

Podmínky pro užívání systému Service Desk Colsys

Tyto Podmínky (dále jen "Podmínky") pro užívání systému Service Desk Colsys (dále jen "Service desk") popisují a upravují vzájemný vztah mezi provozovatelem systému Service desk (dále jen "Poskytovatel") a uživatelem systému Service Desk (dále jen "Uživatel").

Nedojde-li mezi Uživatel a Poskytovatelem k jiné písemné dohodě, pak bude vzájemný smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatel založen především na Podmínkách stanovených v tomto dokumentu.

1. Definice

1.1. Poskytovatel

Poskytovatelem služeb v systému Service desk je společnost Colsys s.r.o., IČO: 14799634, se sídlem Kladno-Dubí, Buštěhradská 109, PSČ 27203, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, pod C 902.

1.2. Systém Service Desk

Systém Service desk je webová aplikace dostupná na webových stránkách Poskytovatele (colsys.cz) určená především k příjmu, správě a řešení incidentů a obchodních požadavků Uživatelů. Hlavním cílem je jednoduchá a efektivní komunikace prostřednictvím elektronické formy požadavků, včetně zajištění snadného přístupu Uživatelům ke zjištění stavu a průběhu řešení. Součástí informačního systému Service desk je i provádění vyúčtování (fakturace) za závazně objednané servisní služby provedené Poskytovatelem pro jednotlivé Uživatele.

1.3. Uživatel

Uživatel je každá osoba (fyzická i právnická), vlastní přístupové údaje do Service desk.

1.4. Objednávky v systému Service desk

Objednávku v systému Service desk uzavírají Uživatel s Poskytovatelem pouze elektronicky. Uživatel vyplní servisní požadavek v podobě objednávkového formuláře umístěného v systému Service desk a následně objednávku odešle, což má účinky odeslání návrhu na uzavření Smlouvy.

Poskytovatel odesílá automaticky na e-mailovou adresu uživatele potvrzení o přijetí požadavku na servisní práce, popř. další informace vztahující se k požadavku.

Automaticky zaslané potvrzení o přijetí požadavku není akceptací návrhu na uzavření smlouvy.

Poskytovatel na základě servisního požadavku (objednávky) Uživatel vytvoří v systému Service desk tzv. elektrický pracovní výkaz, kdy okamžikem jeho odsouhlasení Uživatel je mezi Poskytovatelem a Uživatel závazně uzavřena smlouva. Odsouhlasený pracovní výkaz je následně podkladem pro fakturaci poskytnutých služeb Uživateli.

Poskytovatel si vyhrazuje právo:

- a) kontaktovat před vytvořením elektronického pracovního výkazu telefonicky Uživatel a ověřit si informace, které uvedl v objednávce a/nebo
- b) odmítnout uzavření Smlouvy, a to i bez udání důvodů.

Uzavření smlouvy je možné i v písemné podobě, přičemž pro tento typ uzavření smlouvy je nutná předchozí písemná objednávka.

Považovat dokument do 3 dnů od odeslání za odsouhlasený.

V případě akutních požadavků na servisní práce je Uživatel vedle zadání požadavku do systému Service desk povinen kontaktovat hot-line Poskytovatele, a to pro účely prioritizace tohoto požadavku.

1.5. Služby

Služby jsou všechny funkce a možnosti umožňující hlášení požadavků Poskytovateli a správu řešené objednávky v prostředí informačního systému Service desk.

2. Souhlas s Podmínkami

Používání systému Service desk je možné pouze v případě souhlasu s těmito Podmínkami. Souhlas s Podmínkami Uživatel vyjadřuje při prvním přihlášení do informačního systému Service desk.

Informační systém Service desk nesmí používat a s Podmínkami nemůže vyjádřit svůj souhlas ten Uživatel, který v souladu s platnými právními předpisy České republiky nebo zákonů jiné země, kde má trvalé či přechodné bydliště, sídlo nebo v níž informační systém Service užívá, není oprávněn k platnému uzavření závazné smlouvy s Poskytovatelem.

3. Poskytování služeb

Vyjádřením souhlasu s Podmínkami Poskytovatel i každý Uživatel souhlasí s následujícím:

Poskytovatel je oprávněn Uživatelům zasílat prostřednictvím elektronické korespondence a vkládat v prostředí informačního systému Service desk informace, např. sdělení administrátora systému, nabídky, odkazy, informace a zasílání obchodních sdělení. Uživatel je oprávněn Poskytovateli tento souhlas písemně prostřednictvím elektronické pošty nebo jinak odejmout.

Uživatel výslovně souhlasí s tím, že podoba a povaha Služeb, které budou Poskytovatelem poskytovány, se může změnit, aniž by o tom byl Uživatel předem informován. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že některé části Služby, prvky či funkce mohou být trvale nebo dočasně staženy z nabídky.

Poskytování Služeb může být krátkodobě pozastaveno za účelem implementace aktualizované verze informačního systému Service desk nebo některé jeho části. Takové aktualizace jsou vytvářeny a implementovány za účelem zlepšení, zdokonalení a dalšího rozvíjení Služeb a mohou mít podobu opravy zjištěných chyb, vylepšených funkcí, nových modulů aplikace nebo zcela nových verzí.

Poskytovatel nenes odpovědnost za:

- případnou nefunkčnost, nedostupnost či špatnou dostupnost Služeb v důsledku nezavinění na straně Poskytovatele (např. v důsledku nedostupnosti dat, uložených na serverech třetí strany),
- případný únik informací a dat z prostředí informačního systému Service desk v důsledku nezavinění na straně Poskytovatele (např. z důvodu elektronického napadení serverů třetí strany, v důsledku vyzrazení přístupových údajů Uživatelem apod.),
- případnou ztrátu nebo poškození dat v důsledku nezavinění na straně Poskytovatele,

4. Povinnosti Uživatele

Uživatel se zavazuje, že veškeré údaje, které budou Poskytovateli při registraci či jinak sděleny, budou vždy přesné, správné a aktuální. Rovněž se Uživatel zavazuje nahlásit Poskytovateli jakoukoli změnu údajů o jeho/její osobě nebo tyto údaje dle skutečnosti v prostředí informačního systému Service desk aktualizovat.

Není dovoleno jakýmkoliv způsobem narušovat nebo poškozovat Služby (nebo servery a sítě, které jsou připojené ke Službám).

Uživatel se zavazuje, že bez výslovného souhlasu prostřednictvím samostatné písemné dohody s Poskytovatelem nebude Služby za jakýmkoliv účelem reprodukovat, rozmnožovat, kopírovat, prodávat, obchodovat s nimi ani zprostředkovávat jejich prodej.

Uživatel se zavazuje, že bude Služby používat pouze k účelům, které jsou povoleny podle

- těchto Podmínek;
- platných právních předpisů a obecně přijímaných postupů, směrnic či zásad podle platných právních předpisů České republiky nebo země, kde má Uživatel trvalé či přechodné bydliště, sídlo nebo v níž Služby užívá.

Uživatel nese veškerou odpovědnost za jakékoliv případné porušení svých povinností vyplývajících z těchto Podmínek a za případné následky takového porušení (včetně ztráty nebo škody, kterou tím může Poskytovateli způsobit).

Plnou a výhradní odpovědnost za veškeré informace, např. datové soubory, texty, fotografie, video a další data (dále jen "Obsah"), vložené, odeslané nebo zobrazené v

prostředí informačního systému Service desk nese osoba, od které takový Obsah pochází. Poskytovatel za takový Obsah neponese žádnou odpovědnost vůči Uživateli ani vůči jakýmkoliv třetím osobám.

Veškerý Obsah pocházející od Uživatele a zpřístupňovaný prostřednictvím informačního systému Service desk musí být v souladu s právním řádem České republiky a nesmí ho porušovat.

5. Ochrana osobních údajů

Uživatel nese výhradní odpovědnost za utajení přístupových údajů ke Službám a za všechno, co bude prostřednictvím těchto přístupových údajů učiněno.

Uživatel je povinen neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Service desk, a to zejména v případě, že se dozví o:

- neoprávněném použití jakéhokoliv přístupového kódu ke Službám,
- obsahu jakéhokoliv Uživatele, který je v rozporu s právním řádem České republiky nebo s obecně uznávanými etickými a morálními pravidly společnosti,
- obsahu jakéhokoliv Uživatele, u kterého existuje důvodné podezření z porušení autorských či jiných práv duševního vlastnictví,
- chování jakéhokoliv Uživatele, které by vedlo k obtěžování, zneužívání, zastrasování nebo vydávání se za někoho jiného.

Poskytovatel se zavazuje, že informace, které o sobě Uživatel při registraci uvede, neposkytne třetí osobě s výjimkou oficiálních žádostí Policie ČR nebo orgánů státní správy oprávněných k vyžádání daných informací dle zákona. Poskytovatel se dále zavazuje, že informace a data obsažené v prostředí informačního systému Service desk neposkytne jakékoli třetí osobě, nebude je jakýmkoliv způsobem upravovat ani cenzurovat.

Poskytovatel je oprávněn monitorovat a uchovávat údaje o způsobu a intenzitě využívání Služeb Uživatelem a odvozené statistické údaje (statistika realizovaných operací v systému, objem přenášených dat, využití kapacity datového prostoru, velikosti vkládaných či rozesílaných příloh apod.).

Uživatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel smí využívat osobní údaje Uživatele pro účely poskytování Služeb, včetně zobrazení přizpůsobeného obsahu a informačních sdělení.

Poskytovatel vede za účelem poskytování Služeb evidenci o Uživatelích obsahující osobní a kontaktní údaje. Osobními a kontaktními údaji se rozumí především jméno a příjmení nebo firma Uživatele, jeho IČO či datum narození, korespondenční a e-mailová adresa a dále telefon.

Uživatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje a je oprávněn data shromažďovat a zpracovávat ve smyslu platných právních předpisů (zejména zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů) a užívat je v souladu s platným právním řádem ČR pro účel tohoto smluvního vztahu nebo právním řádem země, kde má trvalé či přechodné bydliště, sídlo nebo v níž Služby užívá.

Poskytovatel se zavazuje, že s osobními daty bude nakládat pouze v souladu s těmito Podmínkami, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu, a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých s Uživatelem je nebude sdělovat třetím osobám.

Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje pro účely vyplývající z tohoto smluvního vztahu po celou jeho dobu, resp. po dobu práv a povinností z tohoto smluvního vztahu vyplývajících.

6. Vlastnická práva a licence

Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je vlastníkem nebo držitelem veškerých vlastnických práv týkajících se Služeb, a to včetně práv k duševnímu vlastnictví a práva autorského.

Služby mohou obsahovat informace, které mají charakter důvěrných sdělení nebo obchodních tajemství. Uživatel se zavazuje takové informace bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele dále nešířit.

Poskytovatel tímto prohlašuje, že na základě těchto Podmínek nezískává žádná vlastnická práva k jakémukoli Obsahu Uživatele, který bude v prostředí informačního systému Uživatelem vložen či vytvořen, nebo jeho prostřednictvím odeslán jiným Uživatelům. Autorská práva k takovému Obsahu a veškerá jiná práva, která Uživateli náleží, zůstávají Uživateli zachována.

Uživatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nebude při používání Služeb ani jinak využívat žádné ochranné známky ani loga Poskytovatele.

Uživatel se tímto zavazuje, že nebude sám, ani neumožní jiným osobám kopírovat či se jiným způsobem pokoušet extrahovat zdrojový kód informačního systému Service desk ani jakékoli jeho části, upravovat ho, vytvářet z něho odvozená díla nebo produkty.

7. Pozastavení nebo odebrání uživatelského přístupu

V případě porušení kteréhokoliv ustanovení Podmínek bude Uživateli zasláno upozornění. Opakované porušování Podmínek bude mít za následek pozastavení nebo úplné odebrání přístupu Uživatele ke Službám.

Poskytovatel je oprávněn kdykoli, a to i bez předchozího upozornění uživatelský přístup pozastavit nebo odebrat zejména v těchto případech:

- Existuje důvodné podezření z porušení autorských či jiných práv duševního vlastnictví ze strany Uživatele.
- Využívání Služeb Uživatelem slouží k páčání nebo napomáhání k páčání trestné činnosti či činnosti, která je v rozporu s obecně uznávanými etickými a morálními pravidly společnosti.

- Služby jsou používány v rozporu s obecně uznávanými etickými a morálními pravidly společnosti nebo platnými právními předpisy ČR nebo právním řádem země, kde má Uživatel trvalé či přechodné bydliště, sídlo nebo v níž Služby užívá.
- Uživatel se do prostředí informačního systému Service desk přihlásil prostřednictvím přístupových údajů jiného Uživatele bez jeho vědomí.
- Uživatel neoprávněně zasahuje do zdrojového kódu informačního systému Service dek, nebo se jej pokouší extrahovat.
- Služby nebo některá její část je využívána pro rozesílání hromadných nevyžádaných e-mailů (tzv. spamů).

8. Závěrečná ustanovení

Uživatel prohlašuje, že si podmínky řádně přečetl a bere na vědomí, že používáním Služeb vyjadřuje svůj souhlas s těmito Podmínkami. Pokud s Podmínkami nesouhlasí, není oprávněn Služby používat.

Poskytovatel má právo trvat na dodržování těchto Podmínek a jejich dodržování si vynucovat.

Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto Podmínek nebo jejich dílčích ustanovení. O takové změně bude Uživatele vždy vhodným způsobem informovat.

Tyto Podmínky použití nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1. 2024.