

OBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DOHLEDOVÉHO A POPLACHOVÉHO PŘIJÍMACÍHO CENTRA A NĚKTERÝCH DALŠÍCH TECHNOLOGICKÝCH SLUŽEB

OBCHODNÍCH KORPORACÍ

SPECIAL SERVICE INTERNATIONAL, spol. s r. o.,

SSI SOLUTIONS, s. r. o.,

SPECIAL SERVICE INTERNATIONAL TECHNOLOGY, s.r.o.,

SPECIAL SERVICE INTERNATIONAL FACILITY, s.r.o.

a SPECIAL SERVICE INTERNATIONAL SECURITY, s.r.o.

verze č. 4

ČLÁNEK I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto obecné obchodní podmínky pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra (dále jen „**OOP**“), ve smyslu ustanovení § 1751 a násl. zákona č. 89/25012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „**NOZ**“), jsou závazné pro Smluvní strany všech smluv, které obchodní korporace uvedená definovaná níže jako Poskytovatel uzavře při poskytování služby dohledového a poplachového přijímacího centra, nebo některé další technologické služby. Pojmem smlouva jsou rozuměny všechny projevy vůle stran, vedoucí k uzavření právního vztahu, tedy nejen uzavření písemné smlouvy, ale i písemná či elektronická objednávka a potvrzení objednávky, potvrzená telefonická objednávka apod. (dále jen „**Smlouva**“).
- 2) Poskytovatelem je obchodní korporace **Special Service International, spol. s r. o.**, se sídlem na adrese Letohradská 711/10, Praha 7 - Holešovice, 170 00; IČO: 26116570, DIČ: CZ26116570, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 71527 nebo obchodní korporace **SSI Solutions, s.r.o.** se sídlem na adrese Letohradská 711/10, Praha 7 - Holešovice, 170 00; IČO: 29135231, DIČ: CZ 29135231, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 202775, nebo **Special Service International Technology, s.r.o.**, se sídlem Letohradská 711/10, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČ 09996265, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 346083, nebo **Special Service International Facility, s.r.o.**, se sídlem Letohradská 711/10, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČ 13972251, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 358119, nebo **Special Service International Security, s.r.o.**, se sídlem Letohradská 711/10, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČ 07213603, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 387230 (dále jen „**Poskytovatel**“). Kontaktní adresa Poskytovatele: Palmovka Business Centre, 18000 Praha 8 – Libeň, Na Žertvách 2247/29.
- 3) Objednatel je kterákoliv fyzická nebo právnická osoba, čerpající služby od Poskytovatele na základě platné a účinné Smlouvy (dále jen „**Objednatel**“). To neplatí pro Službu SSI Link, která je určena pouze pro podnikatele (fyzická osoba podnikající nebo právnická osoba), nikoliv pro spotřebitele; jakékoliv reference v těchto OOP nebo ve Smlouvě na spotřebitele se neuplatní ve vztahu ke Službě SSI Link. Poskytovatel a Objednatel v těchto OOP dále společně jen jako „**Smluvní strany**“.
- 4) Souhrn plnění, na jehož dodávce se Smluvní strany společně dohodly prostřednictvím řádně uzavřené Smlouvy, je definován Smlouvou, těmito OOP, případně dalšími parametry a skutečnostmi uvedenými na internetové prezentaci Poskytovatele, dostupné z <http://www.ssi.cz> (společně dále jen „**Služby**“).
- 5) Od těchto OOP je možné se odchýlit jen výslovnou písemnou dohodou stvrzenou podpisy obou Smluvních stran, a to i v případě, že samotná Smlouva je uzavřena jiným způsobem.
- 6) OOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. OOP mají přednost před těmi ustanoveními zákona, která nemají donucující povahu. Tyto OOP není možné ukončit či vypovědět samostatně, tedy odděleně od příslušné Smlouvy. OOP zůstávají závazné pro obě Smluvní strany i po skončení Smlouvy, a to ve všech záležitostech, které svou povahou Smluvní strany zavazují i po skončení účinnosti Smlouvy (např. náhrada škody, smluvní pokuty, řešení sporů apod.) Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto OOP, a to i bez předchozího upozornění. Změny v OOP jsou Objednateli oznámeny a vůči němu účinné okamžikem zveřejnění na internetové prezentaci Poskytovatele dostupné z <http://www.ssi.cz> (dále jen: „**Web**“). V případě, že Objednatel nebude souhlasit se zveřejněnou změnou OOP, je oprávněn Smlouvu vypovědět písemným oznámením zasláným na adresu sídla Poskytovatele, přičemž výpovědní doba činí v takovém případě 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.

ČLÁNEK II.

VÝKLAD DŮLEŽITÝCH POJMŮ

DEFINICE SOUVISEJÍCÍ S DOHLEDOVÝM A POPLACHOVÝM PŘIJÍMACÍM CENTREM

- 1) **Dohledové a poplachové přijímací centrum Poskytovatele** (dále jen jako „**DPPC**“) je dispečerské pracoviště Poskytovatele s nepřetržitým provozem, které sleduje a vyhodnocuje prostřednictvím monitorovacího zařízení zprávy přicházející z Technologického systému a/nebo kamerového systému ve střeženém objektu Objednatele specifikovaném v Bezpečnostním dotazníku (dále jen jako „**Střežený objekt**“), řídí a koordinuje činnost Zásahové jednotky (viz níže) a monitoruje kamerový systém Objednatele. Na DPPC jsou přenášeny Komunikátorem (viz níže) informace o Střeženém objektu zaznamenané prostřednictvím Technologického systému Střeženého objektu Objednatele (viz níže). Veškerá komunikace mezi DPPC a Technologickým systémem Střeženého objektu Objednatele, jakožto i komunikace mezi Operátorem DPPC Poskytovatele a Zásahovou jednotkou, nebo Operátorem DPPC Poskytovatele (viz níže) a Objednatelem, je monitorována (nahrávána).
- 2) **Operátor DPPC** je pověřený pracovník Poskytovatele na DPPC, mezi jehož základní úkoly patří sledování a vyhodnocování zpráv přicházejících na DPPC z Technologického systému a/nebo kamerového systému Střeženého objektu Objednatele, komunikace s Kontaktními osobami Objednatele, vč. telefonické komunikace při poplachových událostech, vysílání a organizování Zásahové jednotky.
- 3) **Poplachová událost** je událost specifikovaná v odstavcích 23), 24), 27), 28), 29), 30), tohoto článku.
- 4) **Technologický systém Střeženého objektu Objednatele** (dále jen jako „**Technologický systém**“) je poplachový systém, který signalizuje aktivaci jednotlivých čidel např. pohybem či náhlou změnou teploty (pohybová čidla), otevřením dveří nebo oken (magnetické spínače), zvukem tříštění skla a související tlakovou vlnou (detektor tříštění skla), výskytem kouře (kouřový detektor) apod. Aktivace čidel indikuje Poplachovou událost.
- 5) **Zásahová jednotka** je motorizovaná uniformovaná jednotka Poskytovatele nebo třetí strany spolupracující s Poskytovatelem s předepsaným vybavením, která formou co nejrychlejšího efektivního zásahu slouží k ochraně života, zdraví či majetku Objednatele.
- 6) **MOT (mobilní operativní tým)** je dvojčlenný tým Poskytovatele určený k provádění bezpečnostních úkonů a zásahů a je určený k nepravidelné a nestálé ostraze více střežených objektů, mezi kterými se přemísťuje dle aktuální bezpečnostní situace.
- 7) **POS (point of sales)** se rozumí pokladní systém Objednatele.
- 8) **Prvotní prověření** je bezprostřední prověření Poplachu zpravidla neozbrojenými pracovníky Poskytovatele nebo třetí strany určenými k ostraze Střeženého objektu přímo v místě Střeženého objektu nebo budovy, ve které se Střežený objekt nachází.
- 9) **Služba Monitoring** je služba, kdy při signálu Poplach Operátor DPPC vždy nejprve telefonicky kontaktuje Kontaktní osoby Objednatele uvedené Objednatelem ve Smlouvě/Bezpečnostním dotazníku. Kontaktní osoba Objednatele rozhodne, zda má být proveden zásah na Střeženém objektu, popř. kdo další má být informován. Pokud se Operátor DPPC Kontaktním osobám Objednatele nedovolá, postupuje podle podmínek sjednaných v Bezpečnostním dotazníku – oddíl C/ – upřesnění parametrů Služby. Zásahová jednotka není držena v pohotovosti, není vybavena klíči/klíčem od Střeženého objektu ani jinými klíči zpřístupňujícími kontrolu pláště Střeženého objektu ani kódy ke vstupním systémům nebo PZTS (viz níže). Případný vyžádaný výjezd Zásahové jednotky je účtován za zvýšenou sazbu. Poskytovatel negarantuje dojezdovou dobu Zásahové jednotky.
- 10) **Služba Guarding standard** je služba, kdy při signálu Poplach je Operátorem DPPC vyslán výjezd Zásahové jednotky dle zvolených parametrů Objednatelem v Bezpečnostním dotazníku. Zásahová jednotka může být vybavena klíči od Střeženého objektu, umožňujícími kontrolu pláště Střeženého objektu. Podmínky této Služby mohou být upřesněny v Bezpečnostním dotazníku – oddíl C/ – upřesnění parametrů Služby.
- 11) **Služba Guarding optimal** je Služba Guarding standard, která navíc obsahuje 1 výjezd Zásahové jednotky v kalendářním měsíci zdarma.

Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

- 12) **Služba Guarding exklusiv** je Služba Guarding standard, která navíc obsahuje výjezdy Zásahové jednotky zdarma. Podmínkou uzavření Služby Guarding exklusiv je uzavření servisní smlouvy na Technologický systém s Poskytovatelem. V případě ukončení servisní smlouvy bude od prvního dne následujícího kalendářního měsíce Objednateli poskytována Služba Guarding optimal.
- 13) **Služba Guarding Panik** je služba, kdy při signálu Tíseň je Operátorem DPPC vyslán výjezd Zásahové jednotky dle zvolených parametrů Objednatel v Bezpečnostním dotazníku. Výjezd Zásahové jednotky může být nahrazen prvotním prověřením.
- 14) **PZTS** se rozumí poplachový zabezpečovací a tísňový systém, kterým je soubor zařízení složený z několika částí tvořících komplexní zabezpečovací řetězec (čidla, ústředny, přenosové prostředky, signalizační a ovládací panely).
- 15) **CCTV** - closed-circuit television (uzavřený televizní okruh) je užití kamer ke sledování Střeženého objektu, k zobrazování záběrů z kamer na monitorech a archivaci natočených záběrů.
- 16) **Videoverifikace** je vizuální kontrola objektu prostřednictvím CCTV při aktivaci PZTS.
- 17) **Videopatrolace** je dálkový dohled prostřednictvím přenášeného obrazu CCTV v sjednané době se sjednanou periodicitou (obraz není sledován nepřetržitě).
- 18) **Videomonitoring** je neustálý vzdálený dohled nad CCTV Operátorem DPPC Poskytovatele.
- 19) **Patrolace** Objektu je provádění preventivních patrol Zásahovou jednotkou nebo MOT ve sjednaném čase nebo s definovanou periodicitou.
- 20) **Asistenci** se rozumí asistence Zásahové jednotky či MOT při určitých úkonech prováděných a vyžádaných Objednatel. Asistenci nelze sjednat k ochrannému doprovodu či přepravě majetku nebo osob.
- 21) **Zabezpečovacími službami** se rozumí služby definované v tomto článku jako Služba Monitoring, Služba Guarding standard, Služba Guarding optimal, Služba Guarding exklusiv a Služba Guarding Panik.
- 22) **Dohledovými službami** se rozumí služby definované v tomto článku jako Videoverifikace, Videopatrolace a Videomonitoring.
- 23) **Signál „Poplach“** je přijatá zpráva na DPPC, která je vyslána aktivací některého z čidel Technologického systému.
- 24) **Signál „Tíseň“** je přijatá zpráva na DPPC, která je vyslána aktivováním tísňového tlačítka.
- 25) **Mimořádná událost** je pro potřeby Smlouvy poplachová událost zjištěná Operátorem DPPC při poskytování Dohledových služeb spočívající v události mající původ v jednání člověka nebo v přírodních živlech a hrozící způsobením škody nebo újmy na právech Objednatel nebo třetí osoby.
- 26) **Technická událost** je pro potřeby Smlouvy poplachová událost zjištěná Operátorem DPPC při poskytování Dohledových služeb spočívající v události mající původ v závadě technického vybavení Střeženého objektu a hrozící způsobením škody nebo újmy na právech Objednatel nebo třetí osoby.
- 27) **Neautorizovaný pohyb** je pro potřeby Smlouvy poplachová událost zjištěná Operátorem DPPC při poskytování Dohledových služeb spočívající ve zjištění pohybu ve Střeženém objektu v době, kdy se v něm neměl nikdo vyskytovat.
- 28) **Zpráva „Výpadek elektrické energie“** je standardní součástí nastavení ústředny DPPC. Zobrazí se, pokud to umožňuje komunikační zařízení Technologického systému sloužící k připojení na DPPC.
- 29) **Zpráva „Porucha akumulátoru/napájení“** je standardní součástí nastavení ústředny DPPC. Zobrazí se, pokud to umožňuje komunikační zařízení Technologického systému sloužící k připojení na DPPC.
- 30) **Zpráva „Ztráta spojení DPPC se Střeženým objektem“** je standardní součástí nastavení komunikačního zařízení Technologického systému používaného pro zasílání všech událostí z Technologického systému Střeženého objektu.
- 31) **Kontrola zajištění objektu** nebude-li Střežený objekt v definovaném časovém intervalu zajištěn, operátor DPPC informuje Kontaktní osobu.
- 32) **Kontrola vstupu do objektu** dojde-li v intervalu definovaném klientem k odjištění Střeženého objektu, bude Operátor DPPC informovat Kontaktní osobu.
- 33) **Odjištěním Střeženého objektu** se rozumí deaktivace Technologického systému ve Střeženém objektu.

- 34) **Částečně zajištěným Střeženým objektem** se rozumí aktivace jen části Technologického systému ve Střeženém objektu.
- 35) **Zajištěným Střeženým objektem** se rozumí Střežený objekt s aktivovaným Technologickým systémem.
- 36) **Ztrátou spojení DPPC se Střeženým objektem** se rozumí přerušení spojení mezi DPPC a komunikačním zařízením Technologického systému.
- 37) **Službou „Zasílání výpisů událostí“** se rozumí služba, na základě, které je Poskytovatel povinen do 5. dne následujícího po měsíci, ve kterém byly Služby DPPC poskytovány, zaslat Objednateli výpis událostí z Technologického systému, vztahujících se ke Střeženému objektu.
- 38) **Službami DPPC** se rozumí Zabezpečovací služby a Dohledové služby.
- 39) **Heslo zákazníka** je kód složený z libovolných alfanumerických znaků uvedený Objednatel v Bezpečnostním dotazníku. Slouží k prokázání oprávněnosti Kontaktní osoby Objednatele dávat pokyny Operátorovi DPPC. Pokyn není Operátorem DPPC přijat v případě, že Kontaktní osoba Objednatele nepoužije správné heslo.
- 40) **Komunikátorem** se rozumí komunikační hardwarové zařízení Technologického systému.
- 41) **Revize dle ČSN** je revize Technologického systému provedená servisním technikem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera v souladu s ČSN za kalendářní rok.
- 42) **Analytický software** je analytický software kanadské společnosti Aviglion, který je záznamovou technologií zajišťující pomocí náhledů zrychlení dohledání incidentu na desítky sekund. K zefektivnění, usnadnění a automatizaci dohledového procesu slouží inteligentní video analýza, která dokáže za pomoci nových technologií rozpoznat osobu i automobil a nastavit pro různé stavy rozpoznání alarmová pravidla. Na žádost Objednatele je však možné zajistit využívání jiného analytického softwaru.
- 43) **Bezpečnostní dotazník** je nedílná součást Smlouvy (Příloha č. 2), která obsahuje především technické parametry poskytovaných Služeb DPPC, a je přizpůsobena požadavkům Objednatele v návaznosti na jeho volbu mezi Zabezpečovacími či Dohledovými službami, dále obsahuje popis Střeženého objektu, informaci o předaných klíších od Střeženého objektu, informace o Technologickém systému, kamerovém systému, informace o Kontaktních osobách Objednatele, Heslo zákazníka, informace o nastavení doplňkových Služeb DPPC a informace k upřesnění parametrů Služeb DPPC sjednaných Smlouvou.

DEFINICE SOUVISEJÍCÍ SE SLUŽBOU SSI LINK

- 44) **Cloudem** (nebo **Úložným systémem**) se rozumí technická infrastruktura Poskytovatele sloužící k ukládání dat Objednatele ze Zařízení.
- 45) **Přenášeným obsahem** se rozumí elektronická data a informace, které jsou odesílány nebo přijímány Zařízením v rámci Služby SSI Link.
- 46) **Sítí** se rozumí privátní datová síť a související komunikační infrastruktura k přenosu dat zajišťovaná Poskytovatelem. Pokud nestanoví Poskytovatel jinak, konektivita Sítě je zajištěna prostřednictvím sítě společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.; Poskytovatel je oprávněn tohoto poskytovatele konektivity kdykoliv nahradit dle vlastního uvážení.
- 47) **SLA** se rozumí dohoda o úrovni služeb (*Service Level Agreement*), která upravuje podmínky poskytování Služby SSI Link, která je blíže specifikována článku V. těchto OOP.
- 48) **Služba SSI Link** se rozumí služba spočívající v zajištění připojení a komunikace Zařízením prostřednictvím Sítě, včetně zajištění komunikace mezi Zařízením, Cloudem a Objednatelům či jeho zařízeními.
- 49) **Technická specifikace Sítě** jsou případná specifika Sítě sjednaná mezi Objednatel a Poskytovatelem, jako jsou parametry kapacity, rychlosti či objemu přenesených dat. V případě, že mezi Smluvními stranami nebudou sjednána žádná technická specifika Sítě, platí, že Sít je poskytována za běžných podmínek 30/30 Mbps, bez FUP.
- 50) **Zařízením** se rozumí zařízení připojené k Síti.

OBEČNÉ DEFINICE

- 51) **GDPR** se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 52) **Kontaktní osoba/osoby Objednatele** je osoba/osoby zvolené Objednatel pro komunikaci
Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

s Operátorem DPPC v případě Služeb DPPC nebo Poskytovatelem v případě ostatních služeb; seznam těchto osob včetně jejich kontaktních údajů je uveden ve Smlouvě/Bezpečnostním dotazníku.

ČLÁNEK III.

OBEČNÁ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1) PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- a) Poskytovatel prohlašuje, že má dostatečné zkušenosti s realizací Služeb, jež jsou předmětem Smlouvy, a na základě této zkušenosti si vyžádal od Objednatelů všechny nezbytné informace, doklady a podklady, které potřebuje pro řádné poskytování Služeb dle Smlouvy a těchto OOP, a potvrzuje, že mu nejsou známy žádné překážky bránící řádnému poskytování Služeb Objednateli dle Smlouvy a těchto OOP.
- b) Poskytovatel se zavazuje:
 - i) poskytovat Služby ve sjednaném rozsahu a kvalitě, s odbornou péčí a v souladu se Smlouvou a těmito OOP;
 - ii) při poskytování Služeb dodržovat obecně závazné právní předpisy (zejména z oblasti bezpečnosti a hygieny práce, z oblasti požární ochrany a z oblasti ochrany životního prostředí), provozní řády a nařízení;
 - iii) nahradit Objednateli a třetím osobám škodu na majetku nebo zdraví vzniklou jednáním Poskytovatele, jeho pracovníků (osob v pracovním nebo obdobném poměru k Poskytovateli) nebo třetích osob poskytujících Služby na základě Poskytovatelem uděleného zmocnění, pokud škoda vznikne jednáním, které je v rozporu s touto Smlouvou nebo porušením obecně závazných právních předpisů, případně používáním přístrojů a prostředků neodpovídajících platným právním, technickým a hygienickým normám a předpisům;
 - iv) po celou dobu trvání Smlouvy udržovat v platnosti pojistnou smlouvu, která kryje případnou škodu, kterou může Poskytovatel způsobit Objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s poskytováním Služeb, a to i činností odlišnou od poskytování Služeb, a to v minimální výši 100.000.000, - Kč (slovy: jedno-sto-milionů korun českých) na jednotlivé pojistné období, přičemž spoluúcast dle této pojistné smlouvy nepřesáhne 5 % (slovy: pět procent) způsobené škody. Kopie této pojistné smlouvy je Přílohou č. 4 Smlouvy;
 - v) vybavit své pracovníky realizující Služby podle Smlouvy veškerým potřebným vybavením (věcnými i technickými prostředky) k řádnému poskytování sjednaných Služeb, a to v souladu s pracovními a jinými obecně závaznými předpisy;
 - vi) poskytovat Služby na svůj náklad, na své nebezpečí, ve Smlouvou sjednané době a za podmínek zde uvedených řádně a včas. Poskytovatel je oprávněn pověřit poskytováním jednotlivých Služeb v souladu se Smlouvou třetí osobu, popř. sjednat na tyto Služby zaměstnance jiné firmy. Poskytovatel odpovídá Objednateli za činnost takové třetí osoby jako by tuto činnost prováděl sám;
 - vii) Poskytovatel odpovídá Objednateli v celém rozsahu za bezpečnost všech jím vykonávaných činností v souvislosti s poskytováním Služeb, a to jak vlastními pracovníky, popřípadě poddodavateli, tak i jinými osobami. Této odpovědnosti vůči Objednateli se nemůže Poskytovatel zprostit ani ji delegovat na někoho jiného. Poskytovatel se zavazuje řádně proškolit své pracovníky i pověřené osoby k poskytování všech Služeb podle Smlouvy, zejména v oblasti trestního a občanského práva, požární ochrany a první pomoci. K poskytování Služeb je Poskytovatel povinen používat pracovníky, kteří splňují min. tyto podmínky:
 - bezúhonnost;
 - uspokojivý vzhled a vystupování.
- c) Poskytovatel se zavazuje chránit před zneužitím, odcizením a ztrátou předané podklady, technickou dokumentaci a informace Objednatelů a k jejich ochraně zavázat i osoby, které použije k plnění předmětu Smlouvy.
- d) Pro potřeby koordinace zásahu může být Střežený objekt Poskytovatelem fotograficky zdokumentován. Pořízená fotodokumentace bude uložena v databázi DPPC.

- e) Poskytovatel je oprávněn s předchozím písemným souhlasem Objednatele umístit své firemní označení ve Střeženém objektu (ve vnitřních prostorách, na jejich průčelí) na své náklady.

2) PRÁVA A POVINNOST OBJEDNATELE

- a) K základním právům Objednatele patří řádné a včasné poskytnutí Služeb Poskytovatelem sjednaných dle Smlouvy a těchto OOP.
- b) Objednatel se zavazuje:
- i) poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění jeho povinností dle Smlouvy;
 - ii) uhradit Poskytovateli Cenu za řádně a včas poskytnuté Služby v souladu s uzavřenou Smlouvou. Tato Cena zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy a těchto OOP;
 - iii) předávat Poskytovateli veškeré informace a doklady, vyžádané Poskytovatelem, nezbytné pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem na základě Smlouvy a těchto OOP, a to bez zbytečného odkladu po obdržení jeho žádosti.

ČLÁNEK IV.

SLUŽBY DPPC

1) PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

a) PRÁVA A POVINNOSTI OPERÁTORA DPPC

- i) Bez prodlení vyhodnocovat veškeré zprávy přicházející na DPPC z Technologického systému.
- ii) Vyslat Zásahovou jednotku za podmínek sjednaných ve Smlouvě a těchto OOP.
- iii) V případě přijetí signálu Poplach v době, kdy je Střežený objekt odjištěn, telefonuje Operátor DPPC Kontaktním osobám Objednatele a zjišťuje možnou příčinu poplachu. Pokud se Operátorovi DPPC nepodaří dovolat Kontaktním osobám Objednatele, postupuje Operátor DPPC jako při poplachu ze Zajištěného Střeženého objektu.
- iv) V případě přijetí signálu Poplach ze Zajištěného nebo Částečně zajištěného Střeženého objektu, kdy následně do 1 minuty dojde k přijetí zprávy o odjištění Střeženého objektu, je poplach vyhodnocen Operátorem DPPC jako planý a Operátor DPPC telefonicky informuje Kontaktní osoby, které rozhodnou o dalším postupu. V případě, že není telefonicky zastižena žádná z Kontaktních osob Objednatele, Operátor DPPC postupuje jako v následujícím bodě tohoto článku OOP.
- v) V případě přijetí signálu **Poplach** ze Zajištěného Střeženého objektu, postupuje Operátor DPPC takto:
 - Služba Monitoring: Operátor DPPC postupuje v souladu s podmínkami této služby nastavenými na základě Objednatelem zvolených parametrů v Bezpečnostním dotazníku. V případě, že není telefonicky zastižena žádná z Kontaktních osob Objednatele, Operátor DPPC vyšle Zásahovou jednotku na kontrolu Střeženého objektu pouze v případě, že tento postup Objednatel zvolil v Bezpečnostním dotazníku.
 - Služba Guarding: Operátor DPPC postupuje v souladu s podmínkami této služby nastavenými na základě Objednatelem zvolených parametrů v Bezpečnostním dotazníku. V případě, že v Bezpečnostním dotazníku Objednatel zvolil, že před vysláním Zásahové jednotky musí Operátor DPPC telefonicky informovat Kontaktní osoby Objednatele, Operátor DPPC vyšle Zásahovou jednotku až na telefonický pokyn Kontaktní osoby Objednatele. V případě, že telefonicky nezastihne žádnou z Kontaktních osob Objednatele, vyšle Zásahovou jednotku na kontrolu Střeženého objektu.
- vi) V případě přijetí signálu **Tíseň** postupuje Operátor DPPC takto:
 - Služba Guarding: Operátor DPPC ihned vyšle na kontrolu Střeženého objektu Zásahovou jednotku. Tento výjezd po vyslání není možno z bezpečnostních důvodů žádným způsobem odvolat, pokud není v Bezpečnostním dotazníku uvedeno jinak.

Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

- V případě, že je obraz zobrazený CCTV vyhodnocen Operátorem DPPC jako Mimořádná událost, Technická událost, nebo Neautorizovaný pohyb, postupuje v souladu s podmínkami Služby nastavenými na základě Objednatel zvolených parametrů v Bezpečnostním dotazníku. V případě, že v Bezpečnostním dotazníku Objednatel zvolil, že před vysláním Zásahové jednotky musí Operátor DPPC telefonicky informovat Kontaktní osoby Objednatel, Operátor DPPC vyšle Zásahovou jednotku až na telefonický pokyn Kontaktní osoby Objednatel. V případě, že telefonicky nezastihne žádnou z Kontaktních osob Objednatel, vyšle Zásahovou jednotku na kontrolu Střeženého objektu.
- vii) V případě přijetí zprávy o Ztrátě spojení DPPC se Střeženým objektem, kde si Objednatel objednal službu kontroly spojení DPPC se Střeženým objektem, Operátor DPPC bezodkladně vyhodnotí možné příčiny tohoto stavu. V případě, že Operátor DPPC vyhodnotí zprávu o Ztrátě spojení DPPC se Střeženým Objektem jako možné ohrožení Střeženého objektu, vyšle Zásahovou jednotku ke kontrole Střeženého objektu.
- viii) Je-li komunikační zařízení Technologického systému sloužící k připojení na DPPC schopno předávat zprávy o všech stavech Střeženého objektu (viz Bezpečnostní dotazník), potom v případě obdržení Zprávy „Výpadek elektrické energie“, Operátor DPPC telefonicky informuje Kontaktní osobu Objednatel, ale pouze pokud trvá výpadek elektrické energie déle než 6 (slovy: šest) hodin.
- ix) Je-li komunikační zařízení Technologického systému sloužící k připojení na DPPC schopno předávat zprávy o všech stavech Střeženého objektu (viz Bezpečnostní dotazník), potom v případě obdržení Zprávy „Porucha akumulátoru/napájení“ postupuje Operátor DPPC následovně:
 - v případě, že Zprávě „Porucha akumulátoru/napájení“ nepředcházela žádná jiná zpráva, informuje Operátor DPPC bezodkladně telefonicky Kontaktní osobu Objednatel;
 - v případě, že Zprávě „Porucha akumulátoru/napájení“ předcházela zpráva výpadek elektrické energie, informuje Operátor DPPC bezodkladně telefonicky Kontaktní osobu Objednatel, a pokud Operátor DPPC nezastihne žádnou z kontaktních osob, vyšle Zásahovou jednotku ke kontrole Střeženého objektu.

b) PRÁVA A POVINNOSTI ZÁSAHOVÉ JEDNOTKY

- i) Zásahová jednotka je povinna bez zbytečného odkladu po přijetí pokynu Operátora DPPC k provedení výjezdu po optimální trase dojet v nejkratší možné době od přijetí pokynu Operátora DPPC ke Střeženému objektu určenému Operátorem DPPC,
 - výjimku tvoří případy, kdy dodržení dojezdového času brání mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Poskytovatel, resp. Operátora DPPC a členů Zásahové jednotky (dle ustanovení § 2913, odst. 2 NOZ). Mezi okolnosti vylučující odpovědnost patří zejména neprostupnost příjezdových komunikací ke Střeženému objektu nebo dopravní nehoda vyslané Zásahové jednotky
 - v případě dopravní nehody Zásahové jednotky Poskytovatel neprodleně zajistí výjezd záložní Zásahové jednotky;
 - na příjezd záložní Zásahové jednotky se nevztahuje ustanovení o dojezdovém času.
- ii) Zásahová jednotka informuje Operátora DPPC o svém dojezdu ke Střeženému objektu. Tento čas je Operátorem DPPC zaznamenán.
- iii) Po příjezdu ke Střeženému objektu se Zásahová jednotka Operátorovi DPPC, který jí sdělí, z které části Střeženého objektu byl přijat signál Poplach.
- iv) Zásahová jednotka provede vnější kontrolu Střeženého objektu. Vnitřní kontrolu je Zásahová jednotka oprávněna provést pouze v případě, že je vybavena přístupovými prostředky. Zásahová jednotka není oprávněna kontrole násilně překonat žádnou překážku, zejména nesmí vnikat do uzamčených prostor. Zásahová jednotka nesmí v žádném případě, i kdyby se jednalo o žádost Objednatel nebo Kontaktní osoby Objednatel, zasahovat do Technologického systému nebo jej odpojovat. Zjištěné skutečnosti hlásí Operátorovi DPPC (např. signál Poplach byl vyvolán osobou, která špatně deaktivovala Technologický systém, nebo požárem, únikem plynu, zatopením vodou apod.), který o hlášení provede záznam. Operátor DPPC rozhodne o dalším postupu. Zjistí-li Zásahová jednotka osobu, která způsobila poplach chybnou manipulací s Technologickým systémem, vyzve takovou osobu k prokázání totožnosti předložením odpovídajícího dokladu. Zásahová jednotka zaznamená jméno, příjmení, datum narození a číslo předloženého dokladu prokazujícího totožnost této osoby.

- v) Pokud osoba zjištěná dle předchozího odstavce d) nebude ochotna prokázat svoji totožnost, je Zásahová jednotka povinna učinit zákonné kroky k zadržení takové osoby až do příjezdu Policie České republiky, případně do okamžiku obdržení jiného pokynu, vč. telefonického, od Kontaktní osoby Objednatele nebo Operátora DPPC.
- vi) V případě zjištění narušení Střeženého objektu zajistí Zásahová jednotka ve spolupráci s Operátorem DPPC po předchozí telefonické dohodě s Kontaktní osobou a v závislosti na zvoleném typu střežení přivolání relevantních složek Integrovaného záchranného systému, případně dalších služeb (voda, plyn apod.).
- vii) Zásahová jednotka provádí podle pokynů Operátora DPPC fyzickou ostrahu narušeného nebo nezajištěného Střeženého objektu až do příchodu Objednatele, Kontaktní osoby Objednatele, popř. jiné prokazatelně Objednatelem nebo Kontaktní osobou Objednatele pověřené osoby. Zásahová jednotka vykonávající fyzickou ostrahu je oprávněna provést nezbytná opatření ke snížení následných škod. Osoba pověřená Objednatelem převzít Střežený objekt je povinna se dostavit na Střežený objekt do 40 minut od telefonické výzvy Operátora DPPC, při překročení tohoto časového limitu může Objednatel účtovat zvláštní sazbu za střežení objektu.
- viii) V případě, že Střežený objekt je vizuálně bez fyzického narušení, ale je zjištěna závada v uzavření Střeženého objektu, telefonuje Operátor DPPC Kontaktní osobě Objednatele. Ta následně rozhodne o dalším postupu. Operátor DPPC dle telefonických pokynů informuje Zásahovou jednotku a obdržení pokyn Kontaktní osoby Objednatele zaznamená. V případě, že není zjištěna příčina poplachu, Operátor DPPC ukončí zásah, zaznamená tuto skutečnost a do 24 (slovy: dvaceti-čtyř) hodin od přijetí signálu Poplach informuje Objednatele o provedení výjezdu, případně na vyžádání Objednatele podá další dostupné informace týkající se výjezdu.
- ix) O každém výjezdu je Zásahová jednotka povinna vyhotovit zápis na předepsaném formuláři. V případě, že si Objednatel sjednal službu Kontrola zajištění objektu, je Poskytovatel povinen v případě nezajištění Střeženého objektu v časovém intervalu uvedeném v Bezpečnostním dotazníku o této situaci neprodleně telefonicky informovat Objednatele.
- x) V případě, že si Objednatel sjednal službu Kontrola vstupu do objektu, je Poskytovatel povinen v případě odjištění Střeženého objektu mimo časový interval uvedený v Bezpečnostním dotazníku o této situaci neprodleně telefonicky informovat Objednatele.
- xi) Objednatel má právo, v případě, že si objednal službu Zasílání výpisu událostí, aby mu Poskytovatel do 5 pracovních dní od vyžádání zaslal předmětný výpis.

2) PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- a) K základním právům Objednatele patří:
 - i) řádné a včasné poskytnutí Služeb DPPC sjednaných dle Smlouvy a těchto OOP;
 - ii) na písemné vyžádání být informován nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů o průběhu a výsledku výjezdu Zásahové jednotky provedeného k/do jeho Střeženého objektu.
- b) Objednatel se zavazuje:
 - i) poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění jeho povinností dle Smlouvy, zejména pak při připojení a odpojení Technologického systému k DPPC a nezasahovat sám ani prostřednictvím třetích osob bez vědomí Poskytovatele do tohoto Technologického systému;
 - ii) počínat si tak, aby nedocházelo k poškození Komunikátoru a zajistit, aby si stejně počínaly i osoby, jimž užívání Komunikátorů umožní,
 - iii) v případě, že Technologický systém je na DPPC připojen rádiovým vysílačem, umožnit Poskytovateli odhlášení komunikačního zařízení od rádiové sítě Poskytovatele bez zbytečného odkladu po ukončení trvání Smlouvy;
 - iv) poskytovat Zásahové jednotce veškerou potřebnou součinnost pro řádné plnění jejích povinností dle Smlouvy;
 - v) neprodleně Poskytovateli hlásit všechny změny svých kontaktních údajů (zejména telefonů, poštovních a e-mailových adres) a hlásit veškeré úpravy a změny v interiéru Střeženého objektu, které by mohly ovlivnit funkčnost Technologického systému (např. rozmístění nábytku, malování,

instalace žaluzií apod.), jakož i ostatní změny, které mají význam pro poskytování Služeb DPPC Poskytovatelem;

- vi) neprodleně Poskytovateli dodat funkční klíče od Střeženého objektu dle parametrů sjednaných Služeb DPPC. V případě, že dojde ke změně klíčů od Střeženého objektu, je Objednatel povinen o tomto Poskytovatele informovat a předat Poskytovateli nové klíče. Objednatel si je vědom, že do doby předání nových klíčů od Střeženého objektu je Zásahové jednotce znemožněna kontrola Střeženého objektu dle parametrů sjednaných Služeb DPPC; neprodleně Poskytovateli písemně oznámit veškeré změny vzhledu Střeženého objektu;
- vii) zajišťovat provádění pravidelných předepsaných nebo výrobcem doporučených zkoušek systému PTZS, případně elektrické požární signalizace, a revizí přenosových tras a kódů na DPPC (dále jen „Systém“). Systém, u něhož nejsou řádně prováděny zkoušky a revize dle předchozí věty, je Smluvními stranami považován za neschopný provozu až do doby, než Poskytovatel obdrží od Objednatele kopii písemného potvrzení, že příslušné zkoušky či revize byly znovu řádně provedeny a Systém je provozuschopný. Poskytovatel je na výzvu pojišťovny povinen pojišťovně sdělit, že nebyly provedeny zkoušky a revize dle věty první tohoto odstavce, a informaci o tom, zda Systém byl schopen provozu. Poskytovatel zaznamená datum, kdy se prokazatelně dozví, že není Systém považován za provozuschopný, a tuto informaci archivuje po dobu 10 let. Po dobu, po kterou není Systém považován za provozuschopný, není Poskytovatel odpovědný za neplnění povinností vyplývajících ze Smlouvy a neodpovídá za případné škody;
- viii) nejpozději poslední den výpovědní doby, respektive ke dni skončení Smlouvy, vrátit Poskytovateli Komunikátor ve vlastnictví Poskytovatele nebo třetí osoby ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pro případ nevrácení Komunikátoru ve vlastnictví Poskytovatele nebo třetí osoby Smluvní strany Poskytovateli sjednávají smluvní pokutu ve prospěch Poskytovatele ve výši 1.890,- Kč (jeden tisíc osm set devadesát korun českých). Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje povinnosti Objednatele vrátit Komunikátor zpět Poskytovateli. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 (deseti) dnů ode dne doručení písemné výzvy k její úhradě. Nárok na náhradu škody tímto není dotčen;
- ix) po dobu trvání Smlouvy mít účinnou smlouvu o pojištění majetku umístěného ve Střeženém objektu pro případ jeho odcizení (zejména krádež a loupež) a vandalismu. V případě skončení takové pojistné smlouvy je povinen Poskytovatele na tuto skutečnost bez zbytečného odkladu písemně upozornit;
- x) zajistit přístup k POS, má-li být prováděna analýza provedených transakcí ve spolupráci s kamerovým systémem.

ČLÁNEK V.

SLUŽBA SSI LINK

1) PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- a) Poskytovatel je povinen:
 - i) poskytovat Službu SSI Link ve sjednaném rozsahu a kvalitě dle SLA a Smlouvy; Služba SSI Link bude poskytována za podmínek a v úrovni kvality a dostupnosti specifikované v SLA pro tuto službu;
 - ii) zajistit, že Služba SSI Link (včetně Sítě) bude poskytována ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy.
- b) S výjimkou ustanovení výslovně uvedených v SLA Poskytovatel neposkytuje žádná prohlášení ani záruky týkající se poskytovaných Služby SSI Link. Objednatel bere na vědomí, že Služba SSI Link není vhodná pro všechny případy použití a Poskytovatel nedává jakékoliv záruky ohledně účelu jejího využití.
- c) Aniž jsou dotčena práva Poskytovatele dle článku V. odst. 1 písm. d) a dle čl. V odst. 3 písm. d), má Poskytovatel právo pozastavit nebo omezit poskytování Služby SSI Link (zcela nebo částečně) s předchozím patnácti (15) denním písemným oznámením Objednateli, pokud Objednatel poruší některou ze svých povinností uvedenou v těchto OOP nebo Objednatel užívá Službu SSI Link nebo Zařízení v rozporu se Smlouvou nebo těmito OOP.

Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

- d) Poskytovatel má rovněž právo pozastavit nebo omezit poskytování Služby SSI Link (zcela nebo částečně) bez předchozího oznámení Objednateli v následujících případech:
- i) Objednatel používá Službu SSI Link nebo Zařízení způsobem, který vážně ovlivňuje stabilitu nebo bezpečnosti Sítě či Služby SSI Link;
 - ii) jakéhokoliv podvodného nebo nezákonného používání Služby SSI Link nebo Zařízení Objednatelem;
 - iii) žádosti a/nebo příkazu orgánů činných v trestním řízení, soudního orgánu, orgánu státní správy nebo jiných oprávněných orgánů.
- e) Objednatel bere na vědomí, že jakožto součást správného a bezpečného fungování Služby SSI Link je povinný přijmout a implementovat nezbytná nastavení a konfiguraci této Služby SSI Link, a to v souladu se standardní praxí pro správu dat, datových přenosů a kybernetickou bezpečnost. Z tohoto důvodu Poskytovatel nemůže odpovídat, a tedy neodpovídá zejména za:
- i) obsah, kvalitu či zabezpečení informací (včetně Přenášeného obsahu) zpracovávaných v rámci Služby SSI Link, vč. informací zpracovávaných či dočasně ukládaných v Cloudu či přenášených v Síti; tím není dotčena odpovědnost Poskytovatele za zabezpečení Sítě a informací týkající se provozu Sítě, které jsou pod kontrolou Poskytovatele;
 - ii) úroveň zabezpečení firewallu a míru vlivu nastavení firewallu na provozovanou Službu SSI Link na zařízeních Objednatele;
 - iii) prodlení se splněním svých povinností či újmu způsobenou nedostatkem součinnosti ze strany Objednatele, ke které se Objednatel zavázal nebo kterou je povinen objektivně poskytnout.

2) PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- a) Objednatel se zavazuje:
- i) zajistit, aby Zařízení, která připojuje k Síti Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy. Objednatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti Zařízení, která Objednatel připojil k Síti Poskytovatele.
 - ii) Umožnit Poskytovateli přístup k jeho Zařízením, která se nacházejí v prostorách Objednatele.
 - iii) Neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatele veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby SSI Link. Oznámení vady nebo poruchy provede Objednatel prostřednictvím Call Centra Poskytovatele:
 - GSM:222722590
 - Email: ssilink.podpora@ssi.cz
 - iv) Poskytovatel je oprávněn kontakty změnit oznámením zaslaným Objednateli, případně zavést webový portál pro hlášení poruch a incidentů.
 - v) Poskytovat Poskytovateli součinnost se zajišťováním Služby SSI Link.
- b) Objednatel se dále zavazuje:
- i) nepřipojovat do Sítě Zařízení nebo jiné systémy, které neodpovídají technickým specifikacím Sítě a nejsou v souladu s příslušnými právními předpisy;
 - ii) nepoužívat Službu SSI Link k ukládání nebo přenosu nezákonných dat nebo dat porušujících práva třetích osob; neposkytnout Poskytovateli přímý ani nepřímý přístup k osobním údajům, aniž by Objednatel zajistil dodržení všech platných právních předpisů o ochraně osobních údajů;
 - iii) nezasahovat do integrity Sítě či jiných částí Služby SSI Link, nenarušovat její fungování nebo se nepokoušet o neoprávněný přístup k Síti či souvisejícím systémům;
 - iv) neprovádět zpětné inženýrství (*reverse engineering*), demontáž nebo dekompilaci jakéhokoli části anebo softwaru integrovaného do Služby SSI Link či Sítě. Pokud by zároveň bylo na základě samostatného ujednání mezi Stranami Poskytovatel dodával rovněž jakékoli Zařízení, platí tento závazek Objednatele rovněž ve vztahu k takovému Zařízení.

3) SLA

a) Dostupnost Služby SSI Link

- i) Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Služby SSI Link na úrovni 99,8 % měsíčně.

b) Porucha

- i) Poruchou poskytování Služby SSI Link se rozumí neposkytnutí nebo podstatné omezení dostupnosti či funkcionality Služby SSI Link z důvodu na straně Poskytovatele.
- ii) Doba odstranění poruchy se pro účely tohoto SLA rozumí doba určená pro odstranění existující poruchy ze strany Poskytovatele, která počíná běžet od okamžiku nahlášení požadavku Objednatele Poskytovateli a která trvá až do okamžiku odstranění poruchy. Odstraněním poruchy se rozumí rovněž provedení přiměřených opatření k jejímu zmírnění (*workaround*), pokud její odstranění vyžaduje delší čas nebo zásah třetích stran. *Workaround* nesmí způsobit závažné negativní dopady na funkčnost Služby SSI Link oproti stavu před vznikem Poruchy.
- iii) Poskytovatel se zavazuje reagovat na jakýkoliv požadavek týkající se odstranění Poruchy do 1 hod od nahlášení takové poruchy Objednatelem (*response time*) a tuto Poruchu odstranit do 8 hodin od nahlášení takové Poruchy Objednatelem (*resolution time*), a to v pracovní době od pondělí do pátku od 9:00 do 17:00 hod. V případě, kdy k nahlášení poruchy dojde v pracovní den po 16:30 nebo mimo pracovní dobu, počínají lhůty běžet další pracovní den v 9:00 hod; po dobu mimo pracovní dobu nemá Poskytovatel povinnost na Poruchu reagovat ani ji řešit.

c) Servisní kredity

- i) Pokud dostupnost Služby SSI Link klesne v kalendářním měsíci z důvodu na straně Poskytovatele pod procentuální hranici sjednané úrovně SLA, má Objednatel právo na kompenzaci ve formě servisních kreditů. Tyto servisní kredity je Poskytovatel povinen započítat ve prospěch Objednatele formou slevy z pravidelné platby sjednané Ceny dle Smlouvy.
- ii) Servisní kredity představují výhradní formu odškodnění a náhrady škody za porušení SLA pro Službu SSI Link a za porušení SLA nemá Objednatel právo na jakoukoliv jinou kompenzaci. Objednatel nemá za takové porušení nárok na jakoukoliv další náhradu škody a článek VII OOP (Odpovědnost za vady) se pro Službu SSI Link neuplatní.
- iii) Výše servisních kreditů a následná kompenzace na základě skutečné dostupnosti Služby SSI Link budou vypočteny dle tabulky níže, a to vždy jako procentuální část měsíční ceny za Službu SSI Link. Je-li cena za Službu SSI Link jinak než na měsíční bázi, vypočítá se výše servisních kreditů jako procentuální část z poměrné části ceny, která odpovídá pravidelné měsíční ceně za Službu v kalendářním měsíci po uplatnění všech sjednaných slev (např. pokud je platba za Službu SSI Link prováděna na roční bázi, pro účely výpočtu servisních kreditů dle tabulky níže se tato roční cena vydělí dvanácti (12)):

Skutečná dostupnost Služby SSI Link	Procentní sazba servisních kreditů za nedodržení dostupnosti Služby SSI Link
> 98,00 %	0 %
98,00 % - 97,50 %	10 %
97,49 % - 97,00 %	15 %
96,99 % - 96,00 %	20 %
95,99 % - 95,00 %	30 %
Méně jak 95,00 %	40 %

- iv) Smluvní strany se dále dohodly, že pokud skutečná dostupnost Služby SSI Link klesne pod procentuální hranici 90,00 %, má Objednatel právo odstoupit od Smlouvy.

d) Plánované omezení poskytování Služby SSI Link

- i) Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit poskytování Služby SSI Link z důvodu údržby, úpravy a/nebo technické poruchy Sítě třetími stranami, zejména za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě třetími stranami. O takovém pozastavení je Poskytovatel povinen Objednavatele předem informovat, a to nejméně 1 den předem. Takto plánované omezení Služby SSI Link se nepovažuje za poruchu a nemá vliv na závazky Poskytovatele z SLA.
- ii) Sjednaná Cena zůstává splatná ve plné výši a Objednatel je povinen ji uhradit, aniž by měl nárok

Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

na jakékoliv vrácení či snížení této částky ze strany Poskytovatele.

- iii) Poskytovatel se zavazuje omezit všechna pozastavení Služby SSI Link na minimum a obnoví poskytování Služby SSI Link, jakmile se přesvědčí, že důvody, které vedly k pozastavení již pominuly a není pravděpodobné, že by se mohly opakovat. Poskytovatel neodpovídá za žádné škody, ztráty či jiné následky, které mohou vzniknout v důsledku pozastavení poskytování Služby SSI Link.

e) **Výluky z SLA**

- i) Poskytovatel není odpovědný za neposkytnutí nebo vadné plnění Služby SSI Link, resp. za újmu vzniklou v důsledku následujících skutečností, které, pokud nastanou, nejsou považovány za Poruchu a Služba SSI Link se nepovažuje za nedostupnou ve smyslu SLA:
- V případě pozastavení služby v souladu se Smlouvou (tj. z důvodů uvedených v článku V. 1) c) a d) OOP a dále čl. V. odst. 3) d)).
 - V důsledku selhání Objednatele plnit povinnosti a podmínky dle těchto OOP, zejména s ohledem na ustanovení článku V. 2) b).
 - Poruchou Služby SSI Link vzniklé chybou operačního systému, Zařízení nebo dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany.
 - Poruchou Služby SSI Link vzniklé v důsledku nefunkčnosti služeb třetích stran nebo Objednatele. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany nebo Objednatel.
 - Nesprávným a nepovoleným užíváním Služby SSI Link nebo disponování s hardwarem či softwarem ze strany Objednatele nebo třetích osob (např. chybné nastavení parametrů hardware, nevhodné nastavení parametrů software, nevhodná volba software apod.).
 - Neoprávněným jednáním, nečinností, nebo zanedbáním bezpečnostních postupů ze strany Objednatele nebo třetích osob, kteří získají přístup k Síti prostřednictvím Zařízení Objednatele.
 - Dobou, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti. Odstávky a poruchy Služby SSI Link, které nebyly způsobené Poskytovatelem, zejména s DNS, problémy se směřováním nebo neoprávněné vlivy třetí strany, jako jsou virtuální útoky na Sít nebo infrastrukturu (např. DDoS útoky, viry, spamy apod.)
 - Prostoje a poruchy, ke kterým došlo v důsledku provedení protipatření proti neoprávněným vlivům nebo v důsledku bezpečnostního incidentu.
 - Prostoje a poruchy od poskytovatelů služeb třetích stran, zejména společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., mimo kontrolu Poskytovatele, nebo takové, které nelze zpětně vysledovat.
 - V případech, kdy za poruchu Služby SSI Link neodpovídá Poskytovatel v důsledků okolností způsobených mimo kontrolu Poskytovatele, zejména z důvodu vyšší moci, mimo jiné přírodní katastrofě, požáru, výbuchu, výpadku proudu, zemětřesení, povodním, silným bouřkám, stávkám, embargům, opatřením přijatým civilními nebo vojenskými orgány, teroristickým činům (včetně kybernetických útoků), epidemie a pandemie, jednání a opomenutí poskytovatelů internetu, zásahů státních orgánů (včetně přijímání právních předpisů, které omezují poskytování Služby SSI Link Poskytovatelem), a v jejichž důsledku dojde k selhání Sítě, Zařízení, nebo připojení mezi Sítí a Cloudem.

ČLÁNEK VI.

ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 1) Pokud není v OOP stanoveno jinak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vady Služeb v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem, zejména dle ustanovení § 1914 a § 1923 NOZ.
- 2) Objednatel je povinen vytknout vadu Služeb bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 6 (slovy: šesti) měsíců od poskytnutí Služby. V případě Služby SSI Link je Objednatel povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 1 (slovy: jednoho) měsíce od poskytnutí Služby SSI Link.

- 3) V případě, že je nárok Objednatele uznán Poskytovatelem jako oprávněný, je Poskytovatel povinen bezplatně odstranit vytknutou vadu Služby bez zbytečného odkladu po obdržení reklamace, není-li to možné, pak v přiměřené lhůtě stanovené dohodou Objednatele s Poskytovatelem, tj. s přihlédnutím k povaze reklamované Služby. Neodstraní-li Poskytovatel ve výše uvedené lhůtě takto Objednatelem označenou vadu nebo jedná-li se o vadu neodstranitelnou nebo o vadu spočívající ve skutečnosti, že Služby nebyly poskytnuty Poskytovatelem včas nebo v požadovaném rozsahu, pak je Objednatel oprávněn požadovat poskytnutí Služby náhradním způsobem či přiměřenou slevu z příslušné úhrady sjednané ceny Služeb nebo od Smlouvy odstoupit. Při neposkytnutí části rozsahu sjednaných Služeb vůbec, má Objednatel právo na slevu v hodnotě rozsahu neposkytnutých Služeb. Poskytnutím slevy nezaniká právo Objednatele na náhradu škody, která mu vznikla tím, že Poskytovatel neprovedl Služby řádně, včas a v požadované kvalitě, nebo že Poskytovatel neprovedl takové Služby vůbec.
- 4) Objednatel může svá práva vyplývající z odpovědnosti za poskytování Služeb uplatnit u Poskytovatele nepřetržitě e-mailem: pco@ssi.cz, písemně doporučenou zásilkou nebo osobně na kontaktní adrese Poskytovatele v pracovní dny od 9.00 do 16.00 hod.
- 5) Uplatnění nároku Objednatele nemá odkladný účinek na povinnost Objednatele uhradit ve lhůtě splatnosti i případně sporné vyúčtování odměny za poskytnuté Služby. Objednatel je v případě sporného vyúčtování odměny za poskytnuté Služby oprávněn uplatnit reklamaci a zároveň požadovat odložení splatnosti takové sporné platby.

ČLÁNEK VII.

ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 1) Každá ze Smluvních stran odpovídá za škodu, kterou způsobila druhé Smluvní straně porušením svých právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem, Smlouvou a těmito OOP.
- 2) Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu vzniklou na majetku nebo zdraví Objednatele nebo třetí osoby při poskytování Služeb Poskytovatelem nebo osobami Poskytovatelem k tomu zmocněnými, pokud k této škodě došlo porušením povinností Poskytovatele stanovených na základě Smlouvy, právních předpisů, technických či jiných norem. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou Objednateli na věcech odcizených ze Střeženého objektu třetími osobami maximálně do výše 5.000.000,- Kč.
- 3) Poskytovatel se zproští odpovědnosti za škodu v případě, že prokáže, že škoda vznikla v důsledku okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele nebo v důsledku plnění nařízení nebo pokynu Objednatele, na jehož nevhodnost jej Poskytovatel předem prokazatelně upozornil.
- 4) Objednatel může svá práva vyplývající z odpovědnosti za škodu uplatnit u Poskytovatele nepřetržitě e-mailem: pco@ssi.cz, písemně doporučenou zásilkou nebo osobně na kontaktní adrese Poskytovatele v pracovní dny od 9:00 do 16:00 hodin.
- 5) Vůči Poskytovateli nebudou uplatňovány sankce za škody, pokud vzniknou působením vyšší moci (§ 2913 odst. 2 NOZ). Vyšší mocí se rozumí například živelná pohroma nebo jiná nepředvídatelná událost, kterou Poskytovatel nemohl předpokládat a odvrátit. Vyšší mocí se rozumí i opatření orgánů veřejné moci omezující řádné poskytnutí Služeb dle Smlouvy včas nebo ujednaným způsobem.
- 6) Objednatel, který není spotřebitelem, je povinen uplatnit nárok bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (slovy: třiceti) dnů od doby, kdy se o porušení právní povinnosti Poskytovatele dozvěděl či mohl dozvědět. Po uplynutí této lhůty nárok na náhradu škody, která nebyla v této lhůtě uplatněna, zaniká.

ČLÁNEK VIII.

PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) V cenách uvedených ve Smlouvě není zahrnuta daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). Poskytovatel je plátcem DPH a je oprávněn o částku odpovídající příslušné sazbě DPH navýšit fakturovanou částku.
- 2) Cena bude Objednatelem hrazena v závislosti na ve Smlouvě sjednaných platebních podmínkách

Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

měsíčně/čtvrtletně/ročně pozadu na základě faktury – daňového dokladu Poskytovatele (dále jen jako „**Faktura**“). V případě, že první perioda pro vystavení faktury bude kratší, bude Cena za poskytované Služby krácena poměrně v závislosti na kratší době poskytování Služeb. Faktura za připojení Technologického systému na DPPC bude vystavena jednorázově k datu uzavření Smlouvy.

- 3) Úhrada Ceny je splatná do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne doručení Faktury na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy, a to v závislosti na ujednání Smluvních stran ve Smlouvě. Za doručení se považuje i odeslání e-mailové zprávy Objednateli, jejíž přílohou bude Faktura.
- 4) Faktura Poskytovatele musí mít náležitosti daňového dokladu. V případě, že jakákoliv Faktura Poskytovatele nebude mít náležitosti uvedené v předchozí větě, pak bude Objednatel oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti takovou fakturu vrátit Poskytovateli bez zaplacení. Při vrácení uvede zároveň i všechny důvody vrácení Faktury. Poskytovatel bude povinen nesprávnou Fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením takové Faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti Faktury. Celá nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené nebo nově vystavené Faktury Objednateli.
- 5) V případě prodloužení Objednatele s úhradou Faktury vzniká Poskytovateli nárok na úhradu úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i jen započatý, kalendářní den prodlení Objednatele s úhradou. Zaplacením úroků z prodlení nejsou nijak dotčeny nároky na náhradu škody.
- 6) Smluvní strany se dohodly, že ceny Služeb je Poskytovatel oprávněn po dobu trvání Smlouvy vždy s účinností od 1. ledna příslušného kalendářního roku upravit písemným oznámením doručeným Objednateli v závislosti na změně koeficientu růstu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok zjištěný a vyhlášený Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, Smluvní strany se dohodly, že úprava ceny může být Poskytovatelem provedena nejdříve pro období následujícího roku.
- 7) Poskytovatel dále může upravit písemným oznámením doručeným Objednateli ceny Služeb i v případě, že nastanou změny okolností, za nichž byla sjednávána tato Smlouva, např. změny obecně závazných právních předpisů, závazné pokyny oprávněných úřadů apod. Toto ustanovení se dohodou Smluvních stran výslovně vztahuje na úpravu výše minimální mzdy.
- 8) V případě, že v důsledku ujednání Smluvních stran dojde k ukončení poskytování Služeb DPPC, konkrétně služeb fyzické ostrahy přímo ve Střeženém objektu, je Poskytovatel oprávněn jednostranně ukončit poskytování služby Prvotní ověření a nahradit ji výjezdem Zásahové jednotky, přičemž je v tomto rozsahu oprávněn o odpovídající hodnotu činnosti Zásahové jednotky navýšit cenu Služeb. Podpisem Smlouvy Objednatel stvrzuje, že s tímto případným navýšením souhlasí.
- 9) V případě poskytování Služeb DPPC podpisem Smlouvy Poskytovatel poskytuje Objednateli Komunikátor k dočasnému užívání a Objednatel se zavazuje platit za to Poskytovateli nájemné. Smluvní strany podpisem Smlouvy stvrzují, že cena za nájem/podnájem Komunikátoru, který je ve vlastnictví Poskytovatele, popřípadě třetí osoby, je již zahrnuta v Ceně Služeb.
- 10) V případě, že Objednatel bude, v souladu s ustavením § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), jako příjemce plnění ručit za nezaplacenou daň z tohoto plnění, je Objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty za Poskytovatele přímo správci daně Poskytovatele za účelem zvláštního způsobu zajištění daně dle ustanovení § 109a Zákona o DPH. O provedení platby Objednatel Poskytovatele písemně informuje. Takto uhrazenou daň dochází ke snížení pohledávky Poskytovatele za Objednatelem o příslušnou částku daně a Poskytovatel tak není oprávněn po Objednateli požadovat uhrazení této částky.

ČLÁNEK IX.

PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, ODSTOUPENÍ, VÝPOVĚĚ

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě ujednáno Smluvními stranami jinak.
- 2) Smlouva zaniká:
 - a) zánikem Smluvní strany bez právního nástupnictví. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně neprodleně informovat o skutečnostech, jež by mohly mít za následek zánik Smluvní strany bez právního nástupnictví, jako např. úpadek podle § 3, odst. 1 zákona č. 182/2006 Sb., O úpadku a způsobu jeho řešení (insolvenční zákon) ve znění pozdějších předpisů, podání návrhu na insolventci, nebo vstup do likvidace;

Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

- b) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - c) odstoupením od Smlouvy;
 - d) výpovědí Smlouvy.
- 3) Je-li Smlouva sjednána na dálku (distanční smlouva) a je-li Objednatel spotřebitelem, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne uzavření Smlouvy, a jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči Poskytovateli. Poskytovatel v takovém případě přijetím odstoupení od Smlouvy zastaví poskytování Služeb a zahájí kroky k ukončení vzájemného plnění (např. odstranění instalovaných technických součástí apod.). Pro vyloučení pochybností Objednatel, který je spotřebitelem, podpisem Smlouvy stvrzuje, že výslovně Poskytovatele žádá, aby s poskytováním Služeb dle Smlouvy a těchto OOP začal i před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. V případě, že všechny sjednané Služby byly před uplynutím lhůty pro odstoupení ze strany Objednatele (spotřebitele) splněny, nemá Objednatel právo na odstoupení od Smlouvy (§ 1837 písm. a) NOZ).
- 4) Je-li Smlouva uzavírána mimo provozní prostory Poskytovatele, kterými jsou pro potřeby OOP myšleny prostory uvedené v záhlaví Smlouvy jako kontaktní adresa Poskytovatele, je Objednatel, který je spotřebitelem, oprávněn od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne uzavření Smlouvy, a to jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči Poskytovateli. Poskytovatel v takovém případě přijetím odstoupení od Smlouvy zastaví poskytování Služeb a zahájí kroky k ukončení vzájemného plnění (např. odstranění instalovaných technických součástí apod.). Pro vyloučení pochybností Objednatel, který je spotřebitelem, podpisem Smlouvy stvrzuje, že výslovně Poskytovatele žádá, aby s poskytováním Služeb dle Smlouvy a těchto OOP začal i před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. V případě, že všechny sjednané Služby byly před uplynutím lhůty pro odstoupení ze strany Objednatele (spotřebitele) splněny, nemá Objednatel právo na odstoupení od Smlouvy (§ 1837 písm. a) NOZ).
- 5) Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel řádně a včas nezaplatí sjednanou Cenu Služeb, a to ani po dodatečném písemném upozornění, ve kterém Poskytovatel stanoví Objednateli přiměřenou lhůtu ke splnění. Za lhůtu přiměřenou obě Smluvní strany považují 10 (slovy: deset) pracovních dnů ode dne doručení písemného upozornění Poskytovatele Objednateli. Za doručení se považuje i odeslání e-mailové zprávy Objednateli.
- 6) Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení odstupující Smluvní strany druhé Smluvní straně, nebo v případě Objednatele, který je spotřebitelem, též jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči Poskytovateli. Vzniknou-li mezi Smluvními stranami pochybnosti o dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy, považuje se za den doručení třetí pracovní den po dni odeslání oznámení.
- 7) Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb dle Smlouvy a těchto OOP v případě, že Objednatel řádně a včas nezaplatí sjednanou cenu Služeb, a to ani po dodatečném písemném upozornění, ve kterém Poskytovatel stanoví Objednateli přiměřenou dodatečnou lhůtu ke splnění. Za lhůtu přiměřenou obě Smluvní strany považují pro účely tohoto ustanovení 5 (slovy: pět) pracovních dnů ode dne doručení písemného upozornění Poskytovatele Objednateli. Za doručení se považuje i odeslání e-mailové zprávy Objednateli. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb až do okamžiku řádného zaplacení sjednané ceny Služeb, s jejíž úhradou je Objednatel v prodlení.
- 8) Smlouvu je možno písemně vypovědět bez udání důvodu s 3-měsíční (slovy: tříměsíční) výpovědní lhůtou, jejíž běh počne prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 9) Smlouva je závazná i pro právní nástupce Smluvních stran.

ČLÁNEK X.

ZACHOVÁNÍ MLČENLIVOSTI

- 1) Obě Smluvní strany se zavazují nejpozději při skončení platnosti a účinnosti Smlouvy vrátit druhé Smluvní straně veškeré písemnosti a další informace zachycené na jakémkoliv nosiči informací, které od ní převzaly v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Toto ustanovení se nevztahuje na běžnou obchodní korespondenci mezi Smluvními stranami a v případě Služby SSI Link též na data týkající se provozu sítě.
- 2) Smluvní strany se zvláště zavazují zachovávat mlčenlivost o obsahu Smlouvy a jejích příloh a o veškerých *Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb*

skutečnostech a informacích týkajících se druhé Smluvní strany, její obchodní, provozní či jiné činnosti nebo takové činnosti jakýchkoliv třetích osob, které získají při poskytování Služeb podle Smlouvy a v souvislosti s ní a jejichž zneužitím by mohla vzniknout některé ze Smluvních stran, popř. třetím osobám škoda.

- 3) Smluvní strany se zavazují, že zaváží k mlčenlivosti ve stejném rozsahu, jaký je uveden v předchozích odstavcích, všechny své pracovníky nebo jakékoliv třetí osoby pověřené poskytováním Služeb dle Smlouvy.
- 4) Pro případ porušení závazku mlčenlivosti sjednaly Smluvní strany smluvní pokutu ve výši 100.000, - Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé takové porušení závazku mlčenlivosti. Smluvní pokutu bude Smluvní strana povinna zaplatit druhé Smluvní straně ve lhůtě čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy o to Smluvní strana požádá. Zaplacením Smluvní pokuty nezaniká právo na náhradu škody, která Smluvní straně vznikla porušením závazku mlčenlivosti.

ČLÁNEK XI.

OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1) Práva a povinnosti Smluvních stran v oblasti ochrany osobních údajů a dodržování povinností plynoucích Smluvními stranám z právních předpisů, zejména GDPR, je-li Objednatel právnickou osobou, jsou následující:
 - a) Objednatel je ve vztahu ke svým zaměstnancům, nájemcům, návštěvníkům či dodavatelům správcem jejich osobních údajů ve smyslu GDPR;
 - b) spravovanými a zpracovávanými osobními údaji jsou zejména popisné identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců, nájemců, návštěvníků či dodavatelů Objednatele (zachycení jejich podoby prostřednictvím CCTV a uložení těchto záznamů);
 - c) v případě poskytování Služeb může Poskytovatel vystupovat jako zpracovatel (či subzpracovatel, pokud je Objednatel sám zpracovatelem) osobních údajů, které mu Objednatel předává pro účely poskytování Služeb Poskytovatelem. Za tímto účelem poskytování Služeb se Poskytovatel řídí pokyny Objednatele. Objednatel pověřuje podpisem Smlouvy Poskytovatele zpracováním osobních údajů, a to zejména za účelem zajištění bezpečnosti všech osob ve Střeženém objektu, ochrany návštěvníků Střeženého objektu proti dalším ohrožením bezpečnosti v důsledku trestné činnosti, rizikového chování, nehod a dalších rizik ohrožujících fyzickou bezpečnost osob, ochrany majetku Objednatele, jakož i majetku návštěvníků, nájemců a dodavatelů Střeženého objektu, zejména proti škodám způsobeným trestnou činností a vandalismem; Poskytovatel zpracovává osobní údaje na základě uzavřené Smlouvy a doložených pokynů Objednatele;
 - d) Poskytovatel zpracovává osobní údaje na základě uzavřené Smlouvy a doložených pokynů Objednatele;
 - e) Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat především automaticky a uchovávat v elektronické podobě;
 - f) Poskytovatel zpracovává osobní údaje formou CCTV záznamů po dobu stanovenou Objednatелеm. Poskytovatel doporučuje, aby tato doba nepřesahovala 72 hodin.
 - g) Pro Službu SSI Link se nepředpokládá zpracování osobních údajů. V případě, že by byly jakékoliv osobní údaje zpracovávány, bude se jednat jen o dočasné zpracování osobních údajů nezbytných pro účely poskytnutí této Služby SSI Link.
 - h) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje dle pokynů Poskytovatele zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti a zavazuje se dohlížet na řádné zpracování osobních údajů pověřenými osobami, přičemž k pověření osob ze strany Poskytovatele (zejména jeho zaměstnanců či osob, prostřednictvím kterých zajišťuje poskytování Služeb) zpracováním příslušných osobních údajů není třeba dalšího výslovného souhlasu ze strany Objednatele;
 - i) Poskytovatel provede veškerá vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil potřebnou úroveň zabezpečení shora uvedených osobních údajů;
 - j) Poskytovatel se zavazuje postupovat tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů;

Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

- k) Poskytovatel zohlední povahu zpracování a bude Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů osobních údajů;
 - l) Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí správci po ukončení poskytování Služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud nebude Smluvními stranami dohodnuto jinak, a to vše ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení příslušného pokynu ze strany Objednatele;
 - m) Poskytovatel poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v GDPR a souvisejícími právními předpisy;
 - n) Poskytovatel se zavazuje, že umožní Objednateli audit či inspekci k prověření plnění povinností Poskytovatele ve vztahu k povinnostem plynoucím mu z tohoto článku OOP;
 - o) Poskytovatel je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi dle čl. 32-36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, které má Poskytovatel k dispozici;
 - p) v případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, zničení či ztráty, neoprávněného přenosu, nebo jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat Objednatele a je povinen bezodkladně přijmout opatření k odstranění závadného stavu. O přijatých opatřeních je Poskytovatel povinen bezodkladně písemně informovat Objednatele.
 - q) Práva a povinnosti Smluvních stran v oblasti ochrany osobních údajů a dodržování povinností plynoucích Smluvními stranám z právních předpisů, zejména GDPR, je-li Objednatel fyzickou osobou:
 - i) Objednatel bere podpisem Smlouvy na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel spravuje jeho osobní údaje, kterými jsou zejména:
 - jméno a příjmení, popř. název obchodní firmy fyzické osoby – podnikatele,
 - fakturační a doručovací adresa,
 - identifikační číslo (IČO) a daňové identifikační číslo (DIČ),
 - bankovní spojení,
 - telefonní číslo a e-mailová adresa.
 - ii) Objednatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je pro účely identifikace oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. Objednatel tímto dává Poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro marketingové a obchodní účely. Tento souhlas může Objednatel kdykoliv odvolat, a to i pro jednotlivé dílčí formy obchodních a marketingových sdělení.
 - iii) Další podrobnosti ohledně ochrany osobních údajů a zásad při jejich zpracování jsou Objednateli přístupné na internetových stránkách Poskytovatele <https://www.ssi.cz/gdpr/>.
- 2) Postup Poskytovatele v případě zjištění, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů fyzických osob:
- a) v případě, že se Poskytovatel dozví o bezpečnostním incidentu a současně zjistí, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů, provede posouzení pravděpodobných následků pro práva a svobody osob, jichž se osobní údaje týkají;
 - b) v případě, že po posouzení dle předchozího odstavce Poskytovatel sezná, že porušení zabezpečení osobních údajů pravděpodobně bude mít za následek riziko pro práva a svobody fyzických osob, jichž se osobní údaje týkají, je Poskytovatel povinen nahlásit porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a rovněž managementu Objednatele;
 - c) v případě, že po posouzení dle prvního odstavce tohoto bodu Poskytovatel sezná, že porušení zabezpečení osobních údajů pravděpodobně nebude mít za následek riziko pro práva a svobody fyzických osob, jichž se osobní údaje týkají, je Poskytovatel povinen nahlásit porušení zabezpečení osobních údajů pouze managementu Objednatele;
 - d) v případě, že po posouzení dle prvního odstavce tohoto bodu Poskytovatel sezná, že porušení zabezpečení osobních údajů pravděpodobně bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, jichž se osobní údaje týkají, je Poskytovatel povinen nahlásit porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů, managementu Objednatele a taktéž subjektu osobních údajů, kterého se porušení zabezpečení osobních údajů týká, není-li naplněna některá z následujících podmínek:

Obecné obchodní podmínky SSI Group pro poskytování služeb dohledového a poplachového přijímacího centra a některých dalších technologických služeb

- i) správce zavedl náležitá technická a organizační ochranná opatření a tato opatření byla použita u osobních údajů dotčených porušením zabezpečení osobních údajů, zejména taková, která činí tyto údaje nesrozumitelnými pro kohokoli, kdo není oprávněn k nim mít přístup, jako je například šifrování;
 - ii) správce přijal následná opatření, která zajistí, že vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů podle odstavce 1 se již pravděpodobně neprojeví;
 - iii) vyžadovalo by to nepřiměřené úsilí. V takovém případě musí být subjekty údajů informovány stejně účinným způsobem pomocí veřejného oznámení nebo podobného opatření.
- e) v případě, že po posouzení dle prvního odstavce tohoto bodu Poskytovatel sezná, že porušení zabezpečení osobních údajů pravděpodobně nebude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, jichž se osobní údaje týkají, je Poskytovatel povinen nahlásit porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů, managementu Poskytovatele, ovšem subjektu osobních údajů, kterého se porušení zabezpečení osobních údajů týká, není povinen hlásit porušení zabezpečení osobních údajů, neurčí-li Úřad pro ochranu osobních údajů jinak.

ČLÁNEK XII.

PLATNOST USTANOVENÍ A SPOLUPRÁCE PŘI REALIZACI SMLOUVY

- 1) Pokud kterákoliv lhůta, ujednání, podmínky nebo ustanovení Smlouvy budou prohlášeny soudem příslušné jurisdikce za neplatné, nulitní, nedovolené nebo nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy platná a účinná a není tím dotčena platnost a účinnost Smlouvy jako celku. V takovém případě jsou Smluvní strany povinny pozměnit, resp. přizpůsobit vztah založený touto Smlouvou písemnou formou tak, aby namísto takto neplatných, nulitních, nedovolených či nevymahatelných ustanovení, byla uplatněna úprava z hospodářského a obchodního hlediska co nejbližší, platná, účinná a vymahatelná.
- 2) Obě Smluvní strany se zavazují při plnění předmětu Smlouvy v průběhu její platnosti a účinnosti spolupracovat. K tomu účelu určily ve Smlouvě osoby odpovědné za řešení a vyřizování provozních a smluvních záležitostí.
- 3) Vyskytnou-li se okolnosti, které oběma nebo jedné Smluvní straně částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle Smlouvy, jsou Smluvní strany povinny se o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání. Nesplnění této informační povinnosti zakládá nárok na náhradu škody pro Smluvní stranu, která se porušení Smlouvy v tomto bodě nedopustila.

ČLÁNEK XIII.

ŘEŠENÍ SPORŮ

- 1) Objednatel a Poskytovatel se zavazují vynaložit maximální úsilí na rychlé vyřešení jakýchkoliv případných sporů vzniklých v rámci plnění předmětu Smlouvy prostřednictvím běžné každodenní komunikace.
- 2) V případě, že se spor nepodaří vyřešit způsobem uvedeným v předchozím odstavci tohoto článku, Smluvní strany se dohodly, že veškeré případné spory, vzniklé mezi nimi z právních vztahů, založených touto Smlouvou, nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o platnost, výklad, realizaci či zánik Smlouvy budou rozhodovány věcně a místně příslušným soudem České republiky.

ČLÁNEK XIV.

DORUČOVÁNÍ

- 1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé mezi Smluvními stranami budou vyhotoveny v českém jazyce, pokud nebude dohodnuto jinak.

Všechna oznámení, žádosti a další písemnosti, jejichž vyhotovení se ve smyslu Smlouvy a těchto OOP očekává, se druhé Smluvní straně doručí v písemné formě osobně nebo jako doporučená zásilka, faxem nebo e-mailovou zprávou na adresy uvedené ve Smlouvě. Telefonicky se taková sdělení předají na kontaktní telefonní čísla uvedená ve Smlouvě pouze v případě, že telefonický kontakt Smlouva vysloveně pro takový případ umožňuje.

ČLÁNEK XV.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tyto OOP, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy a těchto OOP nebo v souvislosti s nimi, se řídí právním řádem České republiky.
- 2) Tyto OOP i Smlouva jsou sepsány v českém jazyce, přičemž v případě, že by Smlouva nebo některá z příloh, na které Smlouva odkazuje, byla vyhotovena i v jiném než českém jazyce, česká verze textu předmětného dokumentu má vždy přednost před cizojazyčnou verzí.
- 3) Ujednání Smlouvy má přednost před obsahem těchto OOP. Ujednání případných zvláštních podmínek vztahujících se k jednotlivým druhům Služeb má přednost před obsahem těchto OOP.
- 4) Tyto OOP nabývají účinnosti dne **1. listopadu 2025**.