

Všeobecné obchodní podmínky pro správu IT infrastruktury

Platné od 25. května 2018



1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují způsob poskytování služeb správy infrastruktury a uživatelské podpory společností ICS Praha.
- 1.2 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o správě infrastruktury uzavřené mezi ICS Praha a Klientem.

2 Definice

- 2.1 Následující pojmy mají pro účely těchto VOP a příslušné smlouvy o správě IT infrastruktury níže uvedený význam:
„**ICS Praha**“ označuje společnost International Consulting Service – Praha, s.r.o., se sídlem: K Lochkovu 661/39, 154 00 Praha 5 – Slivenec, IČO: 452 72 506, DIČ: CZ45272506, zapsanou v OR u MS Praha, sp. zn. C 9202.
„**Klient**“ označuje příjemce služeb správy IT infrastruktury poskytovaných společností ICS Praha. Klient je blíže specifikován v záhlaví Smlouvy.
„**Paušální odměna**“ označuje částku podle čl. 1.2.1 Smlouvy, kterou Klient hradí ICS Praha za pevnou složku poskytovaných Služeb.
„**Provozovna**“ označuje Klientovu provozovnu nebo provozovny podle čl. 1.2.4 Smlouvy, pro něž ICS Praha zajišťuje Služby.
„**SLA**“ označuje dohodu o garantované úrovni služeb podle čl. 7 těchto VOP, která upřesňuje podmínky poskytování Služeb.
„**Služby**“ označuje služby správy IT infrastruktury a uživatelské podpory podle čl. 5.1 těchto VOP.

„**Smlouva**“ označuje smlouvu o správě IT infrastruktury uzavřenou mezi ICS Praha a Klientem, na jejímž základě jsou poskytovány Služby a jejíž jsou tyto VOP součástí.

„**Smluvní strana**“ označuje ICS Praha nebo Klienta, „**smluvní strany**“ pak ICS Praha i Klienta společně.

„**Vícepráce**“ označuje Služby, které ICS Praha po vzájemné dohodě nebo vzhledem k nastalým okolnostem poskytne Klientovi a které nejsou zahrnuty v Paušální odměně.

3 Prohlášení ICS Praha

- 3.1 ICS Praha prohlašuje, ① že předmět jejího podnikání tvoří mimo jiné profesionální outsourcing různých služeb v oblasti informačních technologií včetně správy ICT infrastruktury, vývoje a poskytování software, IT poradenství, zpracování dat, hostingových a souvisejících činností nebo budování webových portálů, ② že je plně způsobilá k poskytování služeb podle Smlouvy, těchto VOP a SLA, zejména pak v rozsahu sjednaném s Klientem, a že ③ veškeré Služby zajišťované pro Klienta bude vždy poskytovat s řádnou odbornou péčí a v nejlepším zájmu Klienta.

4 Kontaktní osoby

- 4.1 V zájmu efektivního a řádného plnění Smlouvy určí ICS Praha i Klient své kontaktní osoby, které budou zajišťovat veškerou komunikaci mezi smluvními stranami související se Smlouvou.
- 4.2 ICS Praha jmenuje vždy ① kontaktní osobu pro věci technické, která je osobním konzultantem přiděleným Klientovi, jenž odpovídá za realizaci či koordinaci poskytova-

ných Služeb a přijímá od Klienta požadavky či pokyny ohledně požadovaných technických opatření, a @ kontaktní osobu pro věci obchodní, na niž se Klient může obrátit v případě požadavků na změnu rozsahu využívaných Služeb, v otázkách týkajících se ceny či fakturace, při eskalaci reklamací kvality Služeb nebo kdykoliv jindy, uzná-li to za vhodné.

- 4.3 Klient je oprávněn jmenovat libovolný počet kontaktních osob, od nichž bude ICS Praha přijímat pokyny související s poskytováním Služeb. Klient v této souvislosti prohlašuje, že jím jmenované kontaktní osoby jsou oprávněny Klientovým jménem poskytovat informace, udílet pokyny související s poskytováním Služeb a činit rozhodnutí, která jsou pro Klienta závazná.
- 4.4 Smluvní strany jsou oprávněny v průběhu platnosti Smlouvy své kontaktní osoby změnit či jejich počet rozšířit či omezit. Smluvní strana, která změní svou kontaktní osobu, bude o tomto písemně informovat druhou smluvní stranu.

5 Služby a způsob jejich poskytování

- 5.1 ICS Praha bude pro Klienta na základě Smlouvy zajišťovat následující služby:
 - 5.1.1 průběžnou správu Klientovy IT infrastruktury v rozsahu stanoveném v čl. 1.2.1 Smlouvy s cílem zajistit její spolehlivé a bezproblémové fungování, podle dohody mj. včetně zálohování dat a monitorování stavu Klientovy IT infrastruktury, a to v souladu s parametry sjednané SLA;
 - 5.1.2 zásahy v případě mimořádných situací, jako jsou například výpadky internetového připojení, poruchy či nefunkčnost hardwaru nebo jiné části IT infrastruktury apod.;
 - 5.1.3 vzdálenou uživatelskou podporu poskytovanou po telefonu, e-mailu nebo prostřednictvím aplikace TeamViewer (po dohodě smluvních stran případně též jiného softwaru pro vzdálený přístup a ovládání), a to v souladu s parametry sjednané SLA;
 - 5.1.4 provádění větších plánovaných zásahů v rámci správy a rozvoje Klientovy IT infrastruktury, které Klient potvrdí a nelze je realizovat v rámci běžné správy a podpory, například časově náročnější výměny hardwaru, aktualizace softwaru, migrace apod.
 - 5.1.5 konzultace související s rozvojem IT infrastruktury, např. v souvislosti se zaváděním nových IT systémů (ERP, CRM atd.) nebo jejich vzájemné integrace, zřizováním kamerových systémů, IP telefonie nebo vznikem nových potřeb v oblasti informačních a komunikačních technologií; a
 - 5.1.6 další služby v oblasti IT, například školení uživatelů, zastupování Klienta v komunikaci s třetími stranami, jejichž

IT řešení Klient využívá nebo hodlá využít, bezpečnostní či procesně orientované studie a analýzy apod. Tyto služby budou poskytovány vždy ad hoc na Klientovu žádost.

- 5.2 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, budou služby podle čl. 5.1.1 a 5.1.2 poskytovány pouze pro Klientovu Provozovnu podle čl. 1.2.4 Smlouvy.
- 5.3 Služby sjednané ve Smlouvě budou poskytovány následujícím způsobem:
 - 5.3.1 Služby podle čl. 5.1.1 (běžná správa IT infrastruktury), 5.1.2 (zásahy při mimořádných situacích) a 5.1.4 (větší plánované činnosti) bude ICS Praha zajišťovat @ prostřednictvím své kontaktní osoby pro věci technické či jiné pověřené osoby, @ v případě služeb podléhajících SLA v souladu s jejími parametry, @ vzdáleně nebo v prostorách Klientovy Provozovny a @ vždy způsobem, který bude dle uvážení ICS Praha za daných okolností nejefektivnější (umožní dosažení optimálního výsledku v nejkratší možné době). Práce v Klientově Provozovně proběhnou vždy po předchozí domluvě s Klientem určenou kontaktní osobou.
 - 5.3.2 Služby podle čl. 5.1.3 (uživatelská podpora) bude ICS Praha poskytovat @ v souladu s parametry zvolené SLA a @ vzdáleně na telefonním čísle či e-mailu kontaktní osoby ICS Praha pro věci technické, případně prostřednictvím dalších možností a technických prostředků, které ICS Praha Klientovi sdělí nebo zveřejní na svých webových stránkách (www.icspraha.com/podpora).
 - 5.3.3 Služby podle čl. 5.1.5 (konzultace související s rozvojem IT) a 5.1.6 (ostatní služby v oblasti IT) bude ICS Praha poskytovat ad hoc na základě individuální dohody smluvních stran, resp. jejich kontaktních osob. Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, mohou služby tohoto typu, jejichž skutečná či očekávaná cena nepřekročí částku 50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) Klientovým jménem závazně objednat jím jmenované kontaktní osoby, vždy však písemnou formou (za niž se považuje i elektronická pošta). Služby nad tuto hranici musí objednat oprávněný zástupce Klienta na základě samostatné nabídky či smlouvy.
- 5.4 ICS Praha bude Služby v maximálním přiměřeně možném rozsahu poskytovat vzdáleně. Bude-li určité Služby vzhledem k jejich povaze nebo okolnostem nutno provést v Klientově Provozovně, dohodnou se kontaktní osoby smluvních stran na vhodném termínu. Klient se zavazuje zajistit pro ICS Praha nezbytnou součinnost tak, aby plánované úkony bylo možné provést řádně a bez zbytečného prodlení.

6 Doba poskytování Služeb

6.1 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, budou služby podle čl. 5.1.1. až 5.1.3 poskytovány průběžně po celou dobu trvání Smlouvy, služby podle čl. 5.1.4 až 5.1.6 pak podle potřeby na základě individuální dohody smluvních stran.

7 Garantovaná úroveň služeb (SLA)

- 7.1 ICS Praha zajišťuje Služby za podmínek daných garantovanou úrovní služeb (SLA), kterou si Klient zvolí. Popis podmínek jednotlivých typů SLA je k dispozici v tabulce 1.
- 7.2 SLA typu Standard je poskytována bezplatně. Ceny SLA typu Plus a Premium se určují individuálně podle očekávaného rozsahu Služeb.
- 7.3 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, jsou Služby poskytovány se SLA Standard.
- 7.4 Nedodrží-li ICS Praha parametry sjednané SLA, má Klient nárok na slevu ve výši 5 % z částky odpovídající součtu měsíční Paušální odměny a ceny využívané SLA za každé porušení parametrů SLA, nejvýše však 50 % této částky.
- 7.5 Požadovanou garantovanou úroveň služeb si Klient zvolí při podpisu Smlouvy. Využívanou SLA je Klient oprávněn po předchozí dohodě s ICS Praha změnit zasláním písemného oznámení kontaktní osobě ICS Praha pro věci obchodní. Změna typu SLA je platná po potvrzení oznámení o změně kontaktní osobou ICS Praha pro věci obchodní s účinností od prvního dne následujícího měsíce. Změna typu SLA nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě.

7.6 Podmínky SLA se vztahují pouze na služby podle čl. 5.1.1 (běžnou správu a podporu), 5.1.2 (zásahy v případě mimořádných situací) a 5.1.3 (vzdálenou uživatelskou podporu).

8 Odměna za Služby

- 8.1 Za poskytování Služeb podle Smlouvy a těchto VOP náleží ICS Praha:
 - 8.1.1 měsíční Paušální odměna podle čl. 1.2.1 Smlouvy, která zahrnuje Služby v rozsahu podle čl. 1.2.1 Smlouvy;
 - 8.1.2 odměna za Vícepráce, jež zahrnuje ① odměnu za služby podle čl. 5.1.1 až 5.1.3 nad rámec limitu zahrnutého do Paušální odměny a ② odměnu za služby podle čl. 5.1.4 až 5.1.6; a
 - 8.1.3 náhrada nákladů na nutné výjezdy do Klientovy Provoznovny nad rámec počtu zahrnutého do Paušální odměny. Cena za zpoplatněný výjezd je sjednána v čl. 1.2.5 Smlouvy.
- 8.2 ICS Praha bude Klientovi odměnu za poskytnuté Služby účtovat podle následujících pravidel:
 - 8.2.1 Paušální odměnu spolu s případným poplatkem za využívanou SLA a zpoplatněné výjezdy do Klientovy Provoznovny měsíčně vždy ke konci měsíce, v němž byly dané Služby poskytnuty;
 - 8.2.2 Vícepráce za služby podle čl. 5.1.1 až 5.1.3 měsíčně spolu s Paušální odměnou na základě hodinové sazby podle čl. 1.2.2 Smlouvy a počtu skutečně odpracovaných člohodin;

Tabulka 1: Přehled dostupných typů SLA

Standard	Plus	Premium
dostupnost uživatelské podpory 8:00 až 17:00 v pracovní dny	dostupnost uživatelské podpory 8:00 až 17:00 v pracovní dny	dostupnost uživatelské podpory 7:00 až 20:00 včetně volných dnů a svátků (garantovaná)*
práce mimo běžnou pracovní dobu a o víkendech s příplatkem 50 %	práce mimo běžnou pracovní dobu a o víkendech s příplatkem 50 %	v nutných případech práce mimo běžnou pracovní dobu bez příplatku
vzdálený zásah nejpozději následující pracovní den	vzdálený zásah do 120 minut stejný pracovní den	vzdálený zásah do 120 minut stejný den i o víkendech a svátcích
případný zásah na místě v nejbližším volném termínu	případný zásah na místě v nejbližším možném termínu, nejpozději následující pracovní den (vyšší priorita)	případný zásah na místě v nejbližším možném termínu, nejpozději následující pracovní den (nejvyšší priorita)
vzdálená podpora po telefonu, e-mailu nebo přes TeamViewer	vzdálená podpora po telefonu, e-mailu nebo přes TeamViewer	vzdálená podpora po telefonu, e-mailu nebo přes TeamViewer i o víkendech a svátcích*

*s výjimkou období 24.12. až 26.12

- 8.2.3 Vícepráce za služby podle čl. 5.1.4 až 5.1.6 buď ① měsíčně spolu s Paušální odměnou, nebo ② samostatně na základě potvrzené nabídky.
- 8.3 Na veškeré práce, které musí být po dohodě s Klientem realizovány mimo běžnou pracovní dobu (tzn. o víkendech, státních svátcích nebo v době od 18:00 do 08:00), se vztahuje příplatek ve výši 50 %. Práce zahrnuté do Paušální odměny, které musí být realizovány mimo běžnou pracovní dobu, budou zpoplatněny částkou odpovídající 50 % sjednané hodinové sazby za Vícepráce. Využívá-li Klient SLA Premium, má v nutných případech nárok na práce mimo běžnou pracovní dobu bez příplatku.
- 8.4 Veškeré ceny sjednané ve Smlouvě a těchto VOP jsou uvedeny bez DPH, která k nim bude v odpovídající výši při fakturaci připočtena.

9 Platební podmínky

- 9.1 Nestanoví-li Smlouva jinak, bude Klient Odměnu za poskytnuté Služby hradit bankovním převodem na základě faktur vystavených ICS Praha, které budou splňovat všechny náležitosti daňového dokladu.
- 9.2 Nestanoví-li Smlouva jinak, činí splatnost jednotlivých faktur 30 dnů ode dne vystavení příslušné faktury, vždy však nejméně 21 dnů ode dne jejího doručení Klientovi.
- 9.3 Nestanoví-li Smlouva jinak, může ICS Praha fakturu Klientovi doručit ① jejím zasláním klasickou poštou na Klientovu adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, ② na jinou adresu písemně sdělenou Klientem nebo ③ elektronickou poštou ve formátu PDF na adresu Klientovy kontaktní osoby. Faktura zasláná elektronicky se považuje za přijatou poté, co kontaktní osoba potvrdí doručení elektronického dokladu.
- 9.4 Faktura se považuje za uhrazenou ke dni, kdy bude fakturovaná částka v plné výši připsána na bankovní účet ICS Praha uvedený na faktuře.
- 9.5 V případě prodlení s platbou řádně vystavené a Klientovi doručené faktury splňující všechny zákonné náležitosti se Klient zavazuje uhradit na výzvu ICS Praha smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

10 Práva a povinnosti Klienta

- 10.1 Klient je zejména oprávněn kontrolovat způsob poskytování a kvalitu Služeb. Usoudí-li Klient, že jsou Služby poskytovány v rozporu s podmínkami Smlouvy, těchto VOP nebo platné SLA, je oprávněn ICS Praha vyzvat ke zjednání nápravy, odstranění vad vzniklých vadným plněním a další poskytování Služeb řádným způsobem v souladu s požá-

vkem odborné péče a ustanoveními Smlouvy, těchto VOP a parametry SLA.

- 10.2 Klient je povinen řádně a včas hradit odměny, na něž má ICS Praha nárok na základě Smlouvy, těchto VOP a uzavřené SLA.
- 10.3 Klient je povinen zajistit pro ICS Praha na její výzvu součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb, zejména předávat potřebné podklady a informace, plnit povinnosti, které na sebe převzal, a účastnit se jednání, na nichž je jeho přítomnost žádoucí. Výzva k poskytnutí součinnosti bude učiněna písemnou formou (za niž se považuje i elektronická komunikace) nebo jiným způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami, resp. jejich kontaktními osobami.

11 Práva a povinnosti ICS Praha

- 11.1 ICS Praha bude veškeré Služby poskytovat s náležitou odbornou péčí, dbát Klientových zájmů a řídit se jeho pokyny.
- 11.2 ICS Praha bude Služby zajišťovat na vlastní náklady a riziko, ve smluvené době, v souladu s podmínkami Smlouvy, těchto VOP, sjednané SLA a pokyny Klienta, resp. jeho kontaktní osoby.
- 11.3 Obdrží-li ICS Praha od Klienta za účelem plnění Smlouvy a poskytování Služeb nevhodné věci nebo nejasné či jinak problematické pokyny nebo nebude-li mít dostatek informací pro řádné poskytování Služeb a dosažení požadovaného výsledku, bez zbytečného odkladu Klienta na tuto skutečnost upozorní. Brání-li nevhodné věci nebo pokyny či nedostatek informací dalšímu řádnému poskytování Služeb, je ICS Praha povinna jejich poskytování v nezbytném rozsahu přerušit do doby, nežli Klient zjedná nápravu (tzn. nevhodné věci vymění, pokyny změní a chybějící informace doplní). Pokud Klient ICS Praha prostřednictvím své kontaktní osoby písemně vyrozumí, že na poskytnutí Služeb s po-užitím nevhodných věcí či nejasných nebo jinak problematických pokynů nebo navzdory chybějícím informacím trvá, je ICS Praha oprávněna požadovanou službu ① provést, aniž by ručila za výsledek, nebo ② odmítnout provést, pokud by to na základě jejího uvážení bylo spojeno s přílišným rizikem.
- 11.4 ICS Praha bude služby poskytovat osobně, resp. prostřednictvím svých zaměstnanců. Pověřit třetí osobu (pododavatele) je ICS Praha oprávněna pouze v odůvodněných případech, pro dílčí část služeb a vždy s Klientovým souhlasem. Při využití pododavatelů ICS Praha za jejich činnost ručí stejně, jako by danou Službu poskytla sama.

12 Doručování

- 12.1 Má-li být v souvislosti se Smlouvou, jejím plněním nebo obchodní spoluprací smluvních stran doručováno, doručuje se zejména doporučenou poštou na adresu příslušné smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Zásilka se při tomto způsobu doručení považuje za doručenu buď ① dnem jejího dodání, tj. dnem převzetí nebo odmítnutí převzetí danou smluvní stranou, nebo ② třetím pracovním dnem od uložení zásilky u poskytovatele poštovních služeb, a to v závislosti na tom, která z uvedených skutečností nastane dříve.
- 12.2 Běžná komunikace týkající se plnění Smlouvy bude probíhat též telefonicky nebo pomocí elektronické pošty.

13 Důvěrnost informací

- 13.1 Smluvní strany budou zachovávat mlčenlivost o veškerých důvěrných informacích druhé smluvní strany, s nimiž se seznámí na základě plnění Smlouvy (bez ohledu na to, zda je získají přímo od druhé smluvní strany či zjistí v rámci své činnosti podle Smlouvy). Důvěrnými informacemi se pro účely tohoto článku rozumí mimo jiné veškeré informace, které smluvní strany považují za součást svého obchodního tajemství nebo know-how.
- 13.2 Smluvní strany učiní vhodná opatření, která jim umožní zabránit úniku či vyrazení důvěrných informací a zajistit jejich ochranu před neoprávněným fyzickým nebo elektronickým přístupem, a to v přiměřené míře odpovídající stupni důvěrnosti příslušných informací.
- 13.3 ICS Praha bude obzvláště důsledně chránit veškeré důvěrné informace umožňující přístup ke Klientově IT infrastruktuře. Klient je zároveň oprávněn určit další informace, které jsou pro něj obzvláště citlivé a na něž se bude vztahovat přísnější režim ochrany.
- 13.4 Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace svým zaměstnancům a spolupracujícím osobám, pouze však ① pro účely související se zajištěním řádného plnění Smlouvy, ② v rozsahu nezbytném k příslušnému účelu a ③ budou-li tyto osoby vázány povinnostmi ochrany informací nejméně v rozsahu dle tohoto článku.

14 Ochrana osobních údajů

14.1 Úvodní informace

- 14.1.1 Tento článek upravuje režim ochrany osobních údajů v právním vztahu založeném Smlouvou a stanovuje podmínky zpracovatelské smlouvy podle čl. 28 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 (dále jen „GDPR“).

- 14.1.2 Pro účely Smlouvy platí, že Klient je správcem údajů a ICS Praha zpracovatelem údajů. Smluvní strany se zavazují respektovat své povinnosti, které jim v této souvislosti vznikají ze závazných vnitrostátních i evropských právních předpisů.
- 14.1.3 Pojmy jako osobní údaje, zpracování, správce (údajů), zpracovatel (údajů), subjekt údajů a další mají pro účely této smlouvy stejný význam jako v GDPR.
- 14.1.4 Případné odchylky od obecného režimu ochrany osobních údajů podle těchto VOP smluvní strany sjednají přímo ve Smlouvě.

14.2 Povinnosti ICS Praha

ICS Praha se v rámci spolupráce na základě Smlouvy zavazuje, že v rozsahu, v němž se podílí na zpracování osobních údajů:

- 14.2.1 bude osobní údaje spravované Klientem zpracovávat pouze na základě doložených pokynů Klienta, nebude-li jí právo Unie nebo ČR ukládat zpracování jiné; v takovém případě bude ICS Praha před zpracováním Klienta o tomto právním požadavku informovat, ledaže by příslušné právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- 14.2.2 zajistí, aby zástupci ICS Praha oprávnění zpracovávat osobní údaje byli zavázáni k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
- 14.2.3 přijme všechna opatření požadovaná podle čl. 32 GDPR;
- 14.2.4 bude dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v odstavcích čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR;
- 14.2.5 bude zohledňovat povahu zpracování a bude Klientovi nápomocna prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Klientovy povinnosti reagovat jakožto správce údajů na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR;
- 14.2.6 bude Klientovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má ICS Praha k dispozici;
- 14.2.7 po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním v souladu s Klientovým rozhodnutím všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí Klientovi, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo ČR u těchto osobních údajů nevyžaduje jejich uložení; a
- 14.2.8 bude Klienta neprodleně informovat v případě, že podle názoru ICS Praha určitý klientův pokyn podle předchozího

odstavce bude představovat porušení GDPR nebo jiných předpisů Unie nebo ČR týkajících se ochrany údajů.

14.3 Povinnosti a prohlášení klienta

14.3.1 Klient prohlašuje, že splnil všechny náležitosti vyžadované předpisy na ochranu osobních údajů (mj. svou případnou povinnost informovat subjekty údajů nebo si vyžádat jejich souhlas) a je oprávněn osobní údaje ICS Praha poskytnout, resp. jí k nim umožnit přístup pro účely poskytování Služeb.

14.3.2 Klient jakožto správce údajů zůstává i po uzavření Smlouvy nadále plně zodpovědný za ① určování účelů a způsobů zpracování předaných osobních údajů a jejich přiměřenost; a ② schválení vhodnosti a přiměřenosti dodavatelem využívaných bezpečnostních opatření. V případě jakýchkoliv změn účelů a způsobů zpracování nebo vyžadovaných bezpečnostních opatření uzavřou smluvní strany dodatek ke Smlouvě.

14.4 Audity a kontroly

14.4.1 Při zohlednění níže uvedených omezení ICS Praha Klientovi na vyžádání poskytne informace nezbytné k prokázání dodržování podmínek zpracování podle těchto VOP.

14.4.2 Dále pak ICS Praha Klientovi umožní provádění kontrol či auditů s cílem ověřit, že zpracovávání Klientem spravovaných osobních údajů probíhá v souladu se sjednanými podmínkami, a poskytne mu v tomto směru přiměřenou součinnost.

14.4.3 V souvislosti s Klientovým právem na provádění kontrol a auditů sjednávají smluvní strany následující režim:

- a) Úmysl provést kontrolu či audit Klient ICS Praha oznámí s přiměřeným předstihem.
- b) Klientův audit proběhne vždy během řádné pracovní doby v příslušné provozovně ICS Praha.
- c) Klient zajistí, aby audit nenarušil běžný provoz v prostorách ICS Praha, a ručí za újmu způsobenou osobami vykonávajícími audit či kontrolu.
- d) Klient je oprávněn vykonat nejvýše jeden audit či kontrolu v prostorách ICS Praha během jednoho kalendářního roku. Případné další audity ve stejném kalendářním roce je ICS Praha oprávněna zplatnit či odmítnout (s výjimkou opakovaných auditů sloužících k ověření, že došlo k nápravě případně zjištěných podstatných nedostatků).

14.5 Rozsah a účel zpracování

14.5.1 *Zástupci smluvních stran:* Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno zástupce jiný, považuje se za zástupce smluvních stran pro komunikaci ve věcech ochrany osobních údajů jejich zástupce pro věci obchodní.

14.5.2 *Účel zpracování:* ICS Praha na základě Smlouvy zpracovává osobní údaje nezbytné pro poskytování Služeb a zajišťování správy IT infrastruktury.

14.5.3 *Kategorie údajů:* ICS Praha bude zpracovávat pouze osobní údaje osobní údaje nezbytné pro poskytování Služeb. Tyto údaje zahrnují zejména:

- a) základní kontaktní údaje (jméno a příjmení, e-mail, telefonní číslo apod.);
- b) elektronické identifikační údaje (uživatelská jména a hesla, IP adresy apod.).

ICS Praha může při správě Klientovy IT infrastruktury získat technický přístup i k dalším Klientovým datům, nikdy však aktivně nezpracovává žádné údaje, které nejsou nezbytné k poskytování Služeb v rozsahu požadovaném Klientem, a aniž by k tomu od Klienta dostala jasný pokyn.

14.5.4 *Subjekty údajů:* Až na zcela výjimečné případy bude ICS Praha zpracovávat pouze osobní údaje Klientových zaměstnanců.

14.5.5 *Citlivé osobní údaje:* Předmětem zpracování na základě Smlouvy nejsou žádné zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu GDPR.

14.5.6 *Geografické omezení:* Při zpracování osobních údajů ze strany ICS Praha nedojde k jejich přenesení mimo území EHP. ICS Praha může při zpracování osobních údajů využít technických prostředků a infrastruktury nadnárodních společností, které se zavázaly dodržovat požadavky GDPR.

14.5.7 *Další zpracovatelé – obecný souhlas:* ICS Praha je oprávněna využívat při zpracování služeb či řešení dalších zpracovatelů. Bez ohledu na tento obecný souhlas udělený Klientem bude ICS Praha Klienta informovat o zamýšlených změnách týkajících se zapojení nového či náhrady stávajícího dalšího zpracovatele, a to vždy v přiměřeném předstihu před provedením takové změny.

14.5.8 *Další zpracovatelé – přehled:* V okamžiku uzavření této smlouvy využívá ICS Praha cloudových služeb společnosti Microsoft, u nichž jejich poskytovatel garantuje shodu s požadavky GDPR. Bližší informace jsou k dispozici na adrese <https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/Privacy/gdpr/default.aspx>.

14.5.9 *Bezpečnostní opatření:* ICS Praha bude při zpracování osobních údajů prostřednictvím svých zaměstnanců a své infrastruktury používat vhodná technická a organizační opatření na jejich ochranu před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením. Tato opatření zahrnují mimo jiné:

- a) šifrování (koncových zařízení a dat během přenosu i v klidu);

- b) ochranu před riziky souvisejícími s mobilitou komunikačních prostředků;
- c) omezení přístupových práv;
- d) povinnou autentizaci uživatelů;
- e) vzdělávání zaměstnanců v otázkách bezpečnosti informací a osobních údajů;
- f) uplatňování politiky čistého stolu a čisté obrazovky;
- g) označování a bezpečné ukládání informací v listinné podobě dle míry jejich citlivosti;
- h) skartaci listinných dokumentů a bezpečné mazání elektronických médií při likvidaci; a
- i) další bezpečnostní opatření podle aktuální osvědčené praxe.

15 Všeobecná ustanovení

- 15.1 Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 15.2 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, je Smlouva sjednána na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní dobou počítanou od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 15.3 Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na jejím základě nebo v souvislosti s ní, se řídí českým právním řádem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.4 Smlouva nahrazuje veškeré dřívější smlouvy, dohody a jiná ujednání smluvních stran týkající se jejího předmětu.
- 15.5 Smlouvu je možné měnit pouze formou písemných dodatků.
- 15.6 Žádná ze smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany oprávněna postoupit svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo těchto VOP na třetí osoby.
- 15.7 Jestliže se některé ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP stane či ukáže být neplatným či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost či účinnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se pro takový případ zavazují nahradit příslušné ustanovení bez zbytečného odkladu platným, účinným a vymahatelným ustanovením, jehož smysl a účel bude co možná nejbližší smyslu a účelu nahrazeného ustanovení.
- 15.8 V případě rozporů mezi ustanoveními Smlouvy a těchto VOP mají přednost ustanovení Smlouvy.
- 15.9 ICS Praha je oprávněna znění těchto VOP podle potřeby jednostranně změnit. V případě plánovaných změn bude ICS Praha Klienta písemně informovat s předstihem nejméně 30 dnů, přičemž za dostatečný způsob informování se považuje zaslání elektronické zprávy obsahující oznámení o plánované úpravě těchto VOP a nové znění VOP či odkaz na místo, kde je nové znění Klientovi k dispozici. Neoznámí-li Klient ICS Praha ve lhůtě 30 dnů od obdržení zprávy o chystané změně, že s novým zněním VOP nesehlasí, má se za to, že jej přijal, a smluvní vztah se dále bude řídit novým zněním VOP. Nebude-li Klient s novým zněním VOP souhlasit, je oprávněn vypovědět Smlouvu ke dni účinnosti nového znění VOP.