

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb hostování softwarové aplikace dm Software

I. Obecná část

1. Tyto obchodní podmínky poskytování služeb hostování softwarové aplikace dm Software (dále jen „OP“) upravují smluvní vztahy vznikající mezi Poskytovatelem a Školou při poskytování těchto služeb a zároveň upravují podmínky používání aplikace dm Software (dále jen „dm Software“).
2. OP jsou součástí smlouvy o poskytování služeb hostování softwarové aplikace dm Software (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi Poskytovatelem a Školou. Ustanovení ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními v OP, pokud jsou s nimi v rozporu.

II. Podmínky provozu aplikace dm Software

1. Poskytovatel poskytuje Škole službu provozu softwarové aplikace dm Software v rozsahu definovaném ve Smlouvě.
2. Poskytovatel je povinen provozovat služby aplikace dm Software výlučně na základě platné Smlouvy se Školou. Poskytovatel je oprávněn tyto služby provozovat na libovolných zařízeních.
3. Poskytovatel je povinen Škole předat přístupové jméno a heslo pro přihlášení administrátora Školy do dvou pracovních dnů od doručení podepsané smlouvy poskytovateli. Pokud Škola z jakéhokoliv důvodu ztratí tyto přístupové údaje, budou jí nové údaje sděleny na základě žádosti podepsané statutárním zástupcem Školy a zasláné písemně nebo elektronicky poskytovateli spolu s uvedením kontrolního desetimístního kódu, který je součástí Smlouvy nebo jejích příloh.
4. Poskytovatel se zavazuje udržovat dm Software v nepřetržitém provozu. Výjimku z tohoto bodu tvoří přerušení provozu dm Software nejvýše dvakrát za kalendářní měsíc po dobu nejvýše 4 hodin za účelem provedení profylaktických prohlídek zařízení pro provoz dm Software. Pokud bude z nějakého důvodu nutné plánované přerušení provozu dm Software častěji než dvakrát za kalendářní měsíc nebo na dobu delší než jsou 4 hodiny, je Poskytovatel povinen toto oznámit na svých internetových stránkách alespoň jeden týden před plánovaným přerušením.
5. Poskytovatel v žádném případě neodpovídá za funkčnost, dostupnost či vhodnost připojení Školy k síti Internet.
6. Poskytovatel se zavazuje k ochraně dat v dm Software, a to všemi dostupnými technologickými a technickými prostředky, které lze na něm spravedlivě požadovat.
7. Poskytovatel je povinen data v dm Software zálohovat pravidelně každých 24 hodin v pracovních dnech. Každou takovouto zálohu musí Poskytovatel archivovat minimálně po dobu 30 dnů.
8. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje, informace o škole a uživatelích dm Software v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Mezi Poskytovatelem jako zpracovatelem a Školou jako správcem je uzavřena zvláštní Smlouva o zpracování osobních údajů.
9. Poskytovatel má právo monitorovat statistické ukazatele prováděných operací na svých zařízeních za účelem vyhodnocování a zlepšování poskytovaných služeb.

10. Poskytovatel má právo uvádět Školu v seznamu svých referencí.

III. Práva, povinnosti a odpovědnost Školy

1. Škola se zavazuje zdržet se všech činností, které mohou mít negativní vliv na funkčnost dm Software a je povinna sdělit Poskytovateli neprodleně všechny jí známé okolnosti, které mohou ovlivnit funkčnost a bezpečnost dm Software.
2. Škola se zavazuje všechny služby užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky, Evropské unie, mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, a v souladu s dobrými mravy.
3. Škola se zavazuje, že neposkytne žádné informace (především osobní přístupové údaje a hesla) související přímo s provozem dm Software neoprávněným osobám a že poučí uživatele o povinnosti bezpečného zacházení s těmito údaji. V případě zneužití těchto údajů neoprávněnými osobami neručí Poskytovatel za správnost a úplnost dat v aplikaci dm Software.
4. Škola je povinna oznámit Poskytovateli všechny skutečnosti, které mohou mít dle aktuálního ceníku Poskytovatele dm Software vliv na cenu služeb specifikovaných v článku I Smlouvy. Tyto skutečnosti je Škola povinna oznámit Poskytovateli vždy nejdéle jeden týden před výročním dnem smlouvy.

IV. Ukončení a zánik smlouvy

1. Každá strana má právo vypovědět smlouvu o poskytování služeb hostování softwarové aplikace dm Software ve lhůtě 2 měsíce. Tato lhůta počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně. V případě výpovědi se strany Poskytovatele má Škola nárok na vrácení poměrné částky ceny za poskytnutí služeb dle čl. III. Smlouvy za předplacené období. V případě výpovědi ze strany Školy tento nárok nevzniká. Tento nárok Školy nevzniká rovněž tehdy, pokud důvodem výpovědi smlouvy ze strany Poskytovatele je porušení některé povinnosti Školy vyplývající ze Smlouvy nebo z Obchodních podmínek.
2. V případě prodlení Školy s úhradou faktury delší než 30 dní může být tato smlouva Poskytovatelem písemně vypovězena v sedmidenní výpovědní lhůtě, která počne běžet prvním dnem po doručení výpovědi Škole. Nebude-li prokázán dřívější den doručení, považuje se za den doručení výpovědi čtvrtý pracovní den po jejím odeslání doporučené zásilky do sídla Školy; to platí obdobně i v případě doručování písemného sdělení ve smyslu čl. II. odst. 2. smlouvy. Dnem doručení se rovněž rozumí den odepření přijetí doporučené zásilky.
3. Škola má právo vypovědět smlouvu v případě prokazatelného porušení podmínek ze strany Poskytovatele. Smlouva bude vypovězena v sedmidenní výpovědní lhůtě, která počne běžet prvním dnem po doručení výpovědi Poskytovateli v písemné podobě.
4. V případě ukončení Smlouvy, pokud nedošlo k ukončení smlouvy dle odst. 2 tohoto článku, může Škola do deseti dnů od ukončení Smlouvy písemně požadovat předání svých dat ze dm Software v elektronické podobě. Do pěti pracovních dnů od doručení písemné žádosti Poskytovateli je Poskytovatel povinen dát škole k dispozici elektronickou formou v XML formátu následující data:
 - seznam žáků s údaji evidovanými ve školní matrice,

- seznam zákonných zástupců,
 - seznam učitelů a dalších zaměstnanců,
 - seznam tříd a zařazení žáků do tříd,
 - seznam uzávěrek učitele a uzávěrek třídního učitele,
 - seznam výchovných opatření.
5. V případě ukončení Smlouvy se po uplynutí výpovědní lhůty Poskytovatel zavazuje smazat veškerá data Školy evidovaná v dm Software.

V. Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytnutí služeb včetně DPH sjednaná ve Smlouvě o poskytování služeb hostování softwarové aplikace dm Software je splatná do 14 dnů od vystavení daňového dokladu Poskytovatelem. Zdanitelným plněním je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem.
2. V případě prodloužení Školy s úhradou faktury delším než 14 dnů je Poskytovatel oprávněn Škole dm Software znepřístupnit. Škola bere na vědomí, že v takovém případě nebude umožněn ani přístup zákonným zástupcům žáků/studentů a žákům/studentům k aplikaci dm Software. Uvedené kroky Poskytovatele nezbavují Školu povinnosti dlužnou částku uhradit.
3. V případě změny ceny za poskytnutí služeb je Poskytovatel povinen oznámit tuto změnu na svých internetových stránkách nejméně tři měsíce před účinností nového ceníku služeb.

VI. Specifikace služeb uživatelské podpory

1. V rámci poskytování služeb uživatelské podpory typu STANDARD se Poskytovatel zavazuje provádět následující činnosti:
 - průběžné automatické aktualizace aplikace dm Software a opravy vad
 - přístup k centru uživatelské podpory skrze webové stránky poskytovatele (návoděda, videoprůvodci, návody, taháky, znalostní databáze atd.)
 - běžné konzultace a pomoc při řešení problémů související s ovládáním a fungováním aplikace dm Software telefonicky a elektronickou poštou
2. V rámci poskytování služeb uživatelské podpory typu KOMFORT se Poskytovatel zavazuje poskytovat všechny činnosti podpory typu STANDARD a dále v rozsahu 15 hodin za kalendářní rok provádět následující činnosti:
 - obnova dat v případě nesprávných uživatelských zásahů (např. obnova trvale smazaných studentů, obnova rozvrhu, suplování atd.)
 - asistence a úprava dat při předávání dat ze školní matriky (hromadné nastavení některých údajů přímo v databázi, pomoc při analýze chybových výstupů, pomoc při odstraňování nesouladu hodnot ve výkazech se skutečností atd.)
 - odborná práce s daty (hromadné úpravy, opravy uživatelských dat apod. přímo v databázi)
 - možnost řešení problémů uživatele vzdáleným připojením k jeho počítači
 - asistovaná pomoc při převodu dat na nový školní rok a mezi jednotlivými pololetími

Zákazník bude před zahájením řešení každého incidentu, na který se tento typ podpory vztahuje, informován o jeho časové náročnosti a řešení tohoto incidentu bude zahájeno až po jeho odsouhlasení zákazníkem.

3. V rámci poskytování služeb má škola standardně k dispozici datovou kapacitu pro ukládání učebních materiálů 300MB + 100MB na každou započatou 100 počtu žáků. V případě potřeby si může škola dokoupit vyšší kapacitu dle platného ceníku služeb.
4. Hotline je zákaznická asistenční služba, kterou Poskytovatel poskytuje Škole pro rychlé hlášení vad dm Software a pro odpovědi na dotazy související s provozem dm Software. Služba Hotline je k dispozici každý pracovní den od 8.00 do 16.00 h, a to:
 - na telefonní lince: 516 412 912
 - na emailové adrese: hotline@dmssoftware.cz

VII. Ostatní ujednání

1. Obsah OP a TP (Technické podmínky poskytování služeb hostování softwarové aplikace dm Software, dále jen „TP“) může být ze strany Poskytovatele měněn. Poskytovatel má také právo nahradit stávající OP a/nebo TP novými. Poskytovatel je povinen zveřejnit novelizované, popř. nové znění OP a/nebo TP nejméně 2 měsíce přede dnem účinnosti tohoto nového či novelizovaného znění, a to na svých webových stránkách. Zároveň má Poskytovatel povinnost Školu o novelizacích, popř. nových OP a/nebo TP vhodným způsobem informovat. Škola je povinna seznámit se s obsahem novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP. Obsah novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP je závazný pro další smluvní vztah podle Smlouvy, neprojeví-li Škola písemný nesouhlas s obsahem novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP nejpozději 1 měsíc přede dnem účinnosti těchto OP a/nebo TP. Vyjádřila-li Škola v uvedené lhůtě svůj písemný nesouhlas s obsahem novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP a nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak, je kterákoli smluvní strana Smlouvy do 14 dnů od doručení písemného nesouhlasu s obsahem novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP Poskytovateli oprávněna Smlouvu písemně vypovědět s účinky ke dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nevyjádří-li Škola v uvedené lhůtě svůj písemný nesouhlas s obsahem novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP, stane se obsah novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP závazný pro smluvní vztah podle Smlouvy ode dne jejich účinnosti. Vyslovení nesouhlasu s obsahem novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP učiněné v souladu s tímto ustanovením představuje pro smluvní strany Smlouvy sjednanou jedinou možnost pro vyslovení nesouhlasu Školy s obsahem novelizovaných, popř. nových OP a/nebo TP. Pro doručování písemnosti dle tohoto odstavce platí čl. IV. odst. 2. těchto OP obdobně.
2. Jestliže by se některé z práv nebo povinností podle OP staly neplatnými nebo právně nevymahatelnými, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních práv a povinností podle Smlouvy a OP.
3. Subjekty se tímto zavazují, že se pokusí případné spory vyplývající ze Smlouvy urovnat smírnou cestou; zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 14. 11. 2016.