

Podmínky užívání služby Info Office Online

1. Obecné podmínky

Služba Info Office Online (dále jen „Služba“) je poskytována společností Info Office s.r.o., se sídlem Plzeňská 313, 388 01 Blatná, IČ: 638 87 142 (dále „Poskytovatel“). Služba je strukturována do jednotlivých aplikací a zahrnuje užívání aplikací, jejich aktualizace a zákaznickou podporu.

2. Definice

„Uživatel“ – ověřený uživatel zaregistrovaný pod unikátním emailem do Služby

„Zákazník“ – fyzická nebo právnická osoba, která objednala a užívá službu Info Office Online.

„Zákaznická podpora“ - služba, jejímž prostřednictvím Poskytovatel Zákazníkovi poskytuje pomoc s řešením problémů, týkajících se Služby, správu předplatného a uživatelů. Zákaznická podpora je v ceně předplatného konkrétní aplikace. Je k dispozici na telefonu v pracovní dny 8-16 hod.

„Služba“ – služba Info Office Online, která umožňuje užívání sady cloudových aplikací a s ní související zákaznické podpory.

„Aplikace“ – funkční část služby Info Office Online, konkrétně:

- a. Ekonomický systém („ES“)
- b. Obchodní databáze („OD“)
- c. Personalistika a mzdy („PM“)
- d. Majetek („MA“)
- e. Podání („PO“)
- f. Informační kiosek („IK“)

„Předplatné“ – pevná měsíční cena Služby, která je kalkulována na základě Zákazníkem požadovaného počtu uživatelů a jimi využívaných aplikací.

„Účet“ – Zákaznický účet, pod kterým je vedena evidence uživatelů, stav předplatného. Zákazníka.

„Zákaznická data“ – veškerý obsah, který Zákazník zadá, nahraje či vytvoří přes uživatelské rozhraní Aplikací za účelem uložení a zpracování.

„Role“ - Role uživatelů jsou předem definované kategorie, které lze přiřadit uživatelům Aplikace na základě jejich pracovní funkce nebo jiného kritéria. Pomocí rolí uživatelů lze různým typům uživatelů zpřístupnit vybrané formuláře pro zápis, pro čtení nebo nezobrazovat vůbec.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka

- a. Zákazník je oprávněn používat služby a související aplikace v případě dodržení pravidel popsaných v těchto Podmínkách. Používáním Služby Zákazník projevuje svůj souhlas s těmito Podmínkami. Zákazník je oprávněn si zvolit a přiřadit k jednotlivým uživatelům počet Aplikací, podle potřeb a rozsahu zpracovávané agendy. Parametry Služby lze měnit s měsíční periodicitou přes kontakt Zákaznické podpory. Zákazník se zavazuje uhradit předplatné za každého ověřeného uživatele využívajícího Službu.
- b. Poskytovatel se zavazuje zajistit provoz a dostupnost Služby.

4. Objednání služby

Službu si Zákazník objednává prostřednictvím kontaktu Zákaznické podpory:

E-Mail: mail@info-office.cz

Telefon: +420 **705 115 639**

Změna parametrů Služby (počet uživatelů, aplikací) bude provedena neprodleně po schválení ze strany Poskytovatele, nejpозději však do 2 pracovních dnů.

5. Cena

Cena za službu je hrazena bankovním převodem na účet Poskytovatele a je splatná měsíčně, dle údajů na faktuře.

Aktuální ceník je na www.infooffice.cz

6. Aktualizace aplikací

Aplikace jsou průběžně aktualizovány Poskytovatelem. Není potřeba součinnost uživatelů. Může dojít ke změnám jednotlivých funkcí nebo zobrazení, v souvislosti s vylepšováním ergonomie Aplikace nebo se změnami legislativy.

7. Dostupnost služby

Poskytovatel se zavazuje, provozovat Aplikace na platformě Microsoft Azure se zárukami smlouvy o úrovni služeb (SLA), která zaručuje:

- pro výpočetní výkon - dostupnost aplikací alespoň 99,95 % celkového času
- pro datové úložiště že v 99,9 % celkového času proběhne úspěšně zpracování dat (např. přidání, aktualizaci, čtení nebo odstranění dat)
- bezpečnost: šifrování dat proti zneužití, firewall, anti-virová ochrana, umístění redundantních dat na 3 nezávislých serverech z toho 2 na geograficky rozdílných místech
- stabilitu a stálý monitoring platformy pro eliminování rizik z hlediska životnosti HW, výpadků energie, výpadků sítě

Služba je poskytována 24 hod. denně po celý rok, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu. Plánovaná údržba bude ohlášena minimálně 5 dní předem a bude prováděna v době s nižším operačním zatížením (obvykle 21:00-04:00).

Služba se stává nedostupnou v okamžiku pochybení Poskytovatele, kdy uživateli není umožněno se do aplikace přihlásit a užívat Službu.

V případě nedostupnosti Služby má Zákazník nárok na kompenzaci ve výši specifikované v tabulce:

Dostupnost služby (Počet hod. nedostupnosti)	Nárok na kompenzaci ve výši
<99,9 % (1 hod.)	10 %
<99 % (7 hod.)	25%

Požadavek na kompenzaci musí Zákazník uplatnit písemně (emilem) nejpozději do 5 dní od události, jinak tento nárok zaniká. Zákazník uvede popis nežádoucího případu (nefunkčnosti, výpadku), dobu trvání, typ aplikace a funkčnosti, které se případ týká.

Kompenzace bude poskytnuta ve formě slevy na následující měsíční fakturaci.

8. Pozastavení služby

Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit Zákazníkovi užívání Služby v případě, že nebude splňovat Podmínky pro její užívání.

Pozastavení Služby z důvodů neuhrazení ceny Služby Poskytovatel oznámí Zákazníkovi minimálně 15 dnů předem. Pokud do 30 dnů od pozastavení Služby Zákazník nezjedná plnou nápravu důvodů, pro které mu byla Služba pozastavena, je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby ukončit a odstranit uživatelská data Zákazníka bez jakéhokoli období jejich uchování.

Poskytovatel je oprávněn Službu pozastavit jako celek nebo jen její část, pokud má důvodné podezření, že užívání Služby představuje přímé nebo nepřímé ohrožení funkcí nebo integrity Aplikace nebo jejího používání jinými uživateli, nebo pokud je v přiměřeném rozsahu zapotřebí zabránit neoprávněnému přístupu k datům Zákazníka. Jakékoli pozastavení Služby ve smyslu tohoto oddílu se bude týkat pouze nejmenší nutné části Služby a bude uplatněno pouze na dobu přiměřeně

nezbytnou k vyřešení potíží, kvůli kterým k pozastavení došlo. Pozastavení Služby Poskytovatel oznámí předem s výjimkou případů, kdy bude mít důvod se domnívat, že je Službu nutné pozastavit okamžitě.

9. Ukončení platnosti služeb

Zákazník je oprávněn ukončit Službu nebo měnit její parametry (počet uživatelů, počet aplikací) vždy do 20. dne v měsíci, s účinností od následujícího měsíce. Zákazník mění parametry Služby přes kontakty Zákaznické podpory.

Ukončení platnosti předplatného může nastat:

- Na žádost Zákazníka, k určitému datu
- Pokynem Poskytovatele v případě, že Zákazník nedodrží Podmínky pro užívání Služby

V případě ukončení Služby je Zákazník povinen neprodleně sdělit Poskytovateli, zda požaduje:

1. deaktivovat účet a odstranit zákaznická data,
nebo
2. uchovat data po dobu nejméně 60 dnů od ukončení Služby

Uvede-li Zákazník možnost (1), nebude možné po ukončení Služby již s daty pracovat. Pokud nezvolí možnost (1) ani (2), budou zákaznická data uchována v souladu s ustanovením (2). Po uplynutí období uchování Provozovatel zákaznický účet deaktivuje a odstraní zákaznická data.

Poskytovatel má právo z odůvodněných příčin ukončit poskytování Služby nejdříve 6 měsíců od oznámení Zákazníkovi.

10. Odpovědnost za účty

Zákazník nese odpovědnost za veškeré činnosti prováděné při užívání Služby, včetně činností uživatelů vedených pod jeho účtem. Přihlašovací jména a hesla musí Zákazník udržovat v tajnosti. Na jakoukoli možnost zneužití účtů nebo událost narušení bezpečnosti ve vztahu ke Službě musí Zákazník ihned upozornit Poskytovatele.

Uživatelé si mohou heslo změnit a resetovat při vstupu do Aplikace. Oprávněný pracovník Zákazníka, který je určen při objednání Služby jako Správce aplikace, je oprávněn měnit nastavení Rolí a přístupů k jednotlivým součástím Služby.

11. Ochrana údajů

a. Vlastnictví zákaznických dat

Zákazník si zachovává všechna práva a duševní vlastnictví týkající se zákaznických dat. Na zákaznická data nezískává Poskytovatel žádná práva.

b. Ochrana osobních údajů Osobní údaje shromážděné prostřednictvím Služby nebo Zákaznické podpory (jména uživatelů, identifikační osobní údaje) mohou být přenášeny, uchovávány a zpracovány pouze za účelem interních potřeb Poskytovatele a v souladu s obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady „GDPR“.

c. Poskytovatel se zavazuje, že provede zpracování osobních údajů pouze k tomu oprávněnými osobami v rámci vyžádané Zákaznické podpory.

d. Poskytovatel se zavazuje, že provede technické zabezpečení dat, jako je šifrování a monitorování stavu úložiště dat.

12. Elektronická sdělení

Informace o Službách může Poskytovatel oznamovat v elektronické podobě, a to buď e-mailem na adresu Zákazníka uvedenou při objednání Služby, nebo prostřednictvím webu, který Poskytovatel určí. Sdělení prostřednictvím e-mailu je považováno za doručené k datu odeslání.

13. Platnost

Tyto Podmínky nabývají účinnosti 1.1.2022