

# 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 066 95 256, C 286242 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „Poskytovatel“), vydává následující všeobecné obchodní podmínky pro služby Hostingu 26HOUSE Cloud (dále také jen „VOP“), platné od 01.01.2026.

## 1 Úvodní ustanovení - Preamble

- 1.1 Poskytovatel je podnikatelský subjekt působící v oblasti informačních technologií, zejména v oblasti vývoje, implementace, podpory a provozu podnikových informačních systémů, včetně zajišťování provozu aplikací Odoo.
- 1.2 Objednatelem je podnikatelský subjekt, který má zájem o zajištění Hostingových služeb určených pro provoz aplikace Odoo (dále jen „Objednatel“).
- 1.3 Smluvní strany mají zájem o spolupráci spočívající v zajištění provozu aplikace Odoo v hostingovém prostředí Poskytovatele za sjednanou odměnu. Za tímto účelem uzavírají smlouvu podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), jako smlouvu nepojmenovanou (dále jen „Smlouva“).
- 1.4 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem a upravují veškerá práva a povinnosti vznikající v souvislosti s poskytováním hostingových služeb.

## 2 Vymezení Hostingových služeb

- 2.1 Hostingovými službami se rozumí služba spočívající v zajištění provozu aplikace Odoo v hostingovém prostředí určeném a spravovaném Poskytovatelem (dále jen „Hostingové služby“).
- 2.2 Hostingové služby nejsou pronájmem serveru ani poskytováním obecné cloudové infrastruktury. Jedná se o komplexní službu provozu aplikace v prostředí Poskytovatele.
- 2.3 Hostingové služby jsou poskytovány v jediné standardní úrovni platné pro všechny Objednatele.

## 3 Uzavření Smlouvy

- 3.1 Před uzavřením Smlouvy se Poskytovatel seznámil s požadavky Objednatele na provoz aplikace Odoo a Objednatel se seznámil s rozsahem Hostingových služeb, jejich technickými a provozními podmínkami a těmito VOP, které jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.
- 3.2 Poskytovatel po dohodě s Objednatelem zašle Objednateli Cenovou nabídku na Hostingové služby prostřednictvím webového zákaznického portálu nebo elektronickou poštou (e-mailem) (dále jen „Nabídkový e-mail“). Cenová nabídka na hostingové služby obsahuje název konkrétní služby, jejíž obsah a související úroveň Hostingových služeb jsou umístěny na webových stránkách Poskytovatele, nebo je název a úroveň hostingových služeb specifikována v Cenové nabídce na Hostingové služby (dále také jen „CN na Hostingové služby“). Součástí CN na Hostingové služby je i odkaz na tyto VOP.
- 3.3 Akceptací CN na Hostingové služby Objednatel zároveň potvrzuje, že si přečetl, rozumí a v celém rozsahu souhlasí se zněním těchto VOP, právy a povinnostmi smluvních stran a zavazuje se jimi řídit. CN na Hostingové služby může být součástí širší cenové nabídky, která zahrnuje například i cenovou nabídku na analýzu a implementaci díla, nebo cenovou nabídku na servisní služby nebo cenovou nabídku na lokalizační nebo jiné moduly Poskytovatele nebo jiného dodavatele a popř. i další služby.
- 3.4 Následně Poskytovatel zašle Objednateli sumarizační dokument typicky označený jako „Nabídka“ nebo „Objednávka“. „Nabídka“ nebo „Objednávka“, jejíž nedílnou přílohou je Nabídkový e-mail, představuje závazný návrh Poskytovatele Objednateli na uzavření Smlouvy.

- 3.5 Smluvní strany uzavírají Smlouvu elektronickou formou způsobem. Přijetí návrhu Poskytovatele Objednatel realizuje následujícím způsobem:
- potvrzením CN na Hostingové služby a těchto VOP prostřednictvím webového zákaznického portálu, nebo
  - potvrzením CN na Hostingové služby elektronickou poštou (e-mailem), nebo
  - zaplacením první faktury za Hostingové služby vystavené Poskytovatelem, nebo
  - uskutečněním jiného způsobu uvedeného v Nabídkovém e-mailu.
- 3.6 Smlouva mezi Objednatelem a Poskytovatelem je uzavřena přijetím návrhu Poskytovatele Objednatelem, a to okamžikem, který nejdříve nastane z jednotlivých způsobů přijetí uvedených v předchozím bodu.

## 4 Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy je

- závazek Poskytovatele poskytovat v souladu s těmito VOP a Technickými a provozními podmínkami Objednateli Hostingové služby za podmínek uvedených v CN na Hostingové služby a těchto VOP, a
- závazek Objednatele poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost pro Hostingové služby a hradit Poskytovateli řádně a včas Odměnu za Hostingové služby.

## 5 Rozsah Hostingových služeb

- 5.1 Hostingové služby zahrnují zejména:
- provoz aplikačního a testovacího prostředí pro aplikaci Odoo,
  - základní technickou správu hostingového prostředí,
  - monitoring dostupnosti,
  - zálohování dat,
  - technickou údržbu prostředí.
- 5.2 Konkrétní technické parametry, architektura prostředí, zálohovací politika, plánovaná údržba a další provozní podmínky jsou uvedeny v Technických a provozních podmínkách hostingu.

## 6 Technické a provozní podmínky hostingu

- 6.1 Technické a provozní podmínky Hostingových služeb jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele a tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn Technické a provozní podmínky hostingu přiměřeně aktualizovat, zejména v návaznosti na technologický vývoj, změny infrastruktury nebo bezpečnostní opatření, aniž by došlo ke zhoršení poskytované úrovně služby.
- 6.3 Pro Objednatele je závazné znění Technických a provozních podmínek hostingu platné v době poskytování Hostingových služeb.

## 7 Infrastruktura a třetí strany

- 7.1 Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel není vlastníkem fyzických serverů ani datových center a pro poskytování Hostingových služeb využívá infrastrukturu třetích stran.
- 7.2 Poskytovatel odpovídá za poskytování Hostingových služeb jako celku, nikoli za jednotlivé komponenty infrastruktury provozované třetími stranami.
- 7.3 Výpadky nebo omezení způsobené třetími stranami, vyšší mocí nebo událostmi mimo kontrolu Poskytovatele nejsou porušením Smlouvy.

## **8 Dostupnost služby a údržba**

- 8.1 Poskytovatel usiluje o vysokou dostupnost Hostingových služeb v souladu s Technickými a provozními podmínkami hostingu.
- 8.2 Dostupnost služby může být dočasně omezena v důsledku plánované údržby, bezpečnostních zásahů nebo technických opatření nezbytných pro zajištění stability a bezpečnosti systému.
- 8.3 Nedosažení deklarované dostupnosti služby samo o sobě nezakládá nárok Objednatele na slevu, náhradu škody ani jinou kompenzaci.

## **9 Zálohování a obnova dat**

- 9.1 Poskytovatel provádí pravidelné zálohování dat v souladu s Technickými a provozními podmínkami hostingu.
- 9.2 Zálohování slouží jako podpůrné bezpečnostní opatření a nepředstavuje garanci úplné obnovy dat.
- 9.3 Obnova dat je prováděna na principu „best effort“. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat, jejich neúplnost ani logickou nesprávnost.
- 9.4 Objednatel odpovídá za správnost, úplnost a zákonnost dat provozovaných v rámci Hostingových služeb.

## **10 Odměna za Hostingové služby**

- 10.1 Odměna za Hostingové služby je stanovena v cenové nabídce Poskytovatele a je hrazena pravidelně za sjednané fakturační období.
- 10.2 Poskytovatel je oprávněn průběžně aktualizovat cenu Hostingových služeb. Aktualizovaná cena se uplatní od následujícího fakturačního období. Objednatel je oprávněn odmítnout novou cenu nebo obsah Hostingové služby a Smlouvu vypovědět za podmínek uvedených dále.
- 10.3 Odměna je splatná na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem se splatností uvedenou na tomto dokladu.

## **11 Odpovědnost a omezení odpovědnosti**

- 11.1 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk ani ztrátu obchodních příležitostí.
- 11.2 Celková odpovědnost Poskytovatele za škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním Hostingových služeb je omezena částkou odpovídající maximálně výši odměny uhrazené Objednatelem za Hostingové služby za poslední tři měsíce.
- 11.3 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené zásahy Objednatele, třetích stran, chybami aplikace Odoo nebo integracemi třetích stran.

## **12 Ochrana důvěrných informací a ochrana osobních údajů**

- 12.1 Pokud Smluvní strany uzavřely NDA, řídí se ochrana důvěrných informací uzavřenou NDA, která se vztahuje i na tuto Smlouvu. Pokud NDA uzavřena nebyla, použije se tento článek.
- 12.2 „Informace“ znamenají veškeré informace, poznatky a podklady jakékoli povahy, poskytnuté či zpřístupněné druhé straně v souvislosti se spoluprací, bez ohledu na formu nebo způsob předání.
- 12.3 „Důvěrné informace“ jsou všechny Informace, které:
- byly stranami poskytnuty nebo získány před uzavřením, při plnění nebo po ukončení této Smlouvy;
  - nejsou veřejně dostupné;

- obsahují zejména informace o cenách, obchodních vztazích, finančních výsledcích, know-how, technologiích, zdrojovém kódu, klientech, obchodních metodách, vnitřní organizaci, údajích zaměstnanců, podmínkách Smlouvy a Odměně Poskytovatele;
- zahrnují rovněž obchodní tajemství a know-how Poskytovatele.

12.4 Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které:

- byly veřejné již před jejich sdělením;
- se staly veřejnými jinak než porušením této Smlouvy;
- musí být zpřístupněny na základě zákonné povinnosti nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci;
- byly získány od třetí osoby oprávněné je poskytnout;
- Reference o spolupráci Smluvních stran.

12.5 Strany se zavazují chránit Důvěrné informace a nesmějí je bez písemného souhlasu druhé strany sdělit třetím osobám, s výjimkou:

- odborných poradců vázaných mlčenlivostí,
- propojených osob ve skupině,
- zaměstnanců a subdodavatelů zapojených do plnění Smlouvy,
- případů zákonné povinnosti.

12.6 Strany smí Důvěrné informace použít výhradně k plnění této Smlouvy.

12.7 Strany přijmou přiměřená technická a organizační opatření, aby zabránily ztrátě, zneužití nebo neoprávněnému přístupu k Důvěrným informacím.

12.8 Povinnosti dle tohoto článku se vztahují i na zaměstnance, spolupracovníky a právní nástupce stran.

12.9 Každá strana je povinna neprodleně oznámit druhé straně jakoukoli skutečnost nasvědčující Neoprávněné manipulaci s Důvěrnými informacemi.

12.10 Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.

12.11 Poskytovatel není oprávněn systematicky zpracovávat osobní údaje Objednatele a nepřebírá roli zpracovatele ve smyslu GDPR

12.12 Pokud Poskytovatel přijde s osobními údaji Objednatele do náhodného styku, zachová o nich mlčenlivost v souladu s GDPR.

12.13 Poskytovatel prohlašuje, že všichni jeho zaměstnanci a spolupracovníci byli poučeni o povinnostech vyplývajících z GDPR a mlčenlivosti.

## 13 Trvání Smlouvy a její ukončení

13.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti okamžikem jejího uzavření.

13.2 Každá ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 60 dnů, která začíná běžet po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

13.3 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností v případě podstatného porušení povinností Objednatelem, zejména při prodlení s úhradou odměny.

13.4 Pokud Poskytovatel jednostranně upravil cenu Hostingových služeb v souladu s těmito VOP a Objednatel s takovou změnou nesouhlasí, je Objednatel oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností. Právo vypovědět Smlouvu podle předchozího bodu může Objednatel uplatnit nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy se o změně ceny prokazatelně dozvěděl. Po uplynutí této lhůty se má za to, že Objednatel změnu ceny akceptoval.

13.5 Během výpovědní doby jsou Smluvní strany povinny plnit své povinnosti dle Smlouvy v plném rozsahu.

13.6 Výpovědi podle tohoto článku nejsou dotčena práva Poskytovatele na úhradu již poskytnutých Hostingových služeb.

## 14 Závěrečná ustanovení

- 14.1 Tyto VOP nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.
- 14.2 Právní vztahy neupravené těmito VOP se řídí Občanským zákoníkem.
- 14.3 Veškeré spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
- 14.4 Od těchto VOP se lze odchýlit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran.
- 14.5 Poskytovatel je oprávněn tyto VOP jednostranně měnit. Nové znění VOP je účinné okamžikem jeho zveřejnění na Webové stránce a vztahuje se pouze na Smlouvy uzavřené po nabytí jeho účinnosti. Na již účinné Smlouvy se použije znění VOP platné v době jejich uzavření, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 14.6 Neuplatnění nebo pozdní uplatnění jakéhokoli práva či nároku podle těchto VOP nesmí být vykládáno jako jeho vzdání se. Jednorázové vzdání se práva neznamena vzdání se jakéhokoli práva budoucího. Uplatnění jednoho práva nevylučuje uplatnění jiného práva.
- 14.7 Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Pokud by však takové ustanovení nebylo možné oddělit od ostatního obsahu VOP, Smluvní strany nahradí vadné ustanovení ustanovením novým, které bude svým účelem a významem nejvíce odpovídat zamýšlenému účelu původního ustanovení.
- 14.8 Smluvní strany nejsou odpovědné za porušení povinností, které bylo způsobeno okolnostmi **vyšší moci**, tedy zejména válkou, živelní pohromou, požárem, povodní, epidemií, výpadkem energetických sítí nebo jinými objektivními událostmi mimo jejich kontrolu. Po odpadnutí překážky vyšší moci je dotčená Smluvní strana povinna pokračovat v plnění. Trvají-li okolnosti vyšší moci déle než 2 měsíce, mohou se Smluvní strany dohodnout na ukončení Smlouvy. Za vyšší moc se nepovažují zásahy orgánů veřejné moci, které lze překonat obvyklým úsilím.
- 14.9 Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Pokud existuje překlad do jiného jazyka, je závazné české znění; ostatní jazykové verze mají pouze informativní charakter.

# Technické a provozní podmínky Hosting 26HOUSE Cloud

Tyto Technické a provozní podmínky služby Hostingu 26HOUSE Cloud (dále jen „Technické podmínky“) popisují technický, provozní a bezpečnostní rámec poskytování hostingových služeb společnosti 26HOUSE s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) pro provoz softvérových aplikací a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a objednatelem (dále jen „Objednatel“) dle Všeobecných obchodních podmínek pro hostingové služby (dále jen „VOP“). Tyto Technické podmínky nejsou samostatnou smlouvou a nenahrazují VOP; v případě rozporu má přednost úprava ve VOP. Tyto Technické podmínky jsou platné od 01.01.2026.

## 1 Rozsah Hostingových služeb

- 1.1 Hostingové služby jsou určeny pro provoz softvérových aplikací, zejména Odoo ERP ve verzi Community a Enterprise Editions.
- 1.2 Hosting standardně zahrnuje:
- produkční prostředí Odoo,
  - testovací / staging prostředí,
  - provoz aplikační a databázové vrstvy,
  - monitoring dostupnosti a provozních parametrů,
  - pravidelné zálohování,
  - technickou údržbu prostředí.
- 1.3 Hosting nezahrnuje:
- vývoj a úpravy aplikace Odoo,
  - implementační a konzultační služby,
  - uživatelskou podporu,
- pokud není výslovně sjednáno jinak.

## 2 Architektura a infrastruktura (High Availability)

- 2.1 Hostingové služby jsou provozovány na moderní cloudové infrastruktuře s vysokou dostupností (High Availability).
- 2.2 Aktuálně je infrastruktura postavena na:
- Kubernetes clustru,
  - spravovaných databázích,
  - sdíleném úložišti,
  - automatickém přepínání při selhání části infrastruktury,
  - zabezpečení N+1 redundance pro Kubernetes cluster, spravované databáze a sdílené úložiště.
- 2.3 Tato architektura umožňuje:
- provoz na více uzlech současně,
  - minimalizaci dopadu hardwarových a softwarových poruch,
  - provádění údržby a aktualizací s minimálním dopadem na dostupnost služby.
- 2.4 Konkrétní technická realizace infrastruktury se může v čase měnit v závislosti na technologickém vývoji, bezpečnostních a provozních požadavcích.

## 3 Dostupnost služby (SLA)

- 3.1 Poskytovatel stanovuje SLA – cílovou dostupnost Hostingových služeb ve výši 99,9 % za kalendářní měsíc.
- 3.2 Do výpočtu dostupnosti se nezapočítává:
- plánovaná údržba,
  - bezpečnostní zásahy,

- výpadky infrastruktury třetích stran,
- zásahy vyšší moci,
- omezení způsobená jednáním Objednatele.

3.3 SLA představuje deklarovanou úroveň služby. Nedosažení SLA nezakládá automatický nárok na finanční kompenzaci, slevu nebo náhradu škody, pokud není výslovně sjednáno jinak ve smlouvě nebo individuální dohodě.

## 4 Kontinuita provozu – RTO a RPO

4.1 Pro účely řízení kontinuity provozu stanovuje Poskytovatel tyto cílové hodnoty:

- RTO (Recovery Time Objective): do 24 hodin - cílový čas obnovení dostupnosti služby po kritickém incidentu
- RPO (Recovery Point Objective): do 24 hodin - cílová maximální ztráta dat při obnově

4.2 RTO a RPO jsou provozní cíle vycházející z architektury, zálohovací politiky a provozních procesů. Poskytovatel se zavazuje tyto cíle plnit, přičemž jejich překročení je přípustné výhradně v případě událostí vyšší moci.

## 5 Zálohování a obnova dat

5.1 Poskytovatel provádí automatizované pravidelné zálohování produkčního prostředí.

5.2 Standardní zálohovací politika zahrnuje:

- denní zálohy za posledních 7 dní,
- týdenní zálohy za poslední 4 týdny,
- měsíční zálohy za poslední 3 měsíce,

tj. celkem 14 záloh, které jsou typicky ukládány do dvou geograficky oddělených lokalit, případně na různých kontinentech.

5.3 Obnova dat ze záloh je možná na vyžádání Objednatele, a to do produkčního nebo testovacího prostředí, v rozsahu odpovídajícím technickým možnostem a charakteru incidentu.

5.4 Zálohování a obnova jsou poskytovány na principu „best effort“.

## 6 Monitoring a provoz

6.1 Hostingové prostředí je monitorováno 24/7.

6.2 Monitoring zahrnuje zejména:

- dostupnost aplikačního prostředí,
- stav klíčových služeb,
- vybrané výkonnostní a provozní ukazatele (KPI).

6.3 Monitoring slouží primárně pro interní provozní účely a včasnou detekci incidentů.

## 7 Výkon, kapacity a konfigurace

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

7.2 Kapacita systému je řízena zejména:

- počtem aplikačních „workers“,
- přidělenými systémovými prostředky CPU – procesoru a RAM – operační paměti,
- diskovým prostorem.

## 8 Sdílený a dedikovaný hosting

- 8.1 Hostingové služby jsou standardně poskytovány jako sdílený hosting.
- 8.2 Na základě individuální dohody může být poskytnut dedikovaný hosting, jehož prostředky jsou vyhrazeny výhradně jednomu Objednateli.
- 8.3 Dedikovaný hosting je příplatkovou službou dle nabídky Poskytovatele.

## **9 Lokalita serverů a poskytovatelé infrastruktury**

- 9.1 Hostingové služby jsou provozovány na serverech umístěných v rámci Evropské unie (kromě záloh uložených v jiné geografické lokalitě na jiném kontinentu).
- 9.2 Aktuálně je primární lokalita datové centrum v Praze.
- 9.3 Poskytovatel využívá cloudové poskytovatele splňující požadavky GDPR. Konkrétní poskytovatelé a lokality se mohou v čase měnit v závislosti na technických a bezpečnostních požadavcích.

## **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 prostřednictvím:
- šifrovaného připojení (HTTPS / SSL),
  - řízení přístupových práv.
- 10.3 Objednatel je vlastníkem dat uložených v systému.

## **11 Změny Technických podmínek**

- 11.1 Poskytovatel je oprávněn Technické podmínky přiměřeně aktualizovat.
- 11.2 Aktualizované znění je účinné zveřejněním na webových stránkách Poskytovatele.