

## Smluvní podmínky poskytování profesionálních a bezpečnostních služeb společnosti ESET (dále jen „Podmínky“)

Datum nabytí účinnosti: 20. října 2023

(další jazykové verze najdete na konci tohoto dokumentu)

**Poskytovatel:** ESET, spol. s r.o., založená a fungující na základě právních předpisů Slovenské republiky, se sídlem Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, identifikační číslo organizace (IČO): 31 333 532, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Bratislava III, oddíl Sro, vložka 3586/B (dále jen „ESET“).

**Zákazník:** Právnícká osoba, která přijala tyto podmínky prostřednictvím formuláře odsouhlasení smluvních podmínek poskytování profesionálních a bezpečnostních služeb a má oprávnění objednat si služby u partnera společnosti ESET (dále jen „Zákazník“).

Společnost ESET a zákazník jsou společně označováni jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“.

### SOUVISLOSTI:

ESET je světově známá společnost, která poskytuje řešení pro zabezpečení IT svým klientům po celém světě a která poskytuje zde specifikované služby svým firemním zákazníkům.

Zákazník usiluje o získání a využívání těchto služeb za účelem pomoci při řešení problémů souvisejících s kybernetickou bezpečností a ochranou své IT infrastruktury.

Společnost ESET využije své odborné znalosti a profesionální zkušenosti k poskytování špičkových služeb podle požadavků zákazníka a v souladu s těmito podmínkami.

### DOHODNUTÉ PODMÍNKY:

#### 1. Definice a výklad pojmů.

Pokud z konkrétního ustanovení těchto podmínek nevyplývá něco jiného, je význam všech pojmů s velkým počátečním písmenem uvedených v tomto článku takový, jak je definován v tomto článku nebo jak je jim přiřazen v ustanoveních těchto podmínek. Tyto pojmy psané velkými písmeny budou při definování uvedeny v uvozovkách.

- 1.1 Pojem „*formulář odsouhlasení*“ odkazuje na dokument, kterým zákazník přijal podmínky za účelem poskytování služeb společností ESET.
- 1.2 Pojem „*přidružené společnosti*“ se vztahuje na subjekty, které jsou smluvní stranou ovládány, kontrolovány nebo pod společnou kontrolou.
- 1.3 „*Formulář pro analýzu*“ označuje dokument vytvořený společností ESET za účelem shromáždění informací potřebných k provedení konkrétních činností zahrnutých do služby.
- 1.4 Pojem „*důvěrné informace*“ odkazuje na jakékoli neveřejné informace a data, ať už v písemné, ústní, elektronické, webové nebo jakékoli jiné formě, aniž by bylo nutné, aby je strana předávající je druhé straně výslovně identifikovala jako důvěrné.
- 1.5 „*Distributor*“ označuje přidruženou společnost nebo partnera společnosti ESET distribuujícího služby na určitém území, který je ve formuláři odsouhlasení definován jako „Distributor“.
- 1.6 „*Partner společnosti ESET*“ označuje distributora nebo jeho partnera (prodejce), u kterého si zákazník objednal služby a který je zákazníkovi dodává.
- 1.7 „*Událost vyšší moci*“ odkazuje na zásah veřejného nepřítele, válečné události, občanské nepokoje, demonstrace, požár, povodeň, zemětřesení, stávkou zaměstnanců způsobující zpomalení nebo přerušování práce, ohrožení národní bezpečnosti, pandemii, výpadek internetu, nemožnost obstarat vybavení, data nebo materiál od příslušných dodavatelů ani po vynaložení přiměřeného úsilí nebo jiné okolnosti, které smluvní strany nemohou ovlivnit.
- 1.8 „*Člověkoden*“ označuje časovou jednotku stanovenou pro vyčíslení rozsahu prací nezbytných pro poskytnutí služby a/nebo realizaci výstupů služby. Jeden člověkoden představuje osm (8) hodin práce na osobu.
- 1.9 Pojem „*Objednávka*“ odkazuje na objednávku zřízení služeb, které bude distributor poskytovat na základě návrhu služeb (pokud byl sjednán).

- 1.10 „Přijetí objednávky“ se rozumí e-mailové potvrzení odeslané společností ESET zákazníkovi poté, co společnost ESET objednávku přijala.
- 1.11 „Produkt“ znamená produkt poskytovaný společností ESET, k němuž se vztahují služby.
- 1.12 „Služby“ znamenají jednu nebo více služeb uvedených v přílohách podmínek poskytovaných společností ESET, které byly objednány zákazníkem..
- 1.13 „Výstup služby“ nebo „Výstup“ označuje jakýkoli výstup jiný než produkt a jakoukoli jeho verzi, který bude dodán zákazníkovi v souvislosti s poskytováním služeb.
- 1.14 „Návrh služeb“ označuje písemnou nabídku na poskytování těchto služeb, u nichž je možné přizpůsobení a jejichž rozsah se mění na základě údajů uvedených ve formuláři pro analýzu a produktů používaných zákazníkem. Návrh služeb upravuje služby, které budou poskytovány konkrétnímu zákazníkovi nad rámec jejich specifikace v přílohách, a je vystaven a dodán zákazníkovi partnerem společnosti ESET na základě analýzy prostředí zákazníka. Příslušná příloha specifikuje, zda bude v souvislosti s určitou službou vystaven návrh služeb.
- 1.15 „Pracoviště“ označuje místo, kde má být poskytnuta služba a/nebo kde má být výstup služby předán zákazníkovi.
- 1.16 „Třetí strana“ označuje jakoukoli jinou stranu než společnost ESET nebo zákazníka.

## 2. Rozsah podmínek a jejich závaznost.

- 2.1 Tyto podmínky upravují poskytování služeb společností ESET a jejich využívání zákazníkem, jakož i práva a povinnosti smluvních stran v souvislosti s nimi.
- 2.2 Dodávka služeb a odměn za jejich poskytování je nad rámec těchto podmínek a bude dohodnuta samostatně mezi zákazníkem a partnerem společnosti ESET.
- 2.3 Zákazník přijal podmínky prostřednictvím formuláře odsouhlasení a souhlasí s tím, že je jimi v plném rozsahu vázán při objednávání jakýchkoli služeb prostřednictvím partnera společnosti ESET.
- 2.4 Poskytování služeb bude objednáno zanesením objednávky do systému společnosti ESET distributorem. Objednávka bude obsahovat (i) objednanou službu, (ii) zákazníka, (iii) cenu služby, (iv) počet jednotek zakoupené služby a (v) datum vypršení platnosti, které bude určovat dobu trvání objednané služby. Jakékoli další údaje nebo podmínky uvedené v objednávce nejsou pro společnost ESET závazné, pokud se na nich smluvní strany výslovně nedohodly. Jakmile společnost ESET objednávku přijme formou přijetí objednávky, bude povinna poskytovat dané služby zákazníkovi podle smluvních podmínek.

## 3. Poskytování služeb.

- 3.1 Služby a jejich rozsah jsou definovány v příslušné příloze podmínek. Podrobný a na míru přizpůsobený rozsah služeb, které mají být zákazníkovi poskytnuty, bude případně uveden v příslušném návrhu služeb.
- 3.2 Společnost ESET poskytne služby včas, s náležitou péčí, odborně a v souladu s podmínkami.
- 3.3 Pokud v příslušné příloze není uvedeno jinak, bude se za počáteční datum poskytování služeb považovat datum přijetí objednávky. Specifické činnosti v rámci služeb budou prováděny na základě požadavků zákazníka podle ustanovení příslušné přílohy. Služby mohou být poskytovány telefonicky (hotline), vzdáleným přístupem, na pracovišti nebo jinými způsoby uvedenými v příslušné příloze. Společnost ESET a zákazník jsou povinni dodržovat předpisy týkající se počítačové bezpečnosti, zabezpečení a přístupu, které jim byly poskytnuty druhou stranou.
- 3.4 Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, bude mít společnost ESET fyzický a/nebo vzdálený přístup na pracoviště, který je nezbytný pro poskytování jednotlivých služeb..
- 3.5 Každý výstup služby bude zákazníkovi poskytnut způsobem popsáním v příslušné příloze.
- 3.6 Společnost ESET může k provádění jakýchkoli služeb využívat subdodavatele bez souhlasu zákazníka. V takových případech společnost ESET: (i) bude při výběru subdodavatele postupovat se stejnou pečlivostí, jako kdyby byl subdodavatel najímán k poskytování podobných služeb společnosti ESET; a (ii) ve všech případech zůstane zodpovědná za všechny své povinnosti týkající se rozsahu služeb / výstupů služeb, standardu služeb / výstupů služeb a obsahu služeb / výstupů služeb poskytovaných zákazníkovi.

## 4. Používání služeb a jejich omezení.

- 4.1 Zákazník je povinen používat služby pouze pro své podnikatelské účely, běžným způsobem, v souladu s podmínkami a příslušnými přílohami a pouze k účelu, ke kterému jsou určeny, jak je popsáno v příslušné příloze a dokumentaci ke službám.

- 4.2 Zákazníkovi je zakázáno umožnit nebo povolit používání služeb jakoukoli třetí stranou, včetně jeho přidružených subjektů, pokud není dohodnuto jinak. Nedodržení této povinnosti bude považováno za závažné porušení podmínek.
- 4.3 Služby jsou poskytovány pouze ve vztahu k produktům společnosti ESET, a pokud není uvedeno jinak, netýkají se produktů nebo služeb třetích stran. Některé služby mohou být poskytovány pouze v souvislosti s konkrétním produktem, jak je uvedeno v příloze; proto je podmínkou pro poskytnutí takové služby získání licence pro daný produkt.
- 4.4 Zákazník je povinen zasílat požadavky na poskytnutí služby, jakož i o poskytnutí jakýchkoli činností v rámci služby, výhradně způsobem a prostředky uvedenými v příslušné příloze.
- 4.5 Zákazník se zavazuje, že bude využívat služby v přiměřeném rozsahu a ne nadměrně. Společnost ESET si vyhrazuje právo odmítnout nebo omezit poskytování služeb nebo účtovat dodatečné poplatky prostřednictvím partnera společnosti ESET ve výjimečných případech, kdy usoudí, že zákazník využívá služby výrazně nadměrně v porovnání s jinými zákazníky podobného charakteru nebo kdy lze takové využívání považovat za nepřiměřené. V ojedinělých případech, kdy se společnost ESET odvolá na toto ustanovení o spravedlivém používání, se společnost ESET pokusí navrhnout alternativní řešení, které pomůže vyhovět potřebám zákazníka souvisejícím se službou.
- 4.6 Zákazník bere na vědomí, rozumí a souhlasí s následujícími skutečnostmi:
- Společnost ESET bude při poskytování služeb vždy usilovat o nejvyšší standardy, nicméně společnost ESET nezaručuje, že najde, lokalizuje, odhalí, zabrání, upozorní nebo zareaguje na všechny hrozby, zranitelnosti, škodlivý kód nebo škodlivý software, které se mohou vyskytovat v IT infrastruktuře zákazníka, a nenese za to odpovědnost.
  - Pokud společnost ESET při poskytování služeb poskytuje nějaká doporučení, mají pouze informativní charakter. Je výhradně na rozhodnutí zákazníka, zda se takovým doporučením bude řídit.
  - Jestliže poskytování služby vyžaduje jakýkoli zásah do IT infrastruktury zákazníka, může to mít za následek její nefunkčnost nebo poškození. Zákazník je proto povinen informovat společnost ESET, je-li některá část infrastruktury, která má být předmětem zásahu, kritická pro fungování jeho infrastruktury.
  - IT systémy, dokumenty, software a další data zákazníka musí být pravidelně zálohovány, aby se zabránilo riziku ztráty nebo poškození nebo aby se toto riziko minimalizovalo.
  - Produkty a další související software musí být stále k dispozici, v provozu a aktualizovány (pravidelnou aktualizací a upgrady). Zákazník je zejména povinen provést upgrade na nejnovější dostupnou verzi produktu, jestliže starší verze produktu omezuje řádné poskytování služeb nebo poskytuje nižší úroveň bezpečnostní ochrany.
  - Pokud je potřeba společnosti ESET zaslat jakýkoli hardware zákazníka za účelem poskytnutí služeb, je zákazník povinen řádně jej zabalit, aby nedošlo k jeho poškození, a také dodržet další pokyny či povinnosti uložené poštovní službou.

SPOLEČNOST ESET, JEJÍ PŘIDRUŽENÉ SPOLEČNOSTI, PARTNEŘI SPOLEČNOSTI ESET, DISTRIBUTOŘI A JEJÍ DODAVATELÉ NENESOU ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI ZTRÁTY NEBO ŠKODY ZPŮSOBENÉ TÍM, ŽE ZÁKAZNÍK NESPLNIL NĚKTEROU Z VÝŠE UVEDENÝCH POVINNOSTÍ, NEBO ZA TO, ŽE SE ZÁKAZNÍK SPOLÉHAL NA SLUŽBY NEBO JEJICH VÝSTUPY, KTERÉ JSOU V ROZPORU S NĚKTERÝMI Z VÝŠE UVEDENÝMI ODSOUHLASENÝMI SKUTEČNOSTMI.

## 5. Součinnost.

- 5.1 Zákazník je povinen poskytnout společnosti ESET veškeré dostupné informace, dokumenty, vybavení a součinnost, které jsou nezbytné pro splnění povinností ze strany společnosti ESET dle podmínek. Jestliže zákazník takovou součinnost společnosti ESET neposkytne, nenese společnost ESET odpovědnost za zpoždění prováděných služeb. V takových případech se veškeré dohodnuté lhůty a termíny prodlužují o dobu odpovídající zpoždění způsobenému zákazníkem.
- 5.2 Zákazník je povinen uchovávat informace a dokumenty, ze kterých společnost ESET vycházela nebo bude vycházet při stanovení předpokladů pro poskytované služby, přesné a aktuální, jakož i zajistit, aby produkty a související software byly v provozu, dostupné a aktualizované v souladu s bodem 4.6e). V opačném případě společnost ESET nenese zodpovědnost za kvalitu poskytovaných služeb a/nebo výstupů služeb.
- 5.3 Zákazník může kdykoli požádat o změnu poskytovaných služeb zadáním upravené objednávky společnosti ESET prostřednictvím partnera společnosti ESET. Ustanovení článku 2 budou platit také pro odeslání a přijetí upravené objednávky. Společnost ESET se pokusí vyhovět novému návrhu zákazníka, vyhrazuje si však právo bez udání důvodu odmítnout jakoukoli upravenou objednávku odeslanou zákazníkem. Přijetí objednávky bude pro upravenou objednávku doručeno zákazníkovi a k datu přijetí upraví původní objednávku.

- 5.4 Společnost ESET je povinna při používání prostor nebo zařízení zákazníka nebo přístupu do nich dodržovat veškeré přiměřené pokyny a postupy týkající se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v těchto prostorách nebo s těmito zařízeními, ať už na ně byla výslovně upozorněna nebo je lze z okolností rozumně odvodit.
- 5.5 Pokud podmínky nestanovují jinak, bude zákazník směřovat veškerou komunikaci v souvislosti s poskytováním služeb, zejména jakékoli stížnosti, požadavky, žádosti o refundace a podobně, na partnera společnosti ESET. Ostatní právní komunikace související s podmínkami, zejména komunikace související s výpovědí podmínek, by měla být adresována společnosti ESET na tuto e-mailovou adresu: [services@eset.com](mailto:services@eset.com).

## 6. Licence.

- 6.1 Pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak, společnost ESET si vyhrazuje veškerá práva duševního vlastnictví související s výstupy služby. Okamžikem dodání výstupů služby společnost ESET uděluje zákazníkovi výhradní a nepřenositelné právo na užívání výstupů služby výhradně pro interní účely zákazníka. Společnost ESET bude chránit výstupy služby vytvořené pro zákazníka a nezpřístupní je žádné třetí straně.
- 6.2 Licence podle předchozí věty se poskytuje po dobu trvání práv duševního vlastnictví společnosti ESET k výstupům služby. Zákazník není oprávněn měnit nebo upravovat výstupy služby (nebo jakoukoli jejich část), které jsou chráněny právy duševního vlastnictví, ani je šířit nebo zpřístupňovat třetím stranám. Aby se zabránilo jakýmkoli pochybnostem, používání výstupů služby k jiným účelům, než je uvedeno v tomto článku, představuje závažné porušení podmínek. Využití výstupů služby k jiným účelům, než jsou uvedeny v tomto článku, je možné pouze na základě předchozí písemné dohody smluvních stran nebo předchozího písemného souhlasu společnosti ESET. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení tohoto článku zůstávají v platnosti i po ukončení plnění podle podmínek.

## 7. Záruka.

- 7.1 Společnost ESET zaručuje, že disponuje potřebnými personálními i materiálními zdroji k zajištění poskytování služeb svým prostřednictvím a/nebo prostřednictvím kvalifikovaného subdodavatele.
- 7.2 Společnost ESET tímto zaručuje, že podle jejího nejlepšího vědomí služby nebo výstup služby neporušují autorská práva, patenty, obchodní tajemství ani jiná práva duševního vlastnictví třetích stran.
- 7.3 Společnost ESET poskytuje služby „tak, jak jsou“, a výslovně prohlašuje, že s výjimkou záruky uvedené v bodech 7.1 a 7.2 neposkytuje žádná další výslovná ani předpokládaná prohlášení nebo záruky, zejména záruky týkající se prodejnosti nebo vhodnosti pro určitý účel.

## 8. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI.

- 8.1 V MAXIMÁLNÍM ROZSAHU POVOLENÉM PLATNÝMI ZÁKONY SPOLEČNOST ESET, JEJÍ PŘIDRUŽENÉ SPOLEČNOSTI NEBO DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA UŠLÉ ZISKY, VÝNOSY, TRŽBY, ZTRACENÉ OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI, ZTRACENÁ DATA, NÁKLADY NA OBNOVU DAT NEBO NA POŘÍZENÍ NÁHRADNÍCH PRODUKTŮ NEBO SLUŽEB, PŘERUŠENÍ ČINNOSTI NEBO ZA JAKÉKOLI ZVLÁŠTNÍ, NEPŘÍMÉ, NÁHODNÉ, NÁSLEDNÉ NEBO REPRESIVNÍ ŠKODY, AŽ UŽ VZNIKLY NA ZÁKLADĚ SMLUVNÍ ODPOVĚDNOSTI, NEDBALOSTNÍHO NEBO JINÉHO PROTIPRÁVNÍHO JEDNÁNÍ NEBO JINÉ TEORIE ODPOVĚDNOSTI, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE ESET, JEHO DODAVATELÉ NEBO PŘIDRUŽENÉ SPOLEČNOSTI BYLI NA MOŽNOST TAKOVÝCH ŠKOD NEBO ZTRÁT UPOZORNĚNI NEBO BYLY ŠKODY ČI ZTRÁTY ROZUMNĚ PŘEDVÍDATELNÉ.
- 8.2 Maximální souhrnná odpovědnost kterékoli smluvní strany za škody vzniklé druhé straně v důsledku jednání nebo opomenutí odpovědné strany je omezena výší hodnoty příslušné objednávky, v jejíž přímé souvislosti škoda vznikla, není-li v příslušné příloze uvedeno jinak.
- 8.3 Žádné ustanovení těchto podmínek nevyklučuje ani neomezuje odpovědnost kterékoli ze smluvních stran za smrt nebo zranění osob v důsledku nedbalosti nebo odpovědnost jedné strany za podvod nebo podvodné uvedení druhou stranou v omyl.
- 8.4 Smluvní strany společně prohlašují, že s ohledem na všechny skutečnosti, které jsou smluvním stranám známy v době uzavření této smlouvy, nelze předpokládat, že by jakákoliv škoda, která by smluvním stranám mohla v důsledku podmínek vzniknout, přesáhla hodnotu příslušné objednávky, v jejíž přímé souvislosti škoda vznikla.

## 9. Vyšší moc.

- 9.1 Smluvní strany neponesou odpovědnost za nesplnění svých povinností podle těchto podmínek, pokud je plnění jejich povinností zpožděno nebo znemožněno událostí vyšší moci.

- 9.2 Vyloučení odpovědnosti kterékoli ze smluvních stran za událost vyšší moci je podmíněno tím, že tato událost nebyla způsobena úmyslem nebo nedbalostí příslušné smluvní strany a že postižená smluvní strana bez zbytečného odkladu písemně informovala druhou smluvní stranu o události vyšší moci. Smluvní strana oznamující druhé smluvní straně událost vyšší moci je povinna vyvinout přiměřené a obvyklé úsilí, aby události vyšší moci zabránila a minimalizovala její možné následky a trvání. Po skončení události vyšší moci se doba plnění prodlužuje o dobu prodlení nebo nemožnosti splnit smluvní závazky v důsledku události vyšší moci. Pokud událost vyšší moci potrvá déle než tři (3) měsíce, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna vypovědět poskytování služeb. V takovém případě se uplatní ustanovení z bodu 11.10.

## 10. Ochrana důvěrných informací.

- 10.1 Smluvní strany berou na vědomí povinnost nezveřejňovat důvěrné informace poskytnuté druhou stranou během období poskytování služeb podle těchto podmínek nebo po jeho skončení bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 10.2 Podmínky používání neukládají žádné povinnosti v souvislosti s důvěrnými informacemi, které: (i) jsou přijímající straně známy již v době sdělení; (ii) jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez zavinění přijímající strany; (iii) jsou nezávisle zjištěny přijímající stranou bez použití důvěrných informací sdělující strany; nebo (iv) jsou přijímající stranou zákonně získány od třetí strany, která nemá vůči sdělující straně povinnost mlčenlivosti.
- 10.3 Smluvní strany se dohodly, že důvěrné informace budou používat pouze v souvislosti s poskytováním a používáním služeb; pro jiné účely pouze tehdy, pokud to bylo výslovně písemně odsouhlaseno sdělující stranou.
- 10.4 Smluvní strany se zavazují, že budou chránit důvěrné informace, které jim byly sděleny, minimálně se stejnou, avšak ne nižší než přiměřenou mírou opatrnosti, s jakou obvykle chrání své vlastní důvěrné informace podobného charakteru a významu, a zabrání jakémukoli použití důvěrných informací, které není povoleno v podmínkách, a jakémukoli zpřístupnění důvěrných informací jakékoli třetí straně nebo jejich zveřejnění.
- 10.5 Každá smluvní strana zajistí, aby důvěrné informace byly zpřístupněny pouze jejím přidruženým společnostem, vedoucím pracovníkům, zaměstnancům, specialistům a smluvním partnerům v přísně omezeném rozsahu „nezbytně nutných znalostí“ v zájmu plnění účelu uvedeného v bodu 10.3 a aby tyto přidružené společnosti, vedoucí pracovníci, zaměstnanci, specialisté a smluvní partneři byli informováni o jejich důvěrné povaze a byli vázáni povinnostmi stanovenými v těchto podmínkách. Bez ohledu na ustanovení tohoto článku může kterákoli ze smluvních stran zveřejnit důvěrné informace v rozsahu, v jakém je to nezbytné pro účely splnění jejich zákonné povinnosti. V takovém případě sdělující smluvní strana předem informuje druhou stranu o povinnosti poskytnout informace, a to nejpozději bez zbytečného odkladu poté, co se o soudním nebo jiném úředním příkazu dozvěděla, pokud není povinna zachovávat mlčenlivost o těchto informacích.
- 10.6 Na žádost sdělující smluvní strany přijímající strana neprodleně vrátí nebo zničí všechny obdržené důvěrné informace spolu se všemi jejich kopiemi, s výjimkou kopií, které byly vytvořeny automatickými zálohovacími systémy s omezenou dobou uchovávání, pokud (i) by jejich odstranění vyžadovalo nepřiměřené úsilí a (ii) v případě jejich obnovení se přijímající smluvní strana zdrží jakéhokoli použití těchto kopií a bez zbytečného odkladu je odstraní. Přijímající smluvní strana dále písemně potvrdí, že všechny důvěrné informace a jejich kopie byly zničeny, případně že některé kopie důvěrných informací byly uloženy jejími automatickými zálohovacími systémy.
- 10.7 Veškeré důvěrné informace poskytnuté smluvními stranami podle těchto podmínek zůstávají ve vlastnictví sdělující smluvní strany. Žádná ze smluvních stran nezískává žádná práva duševního vlastnictví k důvěrným informacím sdělující strany s výjimkou omezených práv nezbytných k provedení účelu, jak je uvedeno v tomto článku podmínek.
- 10.8 Povinnost přijímající smluvní strany chránit důvěrné informace vyprší pět (5) let od jejich sdělení. V případě ukončení nebo vypršení podmínek zůstávají ustanovení tohoto článku v platnosti, pokud jde o důvěrné informace, které byly sděleny před jejím ukončením nebo vypršením.
- 10.9 Pokud není v těchto podmínkách výslovně uvedeno jinak, neukládají tyto podmínky žádné smluvní straně povinnost vyměňovat si důvěrné informace.

## 11. Doba platnosti a vypovězení.

- 11.1 **Doba platnosti.** Tyto podmínky vstupují v platnost k datu vyplnění formuláře odsouhlasení zákazníkem a zůstávají platné po celou dobu trvání poskytování služeb. Platnost podmínek bude automaticky ukončena v tomto případě:
- a) neexistuje žádná platná objednávka poskytování služeb A

- b) nebyla zadána žádná objednávka poskytování služeb po dobu šesti (6) měsíců od ukončení posledního aktivního poskytování služeb.
- 11.2 **Vypovězení podmínek.** Smluvní strany mají právo vypovědět podmínky v případě, že se druhá smluvní strana dopustí závažného porušení smlouvy a toto porušení zůstane nenapraveno po dobu delší než třicet (30) dnů od doručení písemného oznámení o tomto porušení smluvní straně. Bez ohledu na výše uvedené, pokud smluvní strana, která porušila smlouvu, v dobré víře zahájila nápravu závažného porušení a náprava nemůže být přiměřeně dokončena ve lhůtě třiceti (30) dnů, bude mít dalších třicet (30) dnů na dokončení nápravy. V takových případech může druhá strana vypovědět podmínky pouze tehdy, pokud problém zůstává bez nápravy i po uplynutí dodatečné třicetidenní (30denní) lhůty.
- 11.3 Zákazník má právo vypovědět podmínky z důvodu jejich změn podle bodu 12.6.
- 11.4 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět podmínky s okamžitou platností, pokud druhá smluvní strana:
- se stane (nebo se může stát) předmětem konkurzního nebo likvidačního řízení nebo pokud byl na majetek smluvní strany prohlášen konkurz,
  - přestane (nebo hrozí, že přestane) provozovat podnikatelskou činnost, nebo
  - je předmětem jiné podobné události nebo řízení podle platných právních předpisů.
- 11.5 V případě vypovězení podmínek, a to bez ohledu na důvod, společnost ESET přestane poskytovat služby zákazníkovi a zákazník nebude mít nárok na poskytování služeb a nebude si moci objednat jiné služby prostřednictvím partnera společnosti ESET.
- 11.6 Zákazník je oprávněn (nikoli povinen) vypovědět podmínky pomocí formuláře výpovědi připojeného k těmto podmínkám v příloze č. 3.
- 11.7 **Ukončení poskytování služeb.** Společnost ESET má právo okamžitě ukončit poskytování služeb v úplném nebo částečném rozsahu, pokud ztratí schopnost poskytovat služby zákazníkovi. Navíc má společnost ESET právo zrušit objednávku podanou podle bodu 2.4 těchto podmínek během pěti (5) pracovních dnů od jejího přijetí. V takovém případě nemusí být poskytování služeb ani zahájeno.
- 11.8 Pokud zákazník vypoví smlouvu o zpracování údajů v příloze A podle jejího článku 4, bude též ukončeno poskytování souvisejících služeb.
- 11.9 Smluvní strany mají právo na ukončení poskytování služeb v případě, že se druhá strana dopustí závažného porušení podmínek v souvislosti s poskytováním konkrétních služeb, zejména ustanovení uvedených v přílohách těchto podmínek, a toto porušení zůstane nenapraveno po dobu delší než třicet (30) dnů od doručení oznámení o tomto porušení smluvní straně prostřednictvím distributora. Bez ohledu na výše uvedené, pokud smluvní strana, která porušila smlouvu, v dobré víře zahájila nápravu závažného porušení a náprava nemůže být přiměřeně dokončena ve lhůtě třiceti (30) dnů, bude mít dalších třicet (30) dnů na dokončení nápravy. V takových případech může druhá strana vypovědět poskytování služeb pouze tehdy, pokud problém zůstává bez nápravy i po uplynutí dodatečné třicetidenní (30denní) lhůty.
- 11.10 V případě ukončení poskytování služeb:
- zákazník upozorní partnera společnosti ESET, který zajistí zrušení příslušné objednávky v systému společnosti ESET a
  - společnost ESET bude informovat distributora, přímo zruší příslušnou objednávku a zákazníka upozorní na ukončení poskytování konkrétních služeb e-mailem.
- 11.11 **Refundace.** Zákazník má právo na refundaci v případě ukončení poskytování služeb z těchto důvodů: (i) nenapravené porušení podmínek ze strany společnosti ESET; (ii) změna smluvních podmínek; (iii) zrušení objednávky během pěti (5) pracovních dnů od jejího přijetí; (iv) ukončení poskytování služeb z důvodu, že společnost ESET ztratila schopnost je poskytovat; nebo (v) vypovězení smlouvy o zpracování údajů v příloze A podle jejího článku 5. Jelikož jsou finanční záležitosti vyřizovány prostřednictvím partnera společnosti ESET, bude zákazník požadovat refundaci od příslušného partnera. Toto ustanovení nemá žádný vliv na jakákoli jiná ustanovení související s refundacemi, na kterých se zákazník dohodl s partnerem společnosti ESET samostatně. Refundace bude ve výši zaplacených poplatků za služby od data doručení e-mailu o ukončení (bod 11.10b) do konce předplaceného období služeb uvedeného v objednávce. V případě ukončení z důvodu situace popsané v dílčím bodu (iii) bude refundace v plné výši zaplacených poplatků za služby.
- 11.12 Ukončením poskytování služeb nedochází ke zřeknutí se ani k jinému nepříznivému ovlivnění jakýchkoli jiných práv nebo opravných prostředků, na něž může mít ukončující smluvní strana nárok podle podmínek, pokud v podmínkách není uvedeno jinak. Ukončením nebo vypršením platnosti podmínek zanikají veškerá práva a povinnosti smluvních stran, s výjimkou povinností, které by vzhledem k jejich povaze nebo výslovným ustanovením uvedeným v podmínkách měly trvat i po jejím ukončení nebo vypršení.

## 12. Závěrečná ustanovení.

- 12.1 **Přechodná ustanovení.** Ustanovení těchto podmínek jsou platná také pro všechny aktivní smluvní vztahy mezi zákazníkem a společností ESET sjednané v souladu se smluvními podmínkami poskytování profesionálních a bezpečnostních služeb platnými od 12. 4. 2023 (dále jen „**předchozí podmínky**“) a staršími. Všechny objednané služby i všechna ustanovení uvedená v objednávkách podle předchozích podmínek zůstávají v platnosti. Ustanovení aktuálních podmínek budou pro tyto objednávky platná v příslušné míře.
- 12.2 Požadavky na zabezpečení informací a zpracování osobních údajů v souvislosti se službami poskytovanými společností ESET jako zpracovatelem údajů se řídí samostatnou smlouvou o zpracování údajů v dodatku A.
- 12.3 Podmínky použití představují úplnou dohodu mezi smluvními stranami ohledně předmětu této smlouvy a nahrazují veškerou předchozí a doplňkovou komunikaci a ujednání, včetně jakýchkoli marketingových materiálů, žádostí o nabídku, dotazníků nebo zpráv. Žádné opomenutí nebo zpoždění při uplatnění jakéhokoli práva podle podmínek neznamená zřeknutí se jakékoli podmínky uvedené v tomto dokumentu.
- 12.4 V případě konfliktu mezi těmito podmínkami a jejich přílohami budou mít přednost příslušné přílohy.
- 12.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že ve vztahu k poskytování služeb nebudou použity žádné stávající ani budoucí dokumenty, kterými zákazník stanoví nákupní podmínky. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že žádné takové dokumenty nebudou vůči společnosti ESET uplatňovány, a to ani v případě, že společnost ESET jejich uplatnění výslovně neodmítla nebo proti němu nevznesla námitky, ať už zcela nebo částečně.
- 12.6 Společnost ESET může čas od času podmínky jednostranně změnit, pokud je taková změna nezbytná z důvodu změn platných právních předpisů, norem nebo obchodních strategií společnosti ESET, technických, bezpečnostních nebo organizačních změn v systémech společnosti ESET nebo za účelem zvýšení kvality, bezpečnosti nebo dostupnosti služeb. V takových případech je společnost ESET povinna upozornit zákazníka e-mailem (odeslaným na e-mailovou adresu uvedenou ve formuláři odsouhlasení nebo oznámenou společností ESET později) a zveřejnit změny na vyhrazených webových stránkách. Pokud změny souvisejí se závažnými nebo důležitými ustanoveními podmínek (například nové povinnosti zákazníka nebo požadavky na něj, změny ustanovení o vypovězení podmínek nebo ukončení poskytování služeb, změna jurisdikce a podobně), má zákazník právo na vypovězení podmínek do třiceti (30) dnů od přijetí upozornění na změnu. Toto právo neplatí v případě, že změna podmínek souvisí s popisem služeb, které si zákazník neobjednal, nebo v případě doplnění nové služby do příloh. Pokud zákazník navrhovanou změnu v této lhůtě neodmítne, bude považována za přijatou a vstoupí v platnost dnem stanoveným v nové verzi podmínek. Zákazník je povinen udržovat kontaktní údaje aktuální a bez zbytečného odkladu informovat společnost ESET o jakýchkoli změnách, a proto zmocňuje společnost ESET k zasílání aktualizovaných podmínek na poslední poskytnutou e-mailovou adresu (adresy). Společnost ESET nenese odpovědnost, pokud zákazník neobdrží aktualizované podmínky z důvodu neaktualizovaných kontaktních údajů zákazníka u společnosti ESET.
- 12.7 Podmínky se vykládají a řídí následujícími právními předpisy:
- a) Pokud je distributorem služeb společnost ESET SOFTWARE UK LIMITED, pak se použijí právní předpisy Anglie a Walesu bez ohledu na kolizní ustanovení.
  - b) Pokud je distributorem služeb společnost ESET, LLC. nebo ESET Canada Inc., pak se použijí právní předpisy státu Kalifornie, USA, jako by se celá záležitost odehrávala výhradně na území tohoto státu a bez ohledu na kolizní ustanovení.
  - c) Pokud je distributorem služeb společnost Canon Marketing Japan, Inc., pak se použijí právní předpisy Japonska bez ohledu na kolizní ustanovení.
  - d) Pokud neplatí žádný z předchozích bodů, pak se použijí právní předpisy Slovenské republiky bez ohledu na kolizní ustanovení.
- Výše uvedené právní předpisy se vztahují i na mimosmluvní závazky, které mohou vzniknout v souvislosti s poskytováním služeb. Smluvní strany výslovně odmítají použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží pro výklad nebo vymáhání podmínek.
- 12.8 Jakýkoli spor nebo neshoda vyplývající z podmínek nebo v souvislosti s nimi, včetně jakéhokoli porušení, ukončení, zrušení nebo zneplatnění podmínek (dále jen „**Spor**“), bude s konečnou platností řešen v souladu s tímto oddílem. Smluvní strany se nejprve pokusí vyřešit všechny spory vzájemným jednáním v dobré víře, přičemž budou usilovat o vyřešení sporu dohodou bez rozhodčího řízení. V případě sporu je smluvní strana povinna doručit druhé straně písemné oznámení o sporu s uvedením rozsahu sporu a návrhu data a času jednání. Jestliže se smluvním stranám nepodaří spor vyřešit bez rozhodčího řízení (včetně případů, kdy je strana, proti níž je spor veden, nečinná při vzájemných jednáních) do třiceti (30) dnů od doručení oznámení, může smluvní strana zahájit rozhodčí řízení. Veškeré spory budou s konečnou platností řešeny podle pravidel rozhodčího řízení Mezinárodní obchodní komory (dále jen „**ICC**“) v místě uvedeném níže jedním nebo více

rozhodci jmenovanými v souladu s uvedenými pravidly. Rozhodčí nález ani procesní rozhodnutí vydané v rozhodčím řízení se nezveřejňují. Ustanovení o mimořádném rozhodci se nepoužijí. Smluvní strany se dohodly, že spor bude s konečnou platností řešen jedním rozhodcem v případě, že hodnota sporu je jeden (1) milion euro nebo nižší, a třemi (3) rozhodci v případě, že hodnota sporu je vyšší. Rozhodčí řízení bude vedeno v angličtině, rozhodným právem pro rozhodčí řízení bude právo uvedené v bodu 12.7 podmínek a místem rozhodčího řízení bude:

- a) ICC Japan v Tokiu, pokud je distributorem služeb společnost Canon Marketing Japan, Inc.,
- b) ICC United States v New Yorku, pokud je distributorem služeb společnost ESET, LLC. nebo ESET Canada Inc.,
- c) ICC United Kingdom v Londýně, pokud je distributorem služeb společnost ESET SOFTWARE UK LIMITED, a
- d) ICC Austria ve Vídni ve všech případech, které nejsou zmíněny výše.

- 12.9 S výjimkou případů výslovně uvedených v podmínkách nemá žádná ze smluvních stran právo postoupit, licencovat nebo sublicencovat jakákoli svá práva nebo povinnosti vyplývající z těchto podmínek bez předchozího písemného souhlasu druhé strany, který nesmí být bezdůvodně odepřen. Jakékoli postoupení, licence nebo sublicence bez tohoto souhlasu bude neplatné. Bez ohledu na výše uvedené může smluvní strana postoupit tyto podmínky v rámci podnikové reorganizace, konsolidace, fúze nebo prodeje v podstatě veškerých svých aktiv nebo základního kapitálu.
- 12.10 Bude-li kterékoli ustanovení podmínek soudem příslušné jurisdikce shledáno nezákonným, neplatným nebo nevyzmatelným, zůstávají ostatní ustanovení v plné platnosti a účinnosti.
- 12.11 Smluvními stranami byla odsouhlasena anglická jazyková verze podmínek. V případě, že je pro usnadnění nebo pro jiný účel k dispozici překlad podmínek, mají přednost ustanovení anglické verze podmínek.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 – Specifikace profesionálních služeb společnosti ESET.

Příloha č. 2 – Specifikace bezpečnostních služeb společnosti ESET.

Příloha č. 3 – Formulář výpovědi

## Příloha č. 1 – Specifikace profesionálních služeb společnosti ESET

### PREAMBULE.

Profesionální služby jsou sadou služeb zaměřených na důkladnou péči o produkty zákazníka. Profesionální služby zahrnují následující služby:

- A. Služba ESET Premium Support Advanced
- B. Služba ESET Deployment and Upgrade
- C. Služba ESET HealthCheck
- D. Služba ESET Premium Support Essential

#### 1. Definice

Pokud z konkrétního ustanovení této přílohy nevyplývá něco jiného, je význam všech pojmů s velkým počátečním písmenem uvedených v této příloze takový, jak je definován v tomto článku nebo v hlavním textu podmínek nebo jak je jim přiřazen v jednotlivých ustanoveních této přílohy. Pojmy psané velkými písmeny budou při definování uvedeny v uvozovkách.

- 1.1 **„Přejímacím řízením“** se rozumí proces ověření ze strany zákazníka, že dodaná činnost plně odpovídá požadavkům dohodnutým v přejímacím protokolu nebo v dokumentu s návrhy a doporučeními. Standardní lhůta přejímacího řízení je čtrnáct (14) dnů od data dokončení činnosti (data, kdy byl zákazníkovi poslán přejímací protokol nebo dokument s návrhy a doporučeními), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 1.2 **„Přejímací protokol“** je písemný protokol potvrzující přijetí výstupů služby zákazníkem, pokud se u dané služby používá.
- 1.3 **„Plán nasazení“** označuje dokument vytvořený společností ESET na základě návrhu služeb. V tomto dokumentu se definuje zejména rozsah, termíny a typ poskytování služeb (na místě nebo vzdáleně).
- 1.4 **„Činnost Nasazení“** označuje instalaci a konfiguraci produktu v prostředí zákazníka v rozsahu a míře definovaným v této příloze a návrhu služeb. Produkty, které mají být nasazeny, a metody instalace, které mají být použity, vycházejí z počátečního posouzení prostředí zákazníka.
- 1.5 **„Chybou“** se rozumí taková funkčnost produktu, která neodpovídá popisu funkcí produktu uvedenému v dokumentaci k příslušnému produktu. Definice chyby nezahrnuje sníženou nebo omezenou funkčnost produktu způsobenou produktem třetí strany, který brání používání technologií v produktu. Společnost ESET nenese odpovědnost za řešení chyb vzniklých v důsledku závad hardwaru a softwaru dodaného třetí stranou nebo v důsledku chyb osob, které nejsou zaměstnanci ani smluvními partnery společnosti ESET.
- 1.6 **„Činnost Kontrola stavu“** označuje činnost zajišťující důkladnou kontrolu produktů společnosti ESET uvedených ve formuláři pro analýzu, které jsou nainstalovány v IT prostředí zákazníka, se zaměřením na jejich integraci v rámci IT infrastruktury zákazníka a správnosti a účinnosti jejich konfigurace a nastavení. Výsledky činnosti jsou shrnuty v dokumentu s návrhy a doporučeními.
- 1.7 **„Plán kontroly stavu“** označuje dokument vytvořený společností ESET na základě informací zaznamenaných ve formuláři pro analýzu, jenž specifikuje konkrétní oblasti nastavení/politik/úloh/sestav produktu, které budou v rámci provádění činnosti kontrolovány, přibližný rozsah dodávky činnosti a její technické detaily, jako je datum dodávky činnosti a typ dodávky (na místě nebo vzdáleně).
- 1.8 **„Trvalé řešení“** označuje změnu produktu (např. aktualizaci modulu produktu), která opravuje chybu a uvádí produkt do souladu s dokumentací k příslušnému produktu.
- 1.9 **„Činnost Prémiová podpora“** označuje technickou podporu poskytovanou společností ESET za podmínek definovaných v tomto dokumentu v souvislosti s chybami vyskytujícími se v produktech nainstalovaných v IT prostředí zákazníka, která přesahuje rozsah podpory pro koncové uživatele, jak je definována v Licenčním ujednání s koncovým uživatelem příslušného softwaru.
- 1.10 **„Reprodukovatelný testovací případ“** označuje testovací kód, který na malé části kódu, obvykle nepřesahující sto (100) řádků, nebo v textovém formátu demonstruje specifickou syntaxi nebo případ, kdy dojde k chybě. Reprodukovatelný testovací případ musí prokázat nesoulad mezi produktem a jeho dokumentací.
- 1.11 **„Požadavek“** odkazuje na požadování jakékoli činnosti zahrnuté ve službě nebo odeslání jakéhokoli případu podpory služeb zákazníkem.
- 1.12 **„Úrovně závažnosti“** odkazují na klasifikaci chyb v úrovních závažnosti A (kritické), B (závažné) a C (běžné).

- a) Chyba úrovně závažnosti A znamená, že produkt nebo jeho hlavní funkce buď nefunguje, nebo trpí pravidelnými/přerušovanými problémy, které významně ovlivňují možnost používat produkt.
  - b) Chyba úrovně závažnosti B znamená, že funkce produktu je vadná, chybí nebo způsobuje problémy, které ztěžují používání produktu, ale funkčnost není nepoužitelná.
  - c) Chyba úrovně závažnosti C znamená, že zákazník se potýká s mírným snížením výkonu nebo méně závažnými problémy, které vyžadují úpravy produktu nebo dokumentace.
- 1.13 „**Specialista**“ označuje zaměstnance společnosti ESET nebo jejího subdodavatele, který poskytuje služby zákazníkům.
- 1.14 „**Dokument s návrhy a doporučeními**“ neboli „**dokument NaD**“ označuje výstup činnosti. Jedná se o dokument vytvořený společností ESET, který shrnuje zjištění a doporučení pro zlepšení prostředí produktu ESET (i v kontextu komponent IT infrastruktury zákazníka, které jsou nezbytné pro fungování produktů ESET).
- 1.15 „**Případ podpory služeb**“ odkazuje na hlášení a odeslání chyby zákazníkem, řešení / zpracování chyby specialistou a finální potvrzení specialisty, že chyba je opravena.
- 1.16 „**Dočasné řešení**“ označuje krátkodobé úpravy produktu dodané zákazníkovi ve formě opravy nebo záplaty.
- 1.17 „**Činnost Upgrade**“ označuje aktualizaci a konfiguraci produktu v prostředí zákazníka v rozsahu a míře definovaným v této příloze a návrhu služeb. Aby se zabránilo jakýmkoli pochybnostem, činnost Upgrade je použitelná nejen v případě změn hlavních verzí, jako je přechod z verze 5 na verzi 6, ale také z verze 6.1 na verzi 6.2.
- 1.18 „**Náhradní řešení**“ znamená obejít chyby na určitou dobu nebo její převedení na chybu nižší úrovně závažnosti. Náhradní řešení bude nahrazeno trvalým řešením, pokud není se zákazníkem dohodnuto jinak.

## A. Služba ESET Premium Support Advanced

### 2. Popis služby ESET Premium Support Advanced.

- 2.1 Služba ESET Premium Support Advanced je nejrobustnější službou z řady profesionálních služeb společnosti ESET. Služba ESET Premium Support Advanced se skládá z následujících činností:
- a) Nasazení a upgrade.
  - b) Kontrola stavu.
  - c) Prémiová podpora.
- 2.2 Poskytování služby ESET Premium Support Advanced je možné za podmínky, že zákazník má zakoupenou službu ESET Premium Support Advanced pro odpovídající počet klientů dle výpočtu partnera společnosti ESET. Jestliže zákazník v průběhu poskytování služby ESET Premium Support Advanced změní licence produktů, které používá (s výjimkou obnovení), včetně zvýšení počtu klientů, je povinen upravit i službu ESET Premium Support Advanced tak, aby tuto změnu zohledňovala. Aby se zabránilo jakýmkoli pochybnostem, takováto úprava podléhá dodatečnému poplatku.

### 3. Podmínky poskytování služby ESET Premium Support Advanced.

- 3.1 Aby zákazník mohl službu ESET Premium Support Advanced využívat, je povinen odeslat požadavek na její poskytování v souladu s touto přílohou.
- 3.2 Zákazník je oprávněn požadovat buď jedno nasazení, nebo jeden upgrade v každém jednoletém (1) období poskytování služby ESET Premium Support Advanced. Upgrade by měl být v ideálním případě proveden v pozdější fázi životního cyklu licence produktu. Společnost ESET poskytne nasazení a/nebo upgrade kdykoli v průběhu poskytování služby ESET Premium Support Advanced, a to do třiceti (30) dnů od odeslání požadavku zákazníkem.
- a) Činnost Nasazení se skládá z jedné (1) dodávky činnosti nasazení. Jedna (1) dodávka činnosti nasazení představuje nasazení sta (100) jednotek zakoupených produktů do infrastruktury zákazníka na vybraných koncových zařízeních, pokud není v návrhu služeb uvedeno jinak. Struktura výběru koncových zařízení bude určena a specifikována týmem pro nasazení v plánu nasazení, ale po dohodě se zákazníkem může být změněna. Zákazník následně obdrží návod, jak nasadit zbývající produkty ve své infrastruktuře, a potřebné instalační balíčky. Pokud by společnost ESET navrhovala více než jednu (1) dodávku činnosti nasazení, upozorní na to zákazníka v návrhu služeb. V rámci jedné (1) dodávky nasazení specialista

společnosti ESET nasadí odpovídající počet produktů na odpovídající počet klientů a poskytne zákazníkovi vytvořené instalační balíčky a přesné pokyny, jak nasadit zbývající produkty na zbývajícím počtu klientů.

- b) Činnost Upgrade se skládá z jedné (1) dodávky činnosti. Jedna dodávka činnosti upgradu představuje upgrade sta (100) jednotek produktů v infrastruktuře zákazníka na vybraných koncových zařízeních, pokud není v návrhu služeb uvedeno jinak. Struktura výběru koncových zařízení bude určena a specifikována týmem pro nasazení v plánu nasazení, ale po dohodě se zákazníkem může být změněna. Zákazník následně obdrží návod, jak upgradovat zbývající produkty ve své infrastruktuře, a potřebné instalační balíčky. Pokud by společnost ESET navrhovala více než jednu (1) dodávku činnosti upgradu, upozorní na to zákazníka v návrhu služeb. V rámci jedné (1) dodávky upgradu specialista společnosti ESET upgraduje odpovídající počet produktů na odpovídající počet klientů a poskytne zákazníkovi vytvořené instalační balíčky a přesné pokyny, jak upgradovat zbývající produkty na zbývajícím počtu klientů.
- 3.3 Činnost Kontrola stavu (HealthCheck) by měla být v ideálním případě provedena v pozdější fázi životního cyklu licence produktu (např. po třech (3) měsících platnosti licence produktu), aby se ověřilo, jak efektivně byl produkt původně nastaven a jak efektivně zákazník změnil původní nastavení. Činnost Kontrola stavu sestává z jedné (1) dodávky činnosti, která zabere maximálně jeden (1) člověkodenní, přičemž tato doba zahrnuje čas strávený přípravou dokumentu s návrhy a doporučeními. Pokud společnost ESET navrhne více než jednu (1) dodávku činnosti, bude o tom zákazník informován v rámci formuláře pro analýzu. Zákazník je oprávněn požadovat jednu (1) činnost Kontrola stavu v každém jednoletém (1) období poskytování služby ESET Premium Support Advanced. Zákazník odešle požadavek na poskytnutí činnosti Kontrola stavu nejméně dvacet jedna (21) dní před požadovaným zahájením poskytování této činnosti a nejpozději dvacet jedna (21) dní před uplynutím sjednané doby poskytování služby ESET Premium Support Advanced. Společnost ESET poskytne činnost Kontrola stavu v průběhu poskytování služby ESET Premium Support Advanced, a to do dvaceti jedna (21) dnů od odeslání požadavku zákazníkem, pokud není v návrhu služeb uvedeno jinak.
- 3.4 Prémiová podpora bude poskytována nepřetržitě po přijetí objednávky.

#### 4. Provedení činnosti Nasazení a upgrade.

- 4.1 Nasazení a upgrade lze provést buď vzdáleným přístupem, nebo přímo na místě.
- 4.2 Zákazník zmocňuje společnost ESET k vyjádření souhlasu s podmínkami Licenční ujednání s koncovým uživatelem jako zástupce zákazníka.
- 4.3 Výsledky přijímacího řízení pro činnost Nasazení a upgrade mohou být následující:
- a) Pokud je činnost Nasazení a upgrade uvedená v návrhu služeb plně dodána, potvrdí zástupce zákazníka svým podpisem přijímací protokol a nahraje jej do původního požadavku odeslaného prostřednictvím formuláře požadavku na podporu služeb. Jestliže nahrávání není dostupné nebo se nezdaří, může zákazník poslat podepsanou verzi přijímacího protokolu e-mailem partnerovi společnosti ESET. Pokud některá část činnosti Nasazení a upgrade uvedená v návrhu služeb nebyla dodána, zástupce zákazníka tuto skutečnost uvede v přijímacím protokolu a dohodne se se zástupcem společnosti ESET na dodatečné lhůtě pro dodání nedodané části činnosti. Jestliže se smluvní strany nedohodnou na lhůtě pro odstranění vad, činí lhůta pro odstranění vad třicet (30) dnů.
- b) Pokud zákazník bezdůvodně odmítne potvrdit dodání jakékoli činnosti nebo pokud ani nepotvrdí přijímací protokol, ani nezmíní žádnou nedodanou část činnosti Nasazení a upgrade během lhůty přijímacího řízení, považuje se taková činnost za dodanou a převzatou bez výhrad.

#### 5. Provedení činnosti Kontrola stavu.

- 5.1 Činnost může být prováděna prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo na místě.
- 5.2 Poskytnutí činnosti je dokončeno, když zákazník svým podpisem potvrdí převzetí dokumentu s návrhy a doporučeními a nahraje jej do původního požadavku odeslaného prostřednictvím formuláře požadavku na podporu služeb. Jestliže nahrávání není dostupné nebo se nezdaří, může zákazník poslat podepsanou verzi dokumentu s návrhy a doporučeními e-mailem partnerovi společnosti ESET. Pokud některá část činnosti uvedená v plánu kontroly stavu nebyla dodána, zákazník tuto skutečnost uvede v dokumentu s návrhy a doporučeními a dohodne se se společností ESET na dodatečné lhůtě pro dodání nedodané části činnosti harmonizací dokumentu s návrhy a doporučeními. Jestliže se smluvní strany nedohodnou na lhůtě pro harmonizaci, činí tato lhůta deset (10) dnů. Po harmonizaci dokumentu s návrhy a doporučeními zákazník potvrdí převzetí harmonizovaného dokumentu s návrhy a doporučeními svým podpisem a odešle jej na e-mailovou adresu společnosti ESET, nebo jej nahraje do původního požadavku odeslaného prostřednictvím formuláře požadavku na podporu služeb. Pokud zákazník bezdůvodně odmítne potvrdit dokument s návrhy a doporučeními i poté, co společnost ESET prohlásí, že dokument s návrhy a doporučeními je plně v souladu s plánem kontroly

stavu, nebo pokud zákazník ani nepotvrdí dokument s návrhy a doporučeními, ani nezmíní žádnou nedodanou část činnosti během lhůty přejímacího řízení, považuje se dodávka činnosti za přijatou bez výhrad.

## 6. Provedení činnosti Prémiová podpora.

- 6.1 **Odeslání požadavku.** Při odesílání požadavku poskytne zákazník potřebné informace požadované ve formuláři nebo pracovníkem technické podpory. Pro účely tohoto dokumentu tyto nezbytné informace zahrnují mimo jiné:
- Licenční údaje, například veřejné ID licence.
  - Informace o kontaktní osobě zákazníka, například její jméno, příjmení, pracovní pozice, kontaktní telefonní číslo a e-mailová adresa.
  - Podrobný popis chyby, aby bylo možné chybu replikovat a/nebo provést reprodukovatelný testovací případ.
  - Technické údaje o počítačových systémech a nainstalovaných programech podle požadavků pracovníka technické podpory.
- 6.2 Zákazník poskytne následující součinnost:
- Aby bylo možné požadavek zpracovat, zákazník poskytne vzdálený přístup, udělí práva potřebná k provedení vzdáleného zásahu a zajistí přítomnost a asistenci kvalifikovaného personálu zákazníka v případě zásahu prováděného v prostorách zákazníka.
  - Jestliže zákazník uvede nepřesné nebo neúplné informace, pracovník technické podpory si vyžádá jejich doplnění nebo opravu; do té doby neběží žádná lhůta nebo doba řešení podle podmínek.
- 6.3 Pokud zákazník neposkytne požadovanou součinnost a asistenci, může specialista daný případ podpory služeb uzavřít po uplynutí dvaceti čtyř (24) hodin od zaslání druhé výzvy s žádostí o součinnost na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v odeslaném případě podpory služeb.
- 6.4 Pokud zákazník při hlášení chyby nepostupuje podle této přílohy, je to považováno za neposkytnutí součinnosti.
- 6.5 Zákazník musí všechny požadavky odesílat prostřednictvím formuláře požadavku na podporu služeb nebo hlásit na telefonní lince technické podpory. Na kontaktních telefonních číslech zákazníka nesmí být v době oznámení požadavků aktivována funkce skrytí čísla volajícího (CLIR) ani jiná podobná funkce omezující identifikaci volající linky. Pokud jsou všechny linky technické podpory obsazeny, zanechá zákazník zprávu v hlasové schránce, což je považováno za řádné odeslání požadavku.
- 6.6 Odeslaný požadavek bude považován za potvrzený následovně:
- Při použití formuláře požadavku na podporu služeb: Správné vyplnění všech požadovaných údajů a potvrzení ve formuláři a následné obdržení automaticky vygenerované e-mailové zprávy od společnosti ESET potvrzující, že požadavek byl úspěšně odeslán.
  - Při použití telefonní linky technické podpory: Poskytnutí všech informací požadovaných pracovníkem technické podpory a následné obdržení automaticky generované e-mailové zprávy od společnosti ESET potvrzující, že požadavek byl úspěšně odeslán.
- Jestliže zákazník neobdrží potvrzující e-mailovou zprávu do deseti (10) minut od pokusu o odeslání požadavku, zavolá na telefonní linku technické podpory nebo využije eskalační kontakty.
- 6.7 Formulář požadavku na podporu služeb, telefonní linka technické podpory a eskalační kontakty jsou specifikovány v přijetí objednávky odeslaném zákazníkovi.
- 6.8 **Zpracování požadavků.** Řeší se všechny případy podpory služeb a chyba se považuje za opravenou, pokud nastane některý z následujících případů:
- Zákazník potvrdí e-mailem specialistovi, že řešení navržené pro daný případ podpory služeb je účinné.
  - Zákazník nereaguje na e-mailové oznámení specialisty požadujícího potvrzení účinnosti řešení navrženého pro daný případ podpory služeb do sedmi (7) dnů od obdržení oznámení.
  - Po uplynutí dvaceti čtyř (24) hodin od odeslání druhé výzvy k součinnosti podle bodu 6.3 této přílohy.
- 6.9 Požadavky týkající se poskytnutí kontroly stavu nebo nasazení či upgradu budou vyřízeny provedením související činnosti a v souladu s podmínkami uvedenými v bodech 4 a 5 této přílohy.
- 6.10 **Kategorizace chyb.** Úroveň závažnosti chyby a její kategorii navrhuje zákazník a potvrzuje ji pracovník technické podpory. Společnost ESET si vyhrazuje právo změnit kategorii chyby na základě výsledků své počáteční analýzy.

- 6.11 **Režim řešení.** K vyřešení chyby se použije náhradní řešení, dočasné řešení nebo trvalé řešení. Chyba vyžadující dočasné řešení se považuje za vyřešenou, pokud testy replikace chyby prokážou, že funkčnost produktu je v souladu s dokumentací k příslušnému produktu.
- 6.12 **Garantované parametry.** Složitost produktu a specifické okolnosti, jako je hardware zákazníka nebo software třetích stran, neumožňují stanovit pevnou dobu řešení případů podpory služeb, protože tato doba a její délka závisí na povaze a složitosti chyby. Společnost ESET však vynaloží maximální snahu, aby případy podpory služeb vyřešila co nejdříve s vynaložením co nejlepšího úsilí. Společnost ESET nicméně garantuje následující parametry prémiové podpory:

#### Tabulka 1 – Garantované parametry úrovně poskytovaných služeb (SLA)

Garantovaný parametr	Prémiová podpora
----------------------	------------------

Počáteční doba reakce pracovníka technické podpory po nahlášení chyby zákazníkem:

Chyba závažnosti A:	Max. 2 hodiny
---------------------	---------------

Chyba závažnosti B:	Max. 4 hodiny
---------------------	---------------

Chyba závažnosti C:	Max. 24 hodin
---------------------	---------------

Dostupnost technické podpory	24/7/365
------------------------------	----------

Čas řešení	Nejlepší úsilí
------------	----------------

- 6.13 **Počet případů podpory služeb.** Počet oprávněných případů podpory služeb není u jednotlivých služeb omezen. Aby se zabránilo jakýmkoli pochybnostem, toto ustanovení nemá vliv na bod 4.5 podmínek.
- 6.14 **Přednostní přístup k vývojovým týmům.** Pokud se v prostředí zákazníka vyskytne chyba, do jejíhož prověřování nebo řešení je třeba zapojit vývojové týmy produktu, bude takový požadavek zákazníka, který využívá službu, vyřízen jako případ podpory služeb s vyšší prioritou, a tedy rychleji.
- 6.15 **Proaktivní informační služby.** Jestliže dojde k náhlé nekompatibilitě produktu s novou aktualizací operačního systému nebo k podobnému technickému problému, společnost ESET neprodleně zahájí práce na vyřešení problému a informuje zákazníka o problému a možnostech zmírnění jeho dopadů s ohledem na infrastrukturu zákazníka.
- 6.16 **Manažer zákaznického účtu.** Pro zákazníka je určen manažer zákaznického účtu, který věnuje pozornost potřebám zákazníka během poskytování služby. Manažer zákaznického účtu bude aktivně kontaktovat zákazníka, aby zjistil, kdy je třeba provést určitou činnost nebo jednotlivé akce v jejím rámci.

## B. Služba ESET Deployment and Upgrade

### 1. Popis služby ESET Deployment and Upgrade

- 1.1 Služba ESET Deployment and Upgrade je stejná služba jako činnost Nasazení a upgrade popsaná článku 4 přílohy č. 1, přičemž pojem „činnost“ se nahrazuje pojmem „služba“.
- 1.2 Služba ESET Deployment and Upgrade se skládá z jedné (1) dodávky služby Deployment and Upgrade. Jedna (1) dodávka služby Deployment and Upgrade představuje maximálně jeden (1) člověkodenní a zákazník je v rámci jedné (1) dodávky služby Deployment and Upgrade oprávněn požadovat buď službu nasazení, nebo službu upgrade. Uvedená doba zahrnuje čas strávený přípravou návrhu služeb. Pokud by společnost ESET navrhovala více než jednu (1) dodávku služby Deployment and Upgrade, upozorní na to zákazníka v návrhu služeb.
- 1.3 Společnost ESET poskytne službu Deployment and Upgrade do třiceti (30) dnů od odeslání požadavku zákazníkem, pokud není v návrhu služeb uvedeno jinak.

## C. Služba ESET HealthCheck

### 1. Popis služby ESET HealthCheck.

- 1.1 Služba ESET HealthCheck je stejná služba jako činnost Kontrola stavu popsaná v článku 5 přílohy č. 1, přičemž pojem „činnost“ se nahrazuje pojmem „služba“.
- 1.2 Služba ESET HealthCheck se skládá z jedné (1) dodávky služby HealthCheck. Na jednu (1) dodávku služby HealthCheck připadá maximálně jeden (1) člověkodenní, přičemž tato doba zahrnuje čas strávený přípravou

dokumentu s návrhy a doporučeními. Pokud by společnost ESET navrhovala více než jednu (1) dodávku služby HealthCheck, upozorní na to zákazníka v návrhu služeb.

- 1.3 Společnost ESET poskytne službu HealthCheck do dvaceti jedna (21) dnů od odeslání požadavku zákazníkem, pokud není v plánu kontroly stavu uvedeno jinak.

## **D. Služba ESET Premium Support Essential**

### **1. Popis služby ESET Premium Support Essential**

- 1.1 Služba ESET Premium Support Essential je stejná služba jako činnost Prémiová podpora popsána článku 6 přílohy č. 1, přičemž pojem „činnost“ se nahrazuje pojmem „služba“.
- 1.2 Poskytování služby ESET Premium Support Essential je možné za podmínky, že zákazník má zakoupenou službu ESET Premium Support Essential pro odpovídající počet klientů dle výpočtu partnera společnosti ESET. Jestliže zákazník v průběhu poskytování služby ESET Premium Support Essential změní licence produktů, které používá (s výjimkou obnovení), včetně zvýšení počtu klientů, je povinen upravit i službu ESET Premium Support Essential tak, aby tuto změnu zohledňovala. Aby se zabránilo jakýmkoli pochybnostem, takováto úprava podléhá dodatečnému poplatku.
- 1.3 Jestliže řešení konkrétního případu podpory služeb vyžaduje provedení činností, které tvoří základ jiné služby nabízené společností ESET, společnost ESET si vyhrazuje právo takové případy podpory služeb neřešit. Zákazníkovi bude nabídnuto zakoupení této další služby. Finální rozhodnutí je ovšem na zákazníkovi.
- 1.4 Společnost ESET zahájí poskytování služby ESET Premium Support Essential po přijetí objednávky a po dobu uvedenou v objednávce.

## Příloha č. 2 – Specifikace bezpečnostních služeb společnosti ESET

### PREAMBULE.

- 1.1 Účelem bezpečnostních služeb společnosti ESET je podpora zákazníka při řešení problémů a anomálií souvisejících s kybernetickou bezpečností, které zahrnují chybějící detekce, analýzu souborů, digitální forenzní analýzu, reakci na incidenty a další bezpečnostní problémy, události nebo hrozby, které se vyskytnou v IT infrastruktuře zákazníka v souladu s podmínkami definovanými v této příloze.
- 1.2 Bezpečnostní služby společnosti ESET zahrnují následující služby:
- Služba ESET Detection and Response Essential
  - Služba ESET Detection and Response Advanced
  - Služba ESET Detection and Response Ultimate
  - Služba ESET MDR
- 1.3 Každá bezpečnostní služba společnosti ESET se skládá z konkrétních funkcí popsaných níže:

Service Feature	ESET Detection and Response Essential	ESET Detection and Response Advanced
Digital forensic incident response (DFIR) assistance	✓	✓
Malware detection support	✓	✓
Malware file expert analysis	✓	✓
Customized Threat Hunting for all current threats	–	✓
Customized rules and exclusions optimization	–	✓
Automatic rules and exclusions optimization	–	–
Continual expert-led threat hunting	–	–
24/7 expert-led continuous monitoring, hunting triage and response	–	–
Deployment & Upgrade	–	–
Expert assistance for MDR alerts with more context	–	–

Tabulka 1: Přehled konkrétních funkcí pro reaktivní služby (spouštěné na základě požadavků)

Service Feature	ESET MDR Core	ESET Detection and Response Ultimate
Automatic rules and exclusions optimization	✓	–
Continual expert-led threat hunting	✓	✓
24/7 expert-led continuous monitoring, hunting triage and response	✓	✓
Customized Threat Hunting for all current threats	–	✓
Customized rules and exclusions optimization	–	✓
Digital forensic incident response (DFIR) assistance	–	✓
Malware detection support	–	✓
Malware file expert analysis	–	✓
Deployment & Upgrade	–	✓
Expert assistance for MDR alerts with more context	–	✓

Tabulka 2: Přehled konkrétních funkcí pro proaktivní služby (spravované)

- 1.4 Následující tabulka A obsahuje popis funkcí, které společnost ESET poskytuje na vyžádání. U každé funkce je uveden popis typů problémů/požadavků, činností prováděných společností ESET, požadovaných vstupů od zákazníka a výsledných výstupů.

Tabulka A – Funkce na vyžádání

Funkce	Typ problému / požadavku	Popis činnosti společnosti ESET	Požadované vstupy a výsledné výstupy
Pomoc při digitální forenzní analýze a reakci na incidenty (DFIR)	Pomoc při digitální forenzní analýze a reakci na incidenty (DFIR), tj. je vyžadováno vyšetřování incidentu – jedná se o probíhající incident a je zajištěna vzájemná interakce (telefonický hovor, vzdálené připojení). Jedná se o pomoc při digitální forenzní analýze a reakci na incidenty, nikoli komplexní službu DFIR.	Incident je vyšetřován online. Je poskytována konzultace témat souvisejících s kybernetickou bezpečností z technického hlediska. Dalším krokem může být analýza souboru a/nebo digitální forenzní analýza. Činnosti jsou omezeny pouze na případy související se škodlivým kódem / útoky na kybernetickou bezpečnost, nikoli na případy, jako je PR zmírňování problémů a podobné oblasti.	Vstup: Data z prostředí, přístup do prostředí; jsou specifikovány otázky, případně úroveň podrobností; informace o již prozkoumaných/identifikovaných skutečnostech.  Výstup: Jakákoli z následujících možností: konzultace, změny v prostředí, sestavy a přehledy, přechod na jinou službu
Podpora při detekci škodlivého kódu	Škodlivý kód: chybějící detekce.	Analyzování poskytnutého souboru, URL, domény nebo IP	Vstup: Verze produktu, soubor/URL/doména/IP adresa, verze produktu.

	Škodlivý kód není detekován.	adresy; v případě potvrzení škodlivého kódu dojde k vytvoření detekce a poskytnutí informace o rodině škodlivého kódu	Výstup: V případě škodlivého kódu je poskytnuta informace o vytvoření detekce (včetně názvu detekce); v opačném případě je poskytnuto potvrzení o tom, že je objekt čistý
	Škodlivý kód: problém s léčením. Škodlivý kód je detekován, ale nelze jej vyléčit.	Je otestováno léčení odeslaného souboru, v případě objevení problémů dojde k vylepšení procesu léčení. Ve specifických případech může být poskytnut samostatný nástroj na léčení.	Vstup: Verze produktu, soubor, protokoly, informace o prostředí.  Výstup: Pokud dojde k vylepšení procesu léčení, je poskytnuta informace o plánované opravě; v případě potřeby může být poskytnuta samostatná aplikace/postup na léčení.
	Škodlivý kód: útok ransomware. Systém byl napaden ransomwarem.	Vyhodnocení napadení ransomwarem. Pokud je to možné, poskytnutí (existujícího nebo nového) nástroje na dešifrování, v opačném případě doporučení pro zmírnění a prevenci.	Vstup: Verze produktu, příklady zašifrovaných souborů, soubor s informacemi o platbě, protokoly, vzorek škodlivého kódu.  Výstup: Nástroj na dešifrování (pokud je to možné); v opačném případě jsou poskytnuta doporučení pro zmírnění a prevenci
	Falešná detekce. Chybně detekovaný soubor, URL, doména nebo IP adresa.	Analyzování poskytnutého souboru, URL, domény nebo IP adresy; v případě potvrzení falešné detekce bude detekce odstraněna	Vstup: Verze produktu, soubor/URL/doména/IP adresa, protokoly, snímky obrazovky.  Výstup: V případě škodlivého kódu je poskytnuta informace o odstranění detekce.
	Obecné Analýza podezřelého chování	Na základě popsaného podezřelého chování a dalších poskytnutých dat dojde k analyzování chování a navržení potenciálního řešení.	Vstup: Verze produktu, popis podezřelého chování, protokoly, informace o prostředí, další údaje na vyžádání, včetně vzdáleného připojení ve specifických případech.  Výstup: Pokud je to možné, je problém vyřešen, spolu s poskytnutím základní charakteristiky.
Odborná analýza souboru se škodlivým kódem	Základní analýza souboru. Je potřeba získat základní informace o souboru.	Je odeslaný soubor čistý nebo škodlivý? Pokud je čistý, jsou poskytnuty základní informace. Je-li škodlivý, jsou poskytnuty důvody detekce, rodina	Vstup: soubor, jsou specifikovány otázky.  Výstup: Výsledek analýzy společně se základní charakteristikou

		škodlivého kódu a základní informace o funkčnosti.	
	Podrobná analýza souboru. Je potřeba získat podrobné informace o škodlivému kódu.	Je odeslaný soubor čistý nebo škodlivý? Pokud je čistý, jsou poskytnuty základní informace. Je-li škodlivý, jsou poskytnuty důvody detekce, rodina škodlivého kódu a podrobné informace o funkčnosti.	Vstup: soubor. Výstup: Výsledek analýzy společně s detailními informacemi
Přízpusobené vyhledávání hrozeb pro všechny aktuální hrozby	EI: Vyhledávání hrozeb	Prostředí je kontrolováno pomocí EI. Budou poskytnuty informace o případných hrozbách nebo zranitelnostech Bude poskytnuto poradenství. V kontrolním seznamu budou definovány jednotlivé kroky.	Vstup: Formulář pro analýzu, přístup do prostředí. Výstup: Zprávy z vyhledávání hrozeb.
Optimalizace pravidel a výjimek na míru	EI: Podpora pravidel. Podpora související s vytvářením, úpravou nebo poruchou pravidla (například detekce chování konkrétního škodlivého kódu).	Analýza konkrétního pravidla nebo chování a poskytnutí konzultace.	Vstup: Verze EI, pravidla, specifikace problému, pokud se ukáže, že se jedná o chybu – protokoly, přístup k databázi. Výstup: Konzultace a doporučení, jak nastavit požadované pravidlo
	EI: Podpora výjimek. Je vyžadována podpora související s vytvářením, úpravou nebo poruchou výjimky.	Analýza konkrétní výjimky nebo chování a poskytnutí konzultace	Vstup: Verze EI, výjimka, specifikace problému, pokud se ukáže, že se jedná o chybu – protokoly, přístup k databázi. Výstup: Konzultace a doporučení, jak nastavit požadovanou výjimku
	EI: Počáteční optimalizace –	Po instalaci EI do nového prostředí generuje EI velké množství falešných detekcí.  Jednorázová akce. Kontrolují se nejčastější falešné detekce v prostředí EI.	Vstup: Formulář pro analýzu, přístup do prostředí nebo exportovaná data.  Výstup: Přehled optimalizace, změny v prostředí EI, například vytvoření/změna pravidel a výjimek.

		Jsou vytvořeny výjimky. Lze vytvořit vlastní pravidla nebo pravidla upravit tak, aby odrážela očekávání.	
Deployment & Upgrade	Nasazení a aktualizace	Doplňková profesionální služba zajišťující počáteční nasazení EI a souvisejících produktů/komponent potřebných pro správný provoz EI. Následné upgrady na nejnovější verzi.  Jednorázová akce. Tým společnosti ESET nasadí nebo upgraduje konzoli EI a související produkty/komponenty ESET specifikované v této příloze, bod 6.2 (dle dohody se zákazníkem). Nasazení a upgrade provede společnost ESET nasazením/upgradem 100 jednotek produktů/komponent. Se zákazníky jsou sdíleny informace, jak tato nasazení a upgrady dokončit.	Vstup: Formulář pro analýzu, přístup do prostředí.  Výstup: Nasazený nebo upgradovaný produkt.
Odborná pomoc při výstrahách MDR s dalším kontextem	EI: Obecné dotazy týkající se bezpečnosti	Poradenství bezpečnostního experta a všestranná pomoc zákazníkovi	Vstup: závisí na typu a obsahu požadavku  Výstup: závisí na typu a obsahu požadavku

1.5 Následující tabulka B obsahuje popis funkcí, které společnost ESET poskytuje proaktivně. U každé funkce je uveden popis činností prováděných společností ESET, požadovaných vstupů od zákazníka a výsledných výstupů.

Tabulka B: Proaktivně poskytované funkce

Funkce	Popis činnosti společnosti ESET	Požadované vstupy a výsledné výstupy
Automatická optimalizace pravidel a výjimek	Optimalizace sad pravidel a výjimek na základě signálů z prostředí zákazníka.	Vstup: přístup do prostředí  Výstup: optimalizované prostředí

Průběžné vyhledávání hrozeb pod vedením odborníků	EI: Vyhledávání hrozeb (proaktivní).  Průběžné vyhledávání hrozeb, při němž bezpečnostní experti vyhodnocují detekce a na základě jejich korelací sestavují strukturovaný a zmapovaný incident.	Vstup: přístup do prostředí  Výstup: Incidents vytvořené v EI (s případnou reakcí, pokud je to možné)
Nepřetržitě sledování pod vedením odborníků, třídění hrozeb a reakce na ně	EI: Monitorování hrozeb.  Nepřetržitá služba řízená lidmi, která využívá IoC, IoA, UEBA, AI, komplexní interní a externí zdroje TI a podobné sofistikované monitorovací a detekční techniky k ochraně prostředí zákazníků. Tato funkce odhalí škodlivou aktivitu a provede opatření k jejímu omezení a eliminaci, aby se zabránilo vážným škodám.	Vstup: přístup do prostředí  Výstup: Incidents vytvořené v EI (s případnou reakcí, pokud je to možné)

## 2. Definice.

- 2.1 Pokud z konkrétního ustanovení této přílohy nevyplývá něco jiného, je význam všech pojmů s velkým počátečním písmenem uvedených v této příloze takový, jak je definován v tomto článku nebo v hlavním textu podmínek nebo jak je jim přiřazen v jednotlivých ustanoveních této přílohy. Pojmy psané velkými písmeny budou při definování uvedeny v uvozovkách.
- 2.2 „**Dostupnost**“ znamená dobu, po kterou jsou společnost ESET a její subdodavatelé k dispozici pro poskytování služeb zákazníkům a reagují v rámci SLA.
- 2.3 „**Kritické události**“ označují události, které společnost ESET považuje za události vyžadující další pozornost, protože mohou představovat potenciální hrozbu..
- 2.4 „**Detekce (v EI v. 1.4 nebo novější)**“ označuje informace zobrazené v EI, které mají varovat před potenciální hrozbou. EI obsahuje detekční jádro ESET pro indikátor útoku založený na pravidlech. Tato pravidla jsou napsaná za účelem identifikace podezřelého škodlivého chování a spouštějí detekce s definovanou závažností. Každá spuštěná detekce se zobrazí v části Detekce s jasnou identifikací zařízení, kde k ní došlo (počítač), a který spustitelný soubor a proces ji spustil. Jsou doplněny informacemi o závažnosti, jak jsou definovány ve výše uvedených pravidlech, a každé detekci lze přiřadit prioritu.
- 2.5 „**Událost**“ označuje jakoukoli událost, k níž došlo na koncových zařízeních v infrastruktuře zákazníka, které jsou monitorovány a zaznamenávány nástrojem EI. Tyto události jsou do EI hlášeny z EI konektorů, které jsou nasazené na uvedených koncových zařízeních v rámci infrastruktury zákazníka. Tyto události jsou analyzovány specialisty v rámci vyhledávání a monitorování hrozeb.
- 2.6 „**EI**“ označuje ESET Inspect nebo ESET Inspect Cloud, produkt společnosti ESET pro detekci incidentů na koncových zařízeních a reakci na ně (EDR).
- 2.7 „**EI konektor (EI agent ve verzi 1.6 a dřívějších)**“ označuje malou aplikaci, která funguje jako překladáč / komunikační rozhraní mezi nainstalovanými bezpečnostními produkty společnosti ESET a EI serverem. Extrahuje všechny relevantní nízkourovňové události z bezpečnostních produktů společnosti ESET a odesílá je na EI server. Před nasazením EI konektoru musí být nainstalován bezpečnostní produkt společnosti ESET. EI konektor potřebuje vlastní licenci, aby mohl správně fungovat a odesílat události na EI server. EI konektor má zásadní význam v situacích, kdy události z koncového zařízení nelze doručit na EI server, například když není k dispozici síťové připojení. Data jsou v takovém případě uložena lokálně v koncovém zařízení a doručena, jakmile je obnoveno síťové připojení zařízení.
- 2.8 „**Problém**“ znamená problém související s kybernetickou bezpečností, ke kterému došlo v infrastruktuře IT zákazníka, který chce zákazník nahlásit a který je definován v tabulce A.
- 2.9 „**Zpráva**“ označuje typ závěrečného výstupu služby – dokument vytvořený společností ESET, který obsahuje shrnutí činností provedených specialisty společnosti ESET, jejich zjištění, doporučení a další informace, které jsou považovány za relevantní pro konkrétní podtyp činnosti služby (např. zpráva z vyhledávání hrozeb nebo zpráva o analýze škodlivého kódu) a je doručena zákazníkovi prostřednictvím e-mailu.

- 2.10 „**Požadavek**“ označuje jakýkoli požadavek týkající se zabezpečení prostředí zákazníků a v něm nasazených produktů, pokud se nejedná o nahlášení chyby produktu, včetně jakéhokoli problému nahlášeného zákazníkem společnosti ESET. Aby se zabránilo jakýmkoli pochybnostem, požadavky se týkají (včetně, nikoli však výhradně) analýz incidentů se soubory, reakce a zmírňování, vyhledávání hrozeb, témat souvisejících se zabezpečením EI (nikoli chyb produktů), jako jsou pravidla a vyloučení (interní funkce), a podpory a optimalizace.
- 2.11 „**Doby reakce**“ jsou garantované maximální doby pro počáteční lidskou reakci.
- 2.12 „**Typy reakce**“ odkazují na klasifikaci reakcí na požadavek do následujících tří kategorií: 1. Automatizovaná reakce systému. 2. Počáteční lidská reakce. 3. Závěrečný výstup.
- a) „**Automatizovaná reakce systému**“ označuje e-mail automaticky generovaný systémem požadavků na podporu společnosti ESET, který potvrzuje, že zákazník úspěšně odeslal požadavek.
- b) „**Počáteční lidská reakce**“ označuje první odpověď specialisty společnosti ESET v reakci na úspěšně odeslaný požadavek. Na tento typ reakce se vztahují garantované doby reakce definované ve smlouvě o úrovni poskytovaných služeb (SLA).
- c) „**Závěrečný výstup**“ označuje závěrečnou reakci specialisty společnosti ESET na odeslaný požadavek. Typ závěrečného výstupu se liší podle činností souvisejících s různými typy problémů a požadavků (např. zpráva, výsledky analýzy nebo doporučení) a není označen jako řešení, protože nelze garantovat konečná řešení pro všechny typy bezpečnostních problémů. Čas závěrečného výstupu bude s vynaložením co nejlepšího úsilí co nejkratší, nelze jej však garantovat z důvodů rozdílů v povaze nahlášených problémů.
- 2.13 „**Bezpečnostní profil**“ označuje dokument vytvořený společností ESET jako výsledek úvodní analýzy a informace takto zaznamenané do formuláře pro analýzu.
- 2.14 „**Smlouva o úrovni poskytovaných služeb**“ nebo „**SLA**“ označuje smlouvu mezi společností ESET a zákazníkem se závazkem společnosti ESET vůči zákazníkovi, která definuje dostupnost bezpečnostních služeb a garantované maximální doby počáteční lidské reakce na správně odeslané požadavky.
- 2.15 „**Úrovně závažnosti**“ určují povahu a naléhavost odeslaných požadavků. Úrovně závažnosti také určují dobu počáteční lidské reakce definované v SLA. Úrovně závažnosti jsou rozděleny do následujících tří různých úrovní: A. Kritické, B. Závažné a C. Běžné. Společnost ESET si vyhrazuje právo změnit úroveň závažnosti na základě výsledků své počáteční analýzy.
- a) „**Požadavky kritické povahy**“ jsou požadavky, u kterých bylo potvrzeno, že ovlivňují kontinuitu provozu. Běžnými příklady požadavků kritické povahy jsou živá infekce ransomwarem, živý incident, falešné detekce, které nesprávně blokují neškodnou akci nebo kritickou podnikovou aplikaci, atd.
- b) „**Požadavky závažné povahy**“ jsou případy, kdy existuje silné podezření, že by mohla být ovlivněna kontinuita provozu. Běžnými příklady jsou hlášení falešných detekcí u důležitých souborů, vyšetřování potenciálně podezřelého chování atd.
- c) „**Požadavky běžné povahy**“ jsou nezávažné povahy a nemají vliv na kontinuitu provozu. Obvyklými příklady jsou zpětné prošetření historického incidentu, pomoc s nastavením pravidel/výjimek nástroje ESET Enterprise Inspector, plánovaná podrobná analýza škodlivého kódu apod. Tato úroveň závažnosti zahrnuje plánované činnosti (např. plánované vyhledávání hrozeb) a všechny požadavky, které mohou vzniknout během jejich provádění.
- 2.16 „**Specialista**“ označuje zaměstnance společnosti ESET nebo jejího subdodavatele, který poskytuje služby zákazníkům.
- 2.17 „**Hrozba**“ označuje možnost škodlivého pokusu o poškození nebo narušení počítačové sítě nebo systému zákazníka.

### 3. Podmínky poskytování bezpečnostních služeb.

- 3.1 Společnost ESET začne poskytovat bezpečnostní službu po přijetí objednávky a bude ji poskytovat po dobu určitou uvedenou v přijetí objednávky.
- 3.2 Služby popsané v tabulce A jsou poskytovány na základě požadavku zákazníka. Při odesílání požadavku musí zákazník poskytnout všechny informace požadované ve formuláři nebo pracovníkem technické podpory, jako například:
- a) Licenční údaje, například veřejné ID licence.
- b) Informace o kontaktních osobách zákazníka, například jejich jména, příjmení, pracovní pozice, kontaktní telefonní čísla a funkční kontaktní e-mailové adresy.

- c) Podrobný popis problému, aby jej bylo možné replikovat.
- 3.3 Jestliže zákazník při odeslání požadavku uvede nepřesné nebo neúplné informace, pracovník technické podpory si vyžádá jejich doplnění nebo opravu; do té doby neběží žádná lhůta nebo doba řešení podle podmínek.
- 3.4 Zákazník musí všechny požadavky odesílat prostřednictvím formuláře požadavku na podporu služeb nebo hlásit na telefonní lince technické podpory. Na kontaktních telefonních číslech zákazníka nesmí být v době oznámení požadavků aktivována funkce skrytí čísla volajícího (CLIR) ani jiná podobná funkce omezující identifikaci volající linky. Pokud jsou všechny linky technické podpory obsazeny, zanechá zákazník zprávu v hlasové schránce, což je považováno za řádné odeslání požadavku.
- 3.5 Odesláním požadavku se rozumí:
  - a) Při použití vyhrazeného formuláře požadavku: Správné vyplnění všech požadovaných údajů a potvrzení ve formuláři a následné obdržení automaticky vygenerované e-mailové zprávy od společnosti ESET potvrzující, že požadavek byl úspěšně odeslán.
  - b) Při použití telefonní linky technické podpory: Poskytnutí všech informací požadovaných pracovníkem technické podpory a následné obdržení automaticky generované e-mailové zprávy od společnosti ESET potvrzující, že požadavek byl úspěšně odeslán.
- 3.6 Jestliže zákazník neobdrží potvrzující e-mailovou zprávu do deseti (10) minut od pokusu o odeslání požadavku, zavolá na telefonní linku technické podpory nebo využije eskalační kontakty.
- 3.7 Formulář požadavku na podporu služeb, telefonní linka technické podpory a eskalační kontakty jsou specifikovány v přijetí objednávky odeslaném zákazníkovi.
- 3.8 Požadavek se považuje za vyřešený, pokud nastane některá z následujících skutečností:
  - a) Společnost ESET poskytne zákazníkovi e-mailem výstup definovaný v tabulce A pro příslušný typ problému/požadavku.
  - b) Po uplynutí dvaceti čtyř (24) hodin od odeslání druhé výzvy k požadované součinnosti.
- 3.9 Poskytování bezpečnostních služeb je možné za podmínky, že zákazník má zakoupenou příslušnou bezpečnostní službu pro odpovídající počet klientů dle výpočtu partnera společnosti ESET. Jestliže zákazník v průběhu poskytování bezpečnostní služby změní licenci produktů, které používá (s výjimkou obnovení), včetně zvýšení počtu klientů, je povinen upravit i bezpečnostní službu tak, aby tuto změnu zohledňovala. Aby se zabránilo jakýmkoli pochybnostem, takováto úprava podléhá dodatečnému poplatku.

#### 4. SLA

- 4.1 Dostupnost bezpečnostních služeb společnosti ESET je 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce.
- 4.2 Doby reakce pro počáteční lidskou reakci na správně odeslaný požadavek jsou pro jednotlivé typy úrovně závažnosti stanoveny takto:
  - a) Požadavky kritické povahy mají garantovanou dvouhodinovou (2 hod) SLA pro počáteční lidskou reakci.
  - b) Požadavky závažné povahy mají garantovanou čtyřhodinovou (4 hod) SLA pro počáteční lidskou reakci.
  - c) Požadavky běžné povahy mají garantovanou čtyřadvacetihodinovou (24 hod) SLA pro počáteční lidskou reakci.
- 4.3 Výše uvedené doby reakce se nepoužijí pro:
  - a) funkce popsané v tabulce B, protože příslušná činnost společnosti ESET je prováděna průběžně,
  - b) konkrétní funkce popsané v tabulce A, protože příslušná činnost společnosti ESET je plánována a prováděna v dohodnutém časovém rámci. Jedná se o následující funkce z tabulky A: El: Počáteční optimalizace a Nasazení a upgrade.

#### 5. Popis služby ESET Detection and Response Essential

- 5.1 Služba ESET Detection and Response Essential je služba bezpečnostní podpory poskytovaná společností ESET, která zahrnuje funkce definované v bodě 1.3 přílohy č. 2. Tabulka A obsahuje pro každou funkci popis typů problémů/požadavků, činností prováděných společností ESET, vstupů požadovaných od zákazníka a výsledných výstupů.

- 5.2 Činnosti související s konkrétním typem problému/požadavku provádí specialista na základě požadavku zákazníka týkajícího se poskytnutí pomoci.
- 5.3 Aby zákazník mohl využívat službu ESET Detection and Response Essential, musí získat a mít ve svém IT prostředí nainstalovány minimálně: (i) produkty ESET pro svá koncová zařízení a (ii) mít tato koncová zařízení spravována ESET konzolou pro vzdálenou správu. Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě nesplnění požadavků uvedených v předchozí větě nebude služba ESET Detection and Response Essential dostupná a funkční v plném rozsahu. V takových případech společnost ESET neponese žádnou odpovědnost za nedodané nebo nedodatelné součásti služby ESET Detection and Response Essential.

## 6. Popis služby ESET Detection and Response Advanced

- 6.1 Služba ESET Detection and Response Advanced je služba bezpečnostní podpory poskytovaná společností ESET, která zahrnuje funkce definované v bodě 1.3 přílohy č. 2. Tabulka A obsahuje pro každou funkci popis typů problémů/požadavků, činností prováděných společností ESET, vstupů požadovaných od zákazníka a výsledných výstupů.
- 6.2 Aby zákazník mohl využívat službu ESET Detection and Response Advanced, musí získat a mít ve svém IT prostředí nainstalovány minimálně:
- produkty ESET pro koncová zařízení (produkty Endpoint / File Security / Mail Security + Management Agent a EI konektory) pro svá koncová zařízení,
  - mít tato koncová zařízení spravována ESET konzolí pro vzdálenou správu ESET PROTECT / ESET PROTECT (Cloud) a
  - EI.

## 7. Popis služby ESET Detection and Response Ultimate

- 7.1 Služba ESET Detection and Response Ultimate je služba bezpečnostní podpory poskytovaná společností ESET, která zahrnuje funkce definované v bodě 1.3 přílohy č. 2. Tabulky A a B obsahují pro každou funkci popis typů problémů/požadavků (pokud jsou k dispozici), činností prováděných společností ESET, vstupů požadovaných od zákazníka a výsledných výstupů.
- 7.2 Aby zákazník mohl využívat službu ESET Detection and Response Ultimate, musí provést následující kroky:
- Získat a mít ve svém IT prostředí nainstalovány minimálně:
    - produkty ESET pro koncová zařízení kompatibilní s EI (produkty Endpoint / File Security / Mail Security + Management Agent a EI konektory) pro svá koncová zařízení,
    - mít tato koncová zařízení spravována ESET konzolí pro vzdálenou správu ESET PROTECT / ESET PROTECT (Cloud) a
    - EI.

Tyto produkty/komponenty musí být nasazeny v minimálních verzích, které stanoví specialisti. Za tímto účelem bude činnost Nasazení a upgrade specifikovaná v této příloze provedena společností ESET v závislosti na informacích o prostředí zákazníka.
  - Vzhledem k tomu, že činnost Nasazení a upgrade se týká nasazení/upgradu omezeného počtu jednotek produktů společnosti ESET, jak je uvedeno v tabulce výše, a protože řádné nasazení některých výše definovaných produktů je předpokladem pro poskytování služby ESET Detection and Response Ultimate, je zákazník povinen provést nasazení/upgrade zbývajících produktů a koncových zařízení do šedesáti (60) dnů od výzvy a poskytnutí návodu k nasazení/upgradu ze strany společnosti ESET. Neprovedení požadovaného nasazení/upgradu zákazníkem se považuje za neposkytnutí požadované součinnosti a společnost ESET si vyhrazuje právo omezit poskytování služby ESET Detection and Response Ultimate do doby, než bude toto opomenutí odstraněno.
  - Zajistit, aby hardware a operační systém byly vždy v souladu s hardwarovými požadavky a požadavky na operační systém produktů/komponent.
- 7.3 Při používání služby ESET Detection and Response Ultimate nesmí zákazník měnit žádná pravidla, výjimky nebo nastavení EI bez předchozího souhlasu nebo vědomí společnosti ESET. Porušení této povinnosti může mít negativní dopad na fungování služby a/nebo EI a společnost ESET nese odpovědnost za případné škody z toho vyplývající.

## 8. Popis služby ESET MDR

- 8.1 Služba ESET MDR je služba bezpečnostní podpory poskytovaná společností ESET, která zahrnuje funkce definované v bodě 1.3 přílohy č. 2. Tabulka B obsahuje pro každou funkci popis činností prováděných společností ESET, vstupů požadovaných od zákazníka a výsledných výstupů.
- 8.2 Aby zákazník mohl využívat službu ESET MDR, musí získat a mít ve svém IT prostředí nainstalovány minimálně:
- a) produkty ESET pro koncová zařízení kompatibilní s EI (produkty Endpoint / File Security / Mail Security + Management Agent a EI konektory) pro svá koncová zařízení,
  - b) mít tato koncová zařízení spravována ESET konzolí pro vzdálenou správu ESET PROTECT (Cloud) a
  - c) ESET Inspect Cloud
- 8.3 Produkty ESET pro koncová zařízení musí být nasazeny ve verzi kompatibilní s produktem ESET Inspect Cloud.
- 8.4 Při používání služby ESET MDR nesmí zákazník měnit žádná pravidla, výjimky nebo nastavení EI bez předchozího souhlasu nebo vědomí společnosti ESET. Porušení této povinnosti může mít negativní dopad na fungování služby a/nebo EI a společnost ESET nenese odpovědnost za případné škody z toho vyplývající.

### Dodatek č.3

## Formulář výpovědi

Zákazník:	Poskytovatel služeb:
NÁZEV FIRMY	ESET, spol. s r.o.
ADRESA	Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika
IČO společnosti: VLOŽTE	IČO společnosti: 31 333 532 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Okresním soudem Bratislava I, oddíl Sro, vložka 3586/B
DIČ: VLOŽTE	DIČ: SK2020317068
E-mail: VLOŽTE	E-mail: services@eset.com
	(„ESET“)

Zákazník tímto vypovídá **Smluvní podmínky poskytování profesionálních a bezpečnostních služeb** (dále jen „Podmínky“) přijaté dne **DATUM** v souladu s článkem 11 podmínek z tohoto důvodu:

- nenapravené závažné porušení podmínek ze strany společnosti ESET (čl. 11.2 podmínek)
- závažná nebo rozsáhlá změna podmínek (čl. 11.3 podmínek)
- konkurzní nebo likvidační řízení, ukončení podnikatelské činnosti nebo jiná podobná událost nebo řízení podle platných právních předpisů související se společností ESET (čl. 11.4 podmínek)

*(označte prosím důvod výpovědi)*

Výpověď podmínek bude platná po doručení tohoto formuláře společnosti ESET. Společnost ESET výpověď potvrdí e-mailem.

**Datum podepsání:**

**Jméno a pozice zástupce zákazníka:**

**Podpis:**

## Dodatek A – Smlouva o zpracování údajů (dále jen „Smlouva“).

Podle požadavků Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR), jakož i zákonů o ochraně údajů platných ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irsku, vstupuje společnost ESET (dále jen „Zpracovatel“) a zákazník (dále jen „Správce“) do smluvního vztahu zpracování dat, aby definovali podmínky a ujednání pro zpracování osobních údajů, způsob jejich ochrany, jakož i vymezení dalších práv a povinností obou smluvních stran při zpracovávání osobních údajů subjektů údajů jménem správce v průběhu provádění předmětu těchto podmínek jako hlavní smlouvy.

- 1. Osobní údaje.** Pro poskytování služeb v souladu s podmínkami může být nezbytné, aby zpracovatel jménem správce zpracovával informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby (dále jen „Osobní údaje“).
- 2. Oprávnění.** Správce tímto opravňuje zpracovatele ke zpracování osobních údajů za následujících podmínek:
  - 2.1 „Účelem zpracování“ se rozumí poskytování objednaných služeb, jak jsou v souladu s podmínkami definovány v přílohách.
  - 2.2 „Obdobím zpracování“ se míní období, po které budou služby poskytovány.
  - 2.3 „Rozsah a kategorie osobních údajů“ zahrnuje veškeré osobní údaje poskytnuté nebo zpřístupněné správcem během poskytování služeb, zejména veškeré osobní údaje uvedené v požadavcích na služby nebo během procesu vyřizování požadavků na služby, nebo veškeré osobní údaje, které mohou být zpracovateli přístupné nebo dostupné v případě, že mu správce v průběhu poskytování služeb udělil dočasný nebo trvalý přístup ke svým produktům nebo zařízením.
  - 2.4 „Subjektem údajů“ jsou všechny fyzické osoby, které jsou oprávněnými uživateli zařízení správce a/nebo zaměstnanci či smluvními partnery správce, případně jeho přidružených subjektů, jakož i všechny osoby, jejichž údaje mohou být správcem poskytnuty nebo zpřístupněny zpracovateli v průběhu poskytování služeb.
  - 2.5 „Operacemi zpracování“ se rozumí každá operace nezbytná pro účely zpracování.
  - 2.6 „Zdokumentovanými pokyny“ se rozumí pokyny pro zpracování osobních údajů popsané v podmínkách, jejich přílohách, dokumentaci služby nebo v požadavcích na poskytnutí služby.
- 3. Povinnosti zpracovatele.** Zpracovatel je povinen:
  - 3.1 zpracovávat osobní údaje za účelem poskytování služeb v souladu s podmínkami a pouze na základě zdokumentovaných pokynů, a to i s ohledem na předávání osobních údajů do třetí země, pokud to nevyžadují právní předpisy EU, členských států nebo Spojeného království; v takových případech zpracovatel informuje správce o tomto zákonném požadavku před zpracováním, pokud tyto právní předpisy nezakazují takové informování z důležitých důvodů veřejného zájmu;
  - 3.2 poučit osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje (dále označované jako „autorizované osoby“) o jejich právech a povinnostech podle nařízení GDPR a o jejich odpovědnosti v případě porušení povinností a zajistit, aby se autorizované osoby s oprávněním ke zpracování osobních údajů zavázaly k zachování důvěrnosti a dodržování zdokumentovaných pokynů.
  - 3.3 Přijmout veškerá opatření týkající se bezpečnosti zpracování podle čl. 32 nařízení GDPR, s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení a povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování, jakož i k různě pravděpodobnému a různě závažnému riziku ohledně práv a svobod fyzických osob, aby byla při zpracování osobních údajů správce zajištěna úroveň zabezpečení přiměřená danému riziku;
  - 3.4 S ohledem na povahu zpracování pomáhat správci vhodnými technickými a organizačními opatřeními, nakolik je to možné, při plnění povinnosti správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III nařízení GDPR;
  - 3.5 Na vyžádání poskytnout správci přiměřenou pomoc při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení GDPR s ohledem na povahu zpracování a informace, které má zpracovatel k dispozici; Zpracovatel je povinen upozornit správce na jakýkoli problém při zpracování osobních údajů nebo se zabezpečením osobních údajů ihned po jeho zjištění. Zpracovatel bude v přiměřeném rozsahu spolupracovat při vyšetřování a nápravě takového problému a přijme přiměřená opatření k omezení dalších negativních dopadů.

- 3.6 Na základě volby správce vymazat nebo vrátit všechny osobní údaje zpracovávané jménem správce do 30 (třiceti) pracovních dnů po ukončení poskytování služeb souvisejících se zpracováním a odstranit existující kopie, pokud právní předpisy EU nebo členského státu EU nevyžadují uchovávání těchto osobních údajů; Správce se zavazuje informovat zpracovatele o svém rozhodnutí do deseti (10) dnů od konce období zpracování. Toto ustanovení nemá vliv na právo zpracovatele uchovávat osobní údaje v nezbytném rozsahu pro účely archivace podle speciální legislativy nebo pro účely vznesení, výkonu nebo obhajoby právních nároků.
- 3.7 vést aktuální registr všech kategorií zpracovatelských činností, které zpracovatel provedl jménem správce;
- 3.8 Zpřístupnit správci veškeré informace nezbytné k prokázání souladu s podmínkami, jejich přílohami a dokumentací služeb, a pokud je to nezbytně nutné, umožnit provedení auditu správcem nebo jiným auditorem pověřeným správcem v souvislosti se zpracováním prováděným v rámci této smlouvy. V případě auditu nebo kontroly zpracování osobních údajů ze strany správce je správce povinen informovat zpracovatele písemně nejméně deset (10) dnů před plánovaným auditem nebo kontrolou.
4. **Zapojení dalšího zpracovatele.** Zpracovatel je obecně oprávněn pověřit jiného zpracovatele (dále jen „Díličího zpracovatele“) prováděním konkrétních zpracovatelských činností v souladu s podmínkami, zejména touto smlouvou a dokumentací služeb. Zpracovatel zajistí, aby byl každý takový dílčí zpracovatel vázán stejnými povinnostmi, jaké jsou stanoveny v této smlouvě. I v tomto případě zůstává zpracovatel plně odpovědný správci za zpracování jakýchkoli osobních údajů dílčím zpracovatelem. Pro účely poskytování služeb zpracovatel zapojí distributora jako svého dílčího zpracovatele. Zpracovatel je povinen informovat správce o všech zamýšlených změnách týkajících se přidání nebo nahrazení dalších dílčích zpracovatelů, a umožnit tak správci vznést proti těmto změnám námitky. Jakékoli námitky proti novému dílčímu zpracovateli musí být doručeny do sedmi (7) pracovních dnů od oznámení, v opačném případě se má za to, že správce nového dílčího zpracovatele odsouhlasil. Jestliže správce důvodně vznesl námitky proti novému dílčímu zpracovateli a tyto námitky nelze uspokojivě vyřešit v přiměřené lhůtě, může správce tuto smlouvu vypovědět bez sankcí na základě písemného oznámení s 30 (třiceti) denní výpovědní lhůtou zaslaného zpracovateli. Pokud námitka správce zůstane po 30 (třicet) dnech od jejího vznesení nevyřešena a správce neobdrží žádné oznámení o ukončení smlouvy, má se za to, že správce nového dílčího zpracovatele odsouhlasil. Zpracovatel se tímto zavazuje informovat správce o jakémkoli přidání dalšího zpracovatele nebo nahrazení zpracovatele, aby bylo možné vznést proti takové změně námitku.
5. **Území zpracování.** Zpracovatel udělá vše, co je v jeho silách, aby zajistil, že se zpracování uskuteční v Evropském hospodářském prostoru nebo na základě rozhodnutí správce v zemi označené rozhodnutím Evropské komise jako bezpečné. V případě převodů a zpracování osobních údajů umístěných mimo Evropský hospodářský prostor nebo zemi, která byla rozhodnutím Evropské komise označena jako bezpečná, platí standardní smluvní doložky (k dispozici zde: <https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Standard-Contractual-Clauses.pdf>).
6. **Zabezpečení.** Zpracovatel je certifikován na ISO 27001 a používá soustavu ISO 27001 k implementaci bezpečnostní strategie vrstvené obrany při použití prvků zabezpečení ve vrstvě sítě, operačních systémů, databází, aplikací, zaměstnanců a provozních procesů. Dodržování regulačních a smluvních požadavků je pravidelně posuzováno a přezkoumáváno podobně jako jiná infrastruktura a procesy zpracovatele. Provádějí se nezbytná opatření k zajištění soustavného dodržování požadavků. Zpracovatel zajistil zabezpečení údajů pomocí systému řízení bezpečnosti (ISMS) na základě ISO 27001. Bezpečnostní dokumentace zahrnuje především dokumenty politik pro bezpečnost informací, fyzickou bezpečnost a bezpečnost zařízení, správu incidentů, postupy při úniku dat a bezpečnostních incidentech atd.
7. **Technická a organizační opatření.** Zpracovatel bude chránit osobní údaje před neúmyslným nebo nezákonným poškozením či zničením, neúmyslnou ztrátou, změnou, neoprávněným přístupem a vyzrazením. Za tímto účelem zpracovatel přijme adekvátní technická a organizační opatření odpovídající režimu zpracování a riziku, které zpracování představuje pro práva subjektů údajů, v souladu s požadavky GDPR. Podrobný popis technických a organizačních opatření je uveden v bezpečnostní dokumentaci ke konkrétnímu produktu.
8. **Kontaktní informace zpracovatele.** Všechna oznámení, žádosti, požadavky a jiná sdělení týkající se ochrany osobních údajů je třeba adresovat společnosti ESET, spol. s r.o.: Vedoucí pracovník ochrany osobních údajů, Einsteinova 24, 851 01, Bratislava, Slovenská republika, e-mail: [dpo@eset.sk](mailto:dpo@eset.sk).

**Další jazykové verze najdete tady:**

Terms\_ESET\_Services\_cze.pdf

[https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms\\_ESET\\_Services\\_cze.pdf](https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_cze.pdf)

Terms\_ESET\_Services\_dut-NL.pdf

[https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms\\_ESET\\_Services\\_dut-NL.pdf](https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_dut-NL.pdf)

Terms\_ESET\_Services\_fre-FR.pdf

[https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms\\_ESET\\_Services\\_fre-FR.pdf](https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_fre-FR.pdf)

Terms_ESET_Services_ger-DE.pdf	<a href="https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_ger-DE.pdf">https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_ger-DE.pdf</a>
Terms_ESET_Services_ita-IT.pdf	<a href="https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_ita-IT.pdf">https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_ita-IT.pdf</a>
Terms_ESET_Services_por-BR.pdf	<a href="https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_por-BR.pdf">https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_por-BR.pdf</a>
Terms_ESET_Services_spa-CL.pdf	<a href="https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_spa-CL.pdf">https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_spa-CL.pdf</a>
Terms_ESET_Services_ukr.pdf	<a href="https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_ukr.pdf">https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_ukr.pdf</a>
Terms_ESET_Services_jpn.pdf	<a href="https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_jpn.pdf">https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Terms_ESET_Services_jpn.pdf</a>