

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Článok 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Predmet a účel Všeobecných obchodných podmienok

Tieto Všeobecné obchodné podmienky („VOP“) podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) upravujú právny vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom v súvislosti s poskytovaním Služieb. Účelom týchto VOP je vymedziť vzájomné práva a povinnosti Zmluvných strán, zabezpečiť právne predvídateľný rámec pre plnenie a chrániť oprávnené záujmy Poskytovateľa pri dodávaní špecializovaných odborných znalostí v oblasti kybernetickej bezpečnosti Klientovi.

1.2 Vzťah k Zmluve

Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami, ktorá odkazuje na alebo začleňuje tieto VOP. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a týmito VOP majú prednosť ustanovenia Zmluvy, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak. Tieto VOP môžu byť doplnené alebo zmenené písomnou dohodou Zmluvných strán alebo v súlade s bodom 4.5 týchto VOP.

1.3 Rozsah platnosti a aplikácie

Tieto VOP sa vzťahujú na všetky Služby poskytované Poskytovateľom Klientovi na základe akejkoľvek platnej Zmluvy, či už sú dodávané reaktívne (v reakcii na bezpečnostný incident) alebo proaktívne (napr. v rámci preventívnych bezpečnostných programov alebo paušálnych dohôd). Vzťahujú sa aj na akékoľvek čiastočné plnenie, prípravné činnosti alebo následné služby priamo súvisiace s poskytovaním Služieb. Uzavretím Zmluvy odkazujúcej na tieto VOP alebo prijatím Služieb Klient berie na vedomie a súhlasí s tým, že je v plnom rozsahu viazaný týmito VOP. Akékoľvek všeobecné obchodné podmienky Klienta sa neuplatňujú, pokiaľ s tým Poskytovateľ výslovne písomne nesúhlasí.

1.4 Definície

Všetky výrazy s počiatočným veľkým písmenom použité vo VOP majú význam, ktorý im je priradený v tomto článku, pokiaľ z kontextu jasne nevyplýva inak.

- a) **“Akceptačný protokol”** Vzájomne vyhotovený dokument (alebo iná dohodnutá forma písomného potvrdenia), ktorým Zmluvné strany potvrdzujú riadne a úplné dodanie Služieb alebo Výstupov.
- b) **“Zmluva”** Akékoľvek zmluvné dojednanie medzi Poskytovateľom a Klientom (ako napríklad Rámcová zmluva, Objednávka, výkaz prác alebo iný dokument), na základe ktorého sú poskytované Služby a/alebo Výstupy, a ktoré odkazom začleňuje tieto VOP.
- c) **“Klient”** Fyzická alebo právnická osoba, konajúca v rámci svojej podnikateľskej, obchodnej alebo profesijnej činnosti, ktorá vstupuje do zmluvného vzťahu (Zmluvy) s Poskytovateľom.

- d) **"Klientsky portál"** Akákoľvek online platforma alebo zabezpečené rozhranie určené Poskytovateľom na správu komunikácie, dokumentov alebo iných informácií relevantných pre zmluvný vzťah.
- e) **"Dôverné informácie"** Dôverné informácie zahŕňajú najmä, ale nie výlučne, osobné údaje, citlivé informácie, obmedzené informácie, utajované skutočnosti, informácie a tajomstvá, o ktorých sa vyžaduje mlčanlivosť podľa osobitného predpisu (napr. bankové, daňové, obchodné tajomstvo, mlčanlivosť podľa § 12 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti), najmä technické a bezpečnostné informácie, vrátane údajov o IT infraštruktúre, bezpečnostných opatreniach, zraniteľnostiach, konfiguráciách sietí a ďalších prvkoch kybernetickej bezpečnosti Strán, Výstupy pripravené Poskytovateľom v súvislosti so Službami, vrátane analýzy malvéru, digitálnej forenznej analýzy, bezpečnostných auditov a znaleckých činností alebo znaleckých posudkov, prístupové údaje a konfigurácie systémov, prihlasovacie údaje, účty administrátorov, heslá, API kľúče a iné citlivé údaje, ako aj osobné údaje Strán, ich obchodné tajomstvo a know-how a iné informácie získané Stranami v súvislosti s plnením Zmluvy.
- f) **"Zmluvné strany alebo Strany"** Klient a Poskytovateľ, jednotlivo alebo spoločne, viazaní týmito VOP alebo akoukoľvek Zmluvou, ktorá na ne odkazuje.
- g) **"Príspevok"** Akákoľvek spätná väzba, návrh, odporúčanie alebo správa, ktorú Klient poskytne Poskytovateľovi v súvislosti so Službami Poskytovateľa alebo pridruženými nástrojmi, ktorú môže Poskytovateľ použiť alebo začleniť do svojich ponúk alebo poskytovania Služieb bez záväzkov.
- h) **"Zmluva o spracúvaní údajov"** Samostatná zmluva alebo dodatok, ktorý upravuje spracúvanie osobných údajov Poskytovateľom v mene Klienta v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.
- i) **"Výstupy"** Hmotné alebo nehmotné výstupy (napr. dokumentácia, softvérové komponenty, dáta) vyvinuté alebo sprístupnené Poskytovateľom ako súčasť Služieb počas plnenia podľa Zmluvy.
- j) **"Vyššia moc"** Akákoľvek udalosť mimo primeranej kontroly Strany (napr. prírodné katastrofy, rozsiahle kybernetické útoky, vládne obmedzenia), ktorá bráni plneniu zmluvných povinností alebo ho podstatne sťažuje.
- k) **"Všeobecné obchodné podmienky"** alebo **"VOP"** Tieto podmienky upravujúce práva, povinnosti a vzťah Poskytovateľa a Klienta, vrátane akýchkoľvek následných zmien, príloh alebo aktualizácií zavedených za podmienok tu uvedených.
- l) **"Práva duševného vlastníctva"** Všetky formy vlastníckych práv a záujmov, či už registrované alebo neregistrované, uznané platnými právnymi predpismi. Tieto zahŕňajú najmä, ale nie výlučne, autorské práva, ochranné známky, značky služieb, obchodné tajomstvá, patenty, práva k dizajnom, práva k databázam, know-how a akúkoľvek inú nehmotnú právnu ochranu. Táto definícia sa vzťahuje aj na akékoľvek prípravné alebo pomocné materiály, ktoré možno dôvodne považovať za nevyhnutné na vytvorenie alebo vývoj chrániteľných výstupov, Výstupov alebo na poskytovanie Služieb,

- m) **"Poskytovateľ"** IstroSec s. r. o., so sídlom na Černyševského 10, 851 01 Bratislava – Petržalka, Slovenská republika, IČO: 53849060, alebo oprávnený právny nástupca, podieľajúci sa na dodávaní Služieb podľa týchto VOP.
- n) **"Pozastavenie"** Dočasné zastavenie alebo obmedzenie Služieb alebo práv na plnenie iniciované Poskytovateľom za podmienok uvedených v týchto VOP (napr. nezaplatenie, podstatné porušenie zmluvy, kritické bezpečnostné riziká).
- o) **"Služby"** Všetky odborné, technické, poradenské alebo prevádzkové činnosti vykonávané Poskytovateľom v oblasti kybernetickej bezpečnosti alebo súvisiacich oblastiach, vrátane (okrem iného) posúdení, auditov, konzultácií, reakcií na incidenty, paušálnych služieb, monitorovania systémov, školení a akýchkoľvek pomocných alebo podporných úloh alebo súvisiacich produktov nevyhnutných na splnenie zmluvných povinností Poskytovateľa.
- p) **"Produkt"** Akýkoľvek softvér, hardvér, licencia, predplatné, digitálny nástroj, prístup k platforme alebo technický komponent (či už vlastný alebo tretej strany) dodaný, licencovaný, ďalej predaný alebo inak sprístupnený Poskytovateľom Klientovi, a to buď samostatne, alebo v kombinácii so Službami. Pre vylúčenie pochybností, Produkty sú odlišné od Služieb a Výstupov, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

1.5 Uzavretie Zmluvy a záväznosť VOP

Akákoľvek Zmluva začleňujúca tieto VOP môže byť uzatvorená v písomnej forme, elektronicky alebo akýmikoľvek inými prostriedkami preukazujúcimi vzájomný úmysel Zmluvných strán byť viazané, vrátane, ale nie výlučne, prijatia ponuky, predloženia objednávky, potvrdenia e-mailom, elektronického podpisu (napr. DocuSign) alebo začatia plnenia Poskytovateľom. Prijatie ponuky alebo objednávky predstavuje úplné prijatie týchto VOP a úmysel Klienta byť nimi viazaný, aj keď nie je vyhotovená žiadna samostatná písomná zmluva. Klient sa výslovne vzdáva akejkolvek požiadavky na vlastnoručné podpisy, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.

1.6 Len B2B vzťah

Tieto VOP sa uplatňujú výlučne na zmluvné vzťahy uzatvorené v rámci obchodnej, profesijnej alebo podnikateľskej činnosti Klienta. Služby nie sú určené pre spotrebiteľov v zmysle platných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa. Poskytovateľ neposkytuje Služby spotrebiteľom. Ak sa Klient nepravdivo vydáva za osobu konajúcu v rámci podnikateľskej činnosti, Poskytovateľ si vyhradzuje právo okamžite ukončiť Zmluvu bez náhrady.

1.7 Podmienky špecifické pre Produkt a prednosť

Ak podlieha poskytnutie akéhokoľvek Produktu samostatným licenčným podmienkam, licenčným zmluvám s koncovým používateľom (EULA), podmienkam špecifickým pre produkt alebo podmienkam uloženým poskytovateľom licencie alebo výrobcom tretej strany, takéto podmienky majú prednosť pred týmito VOP vo vzťahu k používaniu, licencovaniu, prevádzke a záruke príslušného Produktu. V prípade akéhokoľvek

rozporu medzi týmito VOP a podmienkami špecifickými pre produkt majú podmienky špecifické pre produkt prednosť výlučne vo vzťahu k dotknutému Produktu.

1.8 Výklad ustanovení týkajúcich sa Produktu

Odkazy na Produkty v týchto VOP sa musia vykladať striktné v súlade s definíciou uvedenou v bode 1.4(p) a nesmú sa vykladať tak, že vytvárajú akékoľvek povinnosti týkajúce sa úrovne služieb, údržby alebo podpory, pokiaľ to nie je výslovne písomne dohodnuté.

Článok 2 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

2.1 Druhy Služieb

Poskytovateľ dodáva nasledujúce kategórie Služieb podľa týchto VOP:

a) **Reaktívne Služby**

Služby poskytované v reakcii na kybernetický bezpečnostný incident alebo potvrdenú hrozbu, ktoré môžu zahŕňať digitálnu forenznú analýzu, zamedzenie šírenia incidentu, jeho odstránenie, obnovu a podávanie správ po incidente. Tieto Služby sú dodávané na základe žiadosti Klienta a podliehajú akceptácii prostredníctvom Akceptačného protokolu.

b) **Proaktívne Služby**

Služby preventívnej alebo nepretržitej povahy, vrátane, ale nie výlučne, monitorovania, spravodajstva o hrozbách, riadenia zraniteľností, posudzovania bezpečnosti, auditov pripravenosti a školení bezpečnostného povedomia. Takéto Služby môžu byť poskytované na základe:

- **predplateného predplatného** (napr. 12-mesačné obdobie s mesačnou spätnou fakturáciou),
- **pevného jednorazového poplatku za definované Výstupy** (napr. audit, dodanie licencie), alebo
- **kombinovaného modelu fakturácie**, kde sa infraštruktúra alebo prístup k Produktu fakturuje jednorazovo a prevádzková podpora sa fakturuje mesačne.

2.2 Podmienky a limity poskytovania Služieb

Poskytovanie Služieb je podmienené tým, že Klient poskytne všetku súčinnosť, prístup a dokumentáciu, ktorú Poskytovateľ primerane vyžaduje na riadne dodanie Služieb a vyrovnaním všetkých záväzkov Klienta (napr. platobných záväzkov) voči Poskytovateľovi.

2.3 Právo obmedziť alebo odmietnuť Služby nad rámec Zmluvy

Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť, odložiť alebo odmietnuť poskytnutie akejkoľvek Služby, ktorá nespadá do rozsahu dohodnutej Zmluvy (napr. Dohody o úrovni služieb), prekračuje dohodnutý počet konzultačných hodín, incidentov alebo jednotiek spotreby Služby, je požadovaná bez primeraného

predstihu alebo v čase obmedzenej kapacity, vyžadovala by si kroky, ktoré sú nezákonné alebo neprimerané, alebo má byť poskytnutá v čase, keď je Klient v omeškaní so svojou povinnosťou podľa Zmluvy alebo týchto VOP. Akékoľvek odmietnutie musí byť Klientovi oznámené písomne s uvedením dôvodov takéhoto odmietnutia. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ nezaručuje nepretržitú dostupnosť, plán vývoja alebo budúcu funkcionálnosť akéhokoľvek Produktu, vrátane Produktov tretích strán, pokiaľ nie je výslovne písomne dohodnuté inak.

2.4 Produkty a služby tretích strán

Ak poskytovanie Služieb zahŕňa softvér, hardvér, platformy, licencie, nástroje alebo iné produkty alebo služby dodávané tretími stranami, Poskytovateľ koná výlučne ako predajca, integrátor alebo sprostredkovateľ, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak. Poskytovateľ nevyrába, nevyvíja ani nekontroluje takéto produkty tretích strán a poskytuje ich striktne v súlade s platnými licenčnými podmienkami, zárukami a podmienkami príslušného poskytovateľa tretej strany. Akékoľvek záruky, úrovne služieb alebo povinnosti podpory v súvislosti s takýmito produktmi tretích strán sa riadia výlučne podmienkami tretej strany. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, poruchy alebo obmedzenia produktov tretích strán nad rámec postúpenia nároku Klienta príslušnému poskytovateľovi, ak je to uplatniteľné.

Článok 3 CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY A FAKTURÁCIA

3.1 Platnosť ponúk

Pokiaľ nie je písomne výslovne uvedené inak, akákoľvek obchodná ponuka vystavená Poskytovateľom je platná štrnásť (14) kalendárnych dní od dátumu vystavenia. Po uplynutí tejto lehoty nie je Poskytovateľ ponukou viazaný a vyhradzuje si právo zmeniť ceny, rozsah, dostupnosť alebo dodacie podmienky.

3.2 Cenové modely

Poplatky za Služby poskytované podľa týchto VOP sa určujú na základe obchodného modelu stanoveného v Zmluve. Poskytovateľ môže uplatniť jeden alebo viacero z nasledujúcich cenových modelov:

a) Paušálna sadzba - Služby predplatného

Prebiehajúce Proaktívne Služby dodávané na určené obdobie (napr. 12 mesiacov), fakturované buď mesačne pozadu na základe výkazov o čerpaní služieb alebo ako jednorazová predplatená suma za celú dobu dostupnosti (napr. pohotovosť infraštruktúry alebo poskytovanie licencií).

b) Čas a materiál

Služby fakturované podľa skutočne odpracovaného času alebo špecifických spotrebovaných jednotiek (napr. hodiny, incidenty, návštevy na mieste). Fakturácia zvyčajne prebieha po schválení Služieb Klientom.

c) Jednorazové poplatky

Služby (napr. posúdenia bezpečnosti, workshopy, licenčné balíky) poskytované na základe modelu fixného poplatku.

d) **Kombinovaná fakturácia**

Kde zmluvne dohodnuté a poskytované Služby umožňujú alebo si vyžadujú viac ako jeden cenový model.

e) **Autorizácia a fakturácia reakcie na incidenty**

Ak ktorákoľvek zo strán schváli aktivity reakcie na incidenty (IR - Incident Response) v akejkoľvek forme (vrátane ústneho schválenia) a práce na takýchto aktivitách sa začali, takéto schválenie sa považuje za prijatie cenových podmienok Poskytovateľa v súlade s aktuálnym cenníkom, ako aj prijatie týždennej fakturácie na základe pracovných výkazov (timesheetov).

Pracovné výkazy sa evidujú v 15-minútových intervaloch a predkladajú sa najneskôr do nedele príslušného kalendárneho týždňa. Fakturácia sa vykonáva na týždennej báze. Klient má dva (2) pracovné dni na kontrolu a schválenie predloženého pracovného výkazu. Ak v tejto lehote nedôjde k žiadnej námietke alebo potvrdeniu, pracovný výkaz sa považuje za schválený.

Toto ustanovenie sa uplatňuje, pokiaľ to nie je inak upravené v samostatnej zmluvnej dohode medzi stranami.

3.3 **Fakturácia a dátumy splatnosti**

Faktúry sa vystavujú elektronicky, pokiaľ Klient nepožiadá o tlačенú kópiu. Každá faktúra musí obsahovať všetky informácie požadované platnými daňovými a účtovnými predpismi. Štandardná lehota splatnosti je 14 kalendárnych dní od dátumu vystavenia faktúry, pokiaľ v Zmluve nie je uvedené inak. Akékoľvek omeškanie s platbou oprávňuje Poskytovateľa účtovať zákonný úrok z omeškania podľa § 369 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník), a to bez toho, aby boli dotknuté akékoľvek zmluvné pokuty alebo dodatočné nároky na náhradu škody alebo právo iniciovať Pozastavenie. Klient nesmie zdržať platbu ani započítať žiadne pohľadávky bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Vlastnícke právo k akýmkoľvek Výstupom alebo produktom zostáva Poskytovateľovi, až kým Poskytovateľ neprijme v plnej výške úhradu všetkých súm splatných podľa Zmluvy.

3.4 **Spúšťače fakturácie a platobných povinností**

Povinnosť Klienta platiť vzniká okamihom platného dodania, a to nasledovne:

a) **AdHoc služby**

Považujú sa za riadne dodané podpisom Akceptačného protokolu oboma Zmluvnými stranami alebo Klientom. Fakturácia prebieha bezprostredne potom. Čiastočné dodávky môžu byť fakturované samostatne, ak to bolo vopred dohodnuté.

b) **Predplatené služby - mesačne pozadu**

Považujú sa za dodané mesačne, na základe elektronického výkazu o čerpaní služieb (napr. odpracované hodiny, vyriešené incidenty alebo iné definované metriky). Takýto výkaz musí byť predložený elektronicky (e-mail, Klientsky portál) Poskytovateľom najneskôr do piateho (5.) kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca.

c) **Predplatené služby - jednorazová fakturácia**

Považujú sa za dodané dňom nadobudnutia účinnosti Zmluvy alebo na základe záväznej objednávky Klienta (podľa toho, čo nastane skôr), a to aj v prípade, ak je čerpanie rozložené v čase.

d) **Predplatené produkty**

Považujú sa za dodané v deň, keď Poskytovateľ odošle alebo inak sprístupní licenčný certifikát, prístupové údaje alebo technické sprístupnenie. Akékoľvek omeškanie vo využívaní Klientom nemá vplyv na dátum splatnosti faktúry.

3.5 **Potvrdenie dodania a akceptácia]**

a) **AdHoc služby**

Dodanie sa považuje za platné podpisom Akceptačného protokolu oboma Zmluvnými stranami alebo Klientom v súlade s bodom 3.4 písm. a). Klient musí Akceptačný protokol podpísať bez zbytočného odkladu, pokiaľ do troch (3) pracovných dní od dodania nevznesie odôvodnené námietky. Námietky musia byť predložené písomne a musia obsahovať podrobný opis akýchkoľvek údajných nedostatkov alebo nezrovnalostí, podložený príslušnými dôkazmi. Poskytovateľ ich preskúma a odpovie bez zbytočného odkladu. Technická dokumentácia alebo záznamy o dodaní Poskytovateľa sa považujú za nezvratné, pokiaľ Klient neposkytne overiteľné dôkazy o opaku. Akékoľvek oprávnené námietky Poskytovateľ vyrieši v primeranom časovom rámci.

b) **Mesačné pozadu platené služby na báze predplatného**

Dodanie sa považuje za uskutočnené v deň nasledujúci po poslednom dni príslušného mesiaca, ako je stanovené v bode 3.4 písm. b). Ak Klient do troch (3) pracovných dní od predpokladaného dátumu dodania nevznesie písomne odôvodnené námietky, Služby sa považujú za akceptované. Námietky musia obsahovať jasný opis akýchkoľvek nedostatkov alebo nezrovnalostí a podporné dôkazy. Technické záznamy a servisná dokumentácia Poskytovateľa sa považujú za nezvratné, pokiaľ ich Klient nevyvráti. Akékoľvek oprávnené námietky budú vyriešené v primeranej lehote.

c) **Predplatené služby a produkty**

Akceptácia sa považuje za automatickú sprístupnením Služieb alebo produktov Klientovi v súlade s bodom 3.4 písm. c) a d). Dodanie sa preukazuje prenosom alebo dostupnosťou licenčných certifikátov,

prístupových údajov alebo technického sprístupnenia systému. Potvrdenie môže prebehnúť aj elektronicky (napr. prostredníctvom e-mailu, systémových záznamov alebo upozornení platformy). Akékoľvek omeškanie v používaní alebo aktivácii Klientom nemá vplyv na akceptáciu alebo zodpovedajúcu platobnú povinnosť.

3.6 **Obmedzenia zodpovednosti vo vzťahu k fakturácii a používaniu**

Poskytovateľ nezodpovedá za žiadnu stratu alebo škodu spôsobenú oneskoreným, neúspešným alebo neúplným prístupom Klienta k Službám alebo Výstupom, za predpokladu, že prístup bol riadne sprístupnený podľa dohody, pričom všetky riziká nevyužitia nesie výlučne Klient.

3.7 **Žiadna náhrada za nepoužívanie**

Klient berie na vedomie, že predplatené Služby, predplatné, licencie alebo rezervované kapacity sú účtované za dostupnosť, pripravenosť alebo nárok na používanie, bez ohľadu na skutočné využitie. Neaktivovanie, nepoužívanie alebo nespotrebovanie Služieb alebo Výstupov neopravňuje Klienta na žiadne vrátenie peňazí, kredit alebo predĺženie dohodnutej lehoty. Riziko nepoužívania nesie v plnom rozsahu Klient.

Článok 4 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

4.1 **Právo na prístup k systémom**

Klient udelí Poskytovateľovi alebo jeho poverenému personálu vzdialený prístup alebo prístup na mieste k príslušným informačným systémom a prostriediam podľa potreby na dodanie Služieb. Klient berie na vedomie, že odmietnutie alebo neprimeraný odklad pri udelení takéhoto prístupu môže brániť plneniu a nepredstavuje porušenie zo strany Poskytovateľa.

4.2 **Právo dokumentovať a zaznamenávať aktivity**

Na zabezpečenie dôkazov, transparentnosti, bezpečnosti a súladu s právnymi predpismi môže Poskytovateľ zaznamenávať a uchovávať údaje súvisiace s jeho činnosťami podľa Zmluvy, vrátane záznamov o prístupe, časových pečiatok, diagnostiky a komunikácie. Tieto záznamy môžu byť použité na fakturáciu, podávanie správ alebo riešenie sporov a môžu byť zdieľané s Klientom na základe písomnej žiadosti, s výhradou ochrany know-how a mlčanlivosti Poskytovateľa (vrátane tretích strán).

4.3 **Žiadna zodpovednosť za úspešnosť zásahu**

Pokiaľ to nie je výslovne písomne zaručené, Poskytovateľ nezaručuje výsledok ani nepretržitú účinnosť žiadneho zásahu, najmä pri reaktívnych Službách, ako je reakcia na incidenty alebo forenzná analýza. Povinnosťou Poskytovateľa je povinnosť náležitej starostlivosti (*obligatio ad diligentiam*), nie zaručeného výsledku (*obligatio ad rem*). Klient berie na vedomie, že niektoré incidenty môžu mať nezvratné dopady alebo obmedzenia mimo kontroly Poskytovateľa.

4.4 Právo zapojiť subdodávateľov

Poskytovateľ môže na výkon Služieb zapojiť kvalifikovaných subdodávateľov, spriaznené osoby alebo nezávislých konzultantov za predpokladu, že sú viazaní rovnocennými povinnosťami mlčanlivosti a bezpečnosti. Poskytovateľ zostáva plne zodpovedný za ich konanie a opomenutia, ako keby boli jeho vlastné.

4.5 Právo na jednostrannú aktualizáciu VOP

Poskytovateľ môže kedykoľvek podľa potreby jednostranne zmeniť alebo aktualizovať tieto VOP za účelom riešenia zmien v platnej legislatíve alebo regulačných požiadavkách, zavedenia nových Služieb, cenových modelov alebo technológií, zlepšenia prevádzkových postupov alebo zmiernenia rizík, alebo implementácie aktualizácií interných politík, ktoré podporujú bezpečné a efektívne dodávanie Služieb. Poskytovateľ poskytne Klientovi písomné (vrátane elektronického) oznámenie o akýchkoľvek takýchto zmenách najmenej pätnásť (15) kalendárnych dní pred ich zamýšľaným dňom účinnosti. Ak Klient počas tejto lehoty na oznámenie nevznesie písomne námietky, revidované VOP sa stávajú pre Strany záväznými po uplynutí uvedenej lehoty. V prípade včasnej námietky môže Poskytovateľ podľa vlastného uváženia naďalej plniť podľa vtedy platnej verzie VOP, kým nevyprie alebo nie je ukončená príslušná Zmluva, alebo ukončiť zmluvný vzťah poskytnutím primeranej výpovednej lehoty Klientovi. Zmeny vynútené kogentnými právnymi predpismi alebo vyplývajúce z regulačných požiadaviek, alebo zmeny predstavujúce kvalitatívne alebo kvantitatívne zlepšenie Služieb nadobúdajú účinnosť okamžite (alebo v kratšom časovom rámci) a nepodliehajú námietkam zo strany Klienta.

Článok 5 POVINNOSTI KLIENTA

5.1 Povinnosť poskytnúť súčinnosť a prístup

Klient poskytne Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť vyžadovanú na riadne a včasné poskytnutie Služieb. To zahŕňa, bez obmedzenia, udelenie primeraného prístupu Poskytovateľovi k infraštruktúre, systémom, personálu, dokumentácii a priestorom Klienta v rozsahu primerane požadovanom na plnenie Zmluvy. Ak Klient neposkytne takúto súčinnosť, Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za žiadne súvisiace omeškanie, nedostatok alebo nemožnosť plnenia. Takéto zlyhanie nemá vplyv na povinnosť Klienta zaplatiť za poskytnuté Služby.

5.2 Včasné hlásenie incidentov

Klient je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi akýkoľvek podozrivý alebo potvrdený bezpečnostný incident, systémovú anomáliu alebo neoprávnený prístup, ktorý môže vyžadovať reakciu Poskytovateľa alebo ovplyvniť dohodnutý rozsah Služieb. Klient poskytne všetky dostupné informácie relevantné pre kontext, povahu, rozsah a načasovanie udalosti. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za žiadne následky vyplývajúce z oneskoreného, nepresného alebo neúplného hlásenia Klienta.

5.3 Zodpovednosť za vlastnú infraštruktúru a zálohy

Pokiaľ nie je v príslušnej Zmluve výslovne dohodnuté inak, Klient zostáva výlučne zodpovedný za prevádzkový stav, bezpečnostnú konfiguráciu a údržbu svojej IT infraštruktúry, softvérových aplikácií a záloh dát. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za žiadnu škodu, stratu dát alebo prevádzkové prerušenie vyplývajúce najmä, ale nie výlučne, z bezpečnostných incidentov Klienta, nedostatočných postupov zálohovania alebo zraniteľností.

5.4 Povinnosť poskytovať presné a úplné informácie

Klient sa zaväzuje poskytovať presné, pravdivé a úplné informácie, ktoré Poskytovateľ primerane vyžaduje na účely poskytovania Služieb. Akékoľvek nepravdivé vyhlásenie, zatajenie podstatných faktov alebo neaktualizovanie relevantných informácií môže oprávňovať Poskytovateľa na pozastavenie alebo obmedzenie rozsahu jeho povinností podľa Zmluvy, a to bez dotknutia platobných povinností Klienta.

5.5 Zákaz zasahovania do práce Poskytovateľa

Klient nesmie zasahovať do plnenia Poskytovateľa, vrátane jeho personálu, systémov alebo nástrojov, upravovať ho ani mu brániť, ani nesmie k tomu inštruovať tretie strany bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. V prípade akéhokoľvek neoprávneného zásahu môže Poskytovateľ pozastaviť plnenie, účtovať Klientovi nevyhnutné nápravné opatrenia a primerane upraviť časové harmonogramy alebo termíny dodania.

5.6 Bezpečnostné opatrenia a kontrolovateľnosť

Klient nesmie deaktivovať, obchádzať ani zasahovať do žiadnych bezpečnostných kontrol, technických ochranných opatrení alebo forenzných nástrojov nasadených Poskytovateľom v súvislosti so Službami. Klient musí udržiavať základnú úroveň bezpečnosti primeranú danej spolupráci, zahŕňajúcu najmä ochranu koncových bodov, kontroly prístupu používateľov a bezpečnú komunikáciu. Na požiadanie Klient umožní alebo povolí dokumentáciu a audit zásahu alebo aktivity spôsobom primeraným rozsahu Služieb a bez spôsobenia neopodstatneného narušenia prevádzky Klienta.

5.7 Náklady tretích strán

Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak v Zmluve, Klient znáša všetky priame náklady súvisiace s akýmkoľvek nástrojmi tretích strán, softvérovými licenciami, cloudovými platformami alebo odbornými konzultáciami, ktoré sú buď potrebné na riadne plnenie Služieb, alebo si ich Klient výslovne vyžiadal. Takéto náklady môže fakturovať priamo Klientovi príslušná tretia strana, alebo ich môže preúčtovať Poskytovateľ v súlade s platnými fakturačnými podmienkami.

5.8 Mimoriadne náklady a pokyny Klienta

Všetky mimoriadne náklady alebo náklady tretích strán, ktoré vzniknú v súvislosti s poskytovaním Služieb—vrátane, ale nie výlučne, špecializovaných nástrojov, núdzových licencií, vyjednávacích služieb, transakčných poplatkov za blockchain alebo kryptomeny, výkyvov výmenných kurzov, nákladov na

konverziu alebo poplatkov účtovaných externými poskytovateľmi služieb—znáša výlučne Klient, pokiaľ nie je výslovne písomne dohodnuté inak. Ak Poskytovateľ koná na základe výslovného pokynu Klienta, Poskytovateľ nezodpovedá za zákonnosť, regulačné dopady alebo finančné dôsledky takýchto krokov. Poskytovateľ nepreberá žiadne menové riziko, riziko volatility ani riziko nesúlady s predpismi v súvislosti s platbami vykonanými v mene Klienta.

Článok 6 OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI

6.1 Povinnosť maximálneho úsilia

Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať Služby s odbornou starostlivosťou, zručnosťou a v súlade s priemyselnými štandardmi platnými pre kybernetickú bezpečnosť. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ nezaručuje nepretržitú prevádzku, úplné odstránenie bezpečnostných incidentov ani predchádzanie budúcim incidentom. Pokiaľ nie je výslovne písomne dohodnuté inak, povinnosť Poskytovateľa predstavuje obligatio ad diligentiam (povinnosť maximálneho úsilia), a nie obligatio ad rem (povinnosť dosiahnuť konkrétny výsledok).

6.2 Vylúčenie nepriamych a následných škôd

V maximálnom rozsahu povolenom platnými právnymi predpismi, Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne nepriame alebo následné škody, vrátane, ale nie výlučne, straty zisku alebo výnosov, poškodenia dobrého mena, straty alebo poškodenia dát, prerušenia podnikania alebo nákladov spojených s omeškaním alebo náhradnými službami. Toto vylúčenie platí bez ohľadu na právny základ nároku, či už vyplýva zo zmluvy, deliktu, zákonnej povinnosti alebo inak, a to aj v prípade, ak bol Poskytovateľ na možnosť takýchto škôd upozornený.

6.3 Obmedzenie zodpovednosti do výšky zaplatených poplatkov

Celková úhrnná zodpovednosť Poskytovateľa za akékoľvek a všetky nároky, škody alebo straty vyplývajúce z poskytovania Služieb podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ním nesmie presiahnuť celkovú sumu poplatkov skutočne zaplatených Klientom Poskytovateľovi za konkrétnu Službu (s výnimkou produktov) za dvanásť (12) kalendárnych mesiacov predchádzajúcich výskytu udalosti, ktorá zakladá zodpovednosť. Toto obmedzenie sa neuplatňuje v prípadoch preukázaného úmyselného pochybenia zo strany Poskytovateľa.

6.4 Vyššia moc

Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek omeškanie alebo zlyhanie pri plnení spôsobené Vyššou mocou. V takýchto prípadoch Poskytovateľ bez zbytočného odkladu upovedomí Klienta a môže pozastaviť dotknuté povinnosti plnenia po dobu trvania prekážky. Ak udalosť Vyššej moci trvá dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní, ktorákoľvek zo Zmluvných strán môže ukončiť dotknutú časť Zmluvy so sedem (7) dňovou písomnou výpovednou lehotou, bez vzniku zodpovednosti za takéto ukončenie.

6.5 Žiadna zodpovednosť za tretie strany

Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody vyplývajúce z konania alebo opomenutia tretích strán, vrátane subdodávateľov, dodávateľov, poskytovateľov infraštruktúry alebo cloudových služieb, alebo koncových používateľov Klienta. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek neoprávnené použitie, nesprávnu konfiguráciu alebo zneužitie Výstupov po tom, ako bol prístup k nim, kontrola nad nimi alebo ich úschova prevedená na Klienta. Klient zostáva výlučne zodpovedný za riadenie svojich zmluvných a prevádzkových vzťahov so všetkými takýmito tretími stranami.

6.6 Vylúčené kategórie zodpovednosti

V maximálnom rozsahu povolenom platnými právnymi predpismi Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne regulačné pokuty, administratívne sankcie, postihy alebo náklady súvisiace s dodržiavaním predpisov uložené Klientovi, vrátane, ale nie výlučne, pokút podľa predpisov o ochrane osobných údajov, kybernetickej bezpečnosti alebo finančných predpisov, ani za poškodenie dobrého mena alebo stratu goodwillu, a to ani v prípade, ak vzniknú v súvislosti so Službami.

Článok 7 POZASTAVENIE SLUŽIEB

7.1 Právo dočasne pozastaviť Služby

Poskytovateľ môže pozastaviť poskytovanie Služieb, a to úplne alebo čiastočne a s okamžitou účinnosťou, ak Klient neuhradí akúkoľvek splatnú faktúru viac ako desať (10) kalendárnych dní po dátume splatnosti, poruší podstatné povinnosti podľa Zmluvy—ako napríklad zasahovanie do práce Poskytovateľa, odopretie nevyhnutnej súčinnosti alebo porušenie povinností mlčanlivosti—alebo ak technické, právne alebo organizačné podmienky na strane Klienta bránia alebo významne sťažujú plnenie Služieb, vrátane nedostupnosti systémov, kľúčového personálu alebo požadovaných oprávnení.

7.2 Oznámenie o pozastavení a zmiernenie

Poskytovateľ bude informovať Klienta písomne (postačuje e-mail) o akomkoľvek Pozastavení s uvedením základných dôvodov. Poskytovateľ vynaloží primerané úsilie na obnovenie Služieb po odstránení príčiny Pozastavenia. Klient musí riešiť príčinu Pozastavenia bez zbytočného odkladu a znáša všetky dodatočné náklady primerane vynaložené Poskytovateľom v dôsledku príčiny Pozastavenia a akýchkoľvek činností potrebných na obnovenie Služieb.

7.3 Pozastavenie nemá vplyv na nárok na platbu

Pozastavenie Služieb podľa tohto článku nemá vplyv na právo Poskytovateľa prijať platbu za Služby, ktoré už boli vykonané alebo sprístupnené pred Pozastavením, Služby zmluvne prisľúbené na obdobie Pozastavenia (vrátane tých, ktoré podliehajú paušálnym cenám alebo cenám predplatného), alebo

primerané náklady súvisiace s prípravnými činnosťami, čiastočným dodaním alebo zachovaním dokončenej práce. Klient nemá nárok na žiadne vrátenie peňazí, kredit alebo zníženie platobných povinností v dôsledku Pozastavenia, pokiaľ sa obe Strany písomne nedohodnú inak.

7.4 Okamžité technické opatrenia

V prípade zneužitia, bezpečnostnej hrozby, rizika nesúladu s predpismi alebo neoprávneného zásahu do nástrojov, systémov alebo Výstupov Poskytovateľa, môže Poskytovateľ okamžite zamedziť prístup, zrušiť prístupové údaje alebo pozastaviť technickú konektivitu bez predchádzajúceho upozornenia v rozsahu primerane nevyhnutnom na zmiernenie takéhoto rizika.

Článok 8 MLČANLIVOSŤ

8.1 Povinnosť mlčanlivosti

Každá Zmluvná strana („Prijímajúca strana“) sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých Dôverných informáciách sprístupnených druhou Zmluvnou stranou („Sprístupňujúca strana“). Prijímajúca strana sa zaväzuje, že nesprístupní takéto Dôverné informácie žiadnej tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu Sprístupňujúcej strany, že bude chrániť Dôverné informácie s použitím aspoň rovnakej miery starostlivosti, akú uplatňuje na svoje vlastné dôverné informácie (a v každom prípade nie menšou ako primeranou mierou), a že použije Dôverné informácie výlučne na účel plnenia svojich povinností podľa Zmluvy. Každá Zmluvná strana zabezpečí, aby jej zamestnanci a subdodávatelia dodržiavali rovnaké povinnosti mlčanlivosti.

8.2 Právo na anonymizáciu a použitie pre výskum a spravodajstvo o hrozbách

Bez ohľadu na bod 8.1 je Poskytovateľ oprávnený uchovávať, spracúvať a používať anonymizované technické údaje, metadáta, vzorce útokov a iné spravodajstvo o hrozbách odvodené z poskytovania Služieb, a to na účely: zlepšenia kvality, efektívnosti alebo bezpečnosti svojich Služieb a interných nástrojov, vykonávania bezpečnostného výskumu alebo štatistickej analýzy a prispievania širšej komunite kybernetickej bezpečnosti alebo uznávaným iniciatívam zdieľania hrozieb. Takéto použitie zostáva predmetom prísnych technických a organizačných ochranných opatrení zabezpečujúcich, že nebudú zverejnené alebo rozumne odvoditeľné žiadne prvky identifikujúce Klienta.

8.3 Výnimky z mlčanlivosti

Povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku sa nevzťahujú na informácie, ktoré boli Prijímajúcej strane oprávnené známe pred ich sprístupnením Sprístupňujúcou stranou, boli oprávnené prijaté od tretej strany, ktorá nemá povinnosť mlčanlivosti, stanú sa verejne dostupnými inak ako porušením tejto Zmluvy, alebo musia byť sprístupnené podľa platných právnych predpisov, nariadení alebo záväzného príkazu príslušného orgánu, za predpokladu, že Prijímajúca strana (ak to právne predpisy umožňujú) vopred

bezodkladne upovedomí Sprístupňujúcu stranu a primerane spolupracuje na obmedzení rozsahu takéhoto sprístupnenia.

8.4 Trvanie povinnosti mlčanlivosti

Povinnosti mlčanlivosti stanovené v tomto článku zostávajú v platnosti počas celej doby trvania zmluvného vzťahu a po dobu piatich (5) rokov po jeho ukončení alebo vypršaní, pokiaľ sa podľa platných právnych predpisov nevyžaduje dlhšia doba alebo ak to nebolo medzi Stranami písomne dohodnuté.

Článok 9 PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA A OCHRANA ÚDAJOV

9.1 Práva duševného vlastníctva

Všetky Práva duševného vlastníctva—ako sú tu definované tak, aby zahŕňali všetky formy vlastníckych práv a záujmov, či už registrované alebo neregistrované, uznané platnými právnymi predpismi, vrátane prípravných alebo pomocných materiálov nevyhnutných na vývoj chrániteľných výstupov—spolu so všetkým know-how a dokumentáciou vytvorenou, použitou alebo začlenenou Poskytovateľom (vrátane jeho Spriaznených osôb, dodávateľov alebo poskytovateľov licencií) v priebehu poskytovania Služieb, zostávajú výlučným vlastníctvom Poskytovateľa, pokiaľ nie sú výslovne písomne prevedené, toto zahŕňa, okrem iného, akýkoľvek už existujúci alebo novo vyvinutý softvér, nástroje, skripty, rámce, metodiky, dokumentáciu, knižnice alebo technológie (či už vyvinuté špecificky pre Klienta alebo nie), ako aj akékoľvek výstupy, konfigurácie, správy alebo Výstupy, ktoré sú všeobecné, opakovane použiteľné, anonymizované alebo neboli vytvorené výlučne a výhradne pre Klienta, vrátane akýchkoľvek ich vylepšení, zdokonalení alebo z nich odvodených diel, bez ohľadu na to, či sú alebo nie sú založené na podnetoch Klienta, po úplnom zaplatení príslušnej faktúry (faktúr) bude Klientovi udelená obmedzená, nevýhradná, neprenosná licencia na používanie takýchto Výstupov výlučne pre jeho interné obchodné operácie tak, ako je to špecifikované v príslušnej Zmluve, pričom akékoľvek širšie použitie—ako napríklad sublicencovanie, ďalší predaj, úprava alebo distribúcia—podlieha predchádzajúcemu písomnému súhlasu Poskytovateľa a potenciálnym dodatočným poplatkom, v prípadoch nezaplatenia alebo podstatného porušenia zo strany Klienta si Poskytovateľ vyhradzuje právo pozastaviť prístup k Službám alebo Výstupom a zrušiť akékoľvek udelené licencie, kým nebude porušenie napravené, pričom sa žiadne ďalšie práva nepovažujú za udelené, okrem toho Klient nesmie upravovať, prispôbovať, dekompilovať, späťne analyzovať (reverse-engineer) ani prepájať akékoľvek Výstupy alebo systémy poskytnuté bez predchádzajúceho písomného súhlasu a akýkoľvek neoprávnený zásah ruší záruky a zodpovednosť Poskytovateľa za z toho vyplývajúce problémy.

9.2 Príspevky a spätná väzba

Ak Klient poskytne Poskytovateľovi akúkoľvek spätnú väzbu, návrh, hlásenie o chybe, odporúčanie alebo podobný podnet súvisiaci so Službami alebo akýmkoľvek pridruženými nástrojmi alebo Výstupmi, Poskytovateľ je oprávnený použiť, začleniť a komercializovať takýto Príspevok bez obmedzenia a bez akejkoľvek povinnosti voči Klientovi. Pokiaľ nie je výslovne písomne dohodnuté inak, v súvislosti s

akýmkoľvek vylepšením, opätovným použitím alebo komercializáciou takéhoto Príspevku sa Klientovi nepriznáva žiadna licencia ani kompenzácia.

9.3 Ochrana údajov

Osobné údaje sa budú spracúvať v súlade so Zmluvou o spracúvaní údajov, ktorá tvorí súčasť zmluvného vzťahu. Zmluva o spracúvaní údajov môže byť poskytnutá akýmkoľvek vhodným spôsobom, vrátane ako príloha k Zmluve, prostredníctvom Klientskeho portálu alebo inými vhodnými prostriedkami. V prípade absencie takejto zmluvy je každá Zmluvná strana povinná dodržiavať platné zákony na ochranu osobných údajov a zaviesť primerané opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti a dôvernosti osobných údajov.

9.4 Anonymizované bezpečnostné spravodajstvo a využitie AI

Bez ohľadu na akékoľvek povinnosti mlčanlivosti alebo ochrany údajov môže Poskytovateľ zhromažďovať, analyzovať a používať anonymizované a agregované údaje odvodené z poskytovania Služieb, ako sú vzorce hrozieb, štatistiky incidentov, telemetria, správanie systému alebo metadáta. Takéto údaje môžu byť použité na zlepšenie a optimalizáciu služieb, platforiem a analytických modelov Poskytovateľa (vrátane schopností založených na umelej inteligencii - AI), na vývoj nástrojov, automatizovanej diagnostiky, informačných kanálov o hrozbách (threat intelligence feeds) alebo systémov na podporu rozhodovania, a na interný výskum, benchmarking alebo technické publikácie. Poskytovateľ môže tiež zdieľať anonymizované trendy alebo indikátory rizík v rámci dôveryhodných komunít alebo verejných iniciatív na zdieľanie hrozieb. Toto použitie nesmie zahŕňať žiadny obsah identifikujúci Klienta ani osobné údaje, pokiaľ to nie je výslovne písomne povolené alebo vyžadované zákonom.

9.5 Ponechanie metodík a know-how

Pre vylúčenie pochybností, všetky metodiky, rámce, manuály (playbooks), heuristiky, analytické modely, skripty, interné nástroje a know-how použité alebo vyvinuté Poskytovateľom v priebehu poskytovania Služieb zostávajú výlučným vlastníctvom Poskytovateľa, bez ohľadu na to, či sú zohľadnené vo Výstupoch, či sa na ne Výstupy odkazujú, alebo či boli použité na ich vytvorenie. Klientovi sa neudeľuje žiadny prevod ani licencia na takéto prvky, pokiaľ to nie je výslovne dohodnuté písomne.

Článok 10 KOMUNIKÁCIA A PUBLICITA

10.1 Oficiálne komunikačné kanály

Všetka formálna komunikácia medzi Zmluvnými stranami týkajúca sa plnenia, úpravy, pozastavenia alebo ukončenia Zmluvy sa bude uskutočňovať prostredníctvom určených oficiálnych kanálov. Pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak, tieto kanály zahŕňajú pracovné e-mailové adresy oprávnených zástupcov uvedených v Zmluve, Klientsky portál (ak je k dispozícii a aktivovaný pre komunikáciu) a doporučené poštové alebo kuriérske doručenie na oficiálnu obchodnú adresu príslušnej Zmluvnej strany. Komunikácia prostredníctvom neformálnych metód—ako sú telefón, aplikácie na zasielanie správ alebo neschválené e-

maily—nie je právne záväzná, pokiaľ nie je výslovne potvrdená prostredníctvom niektorého z oficiálnych kanálov. Každá Zmluvná strana je zodpovedná za udržiavanie presných a funkčných kontaktných údajov a bez zbytočného odkladu oznámi druhej strane akékoľvek zmeny. Na účely určenia času doručenia je rozhodujúcou časovou zónou stredoeurópsky čas (SEČ/LSEČ - CET/CEST).

10.2 Použitie Klienta ako referencie

Poskytovateľ môže označiť Klienta ako referenciu použitím jeho názvu a loga v marketingových materiáloch, prezentáciách, zoznamoch na webových stránkach alebo obchodných ponukách, a to s obmedzením na všeobecné informácie, ako sú názov Klienta, logo, odvetvie a povaha poskytovaných služieb. Nesmú byť zverejnené žiadne dôverné podrobnosti ani konkrétne výsledky. Klient môže voči takémuto použitiu kedykoľvek písomne namietat. Akékoľvek použitie nad rámec štandardných referencií—ako sú tlačové správy alebo prípadové štúdie—vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Klienta.

10.3 Pravidlá eskalácie komunikácie

V prípade sporu, významného omeškania alebo rizika neplnenia budú Zmluvné strany postupovať podľa štruktúrovaného procesu eskalácie, aby zabezpečili včasné vyriešenie. Eskalácia začne na operatívnej úrovni s osobami zodpovednými za každodenné dodávanie služieb a ak sa nevyrieši do piatich (5) pracovných dní, postúpi na manažérsku úroveň zahŕňajúcu určených manažérov služieb alebo vedúcich oddelení. Ak záležitosť zostane nevyriešená dlhšie ako desať (10) pracovných dní alebo podstatne ovplyvní zmluvné plnenie, eskaluje na exekutívnu úroveň zahŕňajúcu osoby s podpisovým právom alebo vrcholových manažérov. Každá Zmluvná strana bude konať v dobrej viere, aby vyriešila problémy na najnižšej možnej úrovni. Začatie eskalácie nepozastavuje ani nezabavuje žiadnu zo Strán jej povinností podľa Zmluvy.

10.4 Anonymizované použitie pre publikácie

Poskytovateľ môže použiť anonymizované a neidentifikovateľné informácie odvodené z poskytovania Služieb na internú analýzu, výskum, školenia, benchmarking, zdieľanie spravodajstva o hrozbách alebo odborné publikácie, za predpokladu, že takéto použitie neodhalí identitu Klienta ani Dôverné informácie.

Článok 11 ZÁRUKY, VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI A ZMENY SLUŽIEB

11.1 Vylúčenie implicitných záruk

V maximálnom rozsahu povolenom zákonom Poskytovateľ vylučuje všetky implicitné záruky, vrátane predajnosti, vhodnosti na konkrétny účel, neporušovania práv a nepretržitej dostupnosti. Žiadna záruka nevzniká z akéhokoľvek poskytnutého poradenstva alebo informácií, pokiaľ to nie je výslovne písomne potvrdené.

11.2 Vyhlásenia o technických obmedzeniach

Klient berie na vedomie, že účinnosť Služieb závisí od presnosti, úplnosti a včasnosti informácií, prístupu a súčinnosti poskytnutej Klientom. Služby môžu zahŕňať nástroje alebo metódy, ktoré generujú falošne

pozitívne alebo negatívne výsledky, alebo ktorých účinnosť môže byť obmedzená konfiguráciami systémov alebo softvérom tretích strán. Používanie automatizovaných nástrojov, open-source komponentov alebo platforiem tretích strán môže vnieť technické závislosti alebo zraniteľnosti, za ktoré Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak. Aktivity reakcie na incidenty môžu byť obmedzené stavom prostredia v čase incidentu a nemusia viesť k úplnej obnove systému alebo kompletnej obnove dát.

11.3 Právo upraviť rozsah Služieb

Poskytovateľ môže jednostranne upraviť technický alebo funkčný rozsah Služieb, ak takáto úprava vyplýva zo zmien v kogentných právnych predpisoch alebo regulačných požiadavkách, alebo je nevyhnutná na udržanie alebo zlepšenie bezpečnosti, dostupnosti alebo výkonnosti Služieb, a podstatne neznižuje dohodnuté úrovne služieb. Klient bude o akejkolvek takejto úprave písomne informovaný najmenej tridsať (30) kalendárnych dní vopred, s výnimkou prípadov, keď skoršiu zmenu vyžadujú kogentné právne predpisy alebo si ju vyžaduje kritická zraniteľnosť. V prípade podstatnej úpravy Služieb, ktorá nie je spôsobená zmenami v kogentných právnych predpisoch alebo regulačných požiadavkách, musí byť úprava premietnutá do písomného dodatku k Zmluve alebo akceptovaná Klientom, inak má Klient právo od Zmluvy odstúpiť. Odmietnutie podstatnej úpravy Služieb Klientom podľa tohto článku, ktoré má za následok odstúpenie Klienta od Zmluvy, sa nepovažuje za porušenie Zmluvy v zmysle článku 7. To zahŕňa právo Poskytovateľa prispôbiť, vylepšiť alebo nahradiť technológie alebo metódy dodania používané v Službách, ak sú takéto zmeny podmienené technologickým pokrokom alebo najlepšimi postupmi v odvetví, za predpokladu, že podstatne neznižujú dohodnuté úrovne služieb.

11.4 Údržba a aktualizácie

Poskytovateľ môže vykonávať rutinnú alebo núdzovú údržbu, aktualizácie alebo upgrady ovplyvňujúce Služby alebo základnú infraštruktúru. V prípade plánovanej údržby Poskytovateľ poskytne oznámenie najmenej dva (2) pracovné dni vopred. V naliehavých prípadoch Poskytovateľ upovedomí Klienta hneď, ako to bude primerane možné, buď pred, alebo po zásahu, v závislosti od naliehavosti a dopadu. Poskytovateľ vynaloží primerané úsilie na minimalizovanie prerušenia a nezodpovedá za výpadky spôsobené údržbou vykonanou v súlade s týmto bodom. Pre vylúčenie pochybností, rutinná alebo núdzová údržba, aktualizácie alebo upgrady vykonané podľa tohto článku sa nepovažujú za podstatnú úpravu Služieb v zmysle bodu 11.3.

11.5 Produkty poskytované „tak, ako sú“ (As Is)

Pokiaľ nie je výslovne písomne dohodnuté inak, akékoľvek Produkty poskytované Poskytovateľom, vrátane vlastných softvérových nástrojov, licencií alebo technických komponentov, sú dodávané na báze „tak, ako sú“ a „ako sú dostupné“. Poskytovateľ neposkytuje žiadne vyhlásenia ani záruky, že takéto Produkty budú bez chýb, neprerušované, kompatibilné s prostredím Klienta alebo vhodné na akýkoľvek konkrétny účel. Akékoľvek implicitné záruky sú výslovne vylúčené v maximálnom rozsahu povolenom platnými právnymi predpismi.

Článok 12 DOBA TRVANIA A UKONČENIE

12.1 Doba trvania Zmluvy

Doba trvania Zmluvy je určená v Zmluve. Ak nie je uvedené žiadne konkrétne trvanie, Zmluva zostáva v platnosti po dobu nevyhnutnú na dokončenie objednaných Služieb.

12.2 Odstúpenie z dôvodu podstatného porušenia

Ktorákoľvek Zmluvná strana môže odstúpiť od tejto Zmluvy poskytnutím písomného oznámenia druhej Strane, ak druhá Strana poruší akúkoľvek povinnosť podľa tejto Zmluvy a takéto porušenie pretrváva viac ako tridsať (30) kalendárnych dní po doručení písomného oznámenia špecifikujúceho povahu porušenia. Akékoľvek porušenie, ktoré nie je napravené v tejto lehote, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

12.3 Ukončenie z dôvodu platobnej neschopnosti alebo ukončenia činnosti

Ktorákoľvek zo Zmluvných strán môže ukončiť Zmluvu s okamžitou účinnosťou, ak je na druhú Zmluvnú stranu vyhlásený konkurz, vstúpi do likvidácie, stane sa platobne neschopnou, ukončí obchodnú činnosť, zbaví sa podstatnej časti svojho majetku alebo uzavrie akúkoľvek dohodu s veriteľmi.

12.4 Jednostranné ukončenie Poskytovateľom bez uvedenia dôvodu

Poskytovateľ môže Zmluvu ukončiť bez uvedenia dôvodu poskytnutím predchádzajúceho písomného oznámenia Klientovi najmenej tridsať (30) kalendárnych dní vopred. Takéto ukončenie neoprávňuje Klienta na žiadne vrátenie peňazí, kompenzáciu alebo zmluvnú pokutu a nemá vplyv na povinnosť Klienta zaplatiť za Služby poskytnuté do dňa účinnosti ukončenia.

12.5 Následky ukončenia

Po vypršaní alebo ukončení Zmluvy prestane Klient používať Výstupy, systémy alebo prístupové údaje Poskytovateľa, pokiaľ nemá výslovnú licenciu na pokračovanie v takomto používaní, obe Strany vrátia alebo nenávratne zničia navzájom svoje Dôverné informácie, pokiaľ uchovávanie takýchto údajov nevyžadujú platné právne predpisy, nie je to výslovne dohodnuté Stranami na archívne alebo vedecké účely, alebo inak povolené podľa týchto VOP alebo Zmluvy, všetky neuhradené poplatky za Služby vykonané pred ukončením sa stávajú okamžite splatnými a zaplatiteľnými. Ukončením nie sú dotknuté žiadne práva ani nároky, ktoré vznikli ktorejkoľvek zo Strán pred dňom účinnosti ukončenia.

12.6 Pretrvanie určitých povinností

Nasledujúce ustanovenia pretrvávajú ukončenie alebo vypršanie Zmluvy: mlčanlivosť, obmedzenia zodpovednosti, vylúčenia škôd, práva duševného vlastníctva, licenčné obmedzenia, platobné povinnosti a akékoľvek ustanovenia, ktoré vzhľadom na svoju povahu alebo účel majú zostať v platnosti. Tieto budú naďalej zaväzovať Zmluvné strany aj po ukončení.

12.7 Okamžité ukončenie z dôvodu rizika alebo nezákonných pokynov

Poskytovateľ môže ukončiť Zmluvu s okamžitou účinnosťou, ak Klient žiada, inštruuje alebo vyžaduje od Poskytovateľa vykonávať činnosti, ktoré sú nezákonné alebo s primeranou pravdepodobnosťou vystavia Poskytovateľa právnej, regulačnej, reputačnej alebo bezpečnostnej ujme. Takéto ukončenie neoprávňuje Klienta na žiadnu kompenzáciu alebo vrátenie peňazí.

Článok 13 RÔZNE

13.1 Rozhodné právo

Tieto VOP a akýkoľvek spor alebo nárok (vrátane mimozmluvných sporov alebo nárokov) vyplývajúci z ich výkladu, aplikácie alebo vzniku, alebo v súvislosti s nimi, sa spravujú a vykladajú v súlade s právom Slovenskej republiky.

13.2 Jurisdikcia

Zmluvné strany neodvolateľne súhlasia s tým, že výlučnú právomoc na riešenie akéhokoľvek sporu alebo nároku vyplývajúceho z týchto VOP alebo v súvislosti s nimi, vrátane ich platnosti, výkladu alebo vymáhania, majú sudy Slovenskej republiky.

13.3 Úplná dohoda

Tieto VOP predstavujú úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami týkajúcu sa tu riešeného predmetu a nahrádzajú akékoľvek predchádzajúce podmienky, vyhlásenia alebo dohody, či už ústne alebo písomné, v rozsahu, v akom sa vzťahujú na rovnaký predmet. Žiadna zo Zmluvných strán sa nespoliehala na žiadne vyhlásenie alebo uistenie, ktoré nie je výslovne uvedené v týchto VOP. V prípade akéhokoľvek rozporu medzi ustanoveniami týchto VOP a Zmluvou majú prednosť ustanovenia Zmluvy.

13.4 Zmeny a úpravy

Tieto VOP môžu byť jednostranne aktualizované Poskytovateľom v súlade s bodom 4.5. Akékoľvek iné úpravy budú platné len vtedy, ak budú vykonané písomne a výslovne potvrdené oboma Zmluvnými stranami. Neformálne výmeny informácií alebo e-mailová komunikácia nepredstavujú platnú zmenu, pokiaľ jasne neuvádzajú úmysel vykonať zmenu a nie sú písomne potvrdené oboma Zmluvnými stranami.

13.5 Oddeliteľnosť

Ak sa zistí, že akékoľvek ustanovenie týchto VOP je neplatné, nevymáhateľné alebo nezákonné, takéto ustanovenie sa upraví v minimálnom rozsahu nevyhnutnom na to, aby sa stalo platným a vymáhateľným. Ak úprava nie je možná, dotknuté ustanovenie sa považuje za oddelené a zostávajúce ustanovenia zostávajú v plnosti platné a účinné.

13.6 Žiadne vzdanie sa práva

Žiadne omeškanie alebo zlyhanie Poskytovateľa pri uplatnení akéhokoľvek práva alebo nároku podľa týchto VOP nepredstavuje vzdanie sa tohto práva alebo nároku. Čiastočné alebo jednorazové uplatnenie

akéhokoľvek práva nebráni žiadnemu ďalšiemu alebo budúcemu uplatneniu toho istého alebo akéhokoľvek iného práva.

13.7 **Vzťah**

Niž v týchto VOP sa nesmie vykladať tak, že vytvára zastúpenie, partnerstvo, spoločný podnik, zamestnanecký alebo fiduciárny vzťah medzi Zmluvnými stranami. Klient nie je oprávnený žiadnym spôsobom zaväzovať ani zastupovať Poskytovateľa bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

13.8 **Rozhodujúci jazyk**

Tieto VOP sú vyhotovené v anglickom jazyku. Akýkoľvek preklad poskytnutý len na účely uľahčenia porozumenia nemá žiadne právne účinky. V prípade akéhokoľvek rozporu alebo nezrovnalosti medzi anglickou verziou a akoukoľvek preloženou verziou má prednosť anglická verzia.