



eIDAS SMART TRUST eLECTRONIC PLATFORM

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ KVALIFIKOVANÝCH SLUŽEB

## ELDax Q-services



Označení dokumentu	VOP ELDax Q-VALIDATION	STÁDIUM:	Schváleno
Release ELDax	7.x	DŮVĚRNOST:	Veřejné
ZE DNE:	1.7.2021	DATUM AKTUALIZACE:	11.4.2022
ZPRACOVAL / AUTOR:	Luděk TELECKÝ	VERZE DOKUMENTU:	1

Pojem	Definice
<b>Služby</b>	Služby platformy je soubor funkcionalit, který lze dosáhnout konfigurací licence na základě pořízení jednotlivých modulů platformy ELDax.
<b>Komponenty</b>	Komponenty jsou základní stavební celky celé platformy. Komponenty jsou v současné době ELDaxPOTRAL a ELDaxSTORAGE. Komponenty je skládají z jednotlivých modulů. Moduly, kromě ELDax/BASE, který je základní licenci, nemají přesah mezi komponentami.
<b>Moduly</b>	Jsou samostatnými celky řešení poskytující konkrétní funkcionality a jsou samostatně licencovány v rámci licence platformy ELDax. Základním modulem je ELDax/BASE obsažen v každé konfiguraci licence produktu ELDax bez ohledu na pořízenou komponentu.
<b>Konfigurační nástroj</b>	Konfigurační nástroj licence slouží ke konfiguraci licence produktu ELDax, vč. nacenění. Konfigurační nástroj je dostupný pro partnery ELDax v rámci licenčního programu EPP
<b>EPP</b>	ELDax Partner Program je programem určeným pro kooperaci s partnery, kteří mohou platformu ELDax dodávat, implementovat případně servisovat.
<b>Nadstavba</b>	Nadstavbou se rozumí produkt, který je integrovaný pomocí rozhraní ELDax/SInRO na řešení ELDax. Jedná se například o spisovou službu nebo další systémy využívající platformu ELDax
<b>ELDax/SInRO</b>	Standardní integrační rozhraní platformy ELDax. Slouží pro komunikaci externích systémů s platformou a zároveň je možné přes něho platformu kompletně ovládat.
<b>Agenda</b>	Agenda je vytvořený soubor funkcionalit pokrývajících konkrétní proces.

**1 NADPIS 1****2 POSKYTOVATEL KVALIFIKOVANÝCH SLUŽEB**

<b>TECHNISERV IT, spol. s r.o.</b>		
Adresa	Traťová 574/1, 619 00 Brno	
IČ:	26298953	
DIČ:	CZ26298953	
Statutární orgán	Ing. Luděk Telecký, jednatel	
Kontaktní adresa	Traťová 574/1, 619 00 Brno	
Telefon:	+420 533 442 963	
Datová schránka systému ISDS:	cfg6j6v	
E-mail:	<a href="mailto:info@techniserv-it.cz">info@techniserv-it.cz</a>	
Zodpovědná osoba ve věcech smluvních	Ing. Luděk Telecký MBA, +420 603 213 146, <a href="mailto:LTelecky@Techniserv-it.cz">LTelecky@Techniserv-it.cz</a>	
Zodpovědná osoba ve věcech technických	Ing. Jiří Hanzlík, +420 603 299 837, <a href="mailto:Jhanzlik@Techniserv-it.cz">Jhanzlik@Techniserv-it.cz</a>	
Bankovní spojení	Komerční banka, a.s.	
Číslo účtu	27-7648580257/0100	
<i>Společnost zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 42557</i>		

**3 PREAMBULE**

- 3.1 Všeobecné obchodní podmínky poskytování kvalifikovaných služeb (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) stanovují a upravují práva a povinnosti smluvních stran a pravidla poskytování kvalifikovaných Služeb Poskytovatelem poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením **ELDax Q-Services**, a Zákazníkem<sup>1</sup> (dále také jen „Zákazník“).
- 3.2 Službou nebo službami se pro případ tohoto dokumentu rozumí kvalifikovaná Služba poskytovaná kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru ve smyslu Nařízení eIDAS<sup>2</sup> (Dále jen „Nařízení“).
- 3.3 Pokud existují odchylná ujednání obsažená přímo ve Smlouvě, Ceníku, či zvláštních pravidlech marketingové akce Poskytovatele, mají přednost před obsahem těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 3.4 Poskytovatel upozorňuje, že má právo tyto Všeobecné obchodní podmínky kdykoli jednostranně změnit.
- 3.5 V případě změny Všeobecných obchodních podmínek jsou vždy aktuální Všeobecné obchodní podmínky dostupné, alespoň na této adrese: [www.eldax.cz](http://www.eldax.cz). V případě, že budou na více místech dostupné různé

<sup>1</sup> Je skutečným Uživatelem služby z pohledu terminologie běžně používané v IT– jedná se o subjekt využívající Služeb Poskytovatele. Zákazníkem je pro účely těchto Obchodních podmínek považována jakýkoliv osoba nebo osoby pracující nebo jednající pro nebo za smluvní stranu Zákazníka.

<sup>2</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES, označované tako jako eIDAS.

verze Všeobecných obchodních podmínek, jsou platné podmínky publikované na stránkách [www.eldax.cz](http://www.eldax.cz).

## 4 REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

---

- 4.1 Služba poskytovaná na základě těchto Všeobecných obchodních podmínek je standardně poskytována v režimu **365x24** (dny x hodin) s dostupností **97%** / kalendářní rok.
- 4.1.1 Zákazník bere na vědomí, že pro zajištění řádného provozu Služby je nutné provádět plánované technologické odstávky. V případě nutnosti odstávky Služby z technologických, bezpečnostních či jiných obdobných příčin budou Zákazníci řádně a v případě, že to konkrétní situace umožní, s dostatečným předstihem informováni.
- 4.2 Poskytovatel neručí za výpadky nebo nedostupnost Služby způsobené subjekty třetích stran.
- 4.3 Služba a její klíčové části jsou Poskytovatelem nepřetržitě monitorovány. Data získaná v rámci monitorovacích aktivit budou Poskytovatelem využita pouze a jenom pro účely zajištění bezpečného provozu Služby. Monitorována jsou všechna identifikovaná bezpečnostní rizika, jako například zavlečení škodlivého kódu, kontrola logů s cílem identifikovat potenciální události vedoucí k nestabilitě Služby nebo ohrožení dat. Poskytovatel je oprávněn na základě zjištění z monitoringu přijímat opatření k postupnému zlepšování Služby nebo, a to zejména v případě bezpečnostních hrozeb nebo hrubého porušení způsobu užívání Služby ze strany Zákazníka nebo skupiny Zákazníků předmětnou Službu konkrétnímu Zákazníkovi nebo jako celek (bez rozlišení Zákazníků) omezit nebo zastavit. V takovém případě se čas omezení nebo nedostupnosti Služby nepočítá jako stav „Nedostupnosti Služby“ z pohledu SLA.
- 4.4 Bezpečnostní incidenty je Poskytovatel povinen hlásit orgánu předmětné kvalifikované služby, a to nejpozději do **24** hodin od identifikace takového incidentu. Zároveň je Poskytovatel povinen při zjištění incidentu nebo identifikaci hrozby, případně zranitelnosti Služby, přijmout taková organizačně technická opatření s cílem zamezení nebo snížení pravděpodobnosti snížení rizika vyvolané identifikovanou hrozbou, a to do **48** hodin od identifikace takovéto hrozby.

## 5 POŘÍZENÍ SLUŽBY, ZMĚNA SLUŽBY, UKONČENÍ SLUŽBY

---

- 5.1 Službu lze pořídit primárně (ale nejenom) prostřednictvím webového portálu Poskytovatele na adrese [www.eldax.cz](http://www.eldax.cz).
- 5.2 Pokud dojde ke změnám ve způsobu poskytování Služby, oznámí Poskytovatel tyto změny Zákazníkům prostřednictvím kontaktních údajů uvedených Zákazníkem a zároveň bude popis změn dostupný na [www.eldax.cz](http://www.eldax.cz).
- 5.3 Poskytování a využívání Služby se vždy řídí aktuální verzí Všeobecných obchodních Podmínek a návazných dokumentů.
- 5.4 V případě nesouhlasu Zákazníka se změnou jakýchkoliv podmínek Služby (Všeobecných nebo návazných), je Zákazník povinen ve lhůtě **30 dnů** přestat Službu jakkoliv v celém rozsahu využívat.
- 5.5 Změny v poskytování Služby, včetně úmyslu ukončení činnosti, je Poskytovatel povinen oznámit orgánu

dohledu.

- 5.6 Platnost této Smlouvy bude automaticky ukončena v případě,
- 5.6.1 že Zákazník jakkoliv poruší Všeobecné obchodní podmínky Služby nebo některou z návazných podmínek Služby.
  - 5.6.2 pokud bude nahrazena novými podmínkami upravujícími podmínky Všeobecných obchodních podmínek Služby.
- 5.7 V případě rozhodnutí o ukončení poskytování Služby Poskytovatelem musí být toto písemně oznámeno Poskytovatelem níže uvedeným subjektům a popsáním způsobem:
- 5.7.1 Všem Zákazníkům, kteří mají uzavřenou Smlouvu týkající se provozu a čerpání Služby.
  - 5.7.2 Orgánu dohledu.
  - 5.7.3 Na webových stránkách Poskytovatele na adrese: [www.eldax.cz](http://www.eldax.cz)
- 5.8 Poskytovatel je povinen na základě těchto Všeobecných podmínek poskytovat Službu další **3 měsíce** ode dne oznámení o ukončení poskytování Služby. Zároveň v rámci procesu ukončení poskytování Služby Poskytovatel, pokud je to v dané době možné, doporučí, jakým způsobem přejít na jiného Poskytovatele obdobných služeb.

## 6 VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

---

- 6.1 Smluvní vztah vzniká přijutím těchto Všeobecných podmínek ze strany Zákazníka. Tento právní akt lze vytvořit následovně:
- 6.1.1 zvolením možnosti „Přijímám“ na stránce pod těmito Všeobecnými obchodními podmínkami,
  - 6.1.2 užíváním Služby Zákazníkem se potvrzuje, že Zákazník Všeobecné obchodní podmínky, případně jejich změny, v celém rozsahu přijal.
  - 6.1.3 Jiným způsobem individuálně dohodnutým a odsouhlaseným stranou Poskytovatele a Zákazníka.
- 6.2 Smluvní vztah není oprávněn uzavřít Zákazník, který by užíváním Služeb byl v rozporu s předpisy a platnou legislativou nebo pokud Zákazník, resp. jeho zástupce, není z jakéhokoliv důvodu způsobilý uzavřít s Poskytovatelem závaznou Smlouvu.
- 6.3 Pokud Zákazník s Všeobecnými obchodními podmínkami nesouhlasí, není oprávněn Službu užívat.
- 6.4 Zákazník odpovídá za to, že se seznámil s právními předpisy, které mohou zakazovat užívání Služeb Zákazníkem a že Službu užívá v souladu s těmito předpisy.

## 7 BEZPEČNOST PLATEB, PLATEBNÍ PODMÍNKY

---

- 7.1 Platba za Službu je možná platební kartou či převodem. Akceptovány jsou platební karty vydané kartovými asociacemi VISA a MasterCard. Transakce probíhají přes platební bránu e-commerce UCB, která je postavena na technologickém standardu 3D Secure. Poskytovatel prohlašuje, že v žádném okamžiku nemá přístup k informacím o platební kartě klienta a veškeré údaje o platbách jsou předávány zabezpečenou

cestou.

- 7.1.1 Konkrétní platební a cenové podmínky jsou uvedeny vždy v rámci procesu pořizování dané Služby a mohou se v závislosti na typu Služby odlišovat.
- 7.2 Poskytovatel umožňuje tyto typy úhrad za Služby:
- 7.2.1 Zaplacení předplatného, tzv. Kreditu. Kreditový systém je detailně popsán u každé Služby a je nevratný. Platba za kredit je nevratná.
- 7.2.2 Účtování dle skutečného využití Služby za předemné období.
- 7.3 Poskytovatel výslovně upozorňuje, že neplacení za Službu se považuje za hrubé porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek, a to se všemi důsledky, které toto hrubé porušení může mít, včetně okamžitého ukončení smluvního vztahu ze strany Poskytovatele.

## 8 OSOBNÍ ÚDAJE, OCHRANA SOUKROMÍ

---

- 8.1 Poskytovatel přijal a průběžně na základě získaných poznatků zavádí potřebná opatření k dodržování zabezpečení osobních údajů Zákazníka a k jejich ochraně proti neoprávněnému vniknutí, užití, nebo zneužití.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje, že osobní údaje tak, jak je definuje legislativa, informace o počítačovém hardware a software, jména domén atd., pokud jsou Poskytovatelem shromažďovány a ukládány, tak pouze pro zákonné účely spojené s provozem Služby a v souladu s požadavky zákona o ochraně osobních údajů (zákon č. 110/2019 Sb.) a příslušné legislativy EU ve vztahu k osobním údajům.
- 8.3 Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v rozmezí potřebném pro naplnění výše zmíněných účelů a řídí se certifikovanými interními směrnici vycházejícími z legislativy ČR a nařízení EU. Tyto údaje jsou Poskytovatelem uchovávány pouze po dobu nezbytnou pro výkon poskytování Služby.
- 8.4 Zákazník bere na vědomí, že bude udržovat informace o svém účtu **ELDax** vždy aktuální a platné, zejména z pohledu osobních a identifikačních údajů. Všechny změny ve vztahu k identifikaci právnické nebo fyzické osoby je Zákazník povinen aktualizovat nejpozději do **10ti** pracovních dnů ode dne změny.
- 8.5 Zákazník je povinen v případě požadavku Poskytovatele předložit doklady pro prokázání správnosti uvedených údajů.
- 8.6 Je výhradně na zodpovědnosti Zákazníka způsob uchovávání přihlašovacích údajů ke Službě. Poskytovatel neodpovídá za zneužití přihlašovacích údajů k Zákaznickému účtu **ELDax** a ani ke Službě.

## 9 AUTORSKÁ PRÁVA, OCHRANNÉ ZNÁMKY

---

- 9.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky neudělují Zákazníkovi žádná práva ve spojení s ochrannými známkami<sup>3</sup> Služby.
- 9.2 Všechny Materiály<sup>4</sup> Poskytovatele jsou chráněny Právy k duševnímu vlastnictví. Veškerá autorská práva

<sup>3</sup> ochranné známky, loga, obchodní označení a označení služeb, které jsou zobrazeny u Služeb.

<sup>4</sup> elektronický obsah, související se Službou, zejména aplikace, Software, knihovny, ovladače, dokumentace.

náleží Poskytovateli. Pro jakékoliv komerční využití jakékoliv součásti Služby, ať už se jedná o Materiály, software<sup>5</sup>, schémata procesů, marketingové a propagační nástroje případně postupy je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele.

- 9.3 V případě, že bude Zákazník dodržovat Všeobecné obchodní Podmínky, Poskytovatel uděluje tímto Zákazníkovi nevýhradní, nepřenosné a odvolatelné právo k přístupu a užívání v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a dalšími souvisejícími podmínkami Služby.
- 9.4 Na základě těchto Všeobecných obchodních podmínek Zákazník není oprávněn Službu poskytovat dalším subjektům, není oprávněn získané Materiály software dále měnit, upravovat nebo napodobovat, a to jako celek, komplexní soubor činností, software, marketingových nástrojů a pracovních postupů tak ani jakoukoliv část z výše uvedeného.

## 10 PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

---

- 10.1 Zákazník bude využívat Služby výhradně v souladu se Všeobecným obchodními podmínkami a v souladu návody a dalšími materiály poskytnutými pro účely používání Služby.
- 10.2 Zákazník výslovně nesmí využívat Službu pro sdílení nebo šíření jakéhokoliv nezákonného, škodlivého, hanlivého, pomlouvачného nebo pornografického, či jinak nevhodného obsahu. Služba dále nesmí být použita jakýmkoliv způsobem, aby došlo k újmě na autorských nebo smluvních právech třetí osoby nebo subjektu Poskytovatele. Jakékoliv použití Služby pro účely, které jsou v rozporu s legistovou, morálním nebo etickým kodexem či dobrými mravy je výslovně zakázáno.
- 10.3 Zákazník je povinen Služby používat tak, aby nedošlo k ohrožení kontinuity provozu nebo technologií Poskytovatele Služby např. vlivem zanesení škodlivého software, zahlcením integračního rozhraní nebo jiným způsobem.

## 11 ZPŮSOB UŽITÍ SOFTWARE NEBO SOFTWAREVÝCH KOMPONENT

---

- 11.1 Způsob užití software nebo softwarových komponent získaných prostřednictvím Služeb nebo jiných prodejních míst se řídí ustanovením příslušných Licenčních smluv nebo navazujících dokumentů, na které se software nebo komponenty software odkazují.
- 11.2 V případě rozporu mezi těmito Obecnými Podmínkami a Licenční smlouvou a navazujícími dokumenty má přednost ujednání uvedené v Licenční smlouvě nebo smluvním ujednáním, na základě kterého Zákazník nabyl právo na užití software.
- 11.3 V případě, že Zákazník získá v rámci konzumace Služby jakýkoliv software nebo komponentu software je čistě na odpovědnosti Zákazníka zajištění řádného provozu. Poskytovatel neodpovídá za veškeré příslušné daně a poplatky, které mohou vzniknout v souvislosti s používání tohoto software nebo softwarových komponent.
- 11.4 V případě, že Zákazník užívá software nebo softwarovou komponentu řešení, je povinen na ní aplikovat vydané aktualizace. V případě, že Zákazník nepoužívá řádně aktualizovaný software nebo softwarovou

---

<sup>5</sup> komplexní kód programového vybavení Poskytovatele a související dokumentace.

komponentu, Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou tímto postupem a ani negarantuje kvalitu Služby. Poskytovatel upozorňuje, že jakékoliv závady způsobené neaktuálností software nesou považovány za nedostupnost Služby.

## 12 ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

---

- 12.1 Poskytovatel, jeho představitelé, ředitelé, zaměstnanci, partneři, poskytovatelé licence nebo dodavatelé, neponese za žádných okolností vůči Zákazníkovi nebo jiné osobě odpovědnost za jakékoli zvláštní, náhodné, nepřímé, vedlejší nebo trestněprávní škody, včetně škod plynoucích ze ztráty či zničení dat nebo ztráty zisků, ať již jsou předvídatelné nebo bylo na možnost takových škod Poskytovatelem upozorněno, nebo na základě jakékoli teorie odpovědnosti, včetně porušení smlouvy nebo záruky, nedbalosti nebo jiného protiprávního jednání, nebo jakéhokoli jiného nároku plynoucího z použití nebo přístupu ke stránkám, Službám nebo materiálům, nebo s takovým použitím souvisejícího.
- 12.2 Všeobecné obchodní podmínky neomezují ani nevylučují odpovědnost Poskytovatele za jeho hrubou nedbalost nebo úmyslné způsobení škody či újmy Zákazníkovi.
- 12.3 Povinnost Poskytovatele k náhradě škody či nemajetkové újmy způsobené Poskytovatelem nikoliv úmyslně, z hrubé nedbalosti či na přirozených právech člověka porušením jakýchkoliv jejích závazků a/nebo povinností v souvislosti s poskytováním Služby je omezena **150 000 CZK** (slovy: **jedno-sto-padesát-tisíc-korun-českých**). Částka uvedená v tomto bodě představuje ve smyslu ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění maximální částku náhrady škody či nemajetkové újmy, za kterou v tomto případě odpovídá Poskytovatel, a kterou bude případně povinen uhradit.
- 12.4 V případě poskytování kvalifikované Služby, spočívá důkazní břemeno na straně Poskytovatele a je jeho povinností prokázat, že škoda podle třetí věty prvního odstavce článku 13 eIDAS nastala bez jeho úmyslu nebo nedbalosti. Stejně tak je jeho povinností prokázat, že Zákazník Služby nedodržel podmínky užívání Služby, ať už jsou zakotveny v těchto Všeobecných obchodních podmínkách nebo v návazných podmínkách, případně dalších souvisejících dokumentech mající vztah ke Službě. V takovémto případě pak odpovědnost za způsobené škody neleží na Poskytovateli.
- 12.5 Poskytovatel garantuje a nese v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami odpovědnost za výsledky použití kvalifikovaných služeb pouze za předpokladu, že data nutná ke správnému poskytování kvalifikovaných služeb (odesílaná do prostředí Poskytovatele), případně generovaná komponentou dodanou Poskytovatelem, nebyla jakkoliv pozměněna a nebylo s nimi nijak manipulováno.

## 13 ŘEŠENÍ SPORŮ

---

- 13.1 Zákazník souhlasí s tím, že jakýkoli požadavek nebo nárok vznesený vůči Poskytovateli musí být řešen příslušným soudem České republiky a v České republice, pokud si strany neujednají výslovně písemně jinak.
- 13.2 Zákazník dále souhlasí, že se projednání takových nároků nebo sporů řídí platným právním řádem České republiky. Jednacím jazykem bude český jazyk a místem konání případného soudního řízení bude sídlo



příslušného soudu určené podle místa sídla Poskytovatele.

## 14 ZPŮSOB KOMUNIKACE

---


- 14.1 Preferovanou Doručovací adresou Poskytovatele pro korespondenci (dále také jen „doručovací adresy“) je adresa datové schránky systému ISDS uvedená v hlavičce těchto Všeobecných obchodních Podmínek.
- 14.2 Jakákoli korespondence učiněná na základě této Smlouvy se považuje za řádně doručenou příslušné smluvní straně taktéž:
- 14.2.1 Při použití ISDS: doručením do datové schránky Poskytovatele.
- 14.2.2 Při osobním doručování, příp. doručování kurýrem dnem, kdy příjemce zásilku skutečně přijal nebo kdy příjemcem bylo odepřeno převzetí zásilky.
- 14.2.3 Při doručování poštou dnem uvedeným na doručence vrácené poštou jako den převzetí nebo marného uplynutí lhůty pro převzetí uložené zásilky, a to i pokud by se druhá smluvní strana o takové zásilce nedozvěděla. Vyznačeným jako datum, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky.
- 14.3 Uvedené doručovací adresy mohou být měněny jednostranným písemným oznámením příslušné smluvní strany s tím, že takováto změna se stane vůči ostatním smluvním stranám účinnou desátým pracovním dnem po doručení takového oznámení příslušné smluvní straně. Pokud neučiní smluvní strana oznámení o změně doručovací adresy, není oprávněna namítat, že si na dříve uváděné doručovací adrese již zásilky nepřebírá, když účinky doručení ve smyslu těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou tak na dříve uváděné doručovací adrese zachovány.

## 15 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

---

- 15.1 Při výkladu těchto Podmínek je rozhodující verze verze v českém jazyce.
- 15.2 Poskytovatel může při informaci o změně Všeobecných obchodních podmínek poskytování Služby použít emailovou adresu Zákazníka, zavedenou v Zákaznickém *ELDax kontu*.
- 15.3 Všeobecné obchodní podmínky tvoří úplnou dohodu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem o jeho přístupu ke Službám a materiálům a o jejich užívání a nahrazují všechna předchozí ujednání mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, která se týkají stejného předmětu.
- 15.4 Závazky plynoucí ze Všeobecných obchodních podmínek i jakékoliv jiné smluvní, finanční nebo jiné závazky Zákazník není oprávněn bez předchozího souhlasu Poskytovatele postoupit na třetí osobu.
- 15.5 Zákazník je povinen jakékoliv zjištění nebo připomínky spojené s kvalitou Služby, či provozem Služby nahlašovat prostřednictvím systému TS-HELPDESK Systém. Poskytovatel není povinen se zabývat incidenty, pokud nejsou řádně nahlášený do systému TS-HELPDESK Systém. Přístup do systému TS-HELPDESK Systém Zákazník získá při pořízení Služby. Přístup do TS-HELPDESK Systém je možný přes webové rozhraní tohoto systému dostupného na [www.eldax.cz](http://www.eldax.cz).

**16 KATALOG POSKYTOVANÝCH KVALIFIKOVANÝCH SLUŽEB**

Služba	Název Služby	Popis Služby
1	TS-ELDax Q-validation  	<p>Služba slouží k ověření technické platnosti kryptografických prvků na elektronických dokumentech, pečeti, podpisy souladu souvisejících technických norem ETSI EN 319 102-1. Výstupem Služby je informace, zda prověřované kryptografické prvky validovaného dokumentu je možné z technického, kryptografického, pohledu považovat za platné – validní - či nikoliv. Součástí výstupů Služby je detailní validační report o způsobu prověřování vč. taxativně vyjmenovaných prověřovaných parametrů a výsledků prověření.</p>