

**Všeobecné podmínky Škoda Auto a.s.
pro poskytování IT služeb externím partnerům**

Obsah

1.	Úvodní ustanovení	1
1.1	Obecné zásady	1
1.2	Nedílná součást smlouvy	1
1.3	Právo na změnu VOP	1
2.	Povinnosti Zákazníka a Poskytovatele.....	1
2.1	Povinnosti Zákazníka	1
2.2	Povinnosti Poskytovatele	2
2.3	Omezení dostupnosti Služeb	3
3.	Práva Poskytovatele	3
3.1	Subdodavatelé	3
3.2	Právo změnit Služby	3
3.3	Změna právních předpisů	4
4.	Výkaznictví.....	4
5.	Parametry Služeb	4
5.1	Provozní doba.....	4
5.2	Doba reakce	4
5.3	Doba údržby	4
5.4	Doba výpadku	4
5.5	Dostupnost Služeb	5
5.6	Odezva Služeb.....	5
5.7	Prevence havárií.....	5
6.	Akceptace	5
7.	Audit a kontrola Služeb	6
7.1	Audit.....	6
7.2	Kontrola systému	6
7.3	Oznámení o auditu a kontrole	6
8.	Ochrana dat	6
9.	Mlčenlivost.....	6
10.	Zúčtování Služeb	6
10.1	Určení ceny a měny	6
10.2	Začátek zúčtování Služeb	6
10.3	Zúčtování Služeb.....	6
10.4	Cenové úpravy	7
11.	Náhrada škod	7
11.1	Náhrada vzniklé škody	7
11.2	Smluvní pokuta	7
11.3	Mimořádné události.....	7
11.4	Vyluka z náhrady škody.....	7
12.	Ukončení smluvního vztahu	7

12.1	Dohoda, Výpověď, Odstoupení	7
12.2	Vypořádání vzájemných pohledávek	8
12.3	Nakládání s daty	8
12.4	Salvatorní doložka	8
12.5	Rozhodné právo	8
13.	Duševní vlastnictví	9
14.	Kyberbezpečnost	9
15.	AI	9
16.	Ostatní	9
17.	Vymezení pojmů	10
18.	Účinnost VOP	11

1. Úvodní ustanovení

1.1 Obecné zásady

Tyto Všeobecné podmínky Škoda Auto a.s. pro poskytování IT služeb externím partnerům (dále jen „**VOP**“) vydává Škoda Auto a.s. (dále jen „**Poskytovatel**“) v souladu s právními předpisy. VOP stanovují základní pravidla, která se uplatní pro vztahy vznikající mezi Poskytovatelem a externím partnerem (dále jen „**Zákazník**“; Poskytovatel společně se Zákazníkem dále jen „**Strany**“ anebo jednotlivě „**Strana**“) na základě smlouvy, jejíž jsou tyto VOP součástí, uzavřené v souvislosti s poskytováním služeb IT (dále jen „**Smlouva**“ a „**Služby**“).

1.2 Nedílná součást smlouvy

Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy mezi Stranami uzavřené v souvislosti s poskytováním Služeb za předpokladu, že na ně taková Smlouva odkazuje a VOP jsou ke Smlouvě přiloženy, resp. jsou Zákazníkovi známy. Obsahuje-li příslušná Smlouva úpravu odlišnou od VOP, má tato úprava přednost před úpravou VOP.

1.3 Právo na změnu VOP

V zájmu zlepšování kvality Služeb, v návaznosti na vývoj IT technologií, právního prostředí a také s ohledem na strategii Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn měnit VOP.

Změna, která má prokazatelně a zásadně nepříznivý dopad na práva nebo povinnosti Zákazníka (například podstatné omezení práva Zákazníka užívat Služby, zavedení nových významných povinností Zákazníka, podstatné rozšíření práv Poskytovatele na úkor Zákazníka nebo jiné omezení práv Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy), bude Zákazníkovi oznámena s dostatečným předstihem. V takovém případě je Zákazník oprávněn Smlouvu vypovědět v souladu s článkem 12.1 písm. d). Nevyužije-li Zákazník svého práva na výpověď Smlouvy, považuje se změna za přijatou a je závazná okamžikem účinnosti změny v ní stanovené.

Změna, která nemá prokazatelně a zásadně nepříznivý dopad na práva nebo povinnosti Zákazníka (například změny formální, organizační nebo technické povahy, upřesnění nebo zpřesnění stávajících ustanovení, změny vyžadované obecně závaznými právními předpisy nebo jiné změny, které podstatně neovlivňují práva ani povinnosti Zákazníka vyplývající ze Smlouvy), je závazná okamžikem účinnosti změny v ní stanovené. Taková změna nezakládá právo Zákazníka na výpověď Smlouvy.

2. Povinnosti Zákazníka a Poskytovatele

2.1 Povinnosti Zákazníka

V rámci součinnosti má Zákazník zejména následující povinnosti:

- a. používat Služby výhradně v souladu s platnými právními předpisy, těmito VOP a Smlouvou;
- b. dodržovat veškeré bezpečnostní pokyny, standardy a dokumenty Poskytovatele týkající se užívání Služeb;
- c. spolupracovat s Poskytovatelem ve všech záležitostech, které jsou přiměřeně nezbytné pro řádné poskytování Služeb, zejména poskytovat požadované informace a podklady řádně a včas, činit nezbytná rozhodnutí a schválení a zajistit součinnost svých zaměstnanců;
- d. zdržet se užívání Služeb způsobem, který by mohl ohrozit bezpečnost, integritu nebo dostupnost Služeb nebo systémů Poskytovatele; zejména není oprávněn provádět penetrační testy, skenování zranitelností ani jiné formy útoků bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele;
- e. zajistit všechny potřebné informace, které požaduje Poskytovatel pro řádný provoz Služeb;
- f. zajistit správnost zpracovaných dat (v rámci odpovědnosti Zákazníka);
- g. zajistit komunikaci a odsouhlasení změn dle procesu Change Management;
- h. zamezit přístupu neoprávněných osob;

- i. nepoužívat, nekombinovat ani neintegrovat Služby způsobem, který by vedl k porušení podmínek příslušných open-source licencí nebo k uložení dodatečných licenčních povinností Poskytovateli;
- j. zdržet se zpětného inženýrství, dekompilace nebo jiných pokusů o odvození zdrojového kódu nebo základních principů Služeb a neumožnit takové jednání ani žádné třetí osobě;
- k. zabezpečit (technickými a organizačními opatřeními) data a programy Poskytovatele před zničením, poškozením, neoprávněnými změnami nebo odcizením;
- l. jmenovat zástupce jako kontaktního partnera pro případ Poruch, který bude mít následující úkoly:
 - příjem a řešení nedostatků na straně Zákazníka;
 - předběžné vyjasnění Poruchy;
 - stanovení priorit Poruch; a
 - hlášení Poruch;
- m. informovat neprodleně Poskytovatele prostřednictvím formálních kanálů v případě Poruchy;
- n. umožnit v případě potřeby přístup oprávněných pracovníků Poskytovatele do prostor Zákazníka;
- o. vypracovat a aktualizovat kapacitní plán. V zásadě Poskytovatel vychází z růstu objemu dat v porovnání s uplynulým rokem. Zvláštní požadavky musí Zákazník oznámit s ročním předstihem;
- p. stanovit dobu uložení a způsob archivace dat;
- q. spravovat přístupová oprávnění svých uživatelů;
- r. spolupracovat při testování Služeb;
- s. spolupracovat při změně verze Služeb. Změna podléhá procesu Change Management;
- t. převzít, provádět a archivovat zakázky na převzetí programů podle požadavků legislativy; a
- u. akceptovat v případě provozu v režimu 24x7 dobu údržby navrženou Poskytovatelem.

2.2 Povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel má následující povinnosti:

- a. informovat Zákazníka o mimořádných odstávkách poskytovaných Služeb dohodnutou komunikační cestou minimálně 48 hodin předem. Toto neplatí, pokud nastanou situace uvedené v článku 2.3;
- b. zpracovávat správně potřebná data;
- c. navrhnout dobu údržby Systému v závislosti na dohodnuté provozní době Služeb;
- d. stanovit plán pravidelné odstávky Služeb a tento plán poskytnout Zákazníkovi s dostatečným časovým předstihem;
- e. zachovat dohodnuté úrovně poskytovaných Služeb;
- f. provozovat a podporovat potřebné počítačové Systémy včetně příslušných síťových komponent, SW a Middleware;
- g. zajistit, provoz, podporu a licencování běžného potřebného Middleware v rámci koncernových standardů. Použití a provoz SW lišícího se od koncernových standardů vyžaduje individuální posouzení a náklady na implementaci takového SW pak uhradí Zákazník;
- h. optimalizovat nastavení komponent tvořících Služby;
- i. zabezpečit (technickými a organizačními opatřeními) data a programy Zákazníka, v Systémech provozovaných Poskytovatelem před zničením, poškozením, neodbornými změnami nebo odcizením;

- j. provádět příslušná opatření a metody na zajištění dat a programů proti neoprávněnému přístupu;
- k. provádět včasné změny verze a aktualizace komponent tvořících Služby, tak aby nebyla ohrožena úroveň poskytovaných Služeb;
- l. zajistit konzultace pro podporu Zákazníka ve všech otázkách a při všech úkolech, které plynou z předmětu poskytovaných Služeb;
- m. zajistit antivirovou ochranu na straně technologického řešení Poskytovatele;
- n. zajistit podporu Služeb pomocí Škoda Auto Service Desk;
- o. monitorovat a chránit Služby a podpůrné Systémy (hardware, provozní SW, procesy, služby, síťové komponenty a zdrojové kódy);
- p. sledovat termíny uchovávání dat a protokolů; a
- q. dodržovat pracovní termíny.

2.3 Omezení dostupnosti Služeb

Poskytovatel je oprávněn omezit dostupnost Služeb v případě, že:

- a. existuje důvodné podezření na bezpečnostní incident, kybernetický útok, šíření škodlivého kódu (malware, viry apod.) nebo jiné ohrožení bezpečnosti či integrity Služeb, systémů nebo dat, anebo byly zjištěny mezery v bezpečnosti používaného SW (za které odpovídá autor SW);
- b. dojde k mimořádné události způsobené vyšší mocí, jako je zejména požár, povodeň, úder blesku, přírodní katastrofa, výpadek elektrické energie nebo sítě, zásah orgánu veřejné moci, stávka, výluka, pandemie nebo jiná událost mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele, která ohrožuje poskytování Služeb;
- c. poskytování Služeb by vedlo k porušení platných právních předpisů, závazných rozhodnutí orgánů veřejné moci, sankčních režimů, pravidel proti praní špinavých peněz nebo jiných povinností, včetně interních předpisů;
- d. Zákazník je v prodlení s úhradou jakékoli peněžité pohledávky Poskytovatele dle Smlouvy po dobu delší než 30 dnů ode dne její splatnosti;
- e. Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z těchto VOP, Smlouvy nebo dokumentů Poskytovatele vztahujících se k užívání Služeb; nebo
- f. technická infrastruktura nebo služby třetích osob, na nichž je poskytování Služeb závislé, jsou omezeny, přerušeny nebo jinak nedostupné a Poskytovatel nemůže tyto okolnosti přímo ovlivnit.

Nedostupnost Služeb, kterou zapříčiní Zákazník, jeho zaměstnanci nebo jím pověřené třetí osoby, nebude pokládána za omezení dostupnosti.

Poskytovatel informuje Zákazníka o každém omezení dostupnosti Služeb dle tohoto článku bez zbytečného odkladu a, je-li to možné, rovněž o předpokládaném rozsahu a době trvání omezení.

Doba, po kterou je poskytování Služeb omezeno v souladu s tímto článkem, se nezapočítává do výpočtu dostupnosti Služeb dle článku 5.5.

3. Práva Poskytovatele

3.1 Subdodavatelé

Poskytovatel je oprávněn při poskytování Služeb využívat subdodavatele i bez předchozího souhlasu Zákazníka. Poskytovatel zajistí, aby každý subdodavatel zapojený do poskytování Služeb byl vázán povinnostmi mlčenlivosti a ochrany dat v rozsahu odpovídající povinnostem Poskytovatele dle Smlouvy. Poskytovatel zůstává odpovědný za poskytování Služeb v souladu se Smlouvou; jednání či opomenutí subdodavatelů se však Poskytovateli přičítají výhradně v rozsahu omezení odpovědnosti dle článku 11.1. Zákazník není oprávněn uplatňovat vůči subdodavatelům jakékoli nároky přímo.

3.2 Právo změnit Služby

Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit, aktualizovat nebo nahrazovat technologie, infrastrukturu, softwarové komponenty, technické parametry nebo provozní postupy používané pro poskytování Služeb. Poskytovatel je dále oprávněn ukončit podporu zastaralých nebo ukončených (end-of-life) verzí softwaru či komponent za předpokladu, že budou nahrazeny podporovanými verzemi. Takové změny nepředstavují změnu Smlouvy a nevyžadují její dodatek ani souhlas Zákazníka, pokud nemají podstatný nepříznivý dopad na základní funkčnost Služeb sjednanou ve Smlouvě. Poskytovatel o takových změnách Zákazníka předem informuje, je-li to přiměřeně možné. Změny provedené podle tohoto článku nepředstavují porušení Smlouvy a nezakládají jakékoli právo Zákazníka na náhradu újmy, kompenzaci ani ukončení Smlouvy.

3.3 Změna právních předpisů

Dojde-li ke změně platného právního předpisu, regulace, závazného rozhodnutí orgánu veřejné moci nebo obecně závazného výkladu těchto předpisů (dále jen „**Změna právních předpisů**“), která má dopad na poskytování Služeb nebo na povinnosti Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn přijmout veškerá opatření, která jsou přiměřeně nezbytná k zajištění souladu s takovou Změnou právních předpisů. Tato opatření mohou zahrnovat zejména změny Služeb, technická nebo organizační opatření, omezení funkcionalit, pozastavení dotčených částí Služeb nebo změny bezpečnostních či compliance postupů.

Pokud Změna právních předpisů povede ke zvýšení nákladů nebo podstatně ovlivní rozsah Služeb, je Poskytovatel oprávněn přiměřeně upravit cenu, rozsah nebo způsob poskytování Služeb.

Poskytovatel o takových opatřeních Zákazníka informuje bez zbytečného odkladu.

Opatření přijatá podle tohoto článku nepředstavují porušení Smlouvy a nezakládají Zákazníkovi jakékoli právo na náhradu újmy, kompenzaci ani ukončení Smlouvy.

4. Výkaznictví

V rámci tzv. „výkaznictví“ Zákazník na žádost Poskytovatele poskytne informace o průběžné realizaci Smlouvy s ohledem na sjednané technické a jiné parametry a podmínky ve Smlouvě odpovědným osobám Poskytovatele dohodnutou komunikační cestou.

5. Parametry Služeb

5.1 Provozní doba

V provozní době má Zákazník zajištěnou dostupnost Služeb definovanou v rámci Smlouvy. Mimo rámec provozní doby je možné omezit Služby a provádět údržbu a opravy.

Jestliže Zákazník požaduje Služby mimo dohodnutou provozní dobu, musí to předem a včas dohodnout s Poskytovatelem. Výpočet dostupnosti vychází z dohodnuté provozní doby ve Smlouvě.

5.2 Doba reakce

Dobou reakce se rozumí doba, která uplyne od nahlášení Poruchy Zákazníkem Poskytovateli na 1., 2. nebo 3. úrovni podpory do doby, kdy bude zahájena příslušná činnost (dálkový zásah nebo zásah na místě).

5.3 Doba údržby

Doba údržby je doba mimo dohodnutou provozní dobu.

Dobu údržby může Poskytovatel využít na údržbu a opravy komponent, které provozuje.

Po dobu údržby nemá Zákazník nárok na Služby. Poskytovatel nemusí informovat Zákazníka o prováděných pracích, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

Jestliže byla dohodnuta provozní doba 24x7, dohodnou Strany dobu údržby dle článku 2.1.

5.4 Doba výpadku

Zákazníkovi je známo, že nehledě na všechna přijatá preventivní opatření a pečlivé zacházení, může dojít k výpadku produktivního systému. Poskytovatel se zavazuje nasadit vhodné techniky a metody orientované na technologický vývoj a provést potřebnou změnu včas, aby toto riziko bylo minimalizováno, a aby bylo zajištěno kontinuální poskytování Služeb.

Doba výpadku udává čas, který uplyne od okamžiku, kdy 1. úroveň podpory Poskytovatele přijme hlášení od Zákazníka o Poruše, do doby, kdy Zákazník bude moci opět používat Služby.

Strany se mohou dohodnout, že jako základ měření výpadku bude definována referenční transakce. Tato referenční transakce bude spouštěna s určenou periodou.

V případě, že Služby jsou poskytovány přes WAN spojení, je standardně WAN spojení řešeno jako plně redundantní a vedené ve dvou fyzicky nezávislých kabelových trasách. Totální výpadek (obě trasy) zapříčiněný na straně poskytovatele WAN spojení se nezapočítává do doby výpadku Služeb.

5.5 Dostupnost Služeb

Dostupnost Služeb (SV) se zjišťuje měsíčně v procentech. Za základ se bere dohodnutá provozní doba.

Měsíční SV (SVM) představuje poměr doby výpadku (tA) k celkové provozní době (tG) ve sledovaném měsíci.

Do doby výpadku se nezapočítává přerušení Služeb, které je v provozní době naplánované po vzájemné dohodě, nebo skutečnosti popsané v článku 2.3.

Dostupnost Služeb se vypočte podle následujícího vzorce:

$$SV_M = \left(1 - \frac{t_A}{t_G}\right) \times 100\%$$

Měření dostupnosti Služeb se měří u Poskytovatele, pokud není stanoveno jinak.

5.6 Odezva Služeb

Strany se mohou dohodnout, že jako základ měření Odezvy bude definována referenční transakce. Metoda měření, mezní hodnoty a četnost měření mohou být stanoveny ve Smlouvě.

5.7 Prevence havárií

Havárie je definována jako totální výpadek výpočetního střediska (NCC Network Control Center), ze kterého jsou poskytovány výkony Zákazníkovi tak, aby pro obnovení Služeb bylo nutné použít jiné prostorově oddělené výpočetní středisko (INCC Integrated Network Control Center).

Postupy při řešení havárie budou průběžně přizpůsobovány měnícímu se technologickému a organizačnímu prostředí.

Pro zajištění co největší prevence havárií může provést Poskytovatel simulaci havárie, do které bude v případě potřeby zapojen Zákazník. Podrobnosti budou popřípadě stanoveny v havarijním plánu, který bude vypracován Stranami.

Každý rok může být provedena takováto zkouška, tzn., že Poskytovatel je oprávněn takovouto zkoušku v nezbytném rozsahu provést, aby serverové Systémy a sítě provozované Poskytovatelem byly co nejvíce zajištěny proti havárii.

6. Akceptace

Služby nebo jejich jednotlivé části se považují za akceptované okamžikem jejich dodání, zpřístupnění nebo zahájení jejich užívání Zákazníkem. V případě Služeb poskytovaných průběžně se každé jednotlivé plnění části Služeb považuje za akceptované okamžikem poskytnutí této části Služeb.

Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli písemně jakékoli podstatné vady bez zbytečného odkladu poté, co se takové vady vyskytnou nebo stanou zřejmými. Vada se považuje za podstatnou pouze tehdy, pokud brání základní funkčnosti Služeb výslovně sjednané ve Smlouvě.

Neoznámí-li Zákazník Poskytovateli podstatné vady ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy se o nich dozvěděl nebo se o nich při vynaložení obvyklé péče dozvědět měl, nebo začne-li Zákazník Služby užívat či v jejich užívání pokračuje, považují se Služby za akceptované bez výhrad.

Drobné vady, estetické nedostatky, nedostatky dokumentace ani požadavky na změny nebo rozšíření funkcionalit nejsou důvodem k odmítnutí akceptace.

Akceptací se Služby považují za řádně poskytnuté a veškeré další otázky nebo nároky se řeší výhradně dle Smlouvy.

7. Audit a kontrola Služeb

7.1 Audit

Strany sobě navzájem a ze zákona oprávněným orgánům umožní kontrolu činností vyplývajících ze Smlouvy. Je nutné zajistit, aby osoby pověřené kontrolou obdržely potřebné informace.

7.2 Kontrola systému

Strany se budou vzájemně podporovat při případných vzájemných kontrolách, které se budou týkat řádného zpracování dat a umožní v nezbytném rozsahu nahlédnout do metod a podkladů použitých při poskytování Služeb.

Audity jsou omezeny výhradně na rozsah přiměřeně nezbytný a nesmí narušovat provoz ani poskytování služeb druhé Strany jejím ostatním zákazníkům.

7.3 Oznámení o auditu a kontrole

Požadavek auditu nebo kontroly jedné Strany musí být oznámen druhé Straně alespoň 7 dní před požadovaným začátkem.

8. Ochrana dat

Obdrží-li Poskytovatel při plnění smluvních povinností přístup k osobním údajům, je povinen dodržovat platné předpisy na ochranu osobních údajů a Dodatek o zpracování osobních údajů pro správce údajů, který obsahuje podmínky zpracování osobních údajů Poskytovatelem jako zpracovatelem a Zákazníkem jako správcem údajů. Dodatek o zpracování osobních údajů pro správce údajů je k dispozici na www.vwgroupsupply.com. Příslušné odchylky musí být výslovně dohodnuty mezi Stranami v písemné formě.

9. Mlčenlivost

Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o utajovaných skutečnostech a veškeré smluvní dokumentaci. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje rovněž na informace získané ve fázi jednání o uzavření Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

Strany jsou povinny písemně zavázat třetí osoby, které se podílejí na poskytování Služeb, k povinnosti mlčenlivosti ve vztahu ke skutečnostem, o nichž se dozvědí v souvislosti s poskytováním Služeb podle Smlouvy, případně si alespoň vyžádat jejich písemné potvrzení o dodržování povinnosti mlčenlivosti.

Zákazník je oprávněn uvádět svou obchodní spolupráci s Poskytovatelem v rámci svých marketingových aktivit pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli veškerou majetkovou újmu, včetně ušlého zisku, která mu vznikne porušením povinností Zákazníka stanovených v tomto článku, a to v souladu s Občanským zákoníkem.

10. Zúčtování Služeb

10.1 Určení ceny a měny

Cena a měna za poskytované Služby se stanovuje ve Smlouvě. Zákazník je povinen platit ve stanovené měně a na účet uvedený na daňovém dokladu.

10.2 Začátek zúčtování Služeb

Za začátek zúčtování je považována účinnost dané Smlouvy.

10.3 Zúčtování Služeb

Uvedené ceny za Služby neobsahují DPH.

Veškeré platby a platební podmínky se řídí podle platných předpisů České republiky.

Fakturační období je stanoveno měsíčně, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

Splatnost faktur je 30 dnů ode dne jejich vystavení, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

Na žádost Poskytovatele je Zákazník povinen prokázat, že je majitelem účtu, na který má být hrazeno finanční plnění dle VOP nebo Smlouvy. Do náležitého prokázání této skutečnosti je Poskytovatel oprávněn zdržet platby. Zákazník je povinen na žádost Poskytovatele sdělit aktuální stav otevřených účetních položek vzniklých ze vzájemných obchodních styků, které jsou obsaženy v účetnictví Zákazníka k rozhodnému dni, a bude-li to třeba, vyjasnit a odsouhlasit rozpory se stavem obsaženým v účetnictví Poskytovatele.

V souladu s podmínkami rozhodného práva je Poskytovatel oprávněn provést jednostranné započtení vzájemných pohledávek.

Zákazník není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávky ze Smlouvy.

10.4 Cenové úpravy

Poskytovatel sjednává se Zákazníkem roční platnost cen za poskytované Služby, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

Platnost cen se prodlužuje automaticky o dalších 12 měsíců, jestliže Strany písemně nesjednají změnu cen.

11. Náhrada škod

11.1 Náhrada vzniklé škody

Poskytovatel nahrazuje pouze skutečnou škodu, přičemž v rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti. Poskytovatel není povinen v rámci kalendářního měsíce k náhradě škody přesahující výši měsíčního poplatku, tzn. výši finančního plnění v příslušném kalendářním měsíci. Ušlý zisk (rozuměno ve vztahu k plnění vyplývajícího z příslušné Smlouvy) se tedy nehradí. Pro vyloučení pochybností se výše uvedené omezení odpovědnosti vztahuje na celkovou souhrnnou odpovědnost Poskytovatele za veškeré nároky vzniklé v souvislosti se Smlouvou v daném kalendářním měsíci. Veškeré nároky, bez ohledu na jejich právní titul, se sčítají a podléhají stejnému limitu odpovědnosti.

11.2 Smluvní pokuta

Ve Smlouvě může být sjednána smluvní pokuta. Je-li sjednána za porušení povinnosti Poskytovatele, pak nelze požadovat náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

11.3 Mimořádné události

Poskytovatel je zbaven povinnosti plnit závazky plynoucí z těchto VOP a Smlouvy, pokud poskytování Služeb nebude umožněno v důsledku mimořádné události, zejména požáru, povodně, přírodní katastrofy, výpadku elektrické energie nebo sítí, zásahu orgánu veřejné moci, stávků, výluky, pandemie nebo jiné události mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele.

11.4 Výluka z náhrady škody

Poskytovatel je zbaven povinnosti hradit škodu z důvodu nedostupnosti Služeb, kterou zapříčiní Zákazník, jeho zaměstnanci nebo jím pověřené třetí osoby.

Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku:

- a. ztráty dat, pokud Zákazník nesplnil své povinnosti v oblasti zálohování, archivace nebo obnovy dat;
- b. nesprávných, neúplných nebo protiprávních vstupních dat poskytnutých Zákazníkem;
- c. integrací, rozhraní nebo úprav provedených Zákazníkem nebo třetími osobami, které nebyly k takovým zásahům Poskytovatelem oprávněny; nebo
- d. zneužití Služeb nebo porušení bezpečnostních povinností ze strany Zákazníka.

12. Ukončení smluvního vztahu

12.1 Dohoda, Výpověď, Odstoupení

Smluvní vztah může být ukončen:

- a. písemnou dohodou Stran, smluvní vztah končí podpisem dohody oběma Stranami;
- b. písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Straně;
- c. odstoupením kterékoliv Strany v případě, že druhá Strana neodstraní vady či neplnění závazku stanoveného Smlouvou ani do 30 dní ode dne, kdy obdržela písemné upozornění na takovou vadu či neplnění závazku; nebo
- d. písemnou výpovědí Zákazníka v případě změny VOP způsobem popsáným v článku 1.3. Zákazník je povinen doručit výpověď Poskytovateli nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy mu byla oznámena změna VOP. Smlouva se v takovém případě ukončuje dnem bezprostředně předcházejícím dni účinnosti změněných VOP, pokud se Strany nedohodnou jinak.

Ukončením účinnosti Smlouvy se automaticky ukončuje také účinnost všech jejích dodatků či příloh.

12.2 Vypořádání vzájemných pohledávek

Před ukončením účinnosti Smlouvy a v případech uvedených v článku 12.1 neprodleně po ukončení účinnosti Smlouvy jsou Strany povinny vypořádat své vzájemné pohledávky a závazky z ní vyplývající.

12.3 Nakládání s daty

Po ukončení nebo uplynutí doby trvání Smlouvy je Poskytovatel ve lhůtě 14 dnů povinen vrátit Zákazníkovi zpět jeho data, pokud se Strany nedohodnou jinak.

Poskytovatel vrátí data Zákazníka v běžně používaném a strojově čitelném formátu. Jakákoli asistence přesahující standardní export dat podléhá samostatné dohodě a dodatečné úhradě.

Po uplynutí lhůty pro získání dat je Poskytovatel oprávněn data Zákazníka bez dalšího upozornění vymazat nebo anonymizovat, nevyžadují-li příslušné právní předpisy jejich další uchování.

Pro vyloučení pochybností platí, že data uložená v zálohách nebo protokolech mohou být po omezenou dobu uchovávána v souladu s interními retenčními pravidly Poskytovatele a nejsou dále aktivně zpracovávána.

Po vymazání nebo anonymizaci dat nenesou Poskytovatel žádnou odpovědnost za data Zákazníka.

12.4 Salvatorní doložka

V případě, že kterékoli ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy je nebo se stane či bude shledáno neplatným nebo nevymahatelným, neovlivní to (v maximálním možném rozsahu přípustném podle příslušných právních předpisů) platnost a vymahatelnost zbývajících ustanovení VOP nebo Smlouvy. Strany se v takových případech zavazují nahradit neplatné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným a vymahatelným, které bude mít do nejvyšší možné míry stejný a právními předpisy přípustný význam a účinek, jako byl záměr ustanovení, jež má být nahrazeno.

12.5 Rozhodné právo

Není-li stanoveno jinak, veškeré závazky vyplývající z těchto VOP a Smlouvy se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a právem České republiky. Strany přitom ujednávají následující:

- a. obchodní zvyklost nemá přednost před ustanovením zákona, jež nemá donucující účinky;
- b. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností;
- c. vylučuje se přijetí Smlouvy s jakoukoliv odchylkou, byť by to byla odchylka, která podstatně nemění původní podmínky. Totéž platí i pro sjednávání jakýchkoliv změn Smlouvy či uzavírání dílčích smluv na Smlouvu navazujících; a
- d. pro Smlouvu se nepoužije úprava dle § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku týkající se smluv uzavíraných adhezním způsobem. Totéž platí pro jakékoliv smlouvy a dokumenty na Smlouvu navazující.

K rozhodování případných sporů jsou příslušné soudy České republiky věcně a místně příslušné pro Poskytovatele.

Použití norem mezinárodního práva soukromého, jakož i Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se vylučuje.

13. Duševní vlastnictví

Veškerá práva duševního vlastnictví vztahující se ke Službám, zejména k softwaru, platformám, technologiím, dokumentaci, procesům, know-how a jakýmkoli jejich úpravám nebo vylepšením, zůstávají výhradním vlastnictvím Poskytovatele nebo jeho poskytovatelů licencí.

Za podmínek stanovených těmito VOP a Smlouvou je Zákazníkovi uděleno nevýhradní, nepřevoditelné, nesublicencovatelné a časově omezené právo užívat Služby, a to výhradně pro jeho interní obchodní účely a pouze po dobu trvání Smlouvy.

Na základě Smlouvy nedochází k převodu vlastnických práv ani jakýchkoli práv duševního vlastnictví na Zákazníka.

Veškeré úpravy, vylepšení, aktualizace nebo další rozvoje Služeb, včetně těch, které vzniknou na základě požadavků nebo zpětné vazby Zákazníka, představují duševní vlastnictví Poskytovatele.

Agregovaná, anonymizovaná nebo statistická data odvozená z poskytování nebo užívání Služeb se nepovažují za data Zákazníka a Poskytovatel je oprávněn je využívat pro své interní účely.

Je-li součástí Služeb Free and Open Source Software, Poskytovatel zajistí splnění všech povinností vyplývajících z licencí vztahujících se k tomuto Free and Open Source Software. Poskytovatel odpovídá za dodržování licenčních podmínek Free and Open Source Software, který použil v rámci Služeb.

14. Kyberbezpečnost

Poskytovatel zavede a bude udržovat přiměřená technická a organizační opatření určená k ochraně Služeb před neoprávněným přístupem, ztrátou dat nebo bezpečnostními incidenty, a to s ohledem na povahu Služeb a obecně uznávané průmyslové standardy.

Poskytovatel nezaručuje, že Služby budou zcela bez bezpečnostních zranitelností, incidentů nebo neoprávněného přístupu, ani že bude možné veškerá bezpečnostní rizika zcela vyloučit.

Zákazník odpovídá za zabezpečení svých systémů, zařízení, sítí a přístupových údajů a je povinen dodržovat bezpečnostní pokyny a doporučení Poskytovatele a neprodleně oznámit jakýkoli podezřelý bezpečnostní incident.

V případě bezpečnostního incidentu, který se dotýká Služeb, přijme Poskytovatel přiměřená opatření k omezení dopadů takového incidentu a bez zbytečného odkladu o něm informuje Zákazníka. Takové oznámení nepředstavuje uznání zavinění ani odpovědnosti Poskytovatele.

Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou přiměřenou součinnost při řešení bezpečnostních incidentů souvisejících se Službami, zejména poskytnout požadované informace, umožnit provedení nezbytných šetření a přijmout navrhovaná nápravná opatření ve svém prostředí.

V případě, že je Zákazník regulovaným subjektem podléhajícím zvláštním požadavkům v oblasti kybernetické bezpečnosti a tyto požadavky zakládají povinnosti také pro Poskytovatele jako dodavatele, poskytne Poskytovatel nezbytnou součinnost k co nejlepšímu splnění těchto požadavků. Poskytovatel se však nezavazuje plnit takové dodatečné požadavky bez předchozí dohody.

15. AI

Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby spočívající v dodání výstupů umělé inteligence nebo výkonů vytvořených či spoluvytvořených umělou inteligencí.

Při využití umělé inteligence Poskytovatel zajistí lidský dohled nad takovou umělou inteligencí ze strany řádně proškolených osob.

16. Ostatní

Poskytovatel je oprávněn dle vlastního uvážení odmítnout poskytnutí Služeb, upravit rozsah Služeb nebo podmínit poskytnutí Služeb získáním licence, pokud je to nezbytné pro dodržení platných právních předpisů, zejména, nikoli však výlučně, sankčního práva. Zákazník nemá právo uplatňovat vůči Poskytovateli žádné nároky z důvodu takového odmítnutí, úpravy nebo nezískání licence.

Zákazník se tímto zavazuje dodržovat příslušné licenční požadavky a zákazy vztahující se na dodané Služby. Dále se Zákazník zavazuje zajistit, aby dodané Služby byly používány výlučně v souladu se smluvními ujednáními. Zákazník je rovněž odpovědný za kontrolu a zajištění souladu se všemi sankcemi a sankčními předpisy EU a USA, jakož i za dodržování všech omezení a předpisů týkajících se zboží dvojího užití a zboží pro vojenské použití.

Strany se dohodly, že veškeré písemnosti mohou být doručovány elektronicky.

17. Vymezení pojmů

Poskytovatel – Škoda Auto a.s., se sídlem tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 332, IČO: 00177041, DIČ: CZ00177041.

1. úroveň podpory - slouží pro příjem požadavků ze strany Zákazníka prostřednictvím: emailu, telefonátu anebo jiného dohodnutého komunikačního kanálu. Na této úrovni dochází k řešení jednoduchých incidentů, jako je ztráta hesla apod.

2. a 3. úroveň podpory - zahrnuje odborné řešitelské týmy pro problémy týkající se a) provozu systému a infrastruktury b) aplikační podpory (vývojářské týmy). Do těchto úrovní jsou rovněž zahrnuty partnerské společnosti Poskytovatele, kteří se určitým způsobem podílejí na subdodávkách pro tyto Služby.

FI – interní útvar Poskytovatele pečující o Informační technologie u Poskytovatele.

Hardware („HW“) – počítače a komunikační zařízení (s výjimkou programového vybavení).

Change Management – postup pro řízení změn Služeb dle požadavku na změnu (RFC) zahájeném prostřednictvím Change Request Form, který tvoří přílohu Smlouvy.

ICT – Informační a komunikační technologie, komponenty týkající se infrastruktury.

INCC – Integrated Network Control Center - interní označení budovy – další sídlo výpočetního střediska.

Incident Management – standardní popsána procedura v útvaru FI u Poskytovatele sloužící k odstraňování většiny poruch (tj. incidentů) v poskytovaných Službách.

IS – „Informační služby“ - tj. činnosti týkající se aplikační části Služeb.

IT – integrační technologie IT=ICT+IS.

Koncern – subjekty vlastnický přináležející do skupiny Volkswagen Group.

Metrika – parametr, podle kterého se poskytované Služby měří neboli technické parametry Služeb.

Middleware – zpravidla databázový systém, webový portál či aplikační bázi. Jde o určitou „nadstavbu“ systémové správy s důrazem na monitoring, bezpečnost či správu konfigurací dané aplikace.

NCC – Network Control Center - interní označení budovy – místo, kde se nachází hlavní výpočetní středisko Poskytovatele.

Občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Odezva – čas potřebný pro zpracování zadané instrukce Systémem z pohledu Zákazníka.

Porucha – odchylka od sjednané úrovně Služby (též závada, chyba).

Problem Management – řízení Služeb za situace, pokud se z incidentů stanou problémy, tj. chyby, které vyžadují především dlouhodobější řešení, tak aby se zamezilo dalšímu výskytu dané chyby v budoucnosti.

SLA – Service Level Agreement.

SLD – Service Level Description, dokument v příloze smlouvy – specifikaci Služeb, který obsahuje technický popis parametrů poskytovaných Služeb vč. kontaktních osob, ceny atd.

Service Desk – interní útvar Poskytovatele, kde dochází ke zpracování hlášení poruch od Zákazníka.

SV – Dostupnost Služeb.

Software „SW“ – souhrnný název pro systémové programové vybavení, aplikační a jiné programové vybavení.

Systémové programové vybavení „Systém“ – operační systémy, databázové systémy a programové vybavení umožňující funkci SW.

(ta) – doba výpadku v celkové provozní době.

(tg) – celková provozní doba.

Zdrojový kód – označení zápisu textu počítačového programu v některém programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více textových souborech (tzv. projekty). Zdrojový kód je následně buď přímo prováděn (interpretován) nebo je z něj nejprve vytvořen samostatný spustitelný soubor složený ze strojových instrukcí a teprve ten je pak přímo spuštěn (prováděn procesorem počítače). Poskytovatel není povinen Zákazníkovi předávat zdrojové kódy ohledně SW, jehož se dotýkají Služby (resp. SW, prostřednictvím něhož jsou poskytovány Zákazníkovi dle Smlouvy).

18. Účinnost VOP

VOP jsou účinné od 1.6.2026