VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI 26HOUSE s.r.o. PRO SLUŽBY HOSTING 26HOUSE CLOUD

Společnost 26HOUSE s.r.o., se sídlem Karolinská 2, 186 00 Praha, Česká republika, IČO (identifikační číslo osoby) 066 95 256, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 286242 (dále jen „Poskytovatel“), vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky pro služby Hosting 26HOUSE Cloud (dále jen „VOP“), účinné od 15.11.2026.

1 Úvodní ustanovení

1.1 Poskytovatel poskytuje služby implementace, podpory a provozu podnikových informačních systémů, včetně provozu aplikací Odoo.

1.2 Objednatel je podnikatel, který má zájem o provoz aplikace Odoo v hostingovém prostředí Poskytovatele.

1.3 Poskytovatel a Objednatel (dále jen „Smluvní strany“) uzavírají nepojmenovanou smlouvu podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP, včetně Technických a provozních podmínek uvedených na jejich konci (dále jen „Technické podmínky“), jsou její nedílnou součástí.

2 Uzavření Smlouvy

2.1 Poskytovatel zašle Objednateli cenovou nabídku na Hostingové služby s odkazem na tyto VOP (dále jen „Cenová nabídka“). Cenová nabídka může být součástí širší nabídky dalších služeb Poskytovatele.

2.2 Poté Poskytovatel zašle Objednateli souhrnný dokument nadepsaný „Nabídka“ nebo „Objednávka“, jehož přílohou je Cenová nabídka (dále jen „Objednávka“). Objednávka je závazným návrhem na uzavření Smlouvy.

2.3 Objednatel Objednávku přijme potvrzením na zákaznickém portálu, potvrzením e-mailem, zaplacením první faktury nebo jiným způsobem uvedeným v Objednávce. Smlouva je uzavřena prvním z těchto úkonů a je účinná okamžikem uzavření. Přijetím Objednávky Objednatel potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi.

3 Předmět Smlouvy a rozsah služeb

3.1 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat provoz aplikace Odoo Objednatele v hostingovém prostředí, které určuje a spravuje (dále jen „Hostingové služby“), podle těchto VOP a Technických podmínek. Objednatel se zavazuje poskytovat potřebnou součinnost a platit odměnu.

3.2 Hostingové služby nejsou pronájmem serveru ani obecné cloudové infrastruktury, ale provozem aplikace jako celku. Jejich rozsah a parametry stanoví Technické podmínky.

3.3 Poskytovatel není vlastníkem serverů ani datových center a využívá infrastrukturu třetích stran. Odpovídá za Hostingové služby jako celek, nikoli za jednotlivé komponenty třetích stran.

4 Dostupnost, údržba a zálohování

4.1 Cílové hodnoty dostupnosti (SLA – Service Level Agreement), obnovy po výpadku (RTO – Recovery Time Objective) a maximální ztráty dat (RPO – Recovery Point Objective) stanoví Technické podmínky. Jde o cíle, o jejichž dosažení Poskytovatel usiluje; jejich nedosažení samo o sobě nezakládá nárok Objednatele na slevu ani náhradu škody.

4.2 Dostupnost může být dočasně omezena plánovanou údržbou nebo bezpečnostním či technickým zásahem. Odstávku delší než 30 minut oznámí Poskytovatel nejméně 24 hodin předem; to neplatí pro urgentní zásahy při incidentu nebo havárii.

4.3 Výpadky způsobené třetími stranami nebo vyšší mocí nejsou porušením Smlouvy.

4.4 Zálohování je podpůrné bezpečnostní opatření a obnova dat se provádí s vynaložením přiměřeného úsilí (best effort). Poskytovatel neodpovídá za ztrátu, neúplnost ani logickou nesprávnost dat, ledaže je způsobil porušením svých povinností. Za správnost, úplnost a zákonnost dat odpovídá Objednatel.

5 Odměna

5.1 Odměna je uvedena v Objednávce a hradí se pravidelně za sjednané fakturační období na základě faktury ve lhůtě na ní uvedené.

5.2 Poskytovatel může cenu Hostingových služeb měnit. Změnu oznámí Objednateli e-mailem nebo přes zákaznický portál nejméně 30 dnů před začátkem fakturačního období, od kterého nová cena platí. Nesouhlasí-li Objednatel, může Smlouvu vypovědět podle článku o trvání a ukončení Smlouvy.

6 Odpovědnost za škodu

6.1 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk ani ztrátu obchodních příležitostí.

6.2 Celková odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena částkou, kterou Objednatel Poskytovateli uhradil za Hostingové služby za poslední tři měsíce před vznikem škody. Omezení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

6.3 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené zásahy Objednatele nebo třetích stran, chybami standardní aplikace Odoo ani integracemi třetích stran.

7 Doručování

7.1 Oznámení mezi Smluvními stranami se doručují e-mailem na adresy uvedené v Objednávce nebo později oznámené druhé straně, nebo do datové schránky. E-mail se považuje za doručený okamžikem odeslání, neprokáže-li se opak.

7.2 Výpověď, odstoupení a další písemnosti týkající se ukončení Smlouvy se doručují do datové schránky. Písemnost dodaná do datové schránky je doručena nejpozději desátým dnem od dodání.

7.3 Kde Smlouva nebo tyto VOP vyžadují písemnou formu, postačí e-mail, není-li výslovně vyžadován vlastnoruční podpis.

7.4 Změnu adresy pro doručování oznámí Smluvní strana druhé straně bez zbytečného odkladu; do té doby se doručuje na poslední známou adresu.

8 Trvání a ukončení Smlouvy

8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

8.2 Každá Smluvní strana může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 60 dnů od doručení výpovědi. Během výpovědní doby Smluvní strany plní své povinnosti v plném rozsahu.

8.3 Každá Smluvní strana může Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, pokud druhá strana podstatně poruší své povinnosti a nenapraví to ani do 30 dnů od písemné výzvy. Podstatným porušením je zejména opakovaný nebo dlouhodobý výpadek Hostingových služeb, který Poskytovatel způsobil.

8.4 Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností také tehdy, je-li Objednatel v prodlení s platbou déle než 14 dnů a nezaplatí ani do 14 dnů od písemné výzvy.

8.5 Nesouhlasí-li Objednatel se změnou ceny, může Smlouvu vypovědět výpovědí doručenou před začátkem fakturačního období, od kterého změna platí; Smlouva pak skončí posledním dnem dosavadního fakturačního období. Jinak se má za to, že změnu přijal.

8.6 Ukončením Smlouvy nezaniká nárok Poskytovatele na zaplacení již poskytnutého plnění, nároky na náhradu škody a smluvní pokuty ani ustanovení, která mají trvat i po skončení Smlouvy (mlčenlivost, ochrana osobních údajů, rozhodné právo).

8.7 Ustanovení § 2004 občanského zákoníku se nepoužije.

9 Ochrana důvěrných informací

9.1 Uzavřely-li Smluvní strany samostatnou dohodu o mlčenlivosti (NDA – Non-Disclosure Agreement), má přednost před tímto článkem.

9.2 Důvěrnými informacemi jsou všechny neveřejné informace, které si Smluvní strany poskytly nebo o sobě zjistily v souvislosti se spoluprací, a to před uzavřením Smlouvy, během ní i po jejím skončení, zejména ceny a podmínky Smlouvy, know-how, zdrojový kód, obchodní tajemství a informace o zákaznících, zaměstnancích a obchodních partnerech. Důvěrnými informacemi jsou i výstupy z nich vytvořené.

9.3 Důvěrnými informacemi nejsou informace veřejně dostupné bez porušení Smlouvy, informace oprávněně získané od třetí osoby bez povinnosti mlčenlivosti a informace, jejichž zpřístupnění ukládá zákon nebo orgán veřejné moci. Reference o spolupráci Smluvních stran nejsou Důvěrnou informací.

9.4 Smluvní strana použije Důvěrné informace jen k plnění Smlouvy a chrání je přiměřenými technickými a organizačními opatřeními. Bez souhlasu druhé strany je smí zpřístupnit jen svým zaměstnancům, subdodavatelům, osobám ze své skupiny a odborným poradcům, kteří je potřebují k plnění Smlouvy a jsou vázáni mlčenlivostí; za jejich jednání odpovídá jako za vlastní.

9.5 Smluvní strana bez zbytečného odkladu oznámí druhé straně každé podezření na únik nebo zneužití Důvěrných informací.

9.6 Povinnosti podle tohoto článku trvají i po skončení Smlouvy, bez časového omezení.

9.7 Za každé porušení tohoto článku zaplatí porušující strana smluvní pokutu 5 000 EUR; nárok na náhradu škody tím není dotčen. Závažné porušení tohoto článku opravňuje druhou stranu Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, i bez předchozí výzvy k nápravě.

10 Ochrana osobních údajů

10.1 Při plnění Smlouvy může mít Poskytovatel přístup k osobním údajům, jejichž správcem je Objednatel, zejména při provozu, zálohování a technické správě hostingového prostředí a v produkčním a testovacích prostředích Odoo Objednatele. Objednatel je v takovém případě správcem a Poskytovatel zpracovatelem podle nařízení (EU – Evropská unie) 2016/679 (dále jen „GDPR“, General Data Protection Regulation, obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Tento článek je smlouvou o zpracování osobních údajů podle GDPR. Uzavřou-li Smluvní strany samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů, má při rozporu přednost.

10.2 Poskytovatel zpracovává osobní údaje jen k plnění Smlouvy a podle doložených pokynů Objednatele, i pokud jde o předání do třetí země, ledaže mu jiné zpracování ukládá právo EU nebo členského státu; o takovém požadavku Objednatele předem informuje, pokud to právo nezakazuje. Pokyny jsou Smlouva, tyto VOP a písemné pokyny Objednatele (i e-mailem nebo přes zákaznický portál). Považuje-li Poskytovatel pokyn za rozporný s předpisy o ochraně osobních údajů, bez zbytečného odkladu na to Objednatele upozorní.

10.3 Účelem zpracování je plnění Smlouvy. Zpracování zahrnuje zejména ukládání, zálohování, obnovu dat a přístup k údajům při provozu a technické správě, a trvá po dobu trvání Smlouvy a dobu potřebnou k výmazu nebo vrácení údajů. Kategorie osobních údajů a subjektů údajů určuje Objednatel obsahem svého systému; zpravidla jde o identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců, zákazníků, dodavatelů a obchodních partnerů Objednatele.

10.4 Objednatel odpovídá za zákonnost zpracování, zejména za právní titul a informování subjektů údajů. Zpracovává-li v systému zvláštní kategorie osobních údajů (např. údaje o zdraví) nebo údaje o trestných činech, předem o tom Poskytovatele písemně informuje, aby bylo možné dohodnout dodatečná opatření.

10.5 Poskytovatel přijme přiměřená technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, zejména řízení přístupových práv, zabezpečenou komunikaci a omezení přístupu k produkčním datům na nezbytné osoby a rozsah. Osoby, které osobní údaje zpracovávají, jsou vázány mlčenlivostí a poučeny o povinnostech podle GDPR.

10.6 Porušení zabezpečení osobních údajů oznámí Poskytovatel Objednateli bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozví, s informacemi, které má k dispozici, a poskytne součinnost potřebnou ke splnění oznamovacích povinností Objednatele.

10.7 Poskytovatel poskytne Objednateli součinnost při vyřizování žádostí subjektů údajů a při plnění dalších povinností správce podle GDPR (zejména zabezpečení, posouzení vlivu a konzultace s dozorovým úřadem). Žádost subjektu údajů, kterou obdrží, předá bez zbytečného odkladu Objednateli a sám na ni nereaguje, není-li k tomu pověřen.

10.8 Poskytovatel poskytne Objednateli informace potřebné k doložení plnění povinností podle tohoto článku a umožní mu nebo jím pověřenému auditorovi vázanému mlčenlivostí audit. Audit musí být oznámen předem, probíhat v pracovní době, v přiměřeném rozsahu a četnosti a nesmí zpřístupnit údaje jiných zákazníků ani obchodní tajemství Poskytovatele. Náklady auditu nese Objednatel.

10.9 Objednatel uděluje Poskytovateli obecné povolení zapojit další zpracovatele, zejména poskytovatele infrastruktury, hostingu a AI (Artificial Intelligence, umělá inteligence) nástrojů, osoby ze skupiny Poskytovatele a externí spolupracovníky. Poskytovatele infrastruktury, hostingu a AI nástrojů a osoby ze skupiny Poskytovatele včetně místa zpracování (dále jen „Seznam zpracovatelů“) zveřejňuje Poskytovatel na svých webových stránkách. Externí spolupracovníky, kteří se podílejí na plnění pro Objednatele (fyzické i právnické osoby), Poskytovatel nezveřejňuje; Objednateli je oznámí nejpozději při zahájení jejich činnosti pro Objednatele (např. e-mailem).

10.10 Záměr přidat nebo nahradit dalšího zpracovatele uvedeného v Seznamu zpracovatelů oznámí Poskytovatel nejméně 30 dnů předem aktualizací Seznamu zpracovatelů a oznámením e-mailem nebo přes zákaznický portál. Objednatel může vznést odůvodněnou námitku do 30 dnů od oznámení, u externích spolupracovníků od oznámení podle předchozího bodu. Nedojde-li k dohodě, Poskytovatel tohoto zpracovatele pro Objednatele nepoužije, u externího spolupracovníka jeho činnost pro Objednatele ukončí; není-li to možné, může Objednatel dotčenou část Smlouvy vypovědět bez sankce. Bez námitky se má za to, že Objednatel se změnou souhlasí.

10.11 Poskytovatel uloží každému dalšímu zpracovateli stejné povinnosti, jaké má podle tohoto článku, a odpovídá za jejich plnění.

10.12 Mimo Evropský hospodářský prostor (EHP) lze osobní údaje předat jen za podmínek GDPR (zejména na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně nebo standardních smluvních doložek) a u AI nástrojů jen v rozsahu zvolené Varianty AI.

10.13 Po skončení plnění Poskytovatel podle volby Objednatele osobní údaje vymaže, nebo je vrátí a vymaže kopie (i v testovacích a vývojových prostředích), ledaže jejich uložení vyžaduje právo EU nebo členského státu. Zálohy se vymažou uplynutím jejich běžné doby uchování.

10.14 Odpovědnost Poskytovatele za škodu při zpracování osobních údajů se řídí článkem o odpovědnosti za škodu v rozsahu, v jakém to dovolují právní předpisy; práva subjektů údajů tím nejsou dotčena. Smluvní pokuta podle článku o ochraně důvěrných informací se na tento článek nevztahuje.

10.15 Ve věcech osobních údajů má tento článek přednost před ostatními ustanoveními VOP. Povinnosti podle něj trvají, dokud má Poskytovatel osobní údaje Objednatele k dispozici.

11 Použití nástrojů umělé inteligence

11.1 Poskytovatel smí při plnění Smlouvy používat nástroje umělé inteligence (dále jen „AI nástroje“) jen v rozsahu Varianty AI. AI nástroje jsou pomůckou pracovníků Poskytovatele; za výsledek a jeho kontrolu odpovídá vždy Poskytovatel.

11.2 Produkčními daty se rozumějí aktuální data v produkčním prostředí Objednatele. Testovacími daty se rozumějí data v testovacích prostředích, která jsou kopií starších produkčních dat, a proto obsahují i skutečné osobní údaje. Anonymizovanými daty se rozumějí data, podle kterých nelze identifikovat fyzickou osobu.

11.3 Varianta AI je kombinace rozsahu dat (řádek 1 až 3) a území zpracování (sloupec A až C), nebo varianta 0 (dále jen „Varianta AI“):

Rozsah dat / Území	**A – Celý svět**	**B – EHP (jen nástroje zpracovávající data v EHP)**	**C – Infrastruktura Poskytovatele (jen nástroje provozované Poskytovatelem)**
1 – Všechna data (produkční, testovací, anonymizovaná)	1A	1B	1C
2 – Bez produkčních dat (testovací a anonymizovaná data, kód, konfigurace, dokumentace)	2A	2B	2C
3 – Jen anonymizovaná data (a kód, konfigurace, dokumentace)	3A	3B	3C
0 – Bez AI	AI nástroje se nepoužijí.		

11.4 Omezení území platí pro všechna data vložená do AI nástroje, včetně zdrojového kódu a konfigurace. U území C data neopustí prostředí Hostingových služeb.

11.5 Poskytovatel nabízí a naceňuje plnění standardně ve Variantě AI 1A, která platí, není-li v Objednávce sjednána jiná. Chce-li Objednatel jinou Variantu AI, musí na to Poskytovatele upozornit před potvrzením Objednávky.

11.6 Objednatel může Variantu AI kdykoli změnit žádostí zaslanou Poskytovateli. Změna je účinná bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti, a do té doby platí dosavadní Varianta AI. Vede-li změna k vyšší pracnosti, Poskytovatel na to Objednatele upozorní a dopad na cenu se dohodne.

11.7 Poskytovatel používá jen AI nástroje, které sám provozuje, nebo AI nástroje třetích stran užívané za firemních podmínek. Podle těchto podmínek nesmějí poskytovatelé AI nástrojů používat vstupy ani výstupy k trénování modelů, zpracovávají údaje jen k poskytnutí služby, jsou vázáni smlouvou o zpracování osobních údajů a uplatňují přiměřená bezpečnostní opatření včetně šifrování.

11.8 Poskytovatelé AI nástrojů jsou dalšími zpracovateli podle článku o ochraně osobních údajů a jsou uvedeni v Seznamu zpracovatelů s místem zpracování.

11.9 Informace zpracované AI nástroji zůstávají Důvěrnými informacemi.

11.10 Pracovníci Poskytovatele používající AI nástroje jsou proškoleni v jejich bezpečném používání podle nařízení (EU) 2024/1689 (AI Act, akt o umělé inteligenci).

12 Závěrečná ustanovení

12.1 Tyto VOP jsou účinné ode dne uvedeného v záhlaví a jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele; tím není dotčen postup změny VOP podle tohoto článku.

12.2 Smlouva se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Spory rozhodují obecné soudy České republiky.

12.3 Smlouvu tvoří Objednávka, Cenová nabídka a tyto VOP (včetně Technických podmínek), případně dodatky. Při rozporu platí v tomto pořadí: dodatek (pozdější před dřívějším), Objednávka, Cenová nabídka, VOP (včetně Technických podmínek). Rozhoduje obsah dokumentu, ne jeho název. Prezentační části nabídky (představení Poskytovatele, reference, certifikace) nejsou závazné. Ve věcech osobních údajů rozhoduje článek o ochraně osobních údajů.

12.4 Lhůty v těchto VOP se počítají v kalendářních dnech, není-li výslovně uvedeno, že jde o pracovní dny.

12.5 Od těchto VOP se lze odchýlit jen písemnou dohodou Smluvních stran.

12.6 Poskytovatel může VOP (včetně Technických podmínek) měnit. Změnu oznámí Objednateli e-mailem nebo přes zákaznický portál nejméně 30 dnů před její účinností. Nesouhlasí-li Objednatel, může Smlouvu vypovědět nejpozději ke dni účinnosti změny. Jinak se má za to, že se změnou souhlasí. Změna platí jen do budoucna.

12.7 Nevykonání nebo pozdní výkon práva neznamená, že se ho Smluvní strana vzdává.

12.8 Je-li některé ustanovení neplatné, ostatní zůstávají v platnosti a Smluvní strany je nahradí ustanovením s co nejbližším účelem.

12.9 Smluvní strany neodpovídají za porušení povinností způsobené vyšší mocí (zejména válka, živelní pohroma, epidemie, výpadek energetických sítí). Po odpadnutí překážky pokračují v plnění. Trvá-li vyšší moc déle než 2 měsíce, může kterákoli Smluvní strana Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností.

12.10 Závazné je české znění VOP; překlady mají jen informativní povahu.

TECHNICKÉ A PROVOZNÍ PODMÍNKY HOSTING 26HOUSE CLOUD

Technické podmínky popisují technický, provozní a bezpečnostní rámec Hostingových služeb. Jsou součástí VOP pro služby Hosting 26HOUSE Cloud, nejsou samostatnou smlouvou a mění se stejným postupem jako VOP. Při rozporu má přednost text VOP. Účinné od 15.11.2026.

1 Rozsah Hostingových služeb

1.1 Hostingové služby jsou určeny pro provoz softwarových aplikací, zejména Odoo ERP (Enterprise Resource Planning, podnikový informační systém) ve verzi Community a Enterprise.

1.2 Hostingové služby standardně zahrnují:

- produkční prostředí Odoo,
- testovací (staging) prostředí,
- provoz aplikační a databázové vrstvy,
- monitoring dostupnosti a provozních parametrů,
- pravidelné zálohování,
- technickou údržbu prostředí.

1.3 Hostingové služby nezahrnují, není-li v Objednávce sjednáno jinak:

- vývoj a úpravy aplikace Odoo,
- implementační a konzultační služby,
- uživatelskou podporu.

2 Architektura a infrastruktura (High Availability)

2.1 Hostingové služby běží na cloudové infrastruktuře s vysokou dostupností (High Availability), která je v současnosti postavena na:

- Kubernetes clusteru,
- spravovaných databázích,
- sdíleném úložišti,
- automatickém přepnutí při selhání části infrastruktury,
- redundanci N+1 (o jednu záložní komponentu více, než je nutné) pro Kubernetes cluster, spravované databáze a sdílené úložiště.

2.2 Tato architektura umožňuje provoz na více uzlech současně, omezuje dopad hardwarových a softwarových poruch a umožňuje provádět údržbu a aktualizace s minimálním dopadem na dostupnost.

2.3 Technické řešení se může měnit podle technologického vývoje a bezpečnostních a provozních požadavků. O změně, která by mohla zhoršit dostupnost, bezpečnost nebo výkon, Poskytovatel Objednatele předem informuje.

3 Dostupnost (SLA)

3.1 Cílová dostupnost Hostingových služeb (SLA) je 99,9 % za kalendářní měsíc.

3.2 Do výpočtu dostupnosti se nezapočítává:

- plánovaná údržba,
- bezpečnostní zásahy,
- výpadky infrastruktury třetích stran,
- vyšší moc,
- omezení způsobená Objednatelem.

3.3 Cílová dostupnost nemá vliv na odpovědnost Poskytovatele za porušení jeho povinností (např. neprovedení údržby nebo sjednaných prací) podle článku VOP o odpovědnosti za škodu.

4 Kontinuita provozu (RTO a RPO)

4.1 Poskytovatel stanovuje tyto cílové hodnoty:
- RTO (Recovery Time Objective), cílová doba obnovení dostupnosti služby po kritickém incidentu: do 24 hodin,
- RPO (Recovery Point Objective), cílová maximální ztráta dat při obnově: do 24 hodin.

4.2 RTO a RPO jsou provozní cíle, které vycházejí z architektury, zálohovací politiky a provozních procesů.

5 Zálohování a obnova dat

5.1 Poskytovatel automaticky a pravidelně zálohuje produkční prostředí. Standardní zálohovací politika zahrnuje celkem 14 záloh:
- denní zálohy za posledních 7 dní,
- týdenní zálohy za poslední 4 týdny,
- měsíční zálohy za poslední 3 měsíce.

5.2 Zálohy se ukládají do dvou geograficky oddělených lokalit uvedených v Seznamu zpracovatelů.

5.3 Na žádost Objednatele obnoví Poskytovatel data ze zálohy do produkčního nebo testovacího prostředí v rozsahu, který technické možnosti a povaha incidentu dovolí.

5.4 Je-li to sjednáno v Objednávce, odesílá Poskytovatel zálohy i do úložiště určeného Objednatelem, zpravidla automatizovaným skriptem. Za vhodnost, dostupnost a zabezpečení tohoto úložiště odpovídá Objednatel.

6 Monitoring a provoz

6.1 Hostingové prostředí je monitorováno nepřetržitě (24/7). Monitoring zahrnuje zejména:
- dostupnost aplikačního prostředí,
- stav klíčových služeb,
- vybrané výkonnostní a provozní ukazatele.

6.2 Monitoring slouží především k interním provozním účelům a včasné detekci incidentů.

7 Výkon a kapacita

7.1 Hostingové prostředí je optimalizováno pro provoz Odoo včetně databáze PostgreSQL.

7.2 Kapacitu prostředí určuje Objednávka, zejména:
- počet aplikačních procesů (workers),
- přidělené prostředky CPU (Central Processing Unit, procesor) a RAM (Random Access Memory, operační paměť),
- diskový prostor.

8 Sdílený a dedikovaný hosting

8.1 Hostingové služby se standardně poskytují jako sdílený hosting.

8.2 Dedikovaný hosting s prostředky vyhrazenými jednomu Objednateli lze sjednat v Objednávce za příplatek.

9 Lokalita serverů a poskytovatelé infrastruktury

9.1 Servery, na kterých běží Hostingové služby, včetně záloh, jsou umístěny v Evropské unii.

9.2 Poskytovatel využívá cloudové poskytovatele, kteří splňují požadavky GDPR. Konkrétní poskytovatele infrastruktury a místa zpracování uvádí Seznam zpracovatelů; mohou se měnit podle technických a bezpečnostních požadavků.

10 Bezpečnost a ochrana dat

10.1 Data Objednatele jsou uložena ve vyhrazené databázi a nejsou sdílena s jinými zákazníky.

10.2 Přístup k systému je zabezpečen:

- šifrovaným připojením (HTTPS – Hypertext Transfer Protocol Secure),
- řízením přístupových práv.

10.3 Objednatel je vlastníkem dat uložených v systému.