

I. Předmět

- 1) Tento dokument popisuje závazné podmínky, za kterých lze užívat online služby (dále jen „**Online služby**“) společnosti DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, IČO: 60778644, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 2) Použitím Online služeb vyjadřuje Objednatel (dále jen „**Objednatel**“) souhlas s těmito podmínkami a zavazuje se je dodržovat.
- 3) Online služby včetně všech jejich součástí jsou chráněny právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem.
- 4) Všechny materiály Poskytovatele v jakékoliv formě a dále myšlenky, koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k Online službám, právně náleží Poskytovateli a Objednatel k nim nezískává jakékoliv právo.
- 5) Objednatel prohlašuje, že jsou mu tyto podmínky srozumitelné. Ustanovení, která by mohla být považována za překvapivá, jsou v těchto podmínkách preventivně zvýrazněna podtržením.
- 6) V případě nejasnosti nebo nejednoznačnosti jakéhokoliv ustanovení těchto podmínek se Poskytovatel zavazuje poskytnout závazný výklad.

II. Definice pojmů

- 1) **Online služby** tvoří rodinu internetových a cloudových služeb provozovaných Poskytovatelem, které slouží k poskytování podpory, údržby a záruky k softwarovým produktům a databázím Poskytovatele (dále jen „**Software**“).
- 2) **ZKB** - zákon č. 264/2025 Sb. o kybernetické bezpečnosti, v platném znění
- 3) **NUKIB** – Národní Úřad pro Kybernetickou Bezpečnost
- 4) V tomto dokumentu jsou použity odkazy na další obchodní podmínky Poskytovatele:
 - a) **EULA** – Licenční podmínky k softwarovým produktům Poskytovatele
 - b) **SLA** – Dohoda o úrovni servisních služeb

III. Online služby

- 1) Online služby jsou poskytovány Objednateli na základě pravidelných měsíčních licenčních a aktualizčních poplatků nebo úhradou předplatného licenci a aktualizací Poskytovateli dle EULA.
- 2) Pokud je Objednatel v prodlení s úhradou déle než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo ukončit přístup Objednatele k Online službám.
- 3) Online služby vyžadují přístup k síti Internet a výměnu informací se servery Poskytovatele či cloudovými službami, ve kterých jsou Online služby hostovány. Objednatel se zavazuje zajistit technické podmínky pro užívání Online služeb (zejm. přístup k internetu a webovým službám Poskytovatele).
- 4) Objednatel akceptací těchto podmínek vyjadřuje souhlas s přenosem informací v rozsahu nezbytném pro poskytování Online služeb.
- 5) Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny nástrojů a Online služeb, které neustále rozvíjí a poskytuje velkému počtu objednatelů a jejich uživatelů. Individuální úpravy Online služeb tedy nejsou možné a nebudou poskytovány.

IV. Registrace uživatelů a zpracování osobních údajů

- 1) Online služby mohou používat pouze kvalifikované oprávněné osoby (dále jen „**Uživatel**“, resp. „**Uživatel**“) zmocněné Objednatелеm.
- 2) Seznam Uživatelů včetně požadovaných identifikačních informací sdělí Objednatel písemně Poskytovateli na formuláři předepsaném Poskytovatelem.
- 3) Objednatel odpovídá za dodržování těchto podmínek všemi Uživateli (zejm. za ochranu přihlašovacích údajů, používání Online služeb v souladu s jejich dokumentací a zamezení nepovolených nebo nesprávných zásahů do Online služeb, serverů Poskytovatele nebo cloudu).
- 4) Při používání Online služeb jsou zpracovávány následující údaje pro identifikaci Uživatelů:
 - a) E-mail – slouží jako přihlašovací jméno + kanál komunikace (preferován je pracovní e-mail)
 - b) Heslo – slouží pro autentifikaci Uživatele (v našich systémech nejsou hesla uložena, ukládáme tzv. hash, ze kterého není možné heslo zrekonstruovat)
 - c) Jméno a příjmení, příp. titul – pro identifikaci uživatele (zejm. při hlášení a správě požadavků)
 - d) Telefonní číslo – slouží pro komunikaci při poskytování služeb, preferováno je pracovní číslo
 - e) Ke kterým Online službám bude mít Uživatel jaká oprávnění.
- 5) Důvody zpracování jsou následující:
 - a) Plnění smlouvy – prokazování plnění smluvních závazků, autorizace požadavků, informování o nových verzích, informování o hrozbách, atp.
 - b) Zákonné důvody – uchovávání podkladů v rámci smluv a k daňovým dokladům.
- 6) Údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a pak 10 let po jeho končení.
- 7) Osobní údaje jsou používány pouze za účelem plnění smlouvy, nejsou tedy používány za účelem zasílání obchodních a marketingových sdělení.
- 8) Osobní údaje nejsou předávány třetím osobám s výjimkou situace, kdy o to Uživatel sám požádá (např. řešení požadavku s dodavatelem).
- 9) Registrovaní Uživatelé mají právo odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, právo opravit či doplnit své osobní údaje, právo požadovat omezení jejich zpracování, právo vznést námitku či stížnost proti zpracovávání jejich osobních údajů, právo na přístup k jejich osobním údajům, právo požadovat přenesení jejich osobních údajů, právo být informován o porušení zabezpečení vašich osobních údajů a za určitých podmínek také právo na výmaz některých osobních údajů.
- 10) Online služby neodesílají na servery Poskytovatele či do cloudových služeb používaných Poskytovatelem kromě přihlašovacích údajů žádné osobní nebo citlivé údaje z Databázi Objednatele.

V. Přihlašování k Online službám

- 1) Uživatel se ke konkrétní online službě přihlašuje jménem a heslem, které musí zůstat utajeny.
- 2) Uživatel by se měl ke všem službám přihlašovat stejným přihlašovacím jménem (stejným e-mailem), některé služby umožňují použití jiných hesel.
- 3) Přihlašovací údaje je zakázáno sdělovat jiným osobám nebo je s jinými osobami sdílet.
- 4) Uživatel je povinen si po registraci heslo okamžitě změnit a chránit jej před únikem nebo zneužitím.
- 5) Veškeré úkony provedené po přihlášení pomocí přihlašovacích údajů Uživatele budou považovány za úkony provedené osobně Uživatелеm.
- 6) V případě prozrazení hesla je Uživatel povinen si heslo v nejkratší možné době změnit a pokud to není možné, informovat Poskytovatele.

VI. Online dokumentace

- 1) **Online dokumentace** (dříve „zákaznická sekce“) obsahuje:
 - a) dokumentaci všech Online služeb
 - b) dokumentaci k nejnovějším verzím softwarových produktů Poskytovatele
 - c) návody k nejčastějším nebo komplexním postupům
 - d) produktové listy a další dokumenty vztahující se k Software a službám Poskytovatele
- 2) Online dokumentace má formát hypertextového textu (je založená na MediaWiki), ve kterém lze full-textově vyhledávat, a je strukturovaná do témat dle jednotlivých softwarových produktů.
- 3) Online dokumentace je přístupná po spuštění Software na klávesovou zkratku F1 nebo pomocí menu v aplikaci.
- 4) Online dokumentace obsahuje dokumenty, které může Objednatel použít pro doplnění své bezpečnostní dokumentace dle požadavků ZKB:
 - a) Plán zálohování – doporučené postupy zálohování jednotlivých softwarových produktů Poskytovatele (zejména zálohování databází).
 - b) Plán obnovy – doporučený postup obnovy jednotlivých softwarových produktů Poskytovatele.
 - c) Exit plán – nástroje umožňující exportovat klinická data z vybraných softwarových produktů Poskytovatele.
- 5) Veškerý obsah v Online dokumentaci je autorsky chráněn a je důvěrný, Objednatel jej může používat pouze pro interní použití.

VII. Online aktivace

- 1) **Online aktivace** je služba pro přiřazení licencí pořízených:
 - a) Modulů – navázání funkcionalit ke konkrétní Databázi nebo pracovišti Objednatele
 - b) User/Device CAL – navázání přístupových licencí na zařízení nebo uživatele
 - c) Ovladačů – navázání licencí na konkrétní přístroje (licence je nepřenosná na jiné přístroje)
 - d) Konektorů – navázání licencí k propojení na konkrétní informační systémy (licence je nepřenosná na jiné systémy)
- 2) Aktivace odesílá na server Poskytovatele následující údaje:
 - a) Název počítače – při aktivaci Device CAL
 - b) Přihlašovací jméno uživatele, SID – při aktivaci User CAL
 - c) Další technické informace potřebné pro diagnostiku (zejm. verze OS, verze .NET, verze softwarových produktů, informace o hardware)

VIII. Online aktualizace

- 1) **Online aktualizace** je služba, pomocí které Poskytovatel uvolňuje a Objednatel instaluje nové verze softwarových produktů.
- 2) Nové verze softwarových produktů zahrnují:
 - a) technologický rozvoj (zejm. adaptace na nové verze OS)
 - b) úpravy dle legislativních změn
 - c) vylepšení Software (na základě podnětů od všech uživatelů, o zpracování námětů rozhoduje Poskytovatel)
 - d) opravy aplikačních závad (realizace záruky za jakost)
 - e) kyberbezpečnostní opatření (opravy zranitelností a preventivní vylepšování zabezpečení)
- 3) Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel vyvíjí softwarové produkty na své náklady (tj. neposkytuje vývoj „na zakázku“) a uvolňuje nové verze pro velké množství zákazníků. Podporovány jsou proto pouze nejnovější verze softwarových produktů a databází.
- 4) Nové verze softwarových produktů uvolňuje Poskytovatel průběžně pomocí Aktualizací.
- 5) Objednatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost pro snížení rizika škod:
 - a) průběžně aktualizovat Software, a nepoužívat tak zastaralé verze Softwaru,
 - b) řídít nasazování nových verzí Softwaru v souladu s postupy doporučenými Poskytovatelem (publikovanými v Online dokumentaci),
 - c) pravidelně verifikovat používané funkcionality Softwaru (zejm. příjem žádanek, komunikace s analyzátory, tisk výsledků, účtování, propojení s externími systémy) na shodu s požadavky Objednatele nebo zainteresovaných stran.

IX. Online konfigurace

- 1) **Online konfigurace** je služba umožňující autorizovanou změnu systémového chování Software:
 - a) Definice sloupců a akcí v seznamech (redefinice GUI a „továrních“ nastavení).
 - b) Definice tiskových šablon (generování výsledkových listů a protokolů) a OMR šablon (OMR analýza žádanek).
 - c) Kompilace uživatelsky definovaných skriptů (šablony, výpočty, rozpory a automaty).

X. HelpDesk

- 1) **HelpDesk** je primární nástroj pro poskytování podpory k softwarovým produktům Poskytovatele:
 - a) Hlášení a správa požadavků Objednatele dle SLA vydaných Poskytovatelem
 - b) Změnový protokol verzí softwarových produktů a jejich komponent
 - c) Přehled předplacených (dočasných) licencí s datem jejich expirace
- 2) Používání HelpDesk je detailně zdokumentováno v Online dokumentaci.
- 3) Objednatel se zavazuje nekládat na HelpDesk nebo do mailů zasílaných Poskytovateli osobní nebo citlivé údaje (zejm. klinické výsledky).

XI. Online monitoring

- 1) **Monitoring** je volitelná služba pro automatizovanou profylaxi Software, která umožňuje:
 - a) monitorovat chod Software, výkon Databází a sledovat trendy pro předcházení haváriím
 - b) sledování a diagnostiku chyb (automatické hlášení a monitorování chybových stavů softwarových produktů)

Aktuální verze tohoto dokumentu je dostupná na <https://www.dssoft.cz/podminky>