétní pravidla a podmínky pro zapojení Uživatelů stanoví Smlouva.
- 1.1. **Daty** se rozumí data vložená do Služby ze strany Zákazníka respektive jednotlivých Uživatelů za účelem jejich uchování v rámci Služby.
- 1.7. V případě rozporu mezi jednotlivými součástmi Smlouvy se použije následující priorita ujednání, kdy později uvedené součásti mají přednost:
  - a) VOP,
  - b) přílohy těchto VOP,

- c) Podmínky Služby,
- d) Objednávka.

1.8. Obsah Služeb je konkretizován Objednávkou a dalšími součástmi Smlouvy. Poskytovatel se v rámci Smlouvy zavazuje poskytovat Službu či Služby dle Objednávky ve sjednaném rozsahu a za sjednaných podmínek. Zákazník se zavazuje dodržovat všechny podmínky a omezení, se kterými jsou Služby poskytovány a dále platit Poskytovateli sjednanou cenu za Služby; to neplatí v případě, že jsou Služby sjednány jako bezplatné.

## 2. POSKYTOVÁNÍ SOFTWARE (SAAS)

2.1. Pokud je součástí Služeb poskytování Softwaru, uplatní se ujednání dle tohoto článku 2. VOP.

2.2. Software je poskytován v režimu Software as a Service, tedy:

- a) je provozován a spuštěn na infrastruktuře Poskytovatele;
- b) Zákazníkovi respektive Uživatelům nejsou dodávány spustitelné kopie Softwaru, ale je jim pouze umožňován přístup k uživatelskému rozhraní Softwaru, prostřednictvím kterého jej Zákazník respektive Uživatelé mohou v mezích daných Smlouvou obsluhovat;
- c) Zákazníkovi respektive Uživatelům není poskytována licence k Softwaru.

2.3. Software musí po celou dobu účinnosti Smlouvy umožňovat provádění operací a zajišťování funkcí popsaných v technické specifikaci, která je součástí Podmínek Služby či Objednávky (dále jen **Technická specifikace**).

2.4. Aspekty Softwaru, které nejsou definované v Technické specifikaci, mohou podléhat změnám a aktualizacím, zejména za účelem zajištění bezporuchového a bezpečného provozu Softwaru a udržení jeho souladu s platnou legislativou. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že žádné změny ani aktualizace není Poskytovatel povinen realizovat. Jejich provedení nebude považováno za porušení Smlouvy.

2.5. Dostupnost Softwaru se řídí ujednáním o úrovni poskytovaných služeb uvedeném v článku 4. VOP, respektive článku 5. VOP, pokud jsou splněny podmínky pro jeho aplikaci.

## 3. ZÁSADY CHOVÁNÍ ZÁKAZNÍKA A UŽIVATELŮ

3.1. Přístup do Softwaru ze strany Zákazníka je umožněn pouze registrovaným Uživatelům na základě autentizace.

3.2. Zákazník je povinen zabezpečit, aby ke svým příslušným uživatelským účtům měli přístup právě a pouze jednotliví Uživatelé.

3.3. Je zakázáno zneužívat nebo se pokoušet zneužít možnosti Služeb, a to zejména:

- a) k protiprávnímu jednání, a to včetně páčání a účasti na trestném činu, či porušování práv k duševnímu vlastnictví,
  - b) k nahrávání či přenosu počítačových virů nebo jiných druhů škodlivého kódu, který může ohrozit fungování systémů Poskytovatele, třetích osob, dalších webových služeb či počítačů a počítačové sítě,
  - c) k narušování nebo obcházení bezpečnostních opatření spojených se službami Poskytovatele, souvisejících i jiných internetových služeb a stránek nebo počítačové sítě,
  - d) ke sběru či sledování osobních údajů třetích osob,
  - e) k počítačovým útokům, včetně phishingu, a spamování,
  - f) k nahrávání či přenosu pohoršujících, urážlivých, diskriminací nebo rasovou nenávist podporujících či jinak protiprávních materiálů.
- 3.4. Je zakázáno vytěžovat databáze Poskytovatele prostřednictvím automatizovaných požadavků nebo přeposílání formulářových dat z jiných internetových stránek.
- 3.5. Zákazník je povinen zabezpečit dodržování pravidel dle odst. 3.3. a 3.4. VOP i jednotlivými Uživateli. Zákazník vždy odpovídá za jednání Uživatelů v rámci Služeb a porušení podmínek Uživateli znamená porušení Smlouvy ze strany Zákazníka.
- 3.6. Omezení podle odst. 3.3 písm. c) se neuplatní, pokud je činnost Zákazníka respektive jeho Uživatele, která by jinak byla podle citovaného ujednání zakázána, v souladu s účelem vyhledávání chyb Software v dobré víře a pokud je u příslušného Software Poskytovatelem otevřen tzv. "Bug Bounty" program, o čemž Poskytovatel informuje v rámci Software.
- 3.7. V případě jednání Zákazníka respektive Uživatele podle odst. 3.6. je Zákazník povinen zabezpečit následující:
- a) Zjištěná zranitelnost musí být bezodkladně ohlášena Poskytovateli, včetně jejího popisu umožňujícího její diagnostiku a zahájení řešení.
  - b) Zjištěná zranitelnost nesmí být zneužita Zákazníkem, Uživatelem a nesmí být ani sdělena třetí osobě bez předchozího souhlasu Poskytovatele.
  - c) V rámci své činnosti nesmí Zákazník respektive Uživatel v žádném případě úmyslně či z nedbalosti způsobit Poskytovateli škodu či nedostupnost Software či jiných Služeb Poskytovatele.
- 4. ÚROVEŇ POSKYTOVANÉ SLUŽBY**
- 4.1. Poskytovatel umožní Zákazníkovi přístup ke Službám bez zbytečného odkladu po účinnosti Smlouvy.

- 4.2. Služba je poskytována v režimu “best effort”, tedy Poskytovatel vyvine přiměřené úsilí k zajištění uvedené dostupnosti, avšak její dodržení není jeho smluvní povinností. Do nedostupnosti se nezapočítávají přiměřeně nezbytné plánované odstávky za účelem údržby infrastruktury a Softwaru. Míru dostupnosti vyhodnocuje vlastními prostředky Poskytovatel.
- 4.3. Poskytovatel provádí zálohu Dat alespoň 1x za 24 hodin.
- 4.4. V případě potřeby větších úprav softwarového či hardwarového vybavení na straně Poskytovatele v souladu s účely dle odst. 2.3. VOP je Provozovatel oprávněn v nezbytné míře omezit dostupnost Software. O tomto plánovaném omezení dostupnosti Software se Poskytovatel zavazuje Zákazníka s dostatečným předstihem informovat, minimálně však 7 dní předem; v případě, že předchozí informování není možné, je povinen informovat Zákazníka bezodkladně po omezení dostupnosti Software.

## 5. GARANCE DOSTUPNOSTI SLUŽBY

- 5.1. Pokud je ve Smlouvě sjednána garance dostupnosti Služby a zároveň součástí Služby je poskytování Softwaru, uplatní se podmínky dle tohoto článku 5. VOP.
- 5.2. Neení-li ve Smlouvě (v Podmínkách Služby či Objednávce) sjednáno jinak, Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s následujícími parametry dostupnosti:
- a) Cílová dostupnost: 99,5 % času v režimu 24/7/365.
  - b) Vyhodnocovací období je kalendářní rok (dále jen **Vyhodnocovací období**), tedy dosažení cílové dostupnosti se vyhodnocuje vždy s ohledem na naměřenou dostupnost Služby v rámci příslušného Vyhodnocovacího období.
  - c) Dostupností Služby se rozumí stav, kdy Zákazník respektive oprávnění Uživatelé mají přístup k Software (v rozsahu dle Podmínek Služby) dle jejich požadavku a Software je funkční, tedy naplňuje odst. 2.3. VOP.
  - d) Do nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost vyskytující se v rámci řádných servisních oken. Poskytovatel je oprávněn využít v rámci Vyhodnocovacího období dvacet čtyři řádných servisních oken, přičemž nanejvýše dvě mohou být v rámci stejného kalendářního měsíce.
- 5.3. V případě nedosažení sjednané cílové dostupnosti za jednotlivé Vyhodnocovací období náleží Zákazníkovi nárok na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem, a to ve formě slevy z ceny Služeb dle Smlouvy na následující fakturační období ve výši 1 % z poměrné části ceny Služeb přepočtené na Vyhodnocovací období za každou započatou desetinu procenta pod sjednanou cílovou dostupnost; nejvýše však ve výši 100 % z poměrné části ceny Služeb přepočtené na Vyhodnocovací období.

5.4. Pokud nedojde k poskytování Služeb v dalším fakturačním období (a tedy není možné poskytnout slevu dle odst. 5.3. VOP), zaplatí Poskytovatel Zákazníkovi vypočtenou smluvní pokutu do 30 dnů od ukončení účinnosti Smlouvy.

## 6. STANDARDNÍ PODPORA

6.1. Pokud je ve Smlouvě sjednáno poskytování standardní podpory, uplatní se podmínky dle tohoto článku 6. VOP.

6.2. Poskytovatel poskytuje standardní podporu k Software (dále jen **Standardní podpora**) v pracovní dny v době 8:00 až 17:00 (dále jen **Dny poskytování podpory**); v této době je možné obracet se na Poskytovatele s požadavky na podporu. Zákazník komunikuje s Poskytovatelem z důvodu podpory prostřednictvím svých zástupců a uvedených kontaktů v Objedávce.

6.3. Součástí Standardní podpory je:

- a) v případě, že o to Zákazník požádá, jednorázové online úvodní školení týkající se využívání Software v rozsahu nejvýše 3 hodin, a to formou a za využití prostředků určených Poskytovatelem a v termínu odsouhlaseném oběma smluvními stranami;
- b) asistence s prvním nastavením Softwaru;
- c) oprava funkčních chyb, které nespočívají převážně na straně Zákazníka;
- d) vývoj, který bude Poskytovatelem vyhodnocen jako vhodný v rámci celkového směřování vývoje Softwaru a bude dosažitelný v rámci aktuálních kapacit Poskytovatele.

6.4. Standardní podpora bude poskytována jako vzdálená podpora a konzultace Zákazníkovi respektive Uživatelům při řešení otázek spojených s používáním Služeb.

6.5. Standardní podpora se nevztahuje na metodickou oblast (např. údaje, které mají být vyplněny do formulářů) a na problémy související s nestandardním HW a SW prostředím Zákazníka respektive Uživatelů, např. z důvodů spočívajících ve vadném nastavení zařízení či nekvalitního připojení k internetu.

6.6. Poskytovatel zahájí řešení požadavku na Standardní podporu nejpozději druhý nejbližší následující Den poskytování podpory. S ohledem na charakter požadavku se smluvní strany mohou dohodnout na vhodném způsobu a termínu řešení požadavku na Standardní podporu.

6.7. V rámci specifikace rozsahu Standardní podpory výše se Zákazník respektive Uživatelé mohou obracet na Poskytovatele se svými požadavky a Poskytovatel se zavazuje je vyhodnotit a v případě, že se jedná o požadavek směřující do rozsahu poskytované Standardní podpory, navrhnout a implementovat jeho řešení.

6.8. Řešením požadavku může být mimo jiné:

- a) úprava Softwaru a vydání aktualizace,
  - b) poskytnutí informace,
  - c) provedení servisního zásahu na zařízení Zákazníka respektive Uživatele, a to i prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 6.9. Pro účely řešení servisního požadavku na Standardní podporu je Poskytovatel oprávněn omezit dostupnost Softwaru. Pokud požadavek nespočívá v nutnosti odstranění vady Software, jejíž původ spočívá zcela či převážně na straně Poskytovatele, nebude se nedostupnost dle předchozí věty započítávat do nedostupnosti při vyhodnocování celkové dostupnosti dle odst. 4.2. VOP ani dle odst. 5.2. VOP.
- 6.10. Součástí Standardní podpory je možnost Zákazníka vyžádat si export Dat ze Služby (uložených v databázi a též souborů) za účelem jejich přenesení do jiné instance Softwaru, zpravidla provozované samotným Zákazníkem; formát exportu tedy odpovídá vlastnostem Softwaru a Poskytovatel se nezavazuje poskytovat Data ve formátu definovaném Zákazníkem.

## 7. NADSTANDARDNÍ SERVISNÍ ÚKONY

- 7.1. Nad rámec Standardní podpory dle článku 6. VOP může na základě požadavku Zákazníka Poskytovatel provádět servisní úkony nespočívající ve Standardní podpoře, jako je:
- a) individuální vývoj nových funkcionalit Softwaru,
  - b) oprava chyb a problémů spočívajících převážně na straně Zákazníka respektive Uživatelů,
  - c) další úkony či konzultace na základě individuálních požadavků Zákazníka respektive Uživatelů
- (dále jen **Nadstandardní servisní úkony**).
- 7.2. Vždy před zahájením provádění Nadstandardních servisních úkonů připraví Poskytovatel návrh implementace, ve kterém uvede stručný popis požadavku Zákazníka, stručný popis navrhovaného řešení a náklady na implementaci určené buď paušální částkou, maximálním počtem hodin či alespoň odhadem počtu hodin (dále jen **Návrh implementace**). Návrh implementace zašle Poskytovatel Zákazníkovi ke schválení; Zákazník jej není povinen schválit. Schválením Návrhu implementace Zákazník objednává provedení Nadstandardního servisního úkonu.
- 7.3. V případě pochybností, zda se jedná o Standardní podporu, či Nadstandardní servisní úkon, závisí konečné posouzení na Poskytovateli; v případě, že Zákazník požadoval provedení úkonu v rámci Standardní podpory, zatímco Poskytovatel vyhodnotil požadavek jako Nadstandardní servisní úkon, nezahájí nicméně Poskytovatel řešení požadavku dříve, než Zákazník schválí Návrh implementace.

- 7.4. Je-li účelem Nadstandardního servisního úkonu provedení úpravy či opravy Softwaru, je obsahem Nadstandardního servisního úkonu závazek Poskytovatele odpovídajícím způsobem zasáhnout do Software a takto upravenou verzi Software zpřístupnit Zákazníkovi v rámci Služeb, ujednání dle odst. 2.2. VOP se pro ni uplatní obdobně.
- 7.5. Nedostupnost Služeb, která je přiměřeně nezbytná z důvodu implementace Nadstandardního servisního úkonu se nebude započítávat do nedostupnosti při vyhodnocování celkové dostupnosti dle odst. 4.2. VOP ani dle odst. 5.2. VOP.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn užít výsledky Nadstandardního servisního úkonu i pro sebe či jiné osoby.
- 7.7. Zákazník je povinen za provedení Nadstandardního servisního úkonu zaplatit sjednanou cenu, a to na základě zvláštní faktury vystavené Poskytovatelem po provedení Nadstandardního servisního úkonu; ujednání dle odst. 9.7. VOP až 9.10. VOP se použijí obdobně.

## 8. ZPĚTNÁ VAZBA A ROZVOJ SLUŽBY

- 8.1. Pokud Zákazník sdělí, předá či jinak dodá Poskytovateli jakékoli materiály v souvislosti s požadavky na Standardní podporu, Nadstandardní servisní úkony či jinak za účelem zkvalitnění jakýchkoli služeb poskytovaných či v budoucnu poskytovaných Poskytovatelem (včetně Služeb a Software dle Smlouvy), včetně návrhů na změny, vylepšení, aktualizace či implementace nových funkcí, opravy chyb a podnětů k dalšímu rozvoji (dále jen **Materiály**), uděluje Zákazník Poskytovateli vždy automaticky předáním Materiálů celosvětovou, nevýhradní, bezúplatnou, převoditelnou a podlicencovatelnou licenci k užití Materiálů všemi známými způsoby pro výše uvedené účely bez omezení co se týče množství a rozsahu, trvající po celou dobu trvání práv k duševnímu vlastnictví (včetně autorských práv, patentů, užitných vzorů, průmyslových vzorů, ochranných známek, know-how a obchodního tajemství) obsaženému v Materiálech; tuto licenci Poskytovatel není povinen využít (dále jen **Licence ke zpětné vazbě**). Přijetím Materiálů tuto Licenci ke zpětné vazbě Poskytovatel automaticky přijímá. Zákazník nebude mít právo na jakoukoli dodatkovou odměnu za užití Materiálů v souladu s Licencí ke zpětné vazbě.
- 8.2. Zákazník dále uděluje bezúplatný souhlas s tím, že Poskytovatel smí provádět změny a úpravy Materiálů, včetně jejich zařazení do děl souborných a databází, spojení s jinými díly či prvky a uvádět je na veřejnost a to i pod jménem Poskytovatele či osob jím určených.
- 8.3. Pokud právo poskytnout Licenci ke zpětné vazbě či udělit souhlas dle odst. 8.2. VOP náleží jiné osobě, než je Zákazník, zavazuje se Zákazník obstarat všechny potřebné licence a souhlasy od příslušných nositelů či vykonavatelů práv k tomu, aby Poskytovatel mohl využívat Materiály v souladu s tímto článkem 8. VOP.

## 9. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 9.1. Služby jsou poskytovány za cenu dle ceníku, který je uveden v Podmínkách Služby, které tvoří přílohu Smlouvy (dále jen **Ceník**).
- 9.2. Není-li sjednáno jinak, je cena za Služby hrazena na základě navazujících fakturačních období v délce trvání jednoho roku (dále jen **Fakturační období**) a Zákazník je povinen zaplatit cenu za každé započaté Fakturační období.
- 9.3. Není-li sjednáno jinak, cenu za Fakturační období je Zákazník povinen uhradit za základě faktury vystavené Poskytovatelem do 14 pracovních dnů od započetí aktuálního Fakturačního období.
- 9.4. Pokud je cena za Služby dle Ceníku vázána na členství Zákazníka ve spolku Otevřená Města, z. s. (tedy v Poskytovateli), uplatní se následující pravidla:
- a) Cena za Služby se určí podle Ceníku tak, že za Fakturační období, po jehož celou délku trvání Zákazník byl respektive nebyl členem, odpovídá cenovým podmínkám dle Ceníku pro příslušnou kategorii zákazníků.
  - a) Stal-li se Zákazník v průběhu Fakturačního období členem spolku Otevřená města, z. s. a tato změna má dle Ceníku vliv na cenu Služeb, aktuální Fakturační období se dokončí v původním režimu a již zaplacenou cenu za Služby Poskytovatel není povinen vracet.
  - a) Přestal-li být Zákazník v průběhu Fakturačního období členem spolku Otevřená města, z. s. a tato změna má dle Ceníku vliv na cenu Služeb, je Zákazník povinen zaplatit za toto Fakturační období poměrnou část ceny za Služby pro ne-členy spolku Otevřená města, z. s. odpovídající části Fakturačního období, po kterou Zákazník nebyl členem spolku Otevřená města, z. s.
- 9.5. Není-li v Podmínkách Služby sjednáno jinak či neplyne-li jinak z odst. 9.6. VOP, Nadstandardní servisní úkony dle článku 7. VOP jsou zpoplatněny dle hodinové sazby 1.200 Kč bez DPH, účtované dle skutečně stráveného času s minimální zúčtovatelnou jednotkou 0,25 hodiny.
- 9.6. Pokud v rámci Návrhu implementace bude uvedena paušální částka za provedení Nadstandardního servisního úkonu, je cena tohoto Nadstandardního servisního úkonu určena bez ohledu na počet hodin touto paušální částkou. Pokud v rámci Návrhu implementace bude uveden maximální počet hodin potřebných k provedení Nadstandardního servisního úkonu, je cena tohoto Nadstandardního servisního úkonu určena dle hodinové sazby dle odst. 9.5. VOP, avšak nejvyšší přípustná cena je určena násobkem uvedeného maximálního počtu hodin a hodinové sazby dle odst. 9.5. VOP.
- 9.7. Uživatel zaplatí Poskytovateli cenu za Služby dle Smlouvy (mimo Služeb placených za Fakturační období ve smyslu odst. 9.3. VOP) na základě faktury vystavené Poskytovatelem za období předcházejícího kalendářního měsíce, pokud v něm byly poskytnuty nějaké zpoplatněné Služby, s náležitostmi podle § 26 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen **Faktura**). Poskytovatel může jednostranně rozhodnout o tom, že



zaplacení ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy nebude vyžadovat bezprostředně následující kalendářní měsíc po jejich poskytnutí, ale až později; závazek Zákazníka uhradit cenu za Služby tímto není dotčen, ale povinnost k úhradě nevznikne do vystavení příslušné Faktury.

- 9.8. K fakturované částce Poskytovatel připočte daň z přidané hodnoty, pokud bude jejím plátcem, a případné další poplatky stanovené právními předpisy.
- 9.9. Veškeré Faktury jsou splatné do 14 dnů po doručení příslušné faktury bezhotovostním převodem ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví Faktury. Cena se považuje za zaplacenou dnem připsání příslušné částky ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele.
- 9.10. Smluvní strany souhlasí s vystavováním a zasíláním Faktur v elektronické podobě.

## 10. NÁHRADA ŠKODY

- 10.1. Poskytovatel neodpovídá za následky využívání Služeb Zákazníkem. V míře dovolené příslušnými právními předpisy smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel není povinen k náhradě škody způsobené Uživateli v důsledku jeho využívání Služeb.

## 11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. S ohledem na předmět Smlouvy smluvní strany jsou srozuměny s tím, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje obsažené v Datech (jako jsou data Uživatelů Software či osobní údaje osob evidovaných v Softwaru).
- 11.2. Podmínky zpracování osobních údajů jsou součástí Přílohy č. 1 těchto VOP s názvem Obecné podmínky zpracování osobních údajů (dále jen **DPA**), přičemž podrobná specifikace zpracování osobních údajů pro jednotlivé Služby je uvedena v konkrétních Podmínkách Služby.

## 12. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 12.1. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak (zejména v rámci Objednávky), je uzavřena na dobu neurčitou.
- 12.2. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, smlouvu je možno ukončit dohodou stran, nebo je kterákoli smluvní strana oprávněna Smlouvu vypovědět. Smlouva pak skončí uplynutím třetího kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 12.3. Pokud je Zákazník v prodlení s úhradou jakékoli části ceny za Služby či za objednané Nadstandardní servisní úkony po dobu delší než 30 dnů a nesplní svůj závazek ani v dodatečné lhůtě 14 dnů po upozornění ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

- 12.4. Pokud Poskytovatel nenaplní cílovou dostupnost Služeb dle odst. 5.2. VOP o nejméně 10 procentních bodů alespoň po tři po sobě následující Vyhodnocovací období, je Zákazník oprávněn odstoupit od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy končí aktuálně probíhající Vyhodnocovací období a k tomuto okamžiku se vypočítá případná smluvní pokuta za nedodržení sjednané garance dostupnosti dle čl. 5. VOP.
- 12.5. Účinností výpovědi či odstoupením od Smlouvy zaniká též jakýkoli závazek Poskytovatele související s prováděním Nadstandardních servisních úkonů; Zákazník v takovém případě je povinen uhradit cenu za již poskytnutou část dosud neukončených a nezaplacených Nadstandardních servisních úkonů; v případě Nadstandardních servisních úkonů zpoplatněných paušální částkou pak dle hodinové sazby do výše této paušální částky, pokud nebude mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 12.6. V případě výpovědi či odstoupení od Smlouvy není Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi cenu za Služby až do konce aktuálního Fakturačního období, ve kterém došlo k účinnosti výpovědi či k odstoupení od Smlouvy.
- 12.7. Nejpozději ke dni ukončení Smlouvy, nebo 14 dnů po jejím ukončení v případě odstoupení od Smlouvy dle odst. 12.3. či 12.4. VOP, je Poskytovatel povinen předat Zákazníkovi veškerá Data v obvyklém formátu, který umožní jejich další využití Zákazníkem, pokud to Zákazník předem písemně (v to počítaje též elektronickou formu v podobě e-mailu) neodmítne. Ustanovení Přílohy č. 2 tímto zůstává nedotčeno.

### 13. ZMĚNA OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 13.1. Smluvní strany si ujednávají možnost změny těchto VOP, včetně souvisejících dokumentů, zejména SOP, a to za podmínek uvedených v tomto čl. 13. VOP.
- 13.2. Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu změnit tyto VOP následujícím postupem:
- Poskytovatel zašle oznámení o změně VOP či jiných dokumentů prostřednictvím e-mailu zaslaném na adresu Zákazníka;
  - Součástí oznámení o změně bude odkaz na změněný dokument včetně uvedení informace o nabytí účinnosti změny, která nesmí být kratší než 30 dní od odeslání oznámení;
  - Objednatel je oprávněn do nabytí účinnosti změny VOP či jiného dokumentu vypovědět Smlouvu z důvodu nesouhlasu s navrhovanými změnami.
- 13.3. Pro výpověď dle odst. 13.2. VOP platí ustanovení odst. 12.2. VOP obdobně.
- 13.4. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany mohou dohodnout na tom, že Smlouva pokračuje za podmínek VOP, kterými je Poskytovatel vázán.

#### 14. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze Smlouvy se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu s vyloučením kolizních norem.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 14.3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena do šedesáti (60) dnů ode dne doručení výzvy k jednání dle odst. 14.2.VOP, bude tento spor rozhodován věcně a místně příslušným obecným soudem České republiky.

#### 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Smlouva nemůže být uzavřena přijetím s dodatkem či odchylkou; takové právní jednání se považuje za nový návrh.
- 15.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami. Změny a/nebo doplnění Smlouvy musí být učiněny v písemné formě, jinak jsou neplatné, nevyžaduje-li zákon formu notářského zápisu nebo písemnou formu s ověřenými podpisy. Tento požadavek ohledně formy se vztahuje i na změnu tohoto ustanovení.
- 15.3. Smlouva nahrazuje veškerá předchozí ústní nebo písemná ujednání související s předmětem Smlouvy. Ohledně předmětu Smlouvy neexistují mezi Smluvními stranami žádná vedlejší ujednání, a to ani ústní.
- 15.4. Pro účely Smlouvy jsou výhradní adresy pro doručování písemností Smluvních stran ve věcech Smlouvy uvedeny v záhlaví Smlouvy. Případné změny těchto kontaktních údajů musí být druhé straně oznámeny písemnou formou na stávající adresu pro doručování.
- 15.5. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění.
- 15.6. Pokud se kterákoli smluvní strana vzdá nároku z porušení jakéhokoli ustanovení Smlouvy, nebude to znamenat nebo se vykládat jako vzdání se nároku z kteréhokoli jiného ustanovení Smlouvy, ani jako vzdání se nároku z jakéhokoli dalšího porušení daného ustanovení. Žádné prodloužení lhůty pro plnění kteréhokoli závazku či opatření podle Smlouvy nebude považováno za prodloužení lhůty pro příští plnění daného závazku nebo opatření, nebo jakéhokoli jiného závazku či opatření. Neuplatnění či prodleva při uplatnění jakéhokoli práva nebo jakékoli podmínky nebude předpokládat, že se jich oprávněná Smluvní strana vzdala. Žádné zřeknutí se jakéhokoli práva nebo podmínky nebude účinné, nebude-li písemné.

- 15.7. V případě, že některá ustanovení Smlouvy jsou nebo se stanou neplatnými, neúčinnými nebo nevymahatelnými, a současně budou oddělitelná od ostatních ustanovení Smlouvy, nezpůsobí to neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost celé Smlouvy a nebudou tím dotčena její ostatní ustanovení. Smluvní strany se tímto zavazují, že učiní veškeré kroky nezbytné k nahrazení takového neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení jiným ustanovením, které bude platné, účinné a vymahatelné a které se svým obsahem a účelem bude nejvíce blížit obsahu a účelu neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení a celé Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po požádání kterékoli ze Smluvních stran.
- 15.8. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 15.9. Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Veškerá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 15.10. Nedílnou součástí VOP tvoří tyto přílohy:
- a) Příloha č. 1: Obecné podmínky zpracování osobních údajů

**PŘÍLOHA Č. 1****OBECNÉ PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Tento dokument je Přílohou č. 1 Všeobecných obchodních podmínek spolku Otevřená města z. s., IČO 05129061, se sídlem Malinovského náměstí 624/3, 602 00 Brno při poskytování softwaru jako služby (dále jen „**VOP**“), a který upravuje právní vztahy, které se týkají zpracování osobních údajů (dále jen „**DPA**“).

**1. OBECNÁ USTANOVENÍ**

1.1. Pojmy v tomto DPA, které začínají na velké písmeno, mají stejný význam jako definice uvedené ve VOP, pokud není v DPA výslovně stanoveno jinak.

1.2. Pro účely DPA se stanovují následující definice:

**Další zpracovatel** Subdodavatel Zpracovatele

**Důvěrné informace** Informace, které:

- jsou zejména obchodního, technického, právního či smluvního charakteru, které souvisí se Smlouvou a spoluprací Správce a Zpracovatele; a zároveň
- nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se strany v rámci spolupráce seznámí, a to bez ohledu na to, zda takové informace splňují definiční znaky obchodního tajemství či nikoliv.

Pro účely DPA se za Důvěrné informace považují i osobní údaje.

**GDPR** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

**Správce** Zákazník, a to i v případě, kdy je Zákazník Zpracovatelem a Poskytovatel jeho dalším zpracovatelem

**Subjekt údajů** Fyzická osoba, jejíž osobní údaje jsou zpracovávány v rámci Softwaru

**Zpracovatel** Poskytovatel, a to i v případě, kde je zákazník Zpracovatelem a Poskytovatel jeho dalším zpracovatelem

1.3. V případě rozporu mezi jednotlivými podmínkami zpracování osobních údajů a souvisejících ustanovení se použije následující priorita ujednání, kdy později uvedené mají přednost:

- a) VOP,
- b) DPA,
- c) Podmínky Služby,
- d) Objednávka.

## 2. **OBECNÉ PARAMETRY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

2.1. Obecné parametry zpracování osobních údajů, zejména:

- a) předmět zpracování;
- b) doba trvání zpracování;
- c) povaha zpracování;
- d) účel zpracování;
- e) typ osobních údajů;
- f) kategorie subjektů údajů;

jsou upraveny v konkrétních Podmínkách služby.

## 3. **DOLOŽENÉ POKYNY SPRÁVCE**

3.1. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložitelných pokynů Správce, které bude Správce Zpracovateli ukládat za podmínek uvedených v tomto čl. 3. DPA.

3.2. Správce bude ukládat Zpracovateli pokyny těmito postupy:

- a) S ohledem na povahu zpracování, které je prováděno samotným užíváním Softwaru, považuje se za doložitelný pokyn samotné uzavření Smlouvy a užívání Softwaru jako Služby dle VOP a Podmínek Služby.
- b) Mimo postup uvedený výše v písm. a) tohoto odstavce je za doložitelný pokyn považována i jakákoliv další akce v administrativním a uživatelském prostředí Softwaru,

kteřou sám Správce, či jím pověřená třetí osoba, provede, a to za předpokladu, že takovou akci administrativní či uživatelské prostředí Softwaru umožňuje dokumentovat.

c) Ostatní pokyny bude Správce Zpracovateli ukládat prostřednictvím e-mailu na adresu .

3.3. Zpracovatel není oprávněn zpracovávat osobní údaje bez doložitelných pokynů dle odst. 3.2. DPA s výjimkou případů, kdy mu takové zpracování ukládá zákon České republiky či právo Evropské unie, přičemž o takovém zpracování je povinen Zpracovatel Správce písemně informovat a pokud je to k přihlédnutí k povinnostem Zpracovatele možné, takové zpracování se Správcem projednat.

#### 4. MLČENLIVOST

4.1. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany zavazují přijmout přísnější podmínky mlčenlivosti, než jak je stanovena v čl. 28 odst. 3 písm. b) GDPR a chránit Důvěrné informace Zpracovatele stejně, jako Důvěrné informace Správce.

4.2. Strany se zavazují zachovat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací, které jsou druhé straně zveřejněny, zejména tím, že:

- a) budou s Důvěrnými informacemi nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití; a
- b) vyvinou největší možné úsilí k zachování důvěrnosti Důvěrných informací a proti zpřístupnění jakékoliv třetí osobě s výjimkami uvedenými v DPA.

4.3. Povinnost dle odst. 4.2. DPA se nevztahuje na takové Důvěrné informace, které:

- a) byly druhé smluvní straně známy ještě před zpřístupněním;
- b) byly veřejně známy ještě před zpřístupněním;
- c) byly označeny jako nedůvěrné;
- d) vstoupily ve veřejnou známost (zejména jejich oprávněným zveřejněním na internetových stránkách).

4.4. Strany se zavazují nepřístupnit Důvěrné informace žádné osobě s výjimkou následujících případů:

- a) Strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace orgánům státní správy v případě, že je taková povinnost Straně uložena konkrétním ustanovením zákona, správním či soudním rozhodnutím, popř. obdobným aktem orgánu veřejné moci.
- b) Zpracovatel je oprávněn zpřístupnit Důvěrné informace Správce pouze těm zaměstnancům Zpracovatele, kteří přístup potřebují k plnění svých pracovních povinností ve vztahu k plnění Smlouvy, totéž platí i pro Další zpracovatele.

- c) Správce je oprávněn zpřístupnit Důvěrné informace Zpracovatele pouze těm zaměstnancům Správce, kteří přístup potřebují k plnění svých pracovních povinností ve vztahu k plnění Smlouvy, přičemž pro zpřístupnění třetím osobám je Správce povinen si vyžádat předchozí a konkrétní svolení Zpracovatele.

## 5. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

5.1. Zpracovatel se zavazuje přijmout technická a organizační opatření tak, aby nedošlo k porušení zásady integrity a důvěrnosti, a to zejména k bezpečnostním incidentům.

5.2. Za účelem přijetí a dodržování bezpečnostních opatření se Zpracovatel zavazuje :

- a) zabezpečit média obsahující osobní údaje před neoprávněným přístupem, a to pomocí šifrování a logování přístupu k jednotlivému softwaru a programového vybavení;
- b) zajistit ochranu, udržování a monitoring zabezpečení a integrity sítě Zpracovatele, včetně zajištění monitoringu provozních parametrů;
- c) zajistit pravidelné zálohování dat, včetně provádění bezpečnostních záloh za účelem obnovení osobních údajů;
- d) určit pověřené fyzické osoby ke zpracování osobních údajů a zavázat je k dodržování bezpečnostních opatření;
- e) pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly operace zpracování osobních údajů prováděny;
- f) zajistit ochranu proti přetěžování infrastruktury, včetně obrany proti DDoS;
- g) implementovat v příslušných procesech důvěryhodný způsob ověření identity přístupujících osob;
- h) v příslušných procesech vyžadovat zabezpečené spojení při všech přístupech k poskytovanému softwaru;
- i) přijmout případně další technická a organizační opatření, která jsou uznávána jako dobrá praxe pro daný způsob zpracování osobních údajů;

5.3. Zpracovatel se zavazuje dokumentovat přijatá bezpečnostní opatření.

5.4. Pro vyloučení pochybností bezpečnostní opatření mohou být přijata ve formě organizačních opatření v případě, že jsou dostatečná a přijetí technických opatření by bylo spojeno s nepřiměřenými náklady.

5.5. Další bezpečnostní opatření mohou být uvedena v konkrétních Podmínkách Služby.



## 6. HLÁŠENÍ BEZPEČNOSTNÍCH INCIDENTŮ

- 6.1. Zpracovatel se zavazuje vyvinout veškeré nezbytné úsilí k tomu, aby odhalil případné porušení zásady integrity a důvěrnosti, přičemž v případě zjištění bezpečnostního incidentu se zavazuje o tom informovat Správce.
- 6.2. Oznámení o bezpečnostním incidentu bude obsahovat informace o:
- povaze bezpečnostního incidentu, včetně nezbytných informací pro posouzení závažnosti pro práva Subjektů údajů;
  - přijatých opatřeních pro snížení dopadu do práv Subjektů údajů a zamezení dalších bezpečnostních opatření.
- 6.3. Zpracovatel se zavazuje zaslat Správci oznámení o bezpečnostním incidentu dle odst. 6.3. DPA bez zbytečného odkladu poté, co se o bezpečnostním incidentu dozví, nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o bezpečnostním incidentu dozví.

## 7. ZAPOJENÍ DALŠÍHO ZPRACOVATELE

- 7.1. Zpracovatel se zavazuje zapojit do zpracování osobních údajů pouze takového Dalšího zpracovatele, který poskytuje vhodné a dostatečné záruky zajištění a dodržování zásady integrity a důvěrnosti osobních údajů, a to v souladu s tímto čl. 7. DPA.
- 7.2. Správce uděluje Zpracovateli obecný a předchozí souhlas k zapojení Dalšího zpracovatele, jehož zapojení proběhne následujícím postupem:
- Zpracovatel se zavazuje zaslat Správci e-mail, jehož obsahem bude oznámení o uvažovaném zapojení či změně Dalšího zpracovatele.
  - Správce je oprávněn do 5 pracovních dnů zaslat Zpracovateli písemné odůvodněné připomínky, pokud má k danému zapojení zpracovatele důvodné výhrady. Za důvodné připomínky se nepovažuje prostý nesouhlas se zapojením Dalšího zpracovatele.
  - Pokud Správce nezašle Zpracovateli svoje odůvodněné připomínky, popř. uplyne lhůta uvedená v písm. b), nebo připomínky nebudou odůvodněné, je oprávněn Zpracovatel zapojit Dalšího zpracovatele do zpracování osobních údajů.
- 7.3. V případě, že Zpracovatel zapojí do zpracování Dalšího zpracovatele, zaváže ho takovými povinnostmi, které má vůči Správci Zpracovatel, a které jsou obsahem nejbližší významu jednotlivých práv a povinností uvedených v tomto DPA.
- 7.4. Seznam všech dalších zpracovatelů, se kterými Správce vyjadřuje souhlas, je uveden na webové stránce [www.otevrenamesta.cz/gdpr](http://www.otevrenamesta.cz/gdpr).

## 8. ZOHLEDNĚNÍ POVAHY ZPRACOVÁNÍ A NÁPOMOC PŘI VÝKONU PRÁV SUBJEKTŮ ÚDAJŮ

- 8.1. Správce nepověřuje v rámci jeho povinnosti Zpracovateli pokyn reagovat a umožňovat výkon práv subjektů údajů, pokud v tomto článku, popř. konkrétních Podmínkách Služby není stanoveno jinak.
- 8.2. Správce bude v rámci výkonu práv Subjektů údajů využívat nástrojů uživatelského či administrativního prostředí Softwaru dle konkrétních Podmínek Služby.
- 8.3. V případě, že bude Správce požadovat nápomoc Zpracovatele při výkonu práv Subjektů údajů, které může Správce vykonávat sám prostřednictvím uživatelského či administrativního prostředí Softwaru, je Zpracovatel oprávněn požadovat po Správci přiměřenou úhradu nákladů s tím spojených.
- 8.4. Správce je oprávněn požadovat součinnost při výkonu práv Subjektů údajů, v případě že to neumožňuje samotný Software, prostřednictvím e-mailu . Zpracovatel je povinen do 5 pracovních dnů reagovat na požadavek Správce a navrhnout řešení, provést vypořádat žádost, popř. stanovit přibližný termín řešení, pokud není možno vykonat právo do této lhůty, nejpozději však do 15 pracovních dnů od doručení požadavku Správce.

## 9. NÁPOMOC PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SOULADU S POVINNOSTMI DLE GDPR

- 9.1. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci součinnost při plnění jeho povinností, a to prostřednictvím poskytování informací, které si Správce vyžádá.
- 9.2. V případě, že bude pro splnění svých povinností Správce vyžadovat jinou nápomoc, než prostřednictvím sdělení informací technického rázu, zejména právní stanoviska, právní rady či informace, které nemá Zpracovatel k dispozici, zavazuje se Správce uhradit Zpracovateli vynaložené náklady spojené s jeho žádostí.
- 9.3. Správce se zavazuje zaslat Zpracovateli jeho žádost e-mailem na adresu, v níž uvede rozsah informací či podobu nápomoci, kterou od Zpracovatele vyžaduje.
- 9.4. Zpracovatel se zavazuje do 15 dní od doručení žádosti podle odst. 9.3.DPA zaslat Správci informaci o tom, do kdy splní Správcovu žádost a v případě nápomoci dle odst. 9.2.DPA předběžný odhad nákladů k úhradě.
- 9.5. Zpracovatel se zavazuje vést „zpracovatelské“ záznamy o činnostech zpracování v souladu s čl. 30 odst. 2 GDPR.

## 10. POSTUP PO UKONČENÍ ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy, zavazuje se Zpracovatel předat či zajistit výmaz osobních údajů následujícím způsobem:

- a) v případě, že to Software umožňuje v rámci uživatelského či administrativního prostředí, vytvoří si kopii a vymaže stávající kopie v Softwaru sám Správce, a to nejpozději ke dni ukončení Smlouvy, resp. užívání Služby dle těchto VOP;
  - b) v případě, že Software neumožňuje postup podle písm. a) tohoto odstavce, zašle Správce Zpracovateli nejpozději do 15 dní od ukončení Smlouvy pokyn k tomu, zda požaduje pouze výmaz kopií osobních údajů uložených v Softwaru, nebo požaduje vedle výmazu i předání kopií.
- 10.2. V případě, že Správce nebude postupovat podle odst. b) DPA, je oprávněn Zpracovatel vytvořit kopii a tu vhodným způsobem předat Správci a osobní údaje v Softwaru vymazat.

## 11. POSKYTNUTÍ INFORMACÍ A AUDITY

- 11.1. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci nezbytnou součinnost k tomu, aby doložil že splňuje všechny povinnosti dle GDPR a DPA, to vše postupem uvedeným v tomto čl. 11. DPA.
- 11.2. Správce si před uzavřením Smlouvy ověřil, že Zpracovatel splňuje všechny povinnosti dle GDPR a poskytuje k tomu dostatečné záruky.
- 11.3. Správce je oprávněn vyžadovat od Zpracovatele poskytnutí informací a provedení auditu podle následujících pravidel:
- a) Správce zašle Zpracovateli žádost na e-mail určený dle VOP s uvedením rozsahu informací, které chce objasnit.
  - b) Zpracovatel se zavazuje Správci zaslat vyžádané informace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dní od obdržení žádosti dle písm. a).
  - c) V případě, že Správci nebudou postačovat informace poskytnuté dle písm. b), zašle Zpracovateli informaci o tom, že požaduje u Zpracovatele provést audit a navrhne termín provedení auditu, který nebude v době kratší, než 15 dní od doručení této žádosti.
  - d) Zpracovatel po obdržení přípisu podle písm. c) potvrdí Správci termín auditu, popř. navrhne jiný termín, který nebude od navrženého termínu delší než 10 pracovních dní.
  - e) Správce provede audit u Zpracovatele v dohodnutém termínu, a to v souladu s písm. d) tohoto odstavce.
  - f) Správce je oprávněn provést audit vždy jednou za kalendářní rok, popř. pokaždé, kdy dojde k hrubému porušení povinností stanovených Zpracovateli GDPR nebo DPA, popř. pokud se na tom Smluvní strany dohodnou.
- 11.4. V rámci auditu bude správce v místě určeném Zpracovatelem ověřovat, zda Zpracovatel řádně plní svoje povinnosti dle GDPR a DPA, přičemž Zpracovatel se zavazuje zajistit v daném termínu přítomnost jím pověřené osoby, která bude připravena předkládat Správci nezbytné doklady a

informace. Zpracovatel není povinen zpřístupňovat přístup do prostor či zařízení, pokud by tím mělo dojít k ohrožení závazků, týkající se ochrany důvěrných informací.

- 11.5. Správce i Zpracovatel nesou náklady spojené s provedením auditu každý sám s výjimkou případů, kdy byl audit proveden na základě domnělého porušení povinností Zpracovatele, které se při auditu neprokáže; v takovém případě má Zpracovatel nárok na úhradu přiměřených nákladů.
- 11.6. Pro vyloučení pochybnosti může Správce pověřit provedením auditu i třetí osobu. Správce se zavazuje zaslat v přiměřeném předstihu kontaktní a identifikační údaje pověřené osoby a zaváže ji mlčenlivostí v rozsahu, jakým je vázán Správce sám.
- 11.7. Pro vyloučení pochybností je Zpracovatel oprávněn odmítnout poskytnout součinnost dle tohoto článku 11. DPA v případě, že se jedná o zjevně šikanózní či neodůvodněnou žádost.

## 12. ODMĚNA ZPRACOVATELE

- 12.1. Pokud není v DPA či Smlouvě stanoveno jinak, nenáleží smluvním stranám za plnění DPA odměna ani náhrada nákladů.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Bližší podmínky zpracování osobních údajů jsou uvedeny v konkrétních Podmínkách Služby.