

VŠEOBECNÉ SLA PODMÍNKY

č. VSLAP_2023~~406100111~~

účinnost od: ~~10.0611.~~ 202~~43~~

MEZI:

- (1) **JABLOTRON CLOUD Services s.r.o.**, IČO: 047 86 645, se sídlem U Přehrady 3204/61, Mšeno nad Nisou, 466 02 Jablonec nad Nisou, Česká republika, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 36983 (dále jen „**Poskytovatel**“);

a

- (2) partnerem Poskytovatele, který využívá Modul JA PARTNER a poskytuje ARC službu za součinnosti Poskytovatele (dále jen „**Partner**“);

(Poskytovatel a Partner dále společně jen jako „**Strany**“, jednotlivě každý z nich „**Strana**“)

VZHLEDEM K TOMU, že

- (A) Partner je subjektem, který poskytuje služby založené na transferu, zpracování a vyhodnocování Komunikačních signálů ze Zařízení Zákazníků;
- (B) Poskytovatel zabezpečuje pro Partnera příjem Komunikačních signálů vysílaných Zařízeními Zákazníků, jejich zpracování a následný transfer do ARC zařízení Partnera;
- (C) Strany si přejí upravit úroveň služby uvedené shora pod písm. (B) poskytované Partnerovi a podmínky, za nichž o tuto úroveň a dostupnost služby bude Poskytovatel podle svého nejlepšího vědomí a svědomí usilovat a bude vyvíjet veškerou rozumnou snahu o to, aby je dodržel, aniž by však Partnerovi vznikalo vymahatelné právo na poskytnutí služby určité úrovně

SJEDNÁVAJÍ Strany následující:

1. DEFINICE POJMŮ

- 1.1. Výrazy uváděné v těchto Podmínkách velkým počátečním písmenem mají podle vůle Stran následující význam, přičemž výrazy zde neuvedené mají význam uvedený v účinných Všeobecných podmínkách užívání Cloudu JABLOTRON (VPU Cloudu JABLOTRON) a Speciálních podmínkách užívání Modulu JA PARTNER (Podmínky JA PARTNER):

„**ARC zařízení**“

znamená přijímací technické zařízení Partnera provozujícího ARC (*alarm receiving centre*), které je způsobilé k přijímání Zpráv odesílaných z Platformy;

„**Cloud Control Server**“

znamená zařízení, systém nebo software, které provádí pravidelné kontroly funkcionalit a komponent nezbytných pro řádné poskytování Služby pro ARC;

„**Cloud JABLOTRON**“

znamená obchodní označení Poskytovatele používané pro prostředí provozované na Platformě sestávající z nejrůznějších hardwarových, zejména pak serverových,

	úložných a síťových, a softwarových komponent, v němž jsou poskytovány Služby pro ARC a do kterého Uživatel vstupuje prostřednictvím svého Účtu;
„Datacentrum“	znamená datové centrum sestávající se z hardwarových součástí a zařízení, jež hostují Platformu;
„Doba účinnosti Podmínek“	znamená dobu od počátku účinnosti Podmínek stanoveného Poskytovatelem do doby stanovené v Nástupnických Podmínkách nebo do začátku účinnosti Nástupnických Podmínek nebo do doby uvedené v oznámení dle pododst.13.2.3;
„Den zřízení Služby pro ARC“	znamená den, kdy nastane poslední z následujících skutečností: (i) Poskytovatel informuje Partnera o tom, že Služba pro ARC je plně funkční; a (ii) Partner fakticky užívá Službu pro ARC, což se projeví tak, že ARC Poskytovatele přijme Komunikační signál od Zařízení Zákazníka prostřednictvím Služby pro ARC;
„Důvěrné informace“	znamenají veškeré • zpřístupněné informace (bez ohledu na to, zda jsou označeny jako důvěrné či nikoliv) mající jakoukoliv souvislost s Platformou, Datacentrem, Službou pro ARC, Zařízeními anebo s Modulem JA PARTNER, s výjimkou Komunikačních signálů a Zpráv; a • informace o obsahu plnění Stran poskytovaných dle těchto Podmínek;
„Help Desk“	znamená aplikační rozhraní uživatelské podpory Poskytovatele způsobilé přijímat podněty a informace a na tyto odpovídat;
„JA PARTNER“	znamená Modul rozšiřující Službu MyJABLOTRON o funkce určené Významným partnerům a dalším subjektům dle uvážení Poskytovatele, které jim umožňují zejména (i) zřizovat, aktivovat, konfigurovat a případně deaktivovat a rušit Účty Montážních partnerů, Montérů a v některých případech i Koncových uživatelů, dále (ii) Registraci Zařízení do Cloudu JABLOTRON, resp. jejich vyřazení, (iii) nastavovat komunikaci registrovaných Zařízení do Cloudu JABLOTRON či tuto komunikaci ukončovat, (iv) vzdáleně konfigurovat samotná Zařízení, (v) vzdáleně provádět pro Montážní partnery, a s nimi spolupracující montéry a Koncové uživatele, určité úkony, (vi) udělovat jiným Uživatelům oprávnění zřizovat Účty Koncových uživatelů i dalších osob, (vii) spravovat svou účast v provizním systému Poskytovatele, a v případě, že se na tom dohodli s Poskytovatelem, také (viii) poskytovat službu Alarm Receiving Center (ARC), to vše za

	podmínek uvedených ve Speciálních podmínkách užívání Modulu: JA PARTNER.
„Komunikační signály“	znamenají signály vysílané Zařízeními obsahující informaci o změnách stavu Zařízení (události), jeho komunikaci a technické informace;
„Nástupnické Podmínky“	znamenají Všeobecné SLA podmínky zveřejněné na Webových stránkách s podtitulem novějšího data vydání nahrazující aktuální platné a účinné Podmínky;
„Plánované práce“	znamená plánované technické odstávky a plánované aktualizace a údržbu softwarových a hardwarových součástí sloužících k poskytování Služby pro ARC;
„Platforma“	znamená software nacházející se v Datacentru a dále soubor jakýchkoliv dalších opatření, která (společně se softwarem) umožňují přijmout a zpracovat Komunikační signál do podoby Zprávy a tuto odeslat do ARC zařízení Partnera;
„Podmínky“	znamenají tyto Všeobecné SLA podmínky;
„Porucha“	znamená problém ve funkcionalitě či komponentě nezbytné pro řádné poskytování Služby pro ARC neumožňující Partnerovi vůbec nebo za ztížených podmínek užívat Službu pro ARC;
„Provoz“	znamená období ode Dne zřízení Služby pro ARC až do dne ukončení poskytování Služby pro ARC Partnerovi;
„Přípravná fáze“	znamená období ode dne uzavření smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami až do Dne zřízení Služby pro ARC Služby;
„Rekonfigurace“	znamená plánovanou a odsouhlasenou změnu nastavení Zařízení;
„Služba pro ARC“	je souhrnné označení pro soubor činností a úkonů, jejichž podstatou je: • technická způsobilost Poskytovatele <i>přijímat</i> Komunikační signál od Zařízení; • takto přijatý Komunikační signál <i>zpracovávat</i> na Platformě v Datacentru; • zpracovaný Komunikační signál (tzv. Zprávu) <i>vysílat</i> z Platformy do ARC zařízení Partnera, přičemž řádným vysláním zpracovaného Komunikačního signálu se rozumí vyslání takového signálu nesoucího relevantní informaci, kterou je ARC

	zařízení Partnera (připojené a odladěné v rámci Přípravné fáze) schopno přijmout a potvrdit Platformě přijetí;
„Vyšší moc“	znamená jakýkoliv úkon, událost či stav, jenž je mimo sféru vlivu Poskytovatele, např. přírodní mimořádné události - živelní pohromy, civilizační mimořádné události (např. průmyslové havárie, provozní havárie, technické havárie, terorismus, válečné stavy, hackerské útoky, napadení škodlivým počítačový programem), mimořádné události vyvolané jinými vlivy (např. události vyvolané biologickým ohrožením - epidemie, pandemie, vliv škůdců), včetně případů neplnění závazků ze strany Poskytovatelů podpůrných služeb, případně ze strany Významných partnerů, který neumožňuje nebo ztěžuje řádný chod Cloudu JABLOTRON anebo neumožňuje nebo ztěžuje řádný chod anebo funkcionalitu Služby pro ARC;
„Zákazník“	znamená zákazníka Partnera, kterým je buď koncový uživatel Služby MyJABLOTRON nebo Modulu MyCOMPANY;
„Zařízení“	znamená kterýkoliv z produktů, u něž je prostřednictvím unikátního kódu <i>RegKey</i> či obdobného kódu umožněna registrace do Cloudu JABLOTRON, o jehož stavu lze následně v rámci Cloudu JABLOTRON získávat údaje a které vysílá Komunikační signály;
„Zpráva“	je výsledek zpracování Komunikačního signálu na Platformě v Datacentru, který je určený k vyslání do ARC zařízení Partnera.

2. ÚČEL PODMÍNEK

- 2.1. Účelem těchto Podmínek je zejména **(i)** definovat úroveň Služby pro ARC a podmínky, za nichž o tuto úroveň a dostupnost služby bude Poskytovatel podle svého nejlepšího vědomí a svědomí usilovat (tzv. best-effort service); dále **(ii)** upravit dostupnost Služby pro ARC, k jejímuž dosažení bude Poskytovatel vynakládat veškerou rozumnou snahu; a **(iii)** stanovit podmínky, jejichž splnění ze strany Partnera je předpokladem pro poskytování Služby pro ARC dle těchto Podmínek.

3. KOMPOZITNÍ CHARAKTER SLUŽBY PRO ARC

- 3.1. Kompozitní charakter. Partner bere na vědomí, že řádný přenos Komunikačních signálů a Zpráv je kompozitním procesem sestávajícím ze spolupůsobení více nezávislých procesů, služeb a zařízení, které nejsou vždy v dispozici Poskytovatele.
- 3.2. S ohledem na to Partner souhlasí s tím, aby veškeré závazky, prohlášení a ujištění Poskytovatele byly vykládány a aplikovány pouze ve vztahu k Provozu a výlučně jen k těm procesům, službám a zařízením, které jsou v dispozici Poskytovatele, nikoliv však ve vztahu k procesům, službám a zařízením, jež jsou mimo dispozici Poskytovatele, zejména nikoli k:

- 3.2.1. procesům a službám doprovázejícím či umožňujícím vysílání

Komunikačního signálu ze Zařízení;

3.2.2. GSM sítím, kvalitě a funkčnosti těchto sítí;

3.2.3. komponentám v LAN sítích, jejich kvalitě a funkčnosti a hardwarovému vybavení mimo sféru dispozice Poskytovatele.

3.3. V případě, že Zařízení, k němuž je poskytována Služba pro ARC, je IP Ústřednou, je pro přenos Komunikačních signálů nutné, aby uživateli tohoto Zařízení byla ve vztahu k tomuto Zařízení poskytována Služba MyJABLOTRON v plném rozsahu. V případě, že z jakéhokoli důvodu (zejména jejího nezaplacení) není Služba MyJABLOTRON k tomuto Zařízení poskytována v plném rozsahu, nemusí dojít k přenosu Komunikačních signálů a tedy k fungování Služby pro ARC.

3.4. Pro zamezení jakýchkoliv pochybností Strany sjednávají, že **(i)** Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu *přijátého* Komunikačního signálu; a **(ii)** po dobu plánované Rekonfigurace Zařízení není Služba pro ARC poskytována.

4. CENA

Služba pro ARC je Partnerovi poskytována bezúplatně.

5. PŘÍPRAVNÁ FÁZE

5.1. Partner bere na vědomí, že po uzavření smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami je povinen pro zřízení Služby pro ARC provést určitá opatření technické povahy, jež jsou uvedena v Příloze č.1 těchto Podmínek. Tato opatření jsou závislá na zvoleném typu technologie připojení a jsou podmínkami přechodu do Provozu podmiňujícími řádné poskytování Služby pro ARC. Poskytovatel si pro Přípravnou fázi vyhrazuje právo jednostranného doplnění či změny předmětných opatření (příp. jejich jednotlivých parametrů); o každé takové změně bude Partner bez zbytečného odkladu informován.

5.2. Poté, co Partner zajistí splnění opatření uvedených v Příloze č. 1 těchto Podmínek a odešle Poskytovateli svoji WAN IP adresu a e-mailovou adresu určenou k přihlašování do svého Účtu, kde bude přistupovat do Modulu JA PARTNER (login e-mail), kontaktuje jej Poskytovatel a společně provedou otestování provedených opatření; zároveň dojde k vygenerování přístupu do Modulu JA PARTNER. V přípravné fázi budou použita pouze testovací zařízení; Partner není oprávněn během ní používat Zařízení Zákazníků.

5.3. Po úspěšném otestování podle předchozího odstavce probíhá po dobu 5 (pěti) dnů zkušební provoz, v jehož průběhu dochází k vyhodnocování stability komunikace a úspěšnosti předávání zkušebních dat. Následně Poskytovatel zřídí Službu pro ARC a nastaví všechny potřebné údaje o Partnerovi na serveru, včetně automatických upozornění odesílaných na kontaktní e-maily a telefonní čísla Partnera uvedené v článku 11 těchto Podmínek, pokud ze zkušebního provozu vyplýne, že lze Službu pro ARC poskytovat v souladu s těmito Podmínkami.

5.4. Dojde-li ke zřízení Služby pro ARC, zašle o tom Poskytovatel informační e-mail kontaktní osobě Partnera.

5.5. Strany souhlasí s tím, že výše uvedené úkony a požadavky v Přípravné fázi budou provedeny vždy příslušnou Stranou bez zbytečného odkladu po uzavření smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami, a to na vlastní náklady povinné Strany. Pro zamezení jakýchkoliv pochybností Strany sjednávají, že žádná ze Stran nemá nárok na úhradu nákladů souvisejících s přípravou a zřízením Služby pro ARC.

6. ÚROVEŇ SLUŽBY PRO ARC

6.1. Poskytovatel se zavazuje vynaložit své nejlepší úsilí pro dosažení Technických parametrů

Služby pro ARC uvedených v Příloze č. 2 těchto Podmínek a jejich dodržování. Předmětné parametry však Poskytovatel s ohledem na bezplatné poskytování Služby pro ARC nikterak nezaručuje (tzv. best-effort service).

- 6.2. Poskytovatel rovněž vynaložil své nejlepší úsilí při výběru a nastavení provozu Datacentra, aby umožňovalo optimální funkčnost, spolehlivost a bezpečný provoz Platformy za daných podmínek a s tím i odpovídající dosažitelnou dostupnost a spolehlivost Služby pro ARC poskytované Partnerovi.
- 6.3. Poskytovatel však nikterak nezaručuje konkrétní hodnotu dostupnosti Služby pro ARC. Ta přitom může být ovlivněna mimo jiné Plánovanými pracemi, Rekonfigurací Zařízení, ale i situacemi vyžadujícími nouzový zásah Poskytovatele. Partnerovi přitom nevznikají žádná práva plynoucí z toho, že mu v danou chvíli není Služba pro ARC poskytována.

7. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI PARTNERA

- 7.1. Partner se zavazuje zajistit, že provedená opatření a parametry nastavené s Poskytovatelem **(i)** v Přípravné fázi; nebo **(ii)** v průběhu Rekonfigurace Zařízení budou *zachovány* až do další plánované Rekonfigurace Zařízení, jinak po celou dobu trvání smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami.
- 7.2. Partner bere na vědomí, že řádné plnění závazků podle předchozího odstavce je podstatnou podmínkou plnění závazků Poskytovatele v souladu s těmito Podmínkami.
- 7.3. Partner se zavazuje, že jakékoliv zásahy do parametrů uvedených v Příloze č. 1 nastavených s Poskytovatelem v Přípravné fázi bude v Provozu provádět jen po předchozím oznámení odeslaném Poskytovateli na e-mail support@myjablotron.com a následném schválení zásahu ze strany Poskytovatele.

8. OSTATNÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 8.1. Obchodní garance: Poskytovatel se zavazuje Partnerovi k následujícímu:

- 8.1.1. Služba pro ARC bude poskytována Partnerovi zdarma;
- 8.1.2. Poskytovatel bez souhlasu Partnera nepostoupí smluvní vztah s Partnerem upravený těmito Podmínkami na třetí osobu ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění;
- 8.1.3. Dojde-li kdykoliv v budoucnu k podstatné změně vlastnické struktury Poskytovatele nebo k prodeji aktiv Poskytovatele tvořených mj. také Službou pro ARC anebo Platformou, nepředstavuje tato skutečnost žádný speciální výpovědní důvod na straně Poskytovatele k ukončení smluvního vztahu s Partnerem upraveného těmito Podmínkami;
- 8.1.4. Poskytovatel se zdrží jakéhokoliv nakládání s daty Partnera nebo Zákazníka, jež by bylo v rozporu s těmito Podmínkami, pokud takové nakládání není nezbytnou součástí Služby pro ARC a s výjimkou případů, kdy takové nakládání vyžadují Aplikovatelné předpisy nebo vykonatelné rozhodnutí orgánů státní moci. .

- 8.2. Pokud by Poskytovateli hrozil kdykoliv v budoucnu vznik sankční nebo poplatkové povinnosti v souvislosti se Službou pro ARC, vyhrazuje si Poskytovatel právo omezit poskytování této služby na dobu, než takové riziko pomine.

- 8.3. Plánované práce

- 8.3.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit dočasně a na nezbytnou dobu poskytování Služby pro ARC z důvodu provádění Plánovaných prací. Po dobu trvání Plánovaných prací nemusí fungovat některé nebo všechny

z podstatných rysů Služby pro ARC. O každé takové Plánované práci bude Poskytovatel informovat Partnera zpravidla 7 (sedm) dní před jejím započítáním a dále 3 (tři) dny před započítáním prací, v okamžiku započítání prací a v okamžiku opětovného zahájení provozu. Povinnost Poskytovatele informovat Partnera předem se však nevztahuje na případy nouzového zásahu.

- 8.3.2. Poskytovatel bude usilovat o to, aby v jednom kalendářním roce nepřesáhl rozsah Plánovaných prací souhrnem 12 (dvanáct) hodin nedostupnosti Služby pro ARC. Z tohoto vyplývající dostupnost Služby pro ARC je úroveň, k jejímuž dosažení bude Poskytovatel vynakládat veškerou rozumnou snahu. Rozsah omezení v důsledku nouzových zásahů nelze předem odhadovat, nicméně Poskytovatel vynakládá své nejlepší úsilí k jejich předcházení.
- 8.3.3. Upozornění o Plánovaných pracích a sdělení o nouzovém zásahu komunikuje Poskytovatel vhodným způsobem Partnerovi, např. e-mailovým sdělením nebo formou SMS.
- 8.3.4. Po opětovném zahájení provozu budou bez zbytečného odkladu odeslány veškeré neodeslané Zprávy do ARC.

8.4. Kontrola funkčnosti.

- 8.4.1. Poskytovatel se zavazuje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí vyvíjet veškerou rozumnou snahu zajistit, aby součástí Datacentra byl po celou dobu trvání Podmínek také Cloud Control Server, který v případě detekce problému automaticky vyhlásí alert a odešle jej na kontaktní údaje Poskytovatele a Partnera uvedené v článku 11.

8.5. Stav vyžadující nouzový zásah.

- 8.5.1. V případě, že Poskytovatel zjistí, že Služba pro ARC není Partnerovi dostupná z důvodů vyžadujících jeho nouzový zásah, vyvine Poskytovatel rozumné úsilí pro to, aby byl stav vyžadující tento zásah co nejdříve odstraněn a Služba pro ARC byla opět poskytována.

8.6. Uživatelská podpora.

- 8.6.1. Poskytovatel se zavazuje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí vyvíjet veškerou rozumnou snahu zajistit řádný provoz Help Desku, který bude způsobilý přijímat požadavky Partnera na servis a odstranění Poruch v režimu 24 (dvacet čtyři) hodiny denně, 7 (sedm) dní v týdnu, po celý rok. V případě, že bude Help Desk z jakéhokoliv důvodu nedostupný, je Partner oprávněn nahlásit Poruchu na telefonním čísle: +420 775 466 466, za předpokladu, že v rámci hovoru Partner poskytne její řádnou specifikaci.
- 8.6.2. Komunikačním jazykem k hlášení Poruch je dle volby Partnera buď anglický jazyk, nebo český jazyk.
- 8.6.3. Bude-li Partner oznamovat Poruchu pomocí Help Desku, je povinen k takovému oznámení přiřadit z nabízených možností označení "Critical". Po přijetí oznámení bude takovému oznámení Partnera přidělen trouble ticket (TT).
- 8.6.4. Poté Partner obdrží automaticky odesílaný e-mail potvrzující přijetí hlášení Poruchy a sdělující přidělený *trouble ticket* (TT), a to společně
 - s uvedením odhadované doby k odstranění Poruchy; nebo
 - specifikací nezbytné součinnosti ze strany Partnera.

O odstranění Poruchy je Partner informován e-mailem a TT je uzavřen.

V případě, že Poskytovatel dospěje k závěru, že Porucha nemá původ v dispoziční sféře Poskytovatele, je Partner informován o pravděpodobném původu Poruchy a uzavření daného TT.

- 8.6.5. Veškerá e-mailová oznámení o řešení nahlášené Poruchy a stavu TT jsou odesílána na e-kontakt Partnera uvedený v odst. 11.4.
- 8.6.6. Při odstraňování Poruchy si každá ze Stran nese vlastní náklady. Poskytovatel nenese náklady ani odpovědnost za odstranění Poruchy, která má původ v procesech, službách či zařízeních mimo dispozici Poskytovatele (viz odst. 3.1 výše).

9. OSTATNÍ POVINNOSTI PARTNERA

- 9.1. Vzhledem k tomu, že Služba pro ARC je Partnerovi poskytována bezúplatně, zavazuje se Partner, že zajistí, aby i všichni provozovatelé Zařízení a Zákazníci tvořící zákaznický kmen Partnera měli přístup ke Cloudu JABLOTRON zdarma; Partner může zpoplatnit přístup ke Cloudu JABLOTRON pouze po předchozím souhlasu Poskytovatele.

- 9.2. Partner se zavazuje, že

- 9.2.1. poskytne Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost pro zajištění správné funkčnosti Služby pro ARC, bude-li o to Poskytovatelem požádán, zejména, nikoli však výlučně, pro řádnou správu či obnovu komunikačních tras, pro odstraňování technických či jiných problémů bránících poskytování Služby pro ARC apod.;
- 9.2.2. bude informovat Poskytovatele o podstatné změně vlastnické struktury (tj. změně v rozsahu nejméně 30 (třicet) % hlasovacích práv a vyšším) nebo o jiných skutečnostech majících skutečný či potenciální vliv na plnění závazků Partnera ze smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami nebo plnění závazků Partnera vůči svým Zákazníkům.

- 9.3. Potvrzení práv: Partner tímto bere na vědomí a zavazuje se respektovat, že

- 9.3.1. Služba pro ARC, resp. jednotlivé nástroje sloužící jejímu poskytování, podléhají ochraně podle Aplikovatelných předpisů, přičemž veškerá autorská a průmyslová práva vztahující se ke Službě pro ARC vykonává Poskytovatel nebo jemu Spřízněná osoba;
- 9.3.2. Označení užívaná v souvislosti se Službou pro ARC (zejména JABLOTRON, MyJABLOTRON, MyCOMPANY, JA PARTNER či SDC, případně Security Data Connector) jsou buďto **(i)** registrovanými ochrannými známkami ve vlastnictví Poskytovatele nebo jemu Spřízněné osoby; nebo **(ii)** obchodními označeními příznačnými pro Poskytovatele nebo jemu Spřízněnou osobu, jejichž užití Partnerem či třetí osobou bez souhlasu by v rámci hospodářského styku představovalo zakázané nekalosoutěžní jednání.

10. USTANOVENÍ PRO PŘÍPAD POVINNOSTI POSKYTOVATELE K NÁHRADĚ ÚJMY

- 10.1. Újma vzniknuvší Partnerovi v souvislosti s využíváním Služby pro ARC. Pokud by Partnerovi v souvislosti s využíváním Služby pro ARC vznikl vůči Poskytovateli nárok na náhradu újmy z důvodu porušení povinnosti vyplývající z těchto Podmínek nebo Aplikovatelných předpisů, bude v takovém případě Poskytovatel odpovídat pouze za újmu, kterou zavinil, a v souhrnu nepřekračující výši přímé skutečné škody, kterou Partner utrpěl jako okamžitý a přímý důsledek zaviněného porušení povinnosti, nejvýše však 100.000,- Kč (sto tisíc korun českých) úhrnem za celou dobu trvání právního vztahu

upraveného těmito Podmínkami.

- 10.1.1. Poskytovatel s ohledem na shora uvedenou limitaci náhrady újmy nenahrazuje zejména nemajetkovou újmu, a to ani v podobě zadostiučinění, ušlý zisk a jiné následné či nepřímé škody, jakož ani újmu způsobenou poškozením dobrého jména.
 - 10.1.2. Poskytovatel neodpovídá za újmu způsobenou porušením povinnosti, pokud mu ve splnění bránila překážka vzniklá zásahem Vyšší moci, a to i když se jedná o překážku vzniklou z jeho osobních poměrů.
- 10.2. Dohodnutá limitace náhrady újmy se uplatní vždy v největším možném rozsahu, v jakém to umožňují kogentní ustanovení rozhodného práva, jímž se řídí smluvní vztah upravený těmito Podmínkami, a je sjednána jako přiměřená s ohledem na všechny okolnosti související s poskytováním a využíváním Služby pro ARC, a zároveň vymezuje Stranami předvídatelnou újmu, která může Partnerovi či třetí osobě vzniknout. Partner není oprávněn se domáhat náhrady ve větším rozsahu, než je dohodnutá limitace náhrady újmy, s výjimkou
 - 10.2.1. újmy způsobené na přirozených právech člověka,
 - 10.2.2. újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti,
 - 10.2.3. případů, kdy takové právo zakládá kogentní ustanovení rozhodného práva, jímž se řídí smluvní vztah upravený těmito Podmínkami.
- 10.3. Pokud by třetí osobě, jejímuž zájmu mělo splnění povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami zjevně sloužit, vznikl nárok na náhradu újmy vůči Poskytovateli, zavazuje se Partner s ohledem na skutečnost, že při uzavření smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami takový přesah povinností z něj vyplývajících nebyl zjevný, nahradit takové třetí osobě veškeré újmy namísto Poskytovatele.
 - 10.3.1. Pokud již Poskytovatel újmu třetí osobě nahradil, zavazuje se Partner nahradit Poskytovateli vynaloženou částku a dále i v této souvislosti vynaložené náklady, a to do 3 (tří) dnů ode dne odeslání oznámení o vzniku této povinnosti Poskytovatelem na e-mailovou adresu Partnera; pro případ prodloužení Partnera s úhradou sjednávají Poskytovatel a Partner smluvní úrok z prodlení ve výši 0,5 % (pět desetin procenta) denně z dlužné částky.

11. KOMUNIKACE A KONTAKTY

- 11.1. Komunikace mezi Poskytovatelem a Partnerem probíhá zásadně prostřednictvím Help Desku.
- 11.2. Kontakty Poskytovatele: Pro případ, že by byl Help Desk z jakéhokoli důvodu nedostupný, jsou na straně Poskytovatele k dispozici následující kontakty:
 - Telefonický kontakt: +420 775 466 466;
 - E-mailový kontakt: support@myjablotron.com
- 11.3. Strany se dohodly, že v případě změny kontaktů na straně Poskytovatele musí být Partnerovi sděleny nové kontakty a zároveň datum, od něhož nový kontakt nahrazuje předcházející, a to prostřednictvím Help Desku nebo jiným vhodným způsobem.
- 11.4. Kontakty Partnera: Pro zasílání oznámení Partnerovi prostřednictvím Help Desku slouží jeho e-mailová adresa, kterou Partner používá jako přihlašovací login do svého Účtu v Cloudu JABLOTRON, kde přistupuje k Modulu JA PARTNER.

Pro komunikaci s Partnerem může Poskytovatel využít i další kontaktní údaje Partnera, které uvedl v nastavení Modulu JA PARTNER.

- 11.5. Strany se dohodly, že v případě změny kontaktů na straně Partnera musí být Poskytovateli sděleny nové kontakty a zároveň datum, od něhož nový kontakt nahrazuje předcházející, prostřednictvím HelpDesku, jinak nedošlo k řádnému oznámení změny Poskytovateli.

12. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 12.1. Strany jsou si vědomy toho, že za trvání smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami bude docházet mezi Stranami k výměně Důvěrných informací.

- 12.2. Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých Důvěrných informacích přijatých od druhé ze Stran, takové Důvěrné informace odpovídajícím způsobem chránit před neoprávněným zveřejněním či zpřístupněním nepovolaným osobám. Tento závazek se netýká zpřístupnění:

12.2.1. zaměstnancům a spolupracovníkům Stran včetně zaměstnanců a spolupracovníků společností v koncernu, jehož členem je Poskytovatel, kteří Důvěrné informace potřebují znát pro plnění svých povinností vyplývajících z těchto Podmínek, to vše za předpokladu, že takové osoby převezmou závazek či budou mít zákonnou povinnost k zachování důvěrnosti informací v rozsahu přinejmenším stejném, jak vyplývá z tohoto článku;

12.2.2. odborným poradcům Stran či jiným osobám podílejícím se na realizaci transakcí předpokládaných těmito Podmínkami za předpokladu, že tyto osoby převezmou závazek či budou mít zákonnou povinnost k zachování důvěrnosti informací v rozsahu přinejmenším stejném, jak vyplývá z tohoto článku;

12.2.3. jež je povinné v případech předepsaných zákonem či na jeho základě;

12.2.4. třetím osobám v rozsahu nezbytném pro realizaci úkonů předpokládaných těmito Podmínkami.

- 12.3. Povinnost k ochraně Důvěrných informací podle tohoto článku se nevztahuje na (i) informace, které jsou ke dni uzavření smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami veřejně známé, obsažené ve veřejně dostupných materiálech nebo médiích; (ii) informace, které se po dni uzavření smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami staly veřejně známými a přístupnými jinak, než porušením závazku k zachování mlčenlivosti podle těchto Podmínek či zákona; (iii) informace, které byly písemným souhlasem druhé Strany zproštěny omezení podle tohoto článku; (iv) informace, které přijímající Strana znala prokazatelně dříve, než jí je sdělila druhá Strana; (v) informace, které jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím, nebo věcně příslušným správním orgánem na základě zákona (v takovém případě je však Strana, jež těmito orgánům informace poskytla, povinna neprodleně na tuto skutečnost upozornit druhou Stranu).

13. ÚČINNOST PODMÍNEK, TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 13.1. Účinnost. S výjimkou ustanovení odst. 13.2 a 13.5 těchto Podmínek (jejichž platnost a účinnost není časově omezena), jsou tyto Podmínky účinné po Doby účinnosti Podmínek.

- 13.2. Prolongace.

13.2.1. Pokud jsou za Doby účinnosti Podmínek zveřejněny v Účtu Nástupnické Podmínky, pak Doba účinnosti Podmínek končí začátkem účinnosti Nástupnických Podmínek, neříkají-li Nástupnické Podmínky jinak.

13.2.2. Doba účinnosti Nástupnických Podmínek se ukončením Doby účinnosti Podmínek stává Dobou účinnosti Podmínek.

13.2.3. Poskytovatel může kdykoliv za Doby účinnosti Podmínek v Účtu zveřejnit oznámení, ve kterém uvede datum, kterým účinnost Podmínek končí.

- 13.3. Nástupnické Podmínky. Pokud Partner s Nástupnickými Podmínkami nesouhlasí, je povinen přestat Službu pro ARC využívat a bez zbytečného odkladu poté, co se o Nástupnických Podmínkách dozvěděl, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce od počátku jejich účinnosti, vypovědět smluvní vztah s Poskytovatelem založený těmito Podmínkami podle odst. 13.5. V případě, že má Partner zájem na podání výpovědi s výpovědní dobou, je povinen ve své výpovědi délku výpovědní doby specifikovat jednoznačným způsobem, přičemž její běh nesmí přesáhnout 2 (dva) měsíce počítané od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž je doručena výpověď Poskytovateli, jinak se výpovědní doba řídí odst. 13.8 Podmínek.
- 13.4. Strany se dohodly, že po skončení Doby účinnosti Podmínek je možno využívat Službu pro ARC pouze za podmínek uvedených v Nástupnických Podmínkách nejaktuálnějšího data vydání. Pokud se Partner přihlásí po Době účinnosti Podmínek do svého Účtu, má se za to, že tímto svým faktickým úkonem vyjádřil také souhlas s Nástupnickými Podmínkami nejaktuálnějšího data vydání a svoji vůli být jimi vázán.
- 13.5. Trvání smluvního vztahu: Smluvní vztah založený mezi Stranami upravený těmito Podmínkami může být kteroukoliv ze Stran vypovězen dle níže uvedených odstavců. Zrušení smluvního vztahu však nemá žádný vliv na trvání závazků vyplývajících z článku 12 těchto Podmínek, které i nadále přetrvávají. Ukončení smluvního vztahu zaniká Partnerovi oprávnění využívat Službu pro ARC.
- 13.6. Ukončení v Přípravné fázi: Strany jsou oprávněny vypovědět smluvní vztah upravený těmito Podmínkami v Přípravné fázi i bez uvedení důvodu, a to s 10 (deseti) denní výpovědní dobou zasláním písemné výpovědi druhé ze Stran. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi.
- 13.7. Výpověď v Provozu: Strany se dohodly na možnosti ukončení smluvního vztahu upraveného těmito Podmínkami výpovědí, s tím, že kterákoliv ze Stran je oprávněna jej vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu s 6 (šesti) měsíční výpovědní dobou, a to zasláním písemné výpovědi druhé ze Stran. Obdržení výpovědi je přijímající Strana povinna bezodkladně potvrdit vypovídající Straně. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Straně.
- 13.8. Výpověď pro porušování Podmínek: V případě opakovaného porušení závazků plynoucích z těchto Podmínek jednou ze Stran má druhá ze Stran právo na ukončení této Smlouvy výpovědí s 30 (třiceti) denní výpovědní dobou. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi porušující Straně. Právo na výpověď Smlouvy podle tohoto odstavce však zanikne, není-li uplatněno do jednoho měsíce od posledního případu porušení.
- 13.9. Se zánikem užívání Modulu JA PARTNER Partnerovi zaniká automaticky i smluvní vztah upravený těmito Podmínkami.
- 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 14.1. Řešení sporů. Strany se zavazují k partnerskému řešení případných vzájemných sporů a k tomu, že budou konstruktivně jednat o možnostech jejich odstranění či nápravy v každém případě nejméně po dobu 3 (tři) měsíců poté, co vyvstanou, přičemž k ochraně práv soudní či jinou cestou přistoupí zásadně až po uplynutí této doby.
- 14.2. Nevykonání práva. Pro případ, že by Poskytovatel nevykonal nebo nevynucoval jakékoliv ze svých práv či zákonných prostředků ochrany práv, které mu náleží podle těchto Podmínek nebo podle Aplikovatelných předpisů, nebo na něm netrval, souhlasí Partner s tím, že takovéto jednání ze strany Poskytovatele nebude považováno za vzdání se takového práva ze strany Poskytovatele.

- 14.3. Rozhodné právo, jazykové znění. Tyto Podmínky se řídí a mají být vykládány v souladu s právním řádem České republiky. Pro případ soudního sporu se sjednává jako výlučná místní příslušnost soudu, v jehož obvodu má sídlo Poskytovatel. Tyto Podmínky jsou přeloženy do více jazykových verzí; v případě jakýchkoliv rozporů mezi jednotlivými jazykovými verzemi má přednost znění v českém jazyce.
- 14.4. Salvátorská klauzule. Stane-li se jakékoliv ujednání těchto Podmínek neplatným nebo nevymahatelným nebo je-li jako takové shledáno příslušným soudem či jiným orgánem nadaným pravomocí vydávat závazné rozhodnutí či nálezy, nemá tato skutečnost vliv na platnost či vymahatelnost ostatních ustanovení; takové ustanovení bude nahrazeno ustanovením, jež bude, pokud možno korespondovat z hlediska účelu s původním ujednáním nebo bude alespoň sledovat účel nejbližší původnímu ujednání.
- 14.5. Přílohy: Nedílnou součástí těchto Podmínek jsou následující přílohy:
- 14.5.1. Příloha č. 1 - Požadavky na připravenost Partnera
 - 14.5.2. Příloha č. 2 - Technické parametry Služby pro ARC

* * *

Požadavky na připravenost Partnera

Poskytovatel umožňuje různé způsoby připojení: SurGard / SIA TCP / MANITOU / CLOUD Protocol / Jablonet PRO / JA-ARC 2. Následující odstavce popisují požadavky na připravenost Partnera pro každý z nich. V případě dotazů kontaktujte Poskytovatele na support@myjablotron.com.

I. Technologie ARC terminálu SurGard (MOXA Terminál): Požadavky na připravenost Partnera

- a) Připravit veřejnou statickou WAN IP;
- b) Ověřit, že ARC SW Partnera podporuje příjem signálů ve formátu SurGard MLRII a server pro tento ARC SW má jeden volný COM port;
- c) ARC terminál komunikuje s Platformou Poskytovatele na portech TCP 950, 966, ~~+UDP 161, 4800~~; Nastavit WAN router Partnera tak, aby tyto porty byly dostupné z internetu a byly nasměrovány (port forwarding) na interní LAN IP MOXA karty;
- d) Připojit MOXA kartu k napájení 230Vac (doporučuje se zálohované UPC);
- e) Nakonfigurovat IP adresu do MOXA karty pomocí webového rozhraní:
 - Připojit MOXA kartu napřímo k PC Partnera pomocí LAN kabelu,
 - Na PC Partnera nastavit IP adresu 192.168.127.253,
 - Na PC Partnera otevřít běžný internetový prohlížeč a do adresy zadat 192.168.127.254,
 - Na obrazovce se otevře Webová administrace MOXA karty,
 - Zadat parametry LAN sítě (lokální administrátor musí síť podporovat),
 - V Nastavení otevřít Main Menu / Serial Port Settings / Port 1 / Operation Modes: Application > Socket. Mode > TCP Server, Secure > Enable, TCP port > 950, Cmd port > 966; a zaškrtnout „Secure“;
 - V Nastavení otevřít Main Menu / Serial Port Settings / Port 1 / Communication parameters: Baud rate > 9600 Flow control > None;
 - Nastavit si heslo k přístupu do MOXA konfiguračního webového rozhraní,
 - Uložit nastavení a restartovat MOXA kartu;
- f) Připojit MOXA kartu k interní LAN síti Partnera;
- g) Propojit COM port MOXA karty s COM portem ARC serveru Partnera pomocí standardního RS232 kabelu - null modem (není součástí MOXA karty),
- h) Nakonfigurovat softwarový ovladač COM port (driver) dle těchto specifikací: protocol SurGard MLRII, 9600 Baud / s, NoParity, 1stopBit, 8bits;

b) Na adresu support@myjablotron.com odeslat: (i) WAN IP adresu; a (ii) e-mailovou adresu, která bude sloužit jako login do Účtu a Modulu JA PARTNER.

III.II. SIA TCP Technologie Native Driver: Požadavky na připravenost Partnera

- a) Platforma Poskytovatele komunikuje na portech TCP přidělovaných Poskytovatelem. V případě SW MANITOU přebírá Poskytovatel nastavení Partnera;
- b) Spustit nativní driver (JablonetMulti v případě KRONOS NET) a nastavit následující:

- ~~IP adresa serveru Poskytovatele: 194.169.224.103,~~
- ~~Přidělený port TCP;~~

- a) V případě SW MANITOU připravit veřejnou statickou WAN IP a TCP port
- b) Nastavit WAN router Partnera tak, aby tento port byl dostupný z internetu a byl nasměrován (port forwarding) na interní LAN IP ARC serveru Partnera;

III. MANITOU: Požadavky na připravenost Partnera

- a) Připravit veřejnou statickou WAN IP a TCP port;
 - b) Na adresu ~~support@myjablotron.com~~ odeslat ~~(i)~~ WAN IP adresu; a ~~(ii)~~ e-mailovou adresu, která bude sloužit jako login do Účtu a Modulu JA PARTNER.
- Nastavit WAN router Partnera tak, aby tento port byl dostupný z internetu a byl nasměrován (port forwarding) na interní LAN IP ARC serveru Partnera;

IV. CLOUD Protokol: Požadavky na připravenost Partnera

- a) V případě CLOUD protokolu závisí připravenost na použitém softwaru, který musí mít nativně integrovaný protokol;
- b) Použít IP adresu a port přidělený Poskytovatelem;

V. Jablonet PRO: Požadavky na připravenost Partnera

- a) Zapnout driver vyhrazený pro protokol JABLOTRON CLOUD (obvykle pod názvem „JablonetMultiDriver“);
- b) Použít IP adresu a port přidělený Poskytovatelem.

VI. JA-ARC 2: Požadavky na připravenost Partnera

- a) Pro nastavení JA-ARC2 použít autorizační klíč dodaný Poskytovatelem.

Technické parametry Služby pro ARC

Poskytovatel bude usilovat o:

- a) řádnou konfiguraci těch parametrů v Platformě a v Datacentru, které jsou nezbytné pro zajištění úspěšné komunikace mezi Zařízením a ARC:
 - Primární komunikační kanál (LAN/GPRS) - IP adresy serverů, komunikační porty, objektové číslo, počty opakování a jejich časování;
 - Záložní komunikační kanál (SMS/PSTN) - telefonní číslo přijímacího serveru, objektové číslo, počty opakování a jejich časování;
 - Kanál pro odesílání fotografií, je-li toto podporováno Zařízením;
 - Periodicita odesílání tzv. Pooling signálů (15 min v případě (LAN/GPRS, 360 min v případě SMS/PSTN);
- b) kontrolu stavu komunikace Zařízení s Platformou a Datacentrem a informování o tomto stavu ARC Partnera:
 - navázání komunikace
 - přechody mezi hlavním a záložním kanálem;
 - ztrátu komunikace (35 min bez události v případě LAN/GPRS; 6 hodin v případě SMS/PSTN);
- c) okamžité předání Zprávy do ARC, je-li funkční komunikace mezi ARC a Platformou/Datacentrem;
- d) v případě poruchy komunikace mezi ARC a Platformou bufferování Zpráv po dobu (1) jednoho týdne; po obnově komunikace mezi ARC a Platformou budou všechny neodeslané Zprávy ihned odeslány do ARC; toto však neplatí v případě, pokud v době přerušení komunikace mezi ARC a Platformou dojde k jakémukoli výpadku hardwarové infrastruktury (v takových případech může dojít ke ztrátě neodeslaných Zpráv);
- e) detekci rozpadu komunikace mezi Platformou/Datacentrem a ARC, neboť nebude-li ARC dostupné po dobu 10 (deseti) minut, vygeneruje Cloud Control Server (viz pododst. 8.4.1) alert na technickou podporu Poskytovatele, o čemž budou informovány i kontakty na straně Partnera (a to formou SMS a e-mailové zprávy);
- f) v případě obnovy komunikace mezi Platformou/Datacentrem a ARC bude kontakt na straně Partnera automaticky informován zprávou vygenerovanou Cloud Control Serverem (viz pododst. 8.4.1);
- g) zasílání periodických tzv. HeartBeat signálů (každých 40 sec.), které slouží pro kontrolu spojení s Platformou/Datacentrem;
- h) maximální zdržení nejvýše 5 sec. od přijetí Komunikačního signálu do vyslání Zprávy na ARC;
- i) zabránění přístupu k datům jakékoliv třetí straně.