

### **Příloha č. 3**

## **Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb hostování softwarové aplikace Škola OnLine**

### **I. Obecná část**

1. Tyto obchodní podmínky poskytování služeb hostování softwarové aplikace Škola OnLine (dále jen „OP“) upravují smluvní vztahy vznikající mezi Poskytovatelem a Školou při poskytování těchto služeb a zároveň upravují podmínky používání aplikace Škola OnLine (dále jen „SOL“).
2. OP jsou součástí smlouvy o poskytování služeb hostování softwarové aplikace Škola OnLine (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 Škola OnLine**

1. Poskytovatel poskytuje Škole službu provozu softwarové aplikace Škola OnLine (dále jen „SOL“) v rozsahu definovaném ve Smlouvě.
2. Poskytovatel je povinen provozovat služby aplikace SOL 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 zaslané písemně nebo elektronicky poskytovateli spolu s uvedením kontrolního desetimístného kódu, který je uveden v příloze č. 1 Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje udržovat SOL v nepřetržitém provozu. Výjimku z tohoto bodu tvoří přerušení provozu SOL nejvýše dvakrát za kalendářní měsíc po dobu nejvýše 4 hodin za účelem provedení profylaktických prohlídek zařízení pro provoz SOL. Pokud bude z nějakého důvodu nutné plánované přerušení provozu SOL častěji než dvakrát za kalendářní měsíc nebo na dobu delší než jsou 4 hodiny, je Poskytovatel povinen toto oznámit na svých internetových stránkách ([portal.skolaonline.cz](http://portal.skolaonline.cz)) alespoň jeden týden před plánovaným přerušením.
5. V případě neplánované nedostupnosti SOL (v důsledku technické závady apod.) se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na obnovení dostupnosti SOL do 48 hodin od prvního nahlášení nedostupnosti SOL. Nahlášením se pro tento účel rozumí zaslání e-mailové zprávy na adresu Hotline SOL a potvrzení (e-mailem) příjmu této zprávy pracovníkem Poskytovatele.
6. Poskytovatel v žádném případě neodpovídá za funkčnost, dostupnost či vhodnost připojení Školy k síti Internet.
7. Poskytovatel se zavazuje k ochraně dat v SOL, a to všemi dostupnými technologickými a technickými prostředky, které lze na něm spravedlivě požadovat.

8. Poskytovatel je povinen data v SOL zálohovat pravidelně každých 24 hodin v pracovních dnech. Každou takovouto zálohu musí Poskytovatel archivovat minimálně po dobu 30 dnů.
9. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje, informace o škole a uživatelích SOL 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.
10. Poskytovatel má právo monitorovat statistické ukazatele prováděných operací na svých zařízeních za účelem vyhodnocování a zlepšování poskytovaných služeb.
11. Poskytovatel má právo uvádět Školu v seznamu svých referencí.

### **III. Práva, povinnosti a odpovědnost Školy**

1. Škola se zavazuje pravidelně aktualizovat v SOL data, která jsou prostřednictvím SOL poskytována žákům/studentům a jejich zákonným zástupcům. V případě, že Škola nebude v SOL evidovat všechna data, která je možné zobrazovat prostřednictvím SOL žákům/studentům a jejich zákonným zástupcům, je povinna o tom zákonné zástupce žáků/studentů a žáky/studenty informovat.
2. Škola se zavazuje vygenerovat v SOL zákonným zástupcům žáků/studentů nebo žákům/studentům, kteří projeví zájem o přístup k aplikaci SOL, přístupový PIN kód a dát jim tento PIN kód k dispozici pro zřízení vlastního přístupu do SOL.
3. Škola se zavazuje zákonné zástupce žáků/studentů a žáky/studenty podrobně informovat o možnosti využívání SOL.
4. Škola se zavazuje zdržet se všech činností, které mohou mít negativní vliv na funkčnost SOL a je povinna sdělit Poskytovateli neprodleně všechny jí známé okolnosti, které mohou ovlivnit funkčnost a bezpečnost SOL.
5. 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.
6. Škola se zavazuje, že neposkytne žádné informace (především osobní přístupové údaje a hesla) související přímo s provozem SOL 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 SOL.
7. Škola je povinna oznámit Poskytovateli všechny skutečnosti (zejména pak změny počtu žáků/studentů), které mohou mít dle aktuálního ceníku Poskytovatele SOL 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 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 poměrně

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. V případě ukončení Smlouvy může Škola do deseti dnů od ukončení Smlouvy písemně požadovat předání svých dat ze SOL v elektronické podobě. Do pěti dnů od doručení písemné žádosti Poskytovateli je Poskyvatel povinen dát škole k dispozici elektronickou formou v XML formátu následující data:
  - seznam zákonných zástupců žáků/studentů užívajících Žakovskou,
  - seznam vyučujících,
  - seznam žáků/studentů včetně známek z poslední uzávěrky hodnocení, chování a docházky,
  - seznam interních uživatelů SOL na straně Školy,
  - seznam tříd Školy a jejich složení.

## **V. Cena a platební podmínky**

1. Cena za poskytnutí služeb včetně DPH sjednaná ve Smlouvě je splatná do 14 dnů od vystavení daňového dokladu Poskytovatelem. Zdanitelným plněním je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem.
2. V případě prodlení Školy s úhradou faktury delším než 14 dnů je Poskyvatel oprávněn Škole SOL znepřístupnit. Škola bere na vědomí, že v takovém případě nebude umožněn ani přístup zákonným zástupcům žáků/studentů a žákům/studentům k aplikaci SOL. Uvedené kroky Poskytovatele nezbavují Školu povinnosti dlužnou částku uhradit.
3. Poskyvatel si vyhrazuje právo jednostranně zvyšovat cenu za poskytnutí služeb v průběhu trvání Smlouvy v závislosti na vývoji míry inflace. Poskyvatel a Škola se dohodly na valorizaci ceny za poskytnutí služeb zohledňující meziroční míru inflace. Valorizací se rozumí jednostranné zvýšení ceny za poskytování služeb o tolik procent, kolik bude činit meziroční míra inflace zveřejněná Českým statistickým úřadem po 1. lednu kalendářního roku pro období uplynulého roku. Novou výši ceny za poskytnutí služeb sdělí písemně Poskyvatel Škole a Škola bude povinna tuto novou výši platit s účinností od následujícího výročního dne smlouvy. Upravená výše ceny za poskytnutí služeb bude platit do doby příští valorizace. V případě, že meziroční míra inflace přestane být z jakéhokoli důvodu nadále publikována, nahradí jej jiný podobný index nebo srovnatelný statistický údaj vyhlášený příslušným orgánem, který Poskyvatel dle svého rozumného uvážení zvolí. Bude-li meziroční míra inflace záporná (deflace), ustanovení tohoto odstavce se v rozhodném kalendářním roce neuplatní.
4. V případě jiné změny ceny za poskytnutí služeb, než je navýšení dle odstavce 3 článku V. OP je Poskyvatel povinen oznámit tuto změnu na svých internetových stránkách (portal.skolaonline.cz) 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 SOL a opravy vad
  - přístup k centru uživatelské podpory na portálu [www.skolaonline.cz](http://www.skolaonline.cz) (návod, videoprůvodci, návody, taháky, znalostní databáze atd.)
  - běžné konzultace a pomoc při řešení problémů související s ovládáním a fungováním aplikace SOL telefonicky a elektronickou poštou
  
2. V rámci poskytování služeb uživatelské podpory typu KOMFORT se Poskytovatel zavazuje provádět následující činnosti:
  - průběžné automatické aktualizace aplikace SOL a opravy vad
  - přístup k centru uživatelské podpory na portálu [portal.skolaonline.cz](http://portal.skolaonline.cz) (návod, videoprůvodci, návody, taháky, znalostní databáze atd.)
  - běžné konzultace a pomoc při řešení problémů související s ovládáním a fungováním aplikace SOL telefonicky a elektronickou poštou
  - 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
  - Rozsah podpory KOMFORT je stanoven na 15 hodin za kalendářní rok. 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 SOL a pro odpovědi na dotazy související s provozem SOL. Služba Hotline je k dispozici každý pracovní den od 8.00 do 16.00 h, a to:
  - na telefonní lince: 378 229 460
  - na faxovém čísle: 377 330 792
  - na emailové adrese: [hotline@skolaonline.cz](mailto:hotline@skolaonline.cz)

## **VII. Ostatní ujednání**

1. Obsah OP a TP (Technické podmínky poskytování služeb hostování softwarové aplikace Škola OnLine, 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.

**OP jsou účinné od 1. 7. 2013.**