

Všeobecné obchodní podmínky servisní podpory

RealityCloud, s.r.o., IČO 21634271, Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10

Verze 2026-01 · účinné od 1. 10. 2026

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky servisní podpory (dále jen „VOP“) vydává společnost RealityCloud, s.r.o., IČO 21634271, se sídlem Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10 (dále jen „poskytovatel“), podle § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). VOP upravují práva a povinnosti poskytovatele a jeho zákazníka (dále jen „objednatel“) při poskytování servisní podpory podle smlouvy o servisní podpoře, která na VOP odkazuje (dále jen „smlouva“; smlouvou se rozumí i její přílohy).
- 1.2 VOP jsou nedílnou součástí smlouvy. Odchylná ujednání smlouvy a jejích příloh mají přednost před VOP. Kde VOP odkazují na hodnotu „sjednanou ve smlouvě“, rozumí se jí hodnota uvedená ve smlouvě, zejména v jejím článku Sjednané parametry služeb; není-li hodnota sjednána, příslušné ujednání VOP se nepoužije, ledaže VOP stanoví pro tento případ jiné pravidlo.
- 1.3 VOP se použijí na smlouvu s objednatelem, který je podnikatelem a uzavírá smlouvu při své podnikatelské činnosti, který je právnickou osobou, včetně územního samosprávného celku a jiné právnické osoby veřejného práva, nebo kterým je Česká republika jednajícím prostřednictvím organizační složky státu; nepoužijí se na smlouvy se spotřebitelem. Smlouva je smlouvou nepojmenovanou podle § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

2. Vymezení pojmů

- 2.1 Pro účely smlouvy a VOP se rozumí: a) „předmětem podpory“ zařízení, software a služby objednatele uvedené ve smlouvě; b) „hlášením“ požadavek objednatele zadaný oprávněnou osobou objednatele kanálem sjednaným ve smlouvě; c) „incidentem“ neplánované přerušení funkce předmětu podpory nebo snížení její kvality; d) „požadavkem“ dotaz, žádost o změnu nebo jiné hlášení, které není incidentem; e) „prioritou“ zařazení hlášení do kategorie P1 až P4 podle přílohy č. 1 smlouvy; f) „servisním oknem“ doba sjednaná ve smlouvě, ve které poskytovatel přijímá a řeší hlášení a ve které běží lhůty SLA; není-li sjednána, jsou jí pracovní dny od 8:00 do 16:00; g) „pracovním dnem“ den, který není sobotou, nedělí, státním svátkem ani ostatním svátkem podle právních předpisů České republiky; h) „reakční dobou“ doba od přijetí úplného hlášení do okamžiku, kdy poskytovatel potvrdí jeho přijetí, oznámí objednateli prioritu a zahájí řešení; i) „dobou obnovení“ doba od přijetí úplného hlášení do obnovení funkce předmětu podpory, a to i náhradním řešením, u požadavků do jejich vyřízení; j) „náhradním řešením“ dočasné opatření, které objednateli umožní užívat dotčenou funkci, byť s omezením, které nebrání jeho běžné činnosti; k) „výkazem práce“ přehled provedených prací s uvedením data, pracovníka, činnosti, doby trvání a sazby; l) „SLA“ parametry úrovně služeb podle přílohy č. 1 smlouvy; m) „paušálem“ měsíční paušální cena sjednaná ve smlouvě; n) „pravidelnými činnostmi“ činnosti, které poskytovatel provádí v pravidelných intervalech a které jsou jako součást paušálu sjednány ve smlouvě; o) „fakturačním obdobím“ kalendářní čtvrtletí, nebo kalendářní rok, je-li sjednána roční fakturace, případně kalendářní měsíc, je-li sjednána měsíční fakturace; p) „oprávněnou osobou“ osoba určená podle článku Práva a povinnosti smluvních stran VOP.
- 2.2 Lhůty SLA vyjádřené v hodinách se počítají v hodinách servisního okna, nestanoví-li smlouva pro určitou prioritu nepřetržitě řešení; v takovém případě se lhůty pro tuto prioritu počítají v kalendářních hodinách.

3. Předmět a rozsah služeb

- 3.1 Služby zahrnují zejména příjem a evidenci hlášení, diagnostiku a odstraňování poruch a vad předmětu podpory, obnovu provozu, preventivní údržbu, instalaci aktualizací dodávaných výrobcí a konzultace, a to v oblasti a v rozsahu sjednaném ve smlouvě a za cenu podle článku Cena a platební podmínky VOP.
- 3.2 Pravidelné činnosti provádí poskytovatel v obsahu, rozsahu a četnosti sjednané ve smlouvě. Četnost „ročně“ znamená jednou v každém období 12 měsíců trvání smlouvy počítaném ode dne její účinnosti. Termín navrhne poskytovatel objednateli nejpozději 1 měsíc před koncem příslušného období a provede činnost v servisním okně v termínu dohodnutém s objednatelem. O provedení pravidelné činnosti vyhotoví poskytovatel záznam nebo protokol, který zpřístupní objednateli. Součástí pravidelné činnosti jsou práce v rozsahu jejího vymezení ve smlouvě; náhradní díly, materiál a odstranění vad zjištěných při jejím provedení se účtují podle přílohy č. 2 smlouvy, a to po předchozím schválení oprávněnou osobou objednatele; výjezd a doprava se účtují podle přílohy č. 2 smlouvy, nestanoví-li smlouva, že jsou součástí paušálu. Pravidelná činnost se vztahuje jen na zařízení, software a služby, které jsou k tomu ve smlouvě výslovně určeny, a to v počtu sjednaném ve smlouvě; další položky se zahrnou za cenu podle přílohy č. 2 smlouvy.
- 3.3 Neumožní-li objednatel provedení pravidelné činnosti v příslušném období z důvodů na své straně, zejména nepotvrdí-li žádný z navržených termínů do 1 měsíce od návrhu nebo neposkytne-li v dohodnutém termínu přístup, považuje se pravidelná činnost za toto období za poskytnutou a nárok na její dodatečné provedení ani na slevu z paušálu nevzniká. Neprovede-li poskytovatel pravidelnou činnost v příslušném období z důvodů na své straně, provede ji dodatečně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců; neučiní-li tak, sníží se paušál o cenu této činnosti určenou podle přílohy č. 2 smlouvy.
- 3.4 Pravidelné činnosti nezahrnují úkony, k nimž je podle právních předpisů třeba zvláštní oprávnění nebo akreditace, zejména ověření stanoveného měřidla podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, ani úkony akreditované

laboratoře, ledaže to smlouva výslovně stanoví. Záznam nebo protokol o provedení pravidelné činnosti dokládá její provedení a zjištění hodnoty; není ověřovacím ani kalibračním listem. Zajištění úředního ověření stanovených měřidel je povinností objednatele jako jejich uživatele.

- 3.5 Služby nezahrnují zejména dodávky hardware, licencí a spotřebního materiálu, vývoj nových funkcí, projekty (zejména migrace a zavádění nových systémů), školení, obnovu dat poškozených nebo ztracených z příčin, za které poskytovatel neodpovídá, a odstraňování následků zásahů objednatele nebo třetích osob včetně kybernetických útoků, nejsou-li důsledkem porušení povinností poskytovatele. Tyto práce poskytovatel provede na základě samostatné objednávky za ceny podle přílohy č. 2 smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje vykonávat služby s odbornou péčí; nezavazuje se k dosažení určitého výsledku, ledaže to smlouva výslovně stanoví.

4. Úroveň a způsob poskytování služeb

- 4.1 Služby se poskytují v servisním okně sjednaném ve smlouvě. Hlášení zadávají oprávněné osoby objednatele kanálem sjednaným ve smlouvě, jinak prostřednictvím helpdesku poskytovatele na www.quorum.cz. Hlášení musí obsahovat označení dotčeného předmětu podpory, popis problému, jeho dopad a kontakt na osobu objednatele.
- 4.2 Je-li ve smlouvě uveden nouzový kontakt, lze jeho prostřednictvím učinit hlášení s prioritou P1 a hlášení v době, kdy je sjednaný kanál nedostupný. Objednatel takové hlášení zadá dodatečně i obvyklým kanálem, jakmile to bude možné; lhůty běží od přijetí hlášení prostřednictvím nouzového kontaktu.
- 4.3 Objednatel navrhne prioritu hlášení podle definic v příloze č. 1 smlouvy; poskytovatel ji potvrdí, nebo ji s odůvodněním změní. Nesouhlasí-li objednatel se změnou priority, projednají věc kontaktní osoby smluvních stran; do jejich dohody se postupuje podle priority určené poskytovatelem. Hlášení, které zjevně neodpovídá definici navržené priority, není poskytovatel povinen řešit v lhůtách této priority.
- 4.4 Reakční doby a doby obnovení pro jednotlivé priority stanoví příloha č. 1 smlouvy. Lhůty běží od přijetí úplného hlášení; bylo-li hlášení přijato mimo servisní okno, běží od začátku nejbližšího servisního okna, nestanoví-li smlouva pro určitou prioritu nepřetržitě řešení.
- 4.5 Je-li ve smlouvě sjednána garantovaná dostupnost, garantuje ji poskytovatel u služeb, které sám provozuje a které jsou takto označeny ve smlouvě. Nejsou-li ve smlouvě služby, u nichž se dostupnost garantuje, výslovně označeny, dostupnost se negarantuje. Dostupnost se vypočte jako podíl doby, po kterou byla služba v kalendářním měsíci funkční, a celkové doby tohoto měsíce, vyjádřený v procentech a zaokrouhlený na dvě desetinná místa. Do doby nedostupnosti se nezapočítává plánovaná údržba oznámená objednateli alespoň 3 pracovní dny předem a provedená mimo servisní okno v rozsahu nejvýše 8 hodin za kalendářní měsíc, výpadky způsobené objednatelem nebo osobami na jeho straně, výpadky dodavatelů připojení, energií a jiných třetích osob mimo kontrolu poskytovatele a výpadky způsobené vyšší mocí.
- 4.6 Lhůty SLA neběží po dobu, kdy poskytovatel čeká na součinnost objednatele, na dodávku náhradních dílů nebo na zásah výrobce či jiné třetí osoby, kterou poskytovatel neurčil, ani po dobu přerušení služeb podle článku Práva a povinnosti smluvních stran VOP.
- 4.7 Vyřešení hlášení poskytovatel objednateli oznámí. Nesdělí-li objednatel do 2 pracovních dnů od oznámení, že problém trvá, považuje se hlášení za vyřešené.
- 4.8 Poskytovatel vede evidenci hlášení a do 10. dne každého kalendářního měsíce zpřístupní objednateli v helpdesku nebo e-mailem přehled hlášení, odpracovaných hodin, výkaz práce a vyhodnocení plnění SLA za předchozí měsíc (dále jen „měsíční přehled“). Za měsíc, ve kterém nebylo přijato žádné hlášení ani provedena vícepráce, se měsíční přehled nevyhotovuje, nepožádá-li o něj objednatel. Objednatel může proti měsíčnímu přehledu vznést odůvodněné námitky do 10 dnů od jeho zpřístupnění; nevznese-li je, platí, že s ním souhlasí.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1 Objednatel zajistí poskytovateli včas přístup k předmětu podpory (fyzický i vzdálený), potřebná oprávnění, informace a součinnost svých pracovníků a zajistí platné licence k software, který je předmětem podpory.
- 5.2 Kontaktní osoby smluvních stran a oprávněné osoby objednatele, tj. osoby oprávněné zadávat hlášení a schvalovat vícepráce, jsou uvedeny ve smlouvě. Nejsou-li oprávněné osoby ve smlouvě uvedeny, je oprávněnou osobou kontaktní osoba objednatele a člen statutárního orgánu objednatele; za oprávněnou osobu se považuje i osoba, která zadá hlášení nebo schválí vícepráci prostřednictvím uživatelského účtu objednatele v helpdesku poskytovatele. Změnu kontaktních a oprávněných osob, nouzového kontaktu a e-mailové adresy pro zasílání faktur si smluvní strany oznámí bez zbytečného odkladu e-mailem nebo prostřednictvím helpdesku; poskytovatel může stejným způsobem oznámit změnu kanálu hlášení na kanál rovnocenný, a to nejméně 14 dnů předem. Taková změna není změnou smlouvy.
- 5.3 Objednatel odpovídá za zálohování svých dat, není-li zálohování výslovně uvedeno ve smlouvě jako součást služeb. Neposkytne-li objednatel součinnost včas, není poskytovatel v prodlení s plněním, které na součinnosti závisí, a je oprávněn účtovat práce, které musel z tohoto důvodu vynaložit navíc, podle přílohy č. 2 smlouvy.
- 5.4 Poskytovatel vykonává služby prostřednictvím kvalifikovaných osob a podle pokynů objednatele. Na zřejmě nesprávné nebo nevhodné pokyny objednatele poskytovatel upozorní; trvá-li objednatel na jejich provedení, poskytovatel neodpovídá za újmu, která tím vznikne. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění poddodavatele; za jejich plnění odpovídá, jako by plnil sám.
- 5.5 Poskytovatel uchovává přístupové údaje objednatele zabezpečeně, používá je jen k plnění smlouvy a zpřístupní je jen svým pracovníkům a poddodavatelům, kteří je k plnění potřebují a jsou vázáni mlčenlivostí. Stejně postupuje i u dat objednatele, ke kterým má při plnění přístup.
- 5.6 Je-li ve smlouvě sjednáno přerušení služeb a je-li objednatel v prodlení s úhradou déle než po dobu sjednanou ve smlouvě, je poskytovatel oprávněn po předchozí písemné výzvě s dodatečnou lhůtou nejméně 5 pracovních dnů přerušit poskytování služeb do zaplacení dlužné částky. Po dobu přerušení neběží lhůty SLA, nárok poskytovatele na

paušál trvá a poskytovatel provede jen zásahy nezbytné k odvrácení bezprostředně hrozící škody, které objednatel uhradí podle přílohy č. 2 smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1 Za služby v rozsahu paušálu náleží poskytovateli paušál ve výši sjednané ve smlouvě. Paušál zahrnuje příjem a evidenci hlášení, měsíční přehled, pravidelné činnosti sjednané ve smlouvě a práci v rozsahu hodin sjednaném ve smlouvě; není-li rozsah hodin sjednán, účtuje se veškerá práce jako vícepráce. Nevyčerpané hodiny se do dalšího období nepřevádějí a bez náhrady propadají, nestanoví-li smlouva jinak.
- 6.2 Práce nad rozsah paušálu, a to i práce při řešení hlášení v lhůtách SLA, práce mimo servisní okno, výjezdy a další plnění podle přílohy č. 2 smlouvy (dále jen „vícepráce“) se účtují podle ceníku prací v příloze č. 2 smlouvy po započatých jednotkách času sjednaných ve smlouvě, jinak po započatých 30 minutách, na základě výkazu práce. Příplatky za práci mimo servisní okno se účtují jen tehdy, byla-li práce provedena na žádost objednatele nebo k vyřízení hlášení přijatého mimo servisní okno, a neúčtují se, stanoví-li smlouva, že pohotovost pro určitou prioritu je součástí paušálu.
- 6.3 Vícepráce, jejichž cena v jednotlivém případě přesáhne částku sjednanou ve smlouvě, provede poskytovatel jen po předchozím schválení oprávněnou osobou objednatele (postačí e-mail nebo schválení v helpdesku), s výjimkou prací nutných k odvrácení bezprostředně hrozící škody.
- 6.4 Paušál fakturuje poskytovatel předem za fakturační období v periodicitě sjednané ve smlouvě, jinak čtvrtletně, a to zpravidla k prvnímu dni fakturačního období; za neúplné fakturační období na začátku a na konci trvání smlouvy se fakturuje poměrná část paušálu podle počtu kalendářních dnů. Je-li ve smlouvě sjednána fakturace zpětně, fakturuje se paušál po skončení fakturačního období. Vícepráce fakturuje poskytovatel měsíčně zpětně spolu s výkazem práce. Faktury se zasílají elektronicky na e-mailovou adresu objednatele určenou ve smlouvě pro zasílání faktur, jinak na e-mailovou adresu kontaktní osoby objednatele. Splatnost faktur je sjednána ve smlouvě, jinak činí 14 dní ode dne vystavení. Platba se považuje za uhrazenou připsáním částky na účet poskytovatele uvedený na faktuře.
- 6.5 Smlouva vypovězená bez udání důvodu končí uplynutím fakturačního období, ve kterém uplyne výpovědní doba; paušál zaplacený předem se v takovém případě nevrací. Skončí-li smlouva před koncem fakturačního období, za které byl paušál zaplacen předem, z jiného důvodu, zejména výpovědí podle článku Změny VOP, podle odstavce o změně ceníku nebo podle článku Zpracování osobních údajů, odstoupením od smlouvy, z důvodu vyšší moci nebo dohodou, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vrátí poskytovatel objednateli zaplacený paušál za toto fakturační období snížený o vyšší z těchto částek: a) poměrná část paušálu připadající na dobu do skončení smlouvy, určená podle počtu kalendářních dnů, nebo b) cena pravidelných činností provedených v tomto fakturačním období určená podle přílohy č. 2 smlouvy. Částka podle písmene b) se neodečítá, odstoupil-li objednatel od smlouvy pro porušení povinností poskytovatele. Poskytovatel vrátí částku do 30 dnů ode dne skončení smlouvy a je oprávněn ji započíst proti svým splatným pohledávkám za objednatelem, včetně smluvní pokuty podle článku Doba trvání a ukončení smlouvy VOP.
- 6.6 Není-li poskytovatel plátcem daně z přidané hodnoty, jsou ceny uvedeny bez DPH a stane-li se poskytovatel za trvání smlouvy plátcem DPH, připočte k cenám DPH v zákonné výši ode dne, kdy se plátcem stal. Je-li poskytovatel plátcem DPH, připočte se k cenám DPH v zákonné výši.
- 6.7 Je-li ve smlouvě sjednána valorizace, je poskytovatel oprávněn jednou ročně, vždy k 1. dubnu, zvýšit ceny podle smlouvy o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem, nejvýše však o strop, je-li ve smlouvě sjednán; ceny se nesnižují. Zvýšení oznámí objednateli písemně nejméně 30 dní předem; oznámí-li je později, je zvýšení účinné prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po uplynutí 30 dnů od oznámení. Byl-li paušál za období zahrnující den účinnosti zvýšení již vyfakturován, doúčtuje poskytovatel rozdíl za zbývající část fakturačního období v nejbližší faktuře.
- 6.8 Je-li ve smlouvě sjednáno právo změnit ceník, je poskytovatel nad rámec valorizace oprávněn změnit ceník prací v příloze č. 2 smlouvy a výši paušálu, oznámí-li změnu objednateli písemně nejméně 3 měsíce před její účinností. Objednatel je oprávněn změnu odmítnout a z tohoto důvodu smlouvu vypovědět písemnou výpovědí doručenou poskytovateli do 1 měsíce od oznámení změny, a to i u smlouvy na dobu určitou; smlouva v takovém případě skončí dnem předcházejícím dni účinnosti změny a do té doby se uplatní dosavadní ceny. Výpověď podle tohoto odstavce nezakládá povinnost objednatele k jakékoli platbě; tím není dotčena povinnost uhradit služby poskytnuté do skončení smlouvy.
- 6.9 Není-li ve smlouvě sjednána valorizace ani právo změnit ceník, jsou ceny po dobu trvání smlouvy pevné a lze je měnit jen dodatkem ke smlouvě.
- 6.10 Objednatel není oprávněn započíst proti pohledávkám poskytovatele jiné své pohledávky než slevu podle článku Odpovědnost, slevy a smluvní pokuty VOP, ledaže jde o pohledávku poskytovatelem uznanou nebo přiznanou pravomocným rozhodnutím.

7. Duševní vlastnictví

- 7.1 Vytvoří-li poskytovatel při plnění smlouvy dokumentaci, konfigurace, skripty nebo jiné výstupy, které jsou předmětem práva autorského (dále jen „výstupy“), poskytuje objednateli nevýhradní a územně neomezenou licenci k jejich užití pro vlastní potřebu objednatele v souvislosti s předmětem podpory, a to na dobu trvání majetkových práv a včetně práva výstupy upravovat nebo nechat upravit třetí osobou. Odměna za licenci je zahrnuta v ceně služeb. Licence k výstupům nabývá účinnosti zaplacením ceny služeb za období, ve kterém výstup vznikl, a jde-li o výstup, který je víceprací, zaplacením její ceny.
- 7.2 Poskytovatel si ponechává práva ke svým obecným nástrojům, postupům, know-how a software vytvořenému nezávisle na smlouvě a je oprávněn je dále užívat. Jsou-li součástí výstupu, vztahuje se na ně licence jen v rozsahu nezbytném k užívání výstupu.

- 7.3 Software třetích osob, včetně jeho aktualizací, užívá objednatel podle licenčních podmínek jeho výrobce nebo poskytovatele licence; poskytovatel k němu licenci neposkytuje a neodpovídá za jeho vady ani za soulad jeho užívání s licenčními podmínkami, ledaže licenci sám dodal.
- 7.4 Vývoj a úpravy software na zakázku objednatele, včetně podmínek předání zdrojového kódu, se řídí samostatnou objednávkou; nestanoví-li objednávka jinak, uplatní se ujednání o licenci k výstupům podle tohoto článku.

8. Vady plnění

- 8.1 Vady služeb a výstupů oznámí objednatel poskytovateli formou hlášení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů poté, co je zjistil. Poskytovatel vady, za které odpovídá, bezplatně odstraní v lhůtách podle přílohy č. 1 smlouvy.
- 8.2 Jiné nároky z vadného plnění než odstranění vady, sleva podle článku Odpovědnost, slevy a smluvní pokuty VOP a odstoupení podle článku Doba trvání a ukončení smlouvy VOP se vylučují; to neplatí pro újmu, jejíž náhradu nelze předem vyloučit ani omezit (§ 2898 občanského zákoníku).
- 8.3 Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené zásahem objednatele nebo třetí osoby, nevhodným pokynem objednatele, na kterém objednatel trval, nebo vadou hardware či software třetích osob, který poskytovatel nedodal.

9. Odpovědnost, slevy a smluvní pokuty

- 9.1 Je-li ve smlouvě sjednána sleva (service credit) a nedodrží-li poskytovatel dobu obnovení u hlášení s prioritou P1 nebo P2, vzniká objednateli nárok na slevu z paušálu ve výši sjednané ve smlouvě za každou započatou hodinu překročení, nejvýše však do měsíčního stropu sjednaného ve smlouvě, a není-li strop sjednán, nejvýše 15 % měsíčního paušálu za kalendářní měsíc. Nárok na slevu vzniká, jen uplatní-li jej objednatel písemně nebo prostřednictvím helpdesku do 30 dnů od zpřístupnění měsíčního přehledu za měsíc, ve kterém k překročení došlo, nejpozději však do 60 dnů od konce tohoto měsíce. Uplatněnou slevu poskytovatel odečte v nejbližší faktuře vystavené po jejím uplatnění; nebude-li do skončení smlouvy žádná faktura vystavena, vyplátí ji objednateli do 30 dnů od skončení smlouvy. Sleva je jediným peněžitým nárokem objednatele z nedodržení lhůt a parametrů SLA a vylučuje nárok na náhradu škody z téhož porušení, s výjimkou škody, jejíž náhradu nelze předem vyloučit ani omezit (§ 2898 občanského zákoníku); tím není dotčeno právo objednatele odstoupit od smlouvy podle článku Doba trvání a ukončení smlouvy VOP.
- 9.2 Není-li ve smlouvě sleva sjednána, jsou lhůty a parametry SLA cílovými hodnotami; za jejich nedodržení nenáleží sleva ani smluvní pokuta a odpovědnost poskytovatele za škodu z jejich nedodržení se řídí tímto článkem; tím není dotčeno právo objednatele odstoupit od smlouvy podle článku Doba trvání a ukončení smlouvy VOP.
- 9.3 Je-li objednatel v prodlení s úhradou, je povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb. a náhradu nákladů spojených s uplatněním každé pohledávky v minimální výši stanovené tímto nařízením. Je-li ve smlouvě sjednána smluvní pokuta z prodlení, je objednatel vedle úroku z prodlení povinen zaplatit i tuto smluvní pokutu ve výši sjednané ve smlouvě z dlužné částky za každý den prodlení.
- 9.4 Je-li pro porušení povinnosti sjednána smluvní pokuta, nemá oprávněná strana právo na náhradu škody vzniklé z tohoto porušení (§ 2050 občanského zákoníku); to neplatí pro smluvní pokutu z prodlení objednatele, jejímž zaplacením není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody v rozsahu, v jakém škoda převyšuje smluvní pokutu. Sleva (service credit) vylučuje náhradu škody z nedodržení SLA.
- 9.5 Je-li ve smlouvě sjednán limit náhrady škody, je celková výše náhrady škody, smluvních pokut a slev (service credits), které je smluvní strana povinna poskytnout druhé smluvní straně v souvislosti se smlouvou za jeden kalendářní rok, omezena částkou určenou ve smlouvě; je-li určena násobkem měsíčního paušálu, rozhoduje paušál platný ke dni vzniku škody. Do limitu smluvní strany se započítávají jen plnění, která poskytla tato smluvní strana. Limit se nevztahuje na povinnost objednatele zaplatit cenu služeb, úroky z prodlení, náklady spojené s uplatněním pohledávky a smluvní pokuty sjednané k zajištění jeho povinností, ani na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech a na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti (§ 2898 občanského zákoníku).
- 9.6 Smluvní strany prohlašují, že limit podle předchozího odstavce odpovídá ceně a rozsahu služeb a že objednatel měl možnost sjednat za úměrně vyšší cenu limit vyšší. Rizika přesahující limit může objednatel kryt vlastním pojištěním a zálohováním dat. Limit, vyloučení náhrady ušlého zisku a vyloučení odpovědnosti za data podle následujícího odstavce jsou samostatná ujednání; neplatnost nebo neúčinnost jednoho z nich se nedotýká ostatních.
- 9.7 Žádná ze smluvních stran neodpovídá druhé straně za ušlý zisk; to se nevztahuje na nárok poskytovatele na cenu služeb a na smluvní pokutu podle článku Doba trvání a ukončení smlouvy VOP. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat, kterým mohl objednatel zabránit řádným zálohováním. Tato omezení se nevztahují na újmu podle § 2898 občanského zákoníku.

10. Vyšší moc

- 10.1 Smluvní strana neodpovídá za porušení povinnosti, kterému zabránila mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku), zejména živelní událost, válka, rozsáhlý výpadek dodávky elektřiny nebo telekomunikačních služeb, epidemie, zásah orgánu veřejné moci nebo kybernetický útok, kterému nebylo možné zabránit ani při dodržení obvyklých bezpečnostních opatření (dále jen „vyšší moc“). Lhůty k plnění dotčené povinnosti se prodlužují o dobu trvání vyšší moci a po tuto dobu nevzniká nárok na slevu (service credit) ani na smluvní pokutu.
- 10.2 Smluvní strana dotčená vyšší mocí to druhé straně oznámí bez zbytečného odkladu, jakmile to bude možné, a vynaloží úsilí, které lze rozumně požadovat, k omezení jejích následků. Vyšší moc nezprošťuje povinnosti zaplatit peněžitý dluh.
- 10.3 Trvá-li vyšší moc déle než 30 dnů, může kterákoli smluvní strana od smlouvy odstoupit; paušál zaplacený předem se vypořádá podle článku Cena a platební podmínky VOP.

11. Mlčenlivost

- 11.1 Tento článek se použije, je-li ve smlouvě sjednána mlčenlivost.
- 11.2 Smluvní strany zachovávají mlčenlivost o všech informacích o druhé straně, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a které nejsou veřejně dostupné, zejména o obchodním tajemství, přístupových údajích, bezpečnostních opatřeních, osobních údajích a datech druhé strany (dále jen „důvěrné informace“). Důvěrné informace nepoužijí k jinému účelu než k plnění smlouvy a bez předchozího souhlasu druhé strany je nezpřístupní třetím osobám.
- 11.3 Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými jinak než porušením smlouvy, na informace, které smluvní strana prokazatelně znala před jejich sdělením nebo je oprávněně získala od třetí osoby, ani na zpřístupnění informací v rozsahu, který vyžaduje právní předpis nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci, a poradcům, auditorům a poddodavatelům vázaným zákonnou nebo smluvní mlčenlivostí, v rozsahu nezbytném pro plnění jejich úkolů. Poskytovatel je oprávněn uvádět objednatele jako svého zákazníka v referenčním seznamu, nevysloví-li s tím objednatel nesouhlas.
- 11.4 Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu trvání smlouvy a 5 let po jejím skončení; ve vztahu k přístupovým údajům a osobním údajům trvá bez časového omezení.
- 11.5 Je-li ve smlouvě sjednána smluvní pokuta za porušení mlčenlivosti a poruší-li smluvní strana povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku, zaplatí druhé straně smluvní pokutu ve výši sjednané ve smlouvě za každý případ porušení. Více porušení, k nimž došlo jedním jednáním nebo týměž zpřístupněním informací, se považuje za jeden případ.

12. Zpracování osobních údajů

- 12.1 Tento článek se použije vždy, když poskytovatel při plnění smlouvy zpracovává osobní údaje, za jejichž zpracování odpovídá objednatel jako správce, ledaže smluvní strany uzavřely o tomto zpracování samostatnou smlouvu.
- 12.2 Ve vztahu k těmto osobním údajům je poskytovatel zpracovatelem podle čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). Předmětem zpracování jsou osobní údaje uložené v systémech objednatele, ke kterým má poskytovatel přístup při poskytování služeb. Povahou zpracování je zejména jejich uložení, zálohování, obnova, přenos, nahlížení a výmaz v rozsahu nezbytném pro poskytování služeb. Účelem zpracování je výhradně poskytování služeb podle smlouvy a zpracování probíhá po dobu jejího trvání.
- 12.3 Zpracovávány mohou být typy osobních údajů o kategoriích subjektů údajů uvedené ve smlouvě; nejsou-li ve smlouvě uvedeny, jde o identifikační a kontaktní údaje, údaje o uživatelských účtech a přístupech, provozní a lokalizační údaje (logy) a další osobní údaje obsažené v datech objednatele, ke kterým má poskytovatel přístup, a to o zaměstnancích a spolupracovnících objednatele, jeho zákaznících, dodavatelích a jejich kontaktních osobách.
- 12.4 Poskytovatel zpracovává osobní údaje jen na základě doložených pokynů objednatele, které jsou dány smlouvou a hlášeními oprávněných osob objednatele, a to i pokud jde o předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, ledaže mu zpracování ukládá právo Evropské unie nebo členského státu; v takovém případě objednatel předem informuje, nezakazuje-li to právní předpis. Má-li poskytovatel za to, že pokyn objednatele porušuje GDPR nebo jiné předpisy o ochraně osobních údajů, neprodleně na to objednatel upozorní.
- 12.5 Poskytovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti, a přijme technická a organizační opatření podle čl. 32 GDPR. Porušení zabezpečení osobních údajů ohlásí objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 hodin poté, kdy se o něm dozvěděl. S ohledem na povahu zpracování a informace, které má k dispozici, poskytne objednateli součinnost při plnění povinností podle čl. 32 až 36 GDPR a při vyřizování žádostí subjektů údajů podle kapitoly III GDPR; součinnost nad rámec běžné komunikace se hradí podle přílohy č. 2 smlouvy, nevznikla-li její potřeba porušením povinností poskytovatele.
- 12.6 Objednatel uděluje poskytovateli obecné povolení zapojit dalšího zpracovatele. Poskytovatel objednatele informuje o zamýšleném přidání nebo nahrazení dalšího zpracovatele nejmeně 14 dnů předem; objednatel může v této lhůtě vznést proti změně námitku odůvodněnou objektivními důvody týkajícími se ochrany osobních údajů. Poskytovatel námitku vypořádá, zejména tak, že dalšího zpracovatele pro zpracování osobních údajů objednatele nepoužije; jen nevyhoví-li poskytovatel odůvodněné námitce, může objednatel smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 1 měsíc. Poskytovatel uloží dalšímu zpracovateli smluvně stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké má sám podle tohoto článku, a odpovídá za jejich plnění.
- 12.7 Po skončení poskytování služeb poskytovatel podle volby objednatele do 30 dnů osobní údaje vrátí nebo vymaže včetně existujících kopií, nevyžaduje-li jejich uložení právní předpis. Poskytovatel zpřístupní objednateli informace potřebné k doložení splnění povinností podle tohoto článku a umožní audit nebo kontrolu, kterou provede objednatel nebo jím pověřený auditor vázaný mlčenlivostí. Audit se oznamuje nejmeně 15 pracovních dnů předem, provádí se nejvýše jednou za kalendářní rok, nejde-li o prověření porušení zabezpečení osobních údajů, a jeho náklady nese objednatel.

13. Kybernetická bezpečnost

- 13.1 Tento článek se použije, je-li ve smlouvě sjednáno, že objednatel je povinnou osobou podle zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“), a poskytovatel je ve vztahu k němu dodavatelem, jehož služby mohou ovlivnit kybernetickou bezpečnost jeho systémů.
- 13.2 Poskytovatel při poskytování služeb dodržuje bezpečnostní požadavky, které mu objednatel písemně sdělil a které vycházejí z bezpečnostních opatření stanovených pro objednatele zákonem o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcími předpisy. Požadavky, které přesahují rozsah služeb nebo vyžadují dodatečné náklady, se sjednají a hradí samostatně.

- 13.3 Poskytovatel oznámí objednateli kybernetický bezpečnostní incident, který má nebo může mít významný dopad na služby nebo systémy objednatele, neprodleně, nejpozději do 12 hodin od jeho zjištění; ostatní incidenty týkající se služeb nebo systémů objednatele uvede v měsíčním přehledu, a poskytne objednateli součinnost potřebnou ke splnění jeho povinností podle zákona o kybernetické bezpečnosti, zejména povinnosti hlásit incidenty.
- 13.4 Poskytovatel informuje objednatele bez zbytečného odkladu o podstatných změnách ve způsobu poskytování služeb, které mohou ovlivnit kybernetickou bezpečnost objednatele, a o změně osoby, která poskytovatele ovládá.
- 13.5 Objednatel je oprávněn ověřovat plnění povinností podle tohoto článku kontrolou nebo auditem oznámeným nejméně 15 pracovních dnů předem, nejvýše jednou za kalendářní rok, nejde-li o prověření incidentu, a na své náklady. Poskytovatel poskytne součinnost i při kontrole prováděné orgánem dohledu v rozsahu stanoveném právními předpisy.

14. Doba trvání a ukončení smlouvy

- 14.1 Doba trvání smlouvy a výpovědní doba jsou sjednány ve smlouvě. U smlouvy na dobu neurčitou může kterákoli smluvní strana smlouvu vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí s výpovědní dobou sjednanou ve smlouvě, jinak 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně; smlouva skončí uplynutím fakturačního období, ve kterém výpovědní doba uplyne. U smlouvy na dobu určitou nelze smlouvu před uplynutím sjednané doby vypovědět bez udání důvodu; tím nejsou dotčena práva na výpověď a odstoupení podle smlouvy a VOP.
- 14.2 Kterákoli smluvní strana může od smlouvy odstoupit, poruší-li ji druhá strana podstatným způsobem a nezjedná-li nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, nejméně 15 dnů, poskytnuté jí v písemné výzvě, která porušení popisuje a upozorňuje na možnost odstoupení. Podstatným porušením je zejména prodlení objednatele s úhradou delší než 30 dnů a porušení povinností podle ujednání o mlčenlivosti nebo o zpracování osobních údajů, jsou-li sjednána, kterým byla druhé straně způsobena značná újma.
- 14.3 Je-li ve smlouvě sjednána sleva (service credit), může objednatel od smlouvy odstoupit i bez poskytnutí dodatečné lhůty, nedodrží-li poskytovatel z důvodů na své straně dobu obnovení u hlášení s prioritou P1 alespoň třikrát v průběhu tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců; odstoupení musí být doručeno do 30 dnů od posledního z těchto porušení. Jsou-li lhůty SLA cílovými hodnotami, lze pro jejich nedodržení od smlouvy odstoupit jen pro podstatné porušení podle předchozího odstavce.
- 14.4 Odstoupení od smlouvy působí jen do budoucna, ke dni jeho doručení druhé smluvní straně. Nárok na úhradu služeb poskytnutých do tohoto dne, na smluvní pokuty a na náhradu škody tím není dotčen; paušál zaplacený předem se vypořádá podle článku Cena a platební podmínky VOP.
- 14.5 Smlouvu lze kdykoli ukončit dohodou smluvních stran. Ujednání, která mají vzhledem ke své povaze trvat i po skončení smlouvy, zejména ujednání o mlčenlivosti, ochraně osobních údajů, licenci, odpovědnosti, vypořádání plateb a řešení sporů, skončením smlouvy nezanikají.
- 14.6 Při skončení smlouvy poskytovatel do 10 pracovních dnů předá objednateli přístupové údaje, dokumentaci a data, která pro něj spravoval, v obvyklém strojově čitelném formátu, a poskytne nezbytnou součinnost při předání služeb novému dodavateli; součinnost přesahující 4 hodiny se hradí podle přílohy č. 2 smlouvy. Je-li objednatel v prodlení s úhradou, je poskytovatel oprávněn poskytnutí součinnosti nad rámec předání přístupových údajů, dokumentace a dat odepřít do zaplacení dlužné částky. Objednatel po převzetí bez zbytečného odkladu změní přístupové údaje; poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou tím, že je objednatel nezměnil.
- 14.7 Odstoupí-li poskytovatel od smlouvy pro podstatné porušení povinností objednatele, zaplatí objednatel poskytovateli smluvní pokutu ve výši paušálu připadajícího na dobu od skončení smlouvy do dne, kdy by smlouva skončila, kdyby ji objednatel ke dni doručení odstoupení vypověděl bez udání důvodu, a u smlouvy na dobu určitou do uplynutí sjednané doby jejího trvání, nejvýše však ve výši šestinásobku měsíčního paušálu. Smluvní pokuta vznikne a je splatná dnem doručení odstoupení; ujednání o ní zavazuje smluvní strany i po odstoupení od smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že smluvní pokuta odpovídá úhradě, kterou by objednatel poskytl při řádném ukončení smlouvy.

15. Změny VOP

- 15.1 Poskytovatel uzavírá smlouvy podle VOP s větším počtem objednatelů na dlouhou dobu; s ohledem na vývoj právních předpisů, technologií a bezpečnostních hrozeb je již při uzavření smlouvy zřejmá rozumná potřeba pozdějších změn VOP. Poskytovatel je proto oprávněn VOP v přiměřeném rozsahu měnit, a to z důvodu změny právních předpisů nebo rozhodnutí či doporučení orgánů veřejné moci, změny technologií, bezpečnostních požadavků nebo standardů, změny způsobu poskytování služeb, nástrojů nebo dodavatelů poskytovatele, nebo k odstranění nejasností a zpřesnění textu VOP.
- 15.2 Změnou VOP nelze měnit cenu ani způsob jejího určení a změny (valorizaci a změnu ceníku), hodnoty sjednané ve smlouvě a její přílohy, ani k tíži objednatele zkracovat lhůty k uplatnění jeho práv, rozšiřovat omezení odpovědnosti poskytovatele nebo zavádět nové smluvní pokuty.
- 15.3 Změnu VOP oznámí poskytovatel objednateli e-mailem na adresu kontaktní osoby objednatele nebo do jeho datové schránky nejméně 2 měsíce před její účinností. Oznámení obsahuje nové znění VOP nebo odkaz na ně, přehled změn a poučení o právu objednatele změnu odmítnout a smlouvu vypovědět. Nové znění poskytovatel zveřejní na www.quorum.cz; dřívější verze VOP zde zůstávají dostupné.
- 15.4 Objednatel je oprávněn změnu odmítnout a z tohoto důvodu smlouvu vypovědět, a to i smlouvu na dobu určitou, písemnou výpovědí doručenou poskytovateli nejpozději v den předcházející dni účinnosti změny. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi, ledaže objednatel ve výpovědi určí výpovědní dobu delší, nejvýše však 3 měsíce. Do skončení smlouvy se vztah smluvních stran řídí dosavadním zněním VOP. Výpověď podle tohoto článku nezakládá povinnost objednatele k jakékoli platbě ani jinou zvláštní povinnost; tím není dotčena povinnost uhradit služby poskytnuté do skončení smlouvy a paušál zaplacený předem se vypořádá podle článku Cena a platební podmínky VOP.

- 15.5 Nevypoví-li objednatel smlouvu podle předchozího odstavce, platí, že změnu VOP přijal, a smlouva se ode dne účinnosti změny řídí novým zněním VOP (§ 1752 občanského zákoníku).

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1 Smlouva i VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smlouvu lze ukončit dohodou nebo způsoby stanovenými ve smlouvě a VOP, jakož i v dalších případech, které nelze ujednáním smluvních stran vyloučit.
- 16.2 Obchodní podmínky objednatele, včetně podmínek uvedených v jeho objednávkách, se na vztah založený smlouvou nepoužijí, ledaže je poskytovatel výslovně písemně přijme.
- 16.3 Výpověď, odstoupení a jiná jednání směřující ke změně nebo zániku smlouvy se doručují osobně, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla druhé smluvní strany zapsanou ve veřejném rejstříku, nebo do její datové schránky. Zásilka se považuje za doručenou i tehdy, odmítne-li ji adresát převzít, a to dnem odmítnutí, nebo nevyzvedne-li si ji v úložní době, a to posledním dnem úložní doby. Dokument dodaný do datové schránky se považuje za doručený okamžikem přihlášení oprávněné osoby, nejpozději však desátým dnem po jeho dodání. Výpověď lze doručit též e-mailem na e-mailovou adresu kontaktní osoby druhé smluvní strany uvedenou ve smlouvě; v takovém případě se považuje za doručenou dnem jejího odeslání. Ostatní komunikace, včetně oznámení podle článku Změny VOP, probíhá elektronicky prostřednictvím helpdesku a kontaktů uvedených ve smlouvě. Oznámení valorizace a změny ceníku a paušálu podle článku Cena a platební podmínky VOP lze učinit též e-mailem na adresu kontaktní osoby objednatele nebo na adresu pro zasílání faktur; taková oznámení nejsou jednáními podle první věty tohoto odstavce.
- 16.4 Objednatel není oprávněn postoupit smlouvu ani pohledávky z ní bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Objednatel předem souhlasí s postoupením smlouvy poskytovatelem na osobu, která je s poskytovatelem členem téhož koncernu, nebo na osobu, která nabude závod poskytovatele nebo jeho část, k níž smlouva náleží; postoupení je vůči objednateli účinné dnem, kdy mu je poskytovatel nebo postupník oznámí.
- 16.5 Práva objednatele na náhradu škody a z vadného plnění se promlčí ve lhůtě 2 let ode dne, kdy mohla být uplatněna poprvé.
- 16.6 Spory ze smlouvy budou smluvní strany řešit přednostně smírně; tím není dotčeno ujednání o místní příslušnosti soudu ve smlouvě.
- 16.7 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení smlouvy nebo VOP neplatným nebo neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení. Smluvní strany je bez zbytečného odkladu nahradí ustanovením, které se mu svým účelem nejvíce blíží.
- 16.8 Tyto VOP verze 2026-01 nabývají účinnosti dnem 1. 10. 2026 a vztahují se na smlouvy uzavřené ode dne jejich účinnosti a na dříve uzavřené smlouvy, u nichž byly VOP změněny postupem podle článku Změny VOP.