

# Všeobecné obchodní podmínky pro používání aplikace DigiSign

## 1. Co musíte vědět úvodem?

- 1.1. **Co najdete v těchto Podmínkách?** Těší nás, že máte zájem o naše služby. V Podmínkách najdete informace o aplikaci DigiSign. Dozvíte se hlavně o našich právech a povinnostech (jako Provozovatele Aplikace) i těch Vašich (ať už jste v pozici Objednatele, Registrovaného uživatele, Podepisujícího nebo Identifikovaného).
- 1.2. **Kdo Aplikace provozuje?** Provozovatelem Aplikace je **Digital Solutions, s.r.o.**, IČ: 259 98 706, se sídlem 17. listopadu 203, 530 02 Pardubice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové pod sp. zn. C 19144 („Provozovatel“ nebo „my“).

## 2. Jaké pojmy v Podmínkách používáme?

**Aplikace** je aplikace DigiSign dostupná na <https://digisign.cz> a <https://app.digisign.org>, umožňující elektronické podepisování a Identifikaci. Jde o službu vytvářející důvěru dle čl. 3 odst. 16 písm. a) eIDAS.

**Bank iD** je metoda Identifikace založená na údajích evidovaných u banky, ve které má ověřovaná osoba bankovní účet. Bank iD je poskytována společností BANKOVNÍ IDENTITA, a.s., IČ: 095 13 817. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.bankid.cz](http://www.bankid.cz). Objednatel může využívat Bank iD buď na základě smlouvy, kterou uzavře přímo s BANKOVNÍ IDENTITA, a.s., nebo prostřednictvím Provozovatele, který uzavřel smlouvu s BANKOVNÍ IDENTITA, a.s., a Objednateli umožní využít přístup k Bank iD tímto prostřednictvím.

**Bank iD SIGN** je služba poskytovaná ze strany BANKOVNÍ IDENTITA, a.s., která slouží k vytváření zaručeného Elektronického podpisu podle čl. 26 eIDAS. Pokud není uvedeno jinak, pro Bank iD SIGN platí stejné podmínky jako pro Bank iD.

**Ceník** je přehled odměn Provozovatele za poskytování Aplikace a Podpory, jenž je v poslední platné verzi dostupný [zde](#) a tvoří nedílnou součást těchto Podmínek.

**DigiSign Identify** je služba provozovaná Provozovatelem sloužící k Identifikaci Identifikovaného.

**DSA** je nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb, které nám jako „zprostředkovatelské službě“ klade povinnosti, zejména ohledně moderace obsahu v Aplikaci.

**eIDAS** je nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu, ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1183.

**Elektronický podpis** je elektronický podpis, který splňuje minimálně podmínky podle čl. 3 odst. 10 eIDAS.

**Identifikace** je proces zahrnující všechny relevantní kroky, které vedou k získání osobních údajů o určité osobě a/nebo k ověření či potvrzení její totožnosti, primárně prostřednictvím elektronických metod. K Identifikaci v Aplikaci dochází pomocí SMS OTP, případně s využitím DigiSign Identify nebo Bank iD, nebo i jiným způsobem dostupným v budoucnu.

**Identifikovaný** je fyzická osoba, které je Registrovaným uživatelem spolu se zasláním Obálky, nebo i bez vazby na vytváření Elektronického podpisu, zaslán požadavek na její Identifikaci.

**Obálka** je souhrn všech elektronických dokumentů, které Registrovaný uživatel vloží do Aplikace za účelem následného vytvoření Elektronického podpisu, případně i spolu s Identifikací Identifikovaného.

**Objednatel** je podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba, která s Provozovatelem uzavře Smlouvu. Aplikace není určena spotřebitelům.

**OZ** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

**Pečeť** je elektronická pečeť, jejíž připojení Provozovatel zajišťuje.

**Podpisující** je fyzická osoba, které je zaslána Obálka prostřednictvím Aplikace za účelem vytvoření Elektronického podpisu. Podpisující zároveň může být i Identifikovaný.

**Podmínky** jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky.

**Podmínky Bank iD** zahrnují Smluvní podmínky pro poskytování služeb Bank iD, Smlouvu o poskytování služeb Bank iD a další podmínky dostupné [zde](#) a Podmínky služby Bank iD SIGN dostupné [zde](#), případně dokumenty, které uvedené podmínky nahradí.

**Podpora** je servisní podpora Provozovatele poskytována v úrovních uvedených v příloze č. 1 Podmínek.

**Prohlášení OÚ** je dokument nazvaný Prohlášení o zpracování osobních údajů, který je dostupný [zde](#).

**Protokol** je dokument vytvořený Poskytovatelem spolu s Elektronickým podpisem nebo Identifikací, který poskytuje informace o zvoleném způsobu a dodaných informacích v procesu Identifikace a o použitých datech pro vytvoření Elektronického podpisu.

**Předplatné** je souhrn zvolených parametrů Aplikace zahrnující zejména počet Registrovaných uživatelů, odeslaných Obálek, použití Bank iD nebo odeslaných SMS a zvolené fakturační období (délku trvání).

**Časové razítko** je kvalifikované elektronické časové razítko, jehož připojení k Obálce Provozovatel zprostředkuje.

**Registrovaný uživatel** je Objednatel nebo se souhlasem Objednatele jiná fyzická nebo právnická osoba (např. zaměstnanec), která si v Aplikaci založí Uživatelský účet a užívá Aplikaci na straně Objednatele.

**Smlouva** je smlouva o poskytování služeb digitálního obsahu a licenční smlouva uzavřená podle ustanovení §§ 1746 odst. 2 a 2389t OZ mezi Provozovatelem a Objednatelem umožňující užívání Aplikace.

**SMS kód** je jednorázový číselný nebo jiný kód odeslaný prostřednictvím SMS na telefonní číslo Podpisujícího nebo Identifikovaného (také „SMS OTP“). SMS kód slouží pro účely autentizace Podpisujícího nebo Identifikovaného.

**Strany** jsou Provozovatel a Objednatel.

**Uživatelský účet** je účet založený v Aplikaci Objednatelem nebo Registrovaným uživatelem.

### **3. Jaké základní informace o Aplikaci a Smlouvě musíte znát?**

3.1. **K čemu Aplikace slouží?** Aplikace slouží k následujícím účelům:

3.1.1. poskytuje efektivní a snadno ovladatelné prostředí pro vytváření Elektronických podpisů a Identifikací ve webovém či mobilním rozhraní, případně umožňuje napojení prostřednictvím API na systém Objednatele;

3.1.2. umožňuje Podpisujícímu seznámení se se zaslánými dokumenty;

- 3.1.3. umožňuje vytvoření Elektronického podpisu a jeho připojení k dokumentům v Obálce a vytvoření Protokolu, případně včetně Pečetě a Časového razítka, za účelem zdokumentování elektronických dat použitých pro vytvoření Elektronického podpisu;
- 3.1.4. umožňuje Registrovaným uživatelům provádět Identifikaci, a to ať už v souvislosti s vytvářením Elektronického podpisu nebo samostatně;
- 3.1.5. umožňuje Registrovaným uživatelům provést Identifikaci Identifikovaného, případně i díky využití automatizovaného systému, který vyhodnotí předložené doklady a informace, a umožní Registrovanému uživateli tento postup zkontrolovat;
- 3.1.6. poskytuje prostor pro evidenci a uložení Obálek.
- 3.2. **Zpracování osobních údajů.** Při používání Aplikace jsou zpracovávány osobní údaje (zejm. identifikační údaje a kontaktní údaje). Veškeré informace obsahuje [Prohlášení OÚ](#).
- 3.3. **Způsob uzavření Smlouvy.** Smlouva může být uzavřena:
  - 3.3.1. registrací Uživatelského účtu a odsouhlasením Podmínek a Prohlášení OÚ. Obsah Smlouvy je určený Podmínkami, Smlouva je účinná okamžikem zřízení Uživatelského účtu Objednateli a může být měněna dohodou či změnou Podmínek dle odst. 14.1., pokud se nedohodneme ve Smlouvě na účinnosti či změnách individuálně jinak; nebo
  - 3.3.2. podpisem zvláštní Smlouvy v listinné nebo elektronické podobě. Obsah Smlouvy je daný Podmínkami a konkrétním zněním zvláštní Smlouvy, Smlouva je účinná okamžikem podpisu oběma stranami a může být měněna jen dle pravidel ve zvláštní Smlouvě.
- 3.4. **Odmítnutí uzavření Smlouvy.** Provozovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu s Objednatel nebo zřídit Uživatelský účet Registrovanému uživateli, zejména pokud tyto osoby porušily Smlouvu, jednaly v rozporu s právními předpisy nebo dobrými mravy nebo způsobili újmu Provozovateli.
- 3.5. **Pouze jedna Smlouva.** Objednatel je oprávněn uzavřít pouze jednu Smlouvu. V případě vyčerpání Předplatného Objednatel není oprávněn uzavřít novou Smlouvu pod stejnou nebo jinou identitou.
- 3.6. **Jak Aplikaci nesmíte používat?** Jakékoliv užití Aplikace v rozporu s účelem zpřístupnění, zejména kopírování, úprava, pořizování rozmnoženin, zásahy do technického charakteru, vytváření konkurenčních či odvozených aplikací, odstraňování jakýchkoli značek a ochranných prvků, zásah do jejího zdrojového kódu nebo jiný zásah, je bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele zakázáno. Jde o neoprávněný zásah do práv Provozovatele a může být i zásahem do práv dalších subjektů (např. poskytovatelů software třetích stran užívaného v Aplikaci).

## 4. Jaká práva a povinnosti máme my?

- 4.1. **Základní závazek.** Poskytujeme Aplikaci v souladu s předpisy České republiky a Evropské unie, zejména nařízením EU eIDAS a zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.
- 4.2. **Co Provozovatel zajišťuje?** Provozovatel zajišťuje dostupnost Aplikace za účelem vytvoření Elektronického podpisu, provedení Identifikace nebo zprostředkování Bank iD a Bank iD SIGN, jakož i distribuci elektronických dokumentů mezi Registrovaným uživatelem a Podepisujícím.

- 4.3. **Průběžné aktualizace.** Provozovatel průběžně provádí bezplatné a nezbytné aktualizace pro zajištění funkčnosti a zabezpečení Aplikace, jakož i optimalizaci Aplikace pro zařízení a prohlížeče. Vzhledem k povaze Aplikace (SaaS) Provozovatel provádí jejich instalaci bez součinnosti Objednatele. Objednatel nemá možnost aktualizace odmítnout a využívat dále dřívější verzi Aplikace. Provozovatel bude o aktualizacích přiměřeně informovat, pokud jde o změny, které mohou mít vliv na její užívání. Neinformování o aktualizacích nezakládá možnost je odmítnout.
- 4.4. **Změny Předplatného a funkcionalit.** Provozovatel může měnit Předplatné. Kromě změny ceny dle odst. 6.2. Podmínek může Provozovatel měnit zejména rozsah funkcionalit každé varianty Předplatného nebo množství rozsah (např. počet Registrovaných uživatelů a dostupných Obálek). V případě těchto změn platí obdobná pravidla jako u zvýšení ceny v odst. 6.2. a 6.3. Podmínek. Změny Provozovatel oznámí předem Objednateli a ten může vypovědět Smlouvu.
- 4.5. **Bezpečnost a monitoring.** Provozovatel zajišťuje monitoring Aplikace a serverů, na kterých je Aplikace umístěna, s ohledem na zajištění dostupnosti a zvýšení zabezpečení Aplikace. Zároveň zajišťuje zabezpečení dat proti možnému zneužití, zejména zašifrováním a dalšími vhodnými opatřeními.
- 4.6. **Omezení funkcionalit a ukončení provozu.** Provozovatel může omezit fungování Aplikace, případně po předchozím upozornění alespoň se 180denním předstihem Aplikaci ukončit, čímž dojde k zániku Smlouvy. V případě ukončení Provozovatel vrátí nevyčerpanou část odměny.
- 4.7. **Reference.** Objednatel souhlasí, že Provozovatel může využívat jeho název či logo pro marketingové účely. Objednatel má právo svůj souhlas kdykoliv odvolat.

## 5. Jaká práva a povinnosti máte vy?

- 5.1. **Smlouva a registrace.** Pro užívání Aplikace je třeba uzavřít Smlouvu a registrovat Uživatelský účet, ledaže je umožněno užití Aplikace bez registrace (např. pro Podepisující a Identifikované).
- 5.2. **Odměna.** Objednatel bude hradit Provozovateli odměnu podle Ceníku dle článku 6. Podmínek.
- 5.3. **Postup zřizování Uživatelských účtů.** Objednatel zřizuje svůj Uživatelský účet na webových stránkách Aplikace. Uživatelské účty Registrovaných uživatelů pak v administraci Uživatelského účtu. Zájemce musí vyplnit identifikační údaje (alespoň jméno, příjmení a e-mail). Registrace a přihlašování jsou možné i jiným způsobem (např. prostřednictvím SSO či aplikace třetí strany).
- 5.4. **Závaznost Podmínek a Prohlášení OÚ.** Při registraci je Objednatel povinen seznámit se s Podmínkami a Prohlášením OÚ. Nutnost dodržovat Podmínky a Prohlášení OÚ vzniká Objednateli a Registrovanému uživateli okamžikem vytvoření jejich Uživatelského účtu.
- 5.5. **Povinnosti Objednatele a Registrovaného uživatele.** Objednatel a Registrovaný uživatel se zavazují, že:
  - veškeré poskytnuté údaje jsou pravdivé, úplné a správné; v případě změny zajistí bezodkladně úpravu v Aplikaci;
  - zajistí důvěrnost veškerých údajů (včetně hesel) nezbytných k užívání Uživatelského účtu a údaje nesdělí třetím osobám;
  - budou Aplikaci užívat v dobré víře a nebudou poškozovat práva jiných Registrovaných uživatelů nebo zneužívat Aplikaci k činnostem přičítám se dobrým mravům či právním předpisům;

- nebudou užívat Aplikaci pro prezentaci a šíření myšlenek, které jsou v rozporu s dobrými mravy, jsou protiprávní nebo k protiprávnímu jednání podněcují;
- se zdrží jednání, kterým by mohli poškodit dobré jméno Provozovatele;
- si budou počínat tak, aby nezpůsobili újmu Provozovateli či jiným Registrovaným uživatelům; v případě, že ji způsobil, ji také nahradí.

5.6. **Odpovědnost za Registrované uživatele.** Objednatel plně odpovídá za to, že Registrovaní uživatelé, kterým umožní zřízení Uživatelského účtu, budou dodržovat Podmínky.

5.7. **Získání potřebných souhlasů a dodržování předpisů.** Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě získávání osobních údajů, kopií průkazů totožnosti či jiných informací nebo dokladů, jejichž získávání a uchovávání podléhá právní regulaci, prostřednictvím Aplikace, je povinen dodržet příslušné regulace a zajistit si souhlas Podepisujícího či Identifikovaného, je-li vyžadován. Pokud tak Objednatel neučiní, nese veškerou odpovědnost za toto pochybení a zavazuje se nahradit Provozovateli zároveň i újmu, která by Provozovateli tímto pochybením Objednatele mohla vzniknout.

5.8. **Co musí dodržovat Podepisující a Identifikovaný?** Podepisující a Identifikovaný:

- musí Aplikaci užívat v dobré víře, nezasahovat do práv kohokoli jiného a nezneužívat Aplikaci k činnostem přičítícím se dobrým mravům či právním předpisům;
- nebudou užívat Aplikaci pro prezentaci a šíření myšlenek, které jsou v rozporu s dobrými mravy, jsou protiprávní nebo k protiprávnímu jednání podněcují;
- se zdrží jednání, kterým by mohli poškodit dobré jméno Provozovatele;
- si budou počínat tak, aby nezpůsobili újmu Provozovateli či Objednateli; v případě, že ji způsobil, tak ji plně nahradí;
- se při vytváření Elektronického podpisu nebo Identifikaci seznámí s obsahem Obálky nebo důvodem Identifikace, použijí své skutečné údaje, které podle nastavení Obálky slouží k Identifikaci a neumožní vytvoření Elektronického podpisu nebo Identifikaci nikomu jinému;
- si uloží elektronický originál podepsaného dokumentu bezprostředně po jeho doručení.

## 6. Jak je stanovena odměna a její placení?

6.1. **Odměna.** Objednatel musí za používání Aplikace hradit odměnu dle platného Ceníku v návaznosti na zvolené Předplatné nebo dle individuální domluvy ve Smlouvě. Provozovatel je plátcem DPH a přičte ji k odměně.

6.2. **Změna výše odměny.** Provozovatel může jednostranně odměnu změnit, a to písemným oznámením na e-mail Objednatele nejméně 2 měsíce před zamýšlenou účinností změny. To neplatí pro odměnu za některé služby Bank iD a Bank iD SIGN provozované společností BANKOVNÍ IDENTITA, a.s., kde může dojít ke změně odměny za tyto služby i ve lhůtě kratší. O změně odměny za tyto služby bude Provozovatel Objednatele informovat.

6.3. **Nesouhlas se zvýšením odměny.** Pokud s oznámenou změnou odměny Objednatel nesouhlasí, může závazek vypovědět k datu účinnosti změny. Výpověď je Objednatel povinen písemně oznámit Provozovateli nejméně 30 dnů před plánovaným datem účinnosti změny odměny.

- 6.4. **Způsob platby.** Odměna bude hrazena bezhotovostně platební kartou prostřednictvím platební brány, včetně automatického strhávání plateb dle Předplatného, a to vždy předem před zahájením úseku Předplatného, za který Odměna náleží. Zrušení automatického strhávání nebo jakékoli prodlení s platbou nemá samo o sobě vliv na trvání Smlouvy. Provozovatel bude Objednatele vždy informovat předem o změně parametrů opakované platby. Po domluvě Stran, nebo pokud tato možnost bude k dispozici v Aplikaci, Provozovatel může umožnit Objednateli i hrazení Odměny na základě faktury zpětně za daný úsek Předplatného.
- 6.5. **Faktura.** Odměna je zaplacená připsáním na účet Provozovatele. Pokud tak neučinil již pro účely platby, po uhrazení Provozovatel vystaví Objednateli řádný daňový doklad (fakturu) splňující všechny náležitosti podle právních předpisů a zašle ji Objednateli e-mailem.
- 6.6. **Kredit.** Odměna může být hrazena i prostřednictvím předem nabitého kreditu. Pro úhradu kreditu se použijí ujednání tohoto článku obdobně. Platnost kreditů je 24 měsíců ode dne jejich nabytí.
- 6.7. **Co odměna zahrnuje?** Odměna zahrnuje veškeré náklady Provozovatele s poskytováním služeb, s výjimkou odměny za poskytnutí některých služeb třetích stran (např. využití Bank iD a Bank iD SIGN). Dodavatel je oprávněn dodatečně účtovat tuto odměnu obdobně dle podmínek tohoto článku v případě, že Objednatel tyto služby třetích stran aktivuje v Aplikaci. O výši odměny za službu třetí strany je během její aktivace Objednatel výslovně informován. Pokud Objednatel uzavřel zvláštní smlouvu s poskytovatelem služby třetí strany (např. BANKOVNÍ IDENTITA, a.s.), je povinen hradit odměnu za tyto služby přímo jejich poskytovatelům.
- 6.8. **Prodlení s úhradou.** V případě prodlení s úhradou odměny může Provozovatel pozastavit poskytování Aplikace až do doby úhrady. Poskytovatel tímto není v žádném prodlení a neodpovídá za škodu, která by v této souvislosti mohla Objednateli vzniknout.
- 6.9. **Úrok z prodlení.** Při prodlení s úhradou uhradí Objednatel úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## 7. Jak probíhá vytvoření Elektronického podpisu?

- 7.1. **Proces tvorby.** Vytvoření Elektronického podpisu Podepisujícím probíhá v těchto fázích:
- V první fázi Registrovaný uživatel vyplní údaje Podepisujícího, zvolí jednu z možných variant Identifikace Podepisujícího, a importuje dokumenty k podpisu. Aplikace vytvoří Obálku, která bude odeslána e-mailem (případně i SMS zprávou) na kontaktní údaje Podepisujícího (tím může být i Registrovaný uživatel).
  - Ve druhé fázi je Podepisujícímu doručen e-mail (případně také SMS zpráva), jehož součástí je unikátní (zabezpečený) webový odkaz. Po jeho otevření je Podepisující přeměřován do Aplikace a požádán o souhlas s Podmínkami a/nebo podmínkami Objednatele.
  - Ve třetí fázi, v závislosti na nastavení Aplikace, je provedena Identifikace Podepisujícího zvoleným způsobem (SMS OTP, DigiSign Identify, Bank iD či jiná možnost, pokud je dostupná v Aplikaci), nebo je tento krok dle volby Objednatele přeskočen.
  - Ve čtvrté fázi Aplikace umožní Podepisujícímu přístup do podpisového rozhraní a k dokumentům. Podepisující dle pravidel Obálky doplní požadované údaje do dokumentu (text, souborové přílohy atd.) a následně akceptuje (podepíše) dokument jedním ze zvolených typů podpisů:

- **Elektronický podpis DigiSign.** Podepisující vyjádří svou vážnou a souhlasnou vůli formou kliknutí na podpisové pole nebo nakreslením vlastnoručního digitálního podpisu, a dále, v závislosti na nastavení Aplikace, potvrdí podpis a svou vůli v dialogovém okně formou druhého kliknutí nebo formou provedení Identifikace zvoleným způsobem. Po vyplnění požadovaných údajů a podpisů je Aplikací vytvořen Elektronický podpis Podepisujícího a tento je připojen do podepisovaných dokumentů Obálky včetně grafické podpisové značky.
- **Osobní certifikát.** Podepisující vyjádří kliknutím do podpisových polí svou vůli připojit svůj podpis do těchto polí, dále v dialogovém okně vybere osobní certifikát z jeho operačního systému. Po potvrzení Aplikace do všech vybraných podpisových polí připojí vybraný osobní certifikát Podepisujícího včetně grafické značky.
- **Bank iD SIGN.** Podepisující vyjádří kliknutím do podpisových polí svou vůli připojit svůj podpis do těchto polí, a dále je přesměrovaný do prostředí své banky, které pomocí Bank iD provede podpis. V tomto případě podpis do dokumentů připojuje přímo systém Bank iD.
- V páté fázi, po vytvoření Elektronického podpisu všemi Podepisujícími, jsou dokumenty volitelně označeny identifikačním číslem obálky (Envelope ID), a případně také označeny Časovým razítkem. V této formě jsou zpřístupněny všem Podepisujícím a Registrovanému uživateli, a to formou unikátního zabezpečeného webového odkazu zaslaného na kontaktní e-mailové adresy Podepisujících (případně také SMS zprávou). Protokol je zpřístupněn Registrovanému uživateli a v závislosti na nastavení případně také Podepisujícím. V závislosti na nastavení může Aplikace před stažením dokumentů také vyžadovat Identifikaci Podepisujícího zvoleným způsobem.

7.2. **Expirace Obálky.** V případě, že všichni Podepisující nepodepíší návrh dokumentu ve stanovené lhůtě, není již chybějící podpisy možné provést, a všem stranám je odeslán informativní e-mail o expiraci Obálky.

7.3. **Zrušení Uživatelského účtu.** Jestliže Registrovaný uživatel zruší svůj Uživatelský účet před tím, než uplyne lhůta k přijetí návrhu smlouvy druhou smluvní stranou, má se za to, že vzal svůj návrh na uzavření smlouvy či podpis dokumentu zpět a Obálka bude zneplatněna.

7.4. **Stažení Obálky.** Dokončené obálky jsou uloženy v rámci Uživatelského účtu Registrovaného uživatele a/nebo Objednatele po dobu, kterou si nastaví. Podepisující jsou povinni provést stažení dokumentů z dokončené Obálky na své úložiště bezodkladně po jejich zpřístupnění.

7.5. **Uložení Obálek.** Provozovatel zajišťuje dostupnost a zálohování Obálek a dokumentů v nich uložených na svých serverech. Provozovatel může Objednateli zpřístupnit funkcionalitu spočívající v možnosti přidávat k uloženým dokumentům vlastní elektronická časová razítka. Bližší podrobnosti zálohování může upravovat Smlouva.

## 8. Jaká pravidla má použití Bank iD a Bank iD SIGN?

8.1. **Popis Bank iD.** Jedná se o jednu z možností autentizace, jež si Registrovaný uživatel může zvolit v rámci nastavení Obálky, a tím tak docílit vyšší úrovně průkaznosti Identifikace Podepisujícího při vytváření Elektronického podpisu.

8.2. **Úroveň Bank iD.** V rámci Bank iD je Identifikace umožněna na několika úrovních lišících se zejména rozsahem identifikačních údajů o příslušné osobě, a to následovně:

- **CONNECT:** ověření na úrovni: ID uživatele, jméno, příjmení, telefon a e-mail;

- **IDENTIFY:** ověření na úrovni: CONNECT plus adresa, datum narození, tituly, pohlaví a rodné číslo;
- **IDENTIFY PLUS:** ověření na úrovni: IDENTIFY PLUS a dále místo narození, rodinný stav, ID doklad, právní status, bankovní účet;
- **AML:** ověření na úrovni: KYC+ a dále na úrovni AML zákona (tj. zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu).

Objednatel bere na vědomí, že pojmenování a rozsah konkrétních úrovní Bank iD se může v průběhu času měnit.

- 8.3. **Bank iD SIGN.** Objednatel může využít službu Bank iD SIGN sloužící k vytvoření Elektronického podpisu dokumentů na úrovni zaručeného Elektronického podpisu. Tato služba je poskytována samostatně s údaji v rozsahu ID uživatele, jméno, příjmení a e-mail, či jako doplňková služba ke shora uvedeným úrovním ověření Bank iD.
- 8.4. **Proces Identifikace.** V rámci vytváření Elektronického podpisu bude osoba, u níž má být provedena Identifikace prostřednictvím Bank iD, přeměrována do prostředí jejího internetového bankovníctví. Příslušná banka Provozovateli potvrdí úspěšnou identifikaci osoby prostřednictvím Bank iD. Po provedení identifikace bude ověřovaná osoba přeměrována zpět do Aplikace, kde bude umožněno dokončit vytvoření Elektronického podpisu.
- 8.5. **Souhlas.** Identifikace prostřednictvím služby Bank iD bude vždy provedeno po souhlasu ověřované osoby, a to pouze v rozsahu identifikačních údajů, které odpovídají zvolené úrovni autentizace v rámci Bank iD.
- 8.6. **Zajištění podpisu.** V případě, že Registrovaná osoba zvolí možnost vytvoření Elektronického podpisu Bank iD SIGN, je fáze vytvoření Elektronického podpisu plně zajištěna poskytovatelem nástroje Bank iD SIGN. Aplikace v této fázi přeměruje Podepisujícího do vlastního prostředí Bank iD, kde dojde k vytvoření Elektronického podpisu. Práva a povinnosti Podepisujícího se řídí příslušnými Podmínkami Bank iD.
- 8.7. **Dodržování Podmínek Bank iD.** Objednatel je povinen seznámit se s a dodržovat Podmínky Bank iD. Tyto podmínky stanovují další pravidla pro užívání Bank iD a Bank iD SIGN, které je povinen dodržovat přímo Objednatel (pokud uzavřel smlouvu s BANKOVNÍ IDENTITA, a.s.), případně Provozovatel (pokud Objednatel využívá uvedené služby jeho prostřednictvím). Nedodržování Podmínek Bank iD může vést k blokaci možnosti využít uvedené služby na straně Objednatele a povinnosti nahradit újmu Provozovateli a/nebo společnosti BANKOVNÍ IDENTITA, a.s.

## 9. Jak probíhá Identifikace prostřednictvím DigiSign Identify?

- 9.1. **Zřízení DigiSign Identify.** V rámci Předplatného nebo po dohodě s Provozovatelem může Objednatel využít možnost Identifikace přes DigiSign Identify. Tato služba umožní provést Identifikaci Identifikovaného buď spolu s vytvářením Elektronického podpisu, nebo i bez souvislosti s tím.
- 9.2. **Podklady.** V rámci Aplikace si může Registrovaný uživatel dle své volby a dle konkrétně nabízených možností Identifikace Provozovatelem vyžádat následující informace („**Podklady**“):
- 9.2.1. **Průkaz totožnosti.** Identifikovaný vyfotí kamerou na svém zařízení svůj průkaz totožnosti (dle nabídky zejména občanský průkaz, cestovní pas nebo řidičský průkaz), anebo přiloží fotografii tohoto dokladu, pokud to bude umožněno.
- 9.2.2. **Fotografie obličeje.** Identifikovaný vyfotí fotografii svého obličeje dle pokynů v Aplikaci.

- 9.2.3. **Liveness check.** Identifikovaný provede určité kroky (např. otáčení hlavou, zachycení detailu oka), které umožní ověřit, jestli se jedná o živou osobu.
- 9.2.4. **Korunová platba.** Identifikovaný z bankovního účtu vedeného na svoje jméno zašle na bankovní účet Provozovatele ověřovací platbu v minimální výši (běžně 1 Kč nebo přibližně odpovídající jednotka v jiné měně), která bude dočasně blokována pro účely Identifikace a následně vrácena Identifikovanému.
- 9.3. **Strojová kontrola.** Aplikace při využití služby „DigiSign Identify AI“ ze strany Objednatele při Identifikaci využívá algoritmy pro optické rozpoznávání znaků a několik různých kontrol pro vyhodnocení pravděpodobnosti toho, že Identifikace je autentická. Pokud dojde ke splnění všech uvedených kontrol, je Identifikace úspěšná. Jinak může být Identifikace předložena k ručnímu vyhodnocení Objednateli (v případě menších rozporů při Identifikaci) nebo vyhodnocena jako neúspěšná. Nastavení jednotlivých kontrol může Objednatel provést v součinnosti s Provozovatelem nebo přímo v Aplikaci, pokud je mu tato možnost zpřístupněna.
- 9.4. **Varianty Identifikace.** V rámci DigiSign Identify může Objednatel provést Identifikaci v následujících variantách, které mohou být dostupné pouze v některých Předplatných nebo až po domluvě s Provozovatelem („Scénáře“):
- 9.4.1. **Plně automatizovaný Scénář.** Algoritmy strojové kontroly automaticky vyhodnotí Podklady a buď rozhodne o úspěšné Identifikaci nebo Identifikaci vyhodnotí jako neúspěšnou a vyžádá si opakování nebo ji předloží Registrovanému uživateli k ručnímu vyhodnocení. Místo opakování může Provozovatel po dohodě s Objednatelem další Identifikaci na základě stejných Podkladů odmítnout a odkázat Identifikovaného na jiný způsob Identifikace (např. Bank iD nebo osobní ověření u Objednatele).
- 9.4.2. **Částečně automatizovaný Scénář.** V této variantě algoritmus strojové kontroly vyhodnotí Podklady a na základě tohoto ověření poskytne výsledek uskutečněných kontrol, které Registrovanému uživateli dají vodítko k posouzení průkaznosti Identifikace.
- 9.4.3. **Manuální Scénář.** V této variantě algoritmus nehodnotí předložené Podklady, pouze umožní Registrovanému uživateli je shromáždit k jejich manuální kontrole a provedení Identifikace, případně vč. dat získaných z Podkladů pomocí OCR. V tomto Scénáři nemusí být dostupné některé Podklady, které se shromažďují při automatizovaných Scénářích (zejm. liveness check a analýza fotografie obličeje).
- 9.5. **Nutnost kontroly výstupů Identifikace a omezení odpovědnosti.** Objednatel a Registrovaný uživatel berou na vědomí, že i přes výběr jakéhokoli Scénáře a nastavení nutnosti manuální kontroly, je výsledek Identifikace a jeho kontrola na odpovědnosti Objednatele či Registrovaného uživatele. Nástroj DigiSign Identify umožňuje technologicky s vysokou pravděpodobností úspěšnou Identifikaci, tato pravděpodobnost však vzhledem k možným podvodům není stoprocentní a výstupy Identifikace by měly podléhat dohledu Objednatele a Registrovaného uživatele.
- 9.6. **Zpracování biometrických údajů.** Pro provedení strojové kontroly v rámci některých Scénářů (plně automatizovaný Scénář a částečně automatizovaný Scénář) budou o Identifikovaném sbírány biometrické údaje. Sběr a vyhodnocování biometrických údajů upravuje Prohlášení OÚ. Ke sběru dochází v následujících situacích:
- 9.6.1. **Využití liveness check.** Při využití liveness check vždy dochází vzhledem k povaze této kontroly i ke sběru a vyhodnocování biometrických údajů.

9.6.2. **Využití analýzy fotografie obličeje.** Pokud v rámci nastavení Aplikace a výběru Scénáře vyberete kromě samotného pořízení fotografie obličeje (kde biometrické údaje nejsou sbírány) i její analýzu co do biometrických znaků a porovnání s předloženými doklady, dochází ke sběru a vyhodnocování biometrických údajů.

9.7. **Doba zpracování osobních údajů.** Pokud se Provozovatel a Objednatel nedohodnou jinak, případně pokud Objednatel neupravuje ve svých zásadách zpracování osobních údajů jinak, budou veškeré biometrické údaje Provozovatelem zpracovávány pouze po dobu potřebnou k provedení strojové kontroly (tj. během Identifikace a několik minut po ní v mezipaměti). Ostatní osobní údaje (zejm. fotografie osobních dokladů, jméno, příjmení, datum narození, adresa pobytu, e-mail, telefonní číslo, bankovní účet, čísla a data platnosti průkazu totožnosti a fotografie obličeje, dle nastavení Aplikace) budou v Aplikaci uloženy po dobu, kterou si stanoví sám Objednatel.

9.8. **Získávání souhlasů se zpracováním biometrických údajů a dokladů.** Vzhledem k tomu, že právní předpisy (nařízení GDPR) požadují získání souhlasu se zpracováním biometrických údajů a s pořízením kopie dokladů, musí tento souhlas být před provedením Identifikace od Identifikovaného získán. Tento souhlas bude získán přímo v Aplikaci. Bude udělen Objednateli a Provozovatel se zavazuje získané souhlasy evidovat v Protokolu.

9.9. **Závazek Provozovatele.** Provozovatel odpovídá v rámci procesu Identifikace pouze za následující:

9.9.1. **Přijetí podkladů.** Provozovatel odpovídá za přijetí dokladu či dokladů, které Identifikovaný označí jako svoje průkazy totožnosti, jakož i pořízení dalších Podkladů, dle nastavení Aplikace Objednatelem nebo Registrovaným uživatelem;

9.9.2. **Přiměřené ověření Podkladů.** V rámci strojové kontroly Provozovatel odpovídá za přiměřené ověření Podkladů, které zahrnuje přiměřené ověření toho, že:

- Identifikovaný předložil svoje průkazy totožnosti;
- Identifikovaný kamerou svého zařízení pořídil fotografii svého obličeje;
- existuje pravděpodobná shoda obličeje snímaného kamerou s fotografiemi na předložených průkazech totožnosti.

Provozovatel odpovídá za to, že jednotlivé kontroly budou provedeny a bude zachycen jejich výsledek. Nastavení jednotlivých kontrol (vč. minimální akceptované míry pravděpodobnosti u jednotlivých kontrol) je odpovědností Objednatele.

9.10. **AML.** Objednatel bere na vědomí, že Provozovatel není povinnou osobu podle § 2 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (AML zákon). Provozovatel neodpovídá za soulad Identifikace s požadavky tohoto zákona. Splnění požadavků je odpovědností Objednatele. Hodnověrným ověřením platebního účtu, případně i s provedením ověřovací platby na účet Provozovatele, může být dosaženo souladu identifikace s AML zákonem. Splnění podmínek je však vždy na Objednateli. Předpokladem pro výkon činností Provozovatele v oblasti AML zákona je uzavření dohody o zastoupení a odpovědnosti mezi Provozovatelem a Objednatelem podle § 11 odst. 5 AML zákona.

9.11. **Dostupné Podklady a Scénáře.** Objednatel bere na vědomí, že ke dni účinnosti Podmínek nemusí být dostupná možnost využití některých Podkladů (provedení korunové platby dle odst. 9.2.4.) nebo některých variant Identifikace (plně automatizovaný scénář dle odst. 9.4.1.). Objednatel bude o zpřístupnění těchto možností Identifikace informován na webových stránkách Provozovatele [www.digisign.cz](http://www.digisign.cz) či jiným způsobem.

## 10. Jaká máte práva ve vztahu k Aplikaci?

- 10.1. **Obecně k užívacím právům.** Objednatel uzavřením Smlouvy získává právo užívat Aplikaci v souladu s Podmínkami. Jiná práva duševního vlastnictví k Aplikaci ani jejím částem nenabývá.
- 10.2. **Právo užití Aplikaci.** Provozovatel uděluje Objednateli omezené právo Aplikaci užití v rozsahu zpřístupněných funkcí a poskytnutého počtu Registrovaných uživatelů, Obálek a dalších funkcionalit, jak je uvedeno ve Smlouvě a odpovídá Předplatnému nebo jiné domluvě („**Licence**“).
- 10.3. **Rozsah Licence.** Licence se uděluje jako nevýhradní, územně neomezená, nepřevoditelná, pouze na dobu trvání Smlouvy. Množstevní omezení (např. počet Registrovaných uživatelů) jsou dána Předplatným. Vztahuje se i na všechny aktualizace, úpravy nebo funkcionality, které Provozovatel zpřístupní Objednateli v rámci Předplatného. Objednatel ani Registrovaný uživatel nemůže přímo ani nepřímo udělit podlicenci třetí osobě, která by Aplikaci užívala nezávisle na Objednateli, přeprodávat, pronajímat nebo distribuovat oprávnění k užití Aplikace nebo jejich jednotlivých funkcí, ani Licenci postoupit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele. Licenční poplatek je součástí odměny Provozovatele stanovené Ceníkem.
- 10.4. **Práva Provozovatele.** Veškerá práva Provozovatele (majetková i osobnostní, u nichž to zákon dovoluje) zůstávají zachována Provozovateli.
- 10.5. **Zakázané použití Aplikace.** Aplikaci ani její části nejsou Objednatel ani Registrovaný uživatel oprávněni jakkoli užívat nepovoleným způsobem, narušovat, pozměňovat, rozkládat, dekompileovat či provádět zpětnou analýzu zdrojového kódu ani se jej pokoušet jakkoli získat.

## 11. Jaká je naše odpovědnost?

- 11.1. **Odpovědnost za škodu.** Provozovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou hrubým nebo úmyslným porušením Smlouvy, nejvýše však do výše Objednatelem skutečně uhrazené odměny za využívání služeb ze Smlouvy. Ušlý zisk se nenahrazuje.
- 11.2. **Dočasná nedostupnost Aplikace.** Provozovatel neodpovídá za škodu způsobenou dočasnou a nedostupností či nefunkčností Aplikace nebo její části. To samozřejmě nevylučuje uplatnění pravidel Podpory dle čl. 12. níže (včetně Přílohy č. 1. VOP) nebo dle jiného ujednání mezi Provozovatelem a Objednatelem, pokud nedostupností vznikla povinnost Provozovatele poskytnout Objednateli slevu nebo uhradit smluvní pokutu dle konkrétních parametrů sjednané Podpory.
- 11.3. **Odpovědnost za dokumenty.** Provozovatel nenese odpovědnost za správnost a platnost dokumentů, jež bude Registrovaný uživatel nahrávat a zasílat Podepisujícím.
- 11.4. **Odpovědnost za údaje.** Provozovatel nenese odpovědnost za správnost a aktuálnost vyplněných údajů o Podepisujícím či Identifikovaném, jež jsou potřebné pro zaslání dokumentů, autentizaci nebo Identifikaci.
- 11.5. **Odpovědnost za Identifikaci.** Provozovatel nenese odpovědnost za jakoukoli akceptaci Identifikace či její odmítnutí a vyvození důsledků z tohoto postupu (např. uzavření smlouvy či jiné právní jednání s Identifikovaným) na straně Objednatele.

- 11.6. **Odpovědnost za fungování Aplikace.** Provozovatel ve vztahu zejména k hardwarovému a softwarovému vybavení Registrovaných uživatelů nezaručuje možnost připojení a bezchybné fungování Aplikace (např. v případě pomalého internetového připojení nebo použití formátů, které Aplikace nepodporuje). Provozovatel rovněž neodpovídá za jakoukoli újmu, která Registrovanému uživateli vznikne v důsledku zásahu vyšší moci.
- 11.7. **Odpovědnost za Bank iD a Bank iD SIGN.** Pokud Objednatel uzavře smlouvu o užívání Bank iD a/nebo Bank iD SIGN přímo se společností BANKOVNÍ IDENTITA, a.s., řídí se odpovědnost za újmu Podmínkami Bank iD. Objednatel vylučuje svou odpovědnost za újmu, která Objednateli vznikne v souvislosti s Bank iD a/nebo Bank iD SIGN, a to v maximálním zákonem povoleném rozsahu. Toto vyloučení odpovědnosti se vztahuje na všechny způsoby užívání Bank iD a/nebo Bank iD SIGN Objednatel (tj. jak na užívání na základě smlouvy Objednatel s BANKOVNÍ IDENTITA, a.s., tak na užívání prostřednictvím Provozovatele). Vyloučení odpovědnosti se uplatní i na situace, kdy vzhledem k porušení Podmínek Bank iD dojde k blokadě možnosti užívat Bank iD a Bank iD SIGN na straně Objednatel. Pokud v důsledku porušení Podmínek Bank iD na straně Objednatel vznikne Provozovateli újma nebo nutnost vynaložit jiné náklady, zavazuje se Objednatel tuto újmu nebo náklady Provozovateli v plném rozsahu uhradit, a to i tehdy, pokud Provozovatel nevyužije veškeré možnosti právní obrany proti vzneseným nárokům.
- 11.8. **Odpovědnost za činnosti třetích stran.** Provozovatel nenes odpovědnost za jakékoli porušení nebo chyby ve službách poskytovaných třetími stranami.
- 11.9. **Vyloučení odpovědnosti v dalších případech.** Provozovatel v žádném případě neodpovídá za:
- 11.9.1. platnost a správnost právních jednání, která vyplývají z elektronických dokumentů určených k připojení Elektronického podpisu;
- 11.9.2. zneužití Aplikace třetí osobou nebo podvod při vytváření Elektronického podpisu či Identifikaci (např. využití zfalšovaných nebo odcizených dokladů, deepfakes a podobně);
- 11.9.3. nastavení Aplikace nebo Obálky Registrovaným uživatelem, zejména za zvolený typ podpisu, metodu Identifikace nebo splnění zvláštních požadavků na podobu nebo druh Elektronického podpisu vyplývajících z právních předpisů. Objednatel bere na vědomí, že nižší úroveň autentizace a Identifikace Podepisujícího může mít negativní vliv na pozdější prokázání platnosti právního jednání a vůle jednajících osob;
- 11.9.4. nastavení Obálky nebo Uživatelského účtu mající za následek nesplnění povinnosti Objednatel týkající se poskytování elektronických dokumentů na trvalém nosiči dat.

## 12. Jaká jsou pravidla podpory?

- 12.1. **Fungování Aplikace.** Provozovatel zabezpečuje řádné fungování Aplikace. V případě, že Aplikace nefunguje řádně, mohou se Objednatel nebo Registrovaný uživatel obrátit na technickou podporu Provozovatele s požadavkem.
- 12.2. **Úrovně Podpory.** Úrovně Podpory poskytované Provozovatelem jsou uvedeny v Příloze č. 1 Podmínek. Pokud se Strany nedohodnou jinak, je podpora poskytována ve variantě „BEZ PODPORY“.

- 12.3. **Kritická vada (CRIT).** Kritická je taková vada, která má za následek celkovou nedostupnost Aplikace nebo některé z nezbytných funkcí (zejm. možnost vytvořit Obálku a Elektronický podpis a provést Identifikaci) pro řádný chod Aplikace v souladu s jejím účelem. Pokud je účelu fungování Aplikace možné dosáhnout i jiným, byť dočasně komplikovanějším způsobem, nejedná se o kritickou vadu.
- 12.4. **Vážná vada (MED).** Vážná je taková vada, která zásadním způsobem ztěžuje možnost užívat Aplikaci nebo některé z nezbytných funkcí (zejm. možnost vytvořit Obálku a Elektronický podpis a provést Identifikaci) pro řádný chod Aplikace v souladu s jejím účelem. Oproti Kritické vadě dle odst. 12.3. tedy jde o vadu, která činí využití Aplikace nebo uvedených funkcí zásadním způsobem složitější a méně uživatelsky příjemné. Vážnou vadou je i celková nedostupnost funkce Aplikace, která není nezbytná (doplňkové funkce).
- 12.5. **Běžná vada (LOW).** Běžná je taková vada, která nespadá do kategorie Kritické vady ani Vážné vady dle odstavců výše. Jedná se tedy o vadu, která zásadním způsobem neztěžuje užívání Aplikace nebo některé z nezbytných funkcí. Může jít např. o ztížené užívání doplňkové funkce Aplikace či grafické vady Aplikace.
- 12.6. **Přednost SLA.** V případě, že Objednatel uzavřel s Provozovatelem SLA či servisní smlouvu, mají přednost ujednání obsažená v těchto smlouvách.
- 12.7. **Součinnost.** Podpora bude probíhat formou vzdáleného přístupu, k čemuž Objednatel i Registrovaný uživatel poskytnou potřebnou součinnost Provozovateli (zejména zajistí patřičné přístupy). Přístup bude probíhat prostřednictvím zabezpečeného přístupového bodu.
- 12.8. **Počítání lhůt.** Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že reakční doby a doby pro vyřešení určené v Příloze č. 1 Podmínek se počítají následujícím způsobem:
- 12.9. **Doby určené v hodinách.** Tyto doby se přerušují s koncem provozní doby Podpory stanovené pro každou úroveň Podpory dle Přílohy č. 1 Podmínek a pokračují v běhu až startem následujícího úseku provozní doby Podpory.
- Příklad: Pokud je reakční doba 4 hodiny a provozní doba servisu pracovní dny 9:00-17:00, v případě nahlášení vady v pracovní den v 15:00 doběhne reakční doba následující pracovní den v 11:00.*
- 12.10. **NBD a další doby určené v pracovních dnech.** Zkratka NBD (Next Business Day) a doby určené v pracovních dnech zavazují Provozovatele reagovat, resp. vyřešit vadu dle Přílohy č. 1 Podmínek do konce následujícího pracovního dne na území České republiky (NBD) nebo do konce posledního pracovního dne určeného dle Přílohy č. 1. Den nahlášení vady se do toho výpočtu nezapočítává. K nahlášení vady musí dojít v rámci provozní doby podpory.
- Příklad: Pokud je reakční doba NBD, provozní doba podpory pracovní dny 9:00-17:00 a k nahlášení vady dojde v pondělí v 15:00 (pracovní den), reakční doba končí v úterý 23:59:59. V případě nahlášení v pondělí v 18:00, reakční doba končí až ve středu 23:59:59.*
- 12.11. **Doby určené v týdnech.** V případě dob určených v týdnech musí Provozovatel reagovat na vadu nebo ji vyřešit v daném počtu týdnů, kdy týdnem se rozumí 7 dní. Koncem jednoho týdne je konce dne v týdnu, který se pojmenováním shoduje se dnem, ve kterém došlo k nahlášení vady (např. k nahlášení vady došlo v pondělí, jeden týden uplyne koncem následujícího pondělí).
- Příklad: Pokud je doba k vyřešení vady 2W (dva týdny) a k nahlášení vady dojde v pondělí 15:00, k odstranění vady dojde do 14 dnů a doba k vyřešení skončí v pondělí po 14 dnech ve 23:59:59.*

- 12.12. **Co Podpora nezahrnuje.** Podpora nezahrnuje zejména servis koncových stanic či síťové infrastruktury na úrovni Objednatele, Registrovaných uživatelů nebo Podepisujících, implementaci Aplikace do prostředí Objednatele, požadavky Objednatele nebo Registrovaného uživatele na individuální vývoj Aplikace, poskytování školení nebo konzultací, stejně tak jako zajištění funkčnosti služeb třetích stran (zejm. Bank iD a Bank iD SIGN).
- 12.13. **Podpora Podepisujících a Identifikovaných.** Provozovatel není povinen poskytovat Podporu Podepisujícím nebo Identifikovaným v jakémkoli rozsahu.
- 12.14. **Oznámení.** Objednatel nebo Registrovaný uživatel jsou povinni oznámit jakýkoli incident bez zbytečného odkladu, včetně jeho popisu a projevů.
- 12.15. **Doplňující informace.** Pokud si Provozovatel vyžádá po oznámení incidentu doplňující informace nezbytné k vyřešení, jsou Objednatel nebo Registrovaný uživatel povinni je bez zbytečného odkladu poskytnout. Do doplnění informací není Provozovatel povinen Servis poskytnout.
- 12.16. **Poskytnutí Podpory bez souhlasu.** V nezbytně nutných případech je Poskytovatel oprávněn poskytnout Podporu Objednateli nebo Registrovanému uživateli i bez jejich souhlasu či bez oznámení, zejména v případech předejití vzniku újmy.
- 12.17. **Souběh incidentů.** V případě souběhu více incidentů bude Provozovatel odstraňovat nejdříve nejzávažnější incidenty, přičemž závažnost posuzuje výlučně Provozovatel.
- 12.18. **Co se nepočítá do doby k odstranění vad?** Do doby odstranění vad se nezapočítává:
- 12.18.1. doba čekání na opravu navazujících systémů a komponent, které spravují třetí osoby, ke kterým nemá Provozovatel přístup;
  - 12.18.2. doba odstraňování nefunkčnosti vzdáleného přístupu z důvodů na straně Objednatele nebo Registrovaného uživatele;
  - 12.18.3. doba upřesňování incidentu ze strany Objednatele nebo Registrovaného uživatele pro jeho řádnou identifikaci;
  - 12.18.4. plánované odstávky oznámené v Aplikaci nejméně 24 hodin předem.

### 13. Jak dlouho Smlouva trvá a jak je možné ji ukončit?

- 13.1. **Trvání Smlouvy.** Smlouva je uzavřena na dobu určitou odpovídající zvolené délce Předplatného. Objednatel a Provozovatel se dohodli na automatickém prodloužení Smlouvy o délku posledního Předplatného, pokud jedná strana nesdělí písemně druhé straně nejpozději 15 dní před koncem Předplatného, že o automatické prodloužení nemá zájem.
- 13.2. **Vypovězení Smlouvy Provozovatelem.** Provozovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností v případě, že Objednatel:
- 13.2.1. je v prodlení s uhrazením Odměny déle než 30 dnů; nebo
  - 13.2.2. i přes písemnou výzvu porušuje Smlouvu nebo Podmínky.
- 13.3. **Vypovězení Smlouvy Objednatel.** Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností v případě, že Provozovatel:
- 13.3.1. nezajistí fungování Aplikace po dobu delší, než je 3 dny v kalendářní měsíci;
  - 13.3.2. opakovaně neposkytuje Podporu v souladu s těmito Podmínkami nebo SLA; nebo
  - 13.3.3. opakovaně poruší povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Podmínek.

- 13.4. **Ukončení používání Aplikace.** Objednatel může kdykoli přestat používat Aplikaci a smazat svůj Uživatelský účet. Registrovaný uživatel (pokud zároveň není Objednatelem) bere na vědomí, že zrušení jeho Uživatelského účtu nemá vliv na trvání Smlouvy. Zrušením Uživatelského účtu rovněž není dotčena platnost dokumentů prostřednictvím Aplikace podepsaných. Provozovatel je v takovém případě povinen odstranit veškeré osobní údaje Registrovaného uživatele ze své databáze.
- 13.5. **Deaktivace Uživatelského účtu.** Provozovatel je oprávněn bez předchozího upozornění kdykoli zrušit či deaktivovat Uživatelský účet Objednatele nebo Registrovaného uživatele v případě, že uživatel poruší Smlouvu, Podmínky či právní předpisy České republiky při využívání Aplikace, zejména když vědomě uvede klamavé či nepravdivé informace nebo v případě, že bude poškozovat, znehodnocovat či jiným způsobem zneužívat Aplikaci.
- 13.6. **Nevyužívání služeb.** Provozovatel je dále oprávněn i bez předchozího upozornění kdykoli smazat či omezit přístup k Uživatelskému účtu v případě, že Objednatel nebo Registrovaný uživatel více než 2 roky nevyvinuli v Aplikaci žádnou aktivitu. Zároveň je Provozovatel po této době oprávněn smazat veškerá data nahraná v Uživatelském účtu, včetně dokumentů a Protokolů.
- 13.7. **Zrušení všech Uživatelských účtů.** Pokud došlo ke zrušení všech Uživatelských účtů v rámci Smlouvy uzavřené s Objednatelem, Smlouva zaniká.
- 13.8. **Vracení Předplatného.** Pokud nedojde k vypovězení Smlouvy Objednatelem dle odst. 13.3. Smlouvy, Provozovatel Objednateli nevrací nevyužité Předplatné ani kredit. To platí i v případě deaktivace a smazání Uživatelského účtu z důvodu nevyužívání služeb.
- 13.9. **Stažení obsahu.** Objednatel si zajistí stažení obsahu z Aplikace před ukončením Smlouvy. V okamžiku ukončení Smlouvy dochází ke zrušení Uživatelských účtů a znemožnění přístupu k Aplikaci.

## 14. Závěrem

- 14.1. **Změny Podmínek.** Provozovatel je oprávněn Podmínky v souladu s ustanovením § 1752 OZ jednostranně měnit a upravovat vydáním nových Podmínek, přičemž o změnách alespoň 30 dnů předem informuje Objednatele prostřednictvím e-mailu nebo v Aplikaci při přihlášení k Uživatelskému účtu. Objednatel má možnost odmítnout změnu Podmínek a může vypovědět Smlouvu ke dni účinnosti nových Podmínek e-mailem zaslaným na [podpora@digisign.cz](mailto:podpora@digisign.cz) nebo prostřednictvím Uživatelského účtu. Práva a povinnosti smluvních stran vzniklá za dobu účinnosti předchozích Podmínek tímto nejsou dotčena.
- 14.2. **Nařízení DSA.** Provozovatel je podle DSA považován za „zprostředkovatelskou službu“. DSA stanovuje zejména postupy pro řešení potenciálně nezákonného obsahu v naší Aplikaci. Tyto postupy jsou následující:
- 14.2.1. Pokud nás máte zájem kontaktovat v souvislosti s nezákonným obsahem dle DSA (např. vám jako Podepisujícím někdo posílá nevyžádané dokumenty nebo dokumenty s nezákonným obsahem), můžete k tomu využít kontakt [podpora@digisign.cz](mailto:podpora@digisign.cz) a komunikovat s námi česky a anglicky.
- 14.2.2. Neprovádíme aktivní monitoring, namátkové kontroly ani změny obsahu, který Objednatel nebo Registrovaný uživatel v Aplikaci ukládá a rozesílá k podpisu. Můžeme však provést kontrolu po upozornění příslušnými orgány, Podepisujícím u či Identifikovaným. Cílem kontroly je zjistit, jestli obsah neporušuje Podmínky nebo právní předpisy.

- 14.2.3. Pokud zjistíme, že obsah porušuje Podmínky nebo právní předpisy, můžeme ho z Aplikace odstranit. Nevyužíváme žádné automatizované rozhodování, pouze lidský přezkum.
- 14.2.4. Pokud určitý obsah odstraníme, informujeme o tom Objednatele. Pokud s tímto postupem nesouhlasí, může se proti němu ohradit do 15 dnů od informování. Provozovatel poté svoje rozhodnutí do 30 dnů přezkoumá a oznámí rozhodnutí Objednateli e-mailem. Proti tomuto rozhodnutí není možný žádný další opravný prostředek.
- 14.2.5. Pokud nám jako ohlašovatel nesdělíte potřebné informace (zejm. vaše identifikační a kontaktní údaje, údaj o původci a umístění nezákonného obsahu, vysvětlení, proč považujete daný obsah za nezákonný), nemusí být vaše oznámení vyřízeno z důvodu nedostatku informací na naší straně.
- 14.3. **Rozpor Podmínek a Smlouvy.** V případě rozporu mezi ujednáními Smlouvy a Podmínek má Smlouva přednost.
- 14.4. **Komunikace.** Za písemnou formu komunikace se považuje i komunikace v elektronické podobě zasláná na e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě nebo v Uživatelském účtu Objednatele.
- 14.5. **Řešení sporů.** Veškeré spory, které se nepodaří vyřešit smírně, budou řešeny místně příslušným soudem podle adresy sídla Provozovatele.
- 14.6. **Rozhodné právo.** Smlouva a Podmínky se řídí právním řádem ČR.
- 14.7. **Účinnost.** Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **1. 11. 2024**.
- 14.8. **Dřívější podmínky.** Dříve účinné podmínky najdete [zde](#).

**Digital Solutions, s.r.o.**

Provozovatel

## Příloha č. 1 – Úrovně Podpory

Balíček	Kanál	Provozní doba	Garance dostupnosti	Reakční doba	Doba vyřešení
<b>BEZ PODPORY</b>	Helpdesk	bez garance	99%	bez garance	bez garance
<b>STANDARD</b>	Helpdesk	8/5 PO-PÁ 9-17	99,9%	CRIT: 4h MED: 8h LOW: 2BD	CRIT: NBD MED: 2W LOW: 5W
<b>BUSINESS</b>	Helpdesk, telefon	10/5 PO-PÁ 8-18	99,9%	CRIT: 2h MED: 4h LOW: NBD	CRIT: 4h MED: NBD LOW: 3w
<b>BUSINESS PLUS</b>	Helpdesk, Telefon	10/7 PO-NE 8-18	99,9%	CRIT: 2h MED: 4h LOW: NBD	CRIT: 4h MED: NBD LOW: 3w

Vyšší úrovně podpory jsou předmětem individuální nabídky a smlouvy.