

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI 26HOUSE s.r.o. PRE SERVISNÉ SLUŽBY ODOO ERP

Spoločnosť 26HOUSE s.r.o., so sídlom Jarošova 2961/1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika, IČO 47726890, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 98187/B (ďalej len „Poskytovateľ“), vydáva nasledovné všeobecné obchodné podmienky pre servisné služby Odoo ERP, platné od 19.02.2026.

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Poskytovateľ je podnikateľský subjekt poskytujúci počítačové služby, služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov a vývoj a tvorbu softvéru. Konkrétne poskytuje najmä konzultačné služby pomáhajúce zákazníkom zhodnotiť ich technologické stratégie, zabezpečuje systémové integrácie nových IT riešení do existujúcich pracovných postupov zákazníkov, vykonáva softvérový vývoj na mieru a poskytuje podporu a údržbu softvéru. Poskytovateľ prostredníctvom svojho tímu disponuje znalosťami a skúsenosťami s vývojom a tvorbou softvéru podľa individuálnych potrieb zákazníkov, ako aj pre poskytovanie servisných služieb k softvéru. Poskytovateľ je európskym certifikovaným partnerom spoločnosti Odoo S.A., so sídlom Chaussée de Namur 40, 1367 Grand-Rosière, Belgické kráľovstvo, VAT: BE0477472701 (ďalej len „Odoo S.A.“).
- 1.2 Objednávateľ je podnikateľský subjekt, ktorý má záujem o Servisné služby Diela definované v ponuke alebo v objednávke potvrdenej Objednávateľom. Dielom sa rozumie existujúca aplikácia Odoo Objednávateľa, ktorá bola pre Objednávateľa nakonfigurovaná a upravená (customizovaná) pre potreby jeho činnosti, a to Poskytovateľom alebo treťou stranou (ďalej len „Dielo“). Servisnými službami sa rozumejú služby podpory, údržby a technickej asistencie k Dielu, poskytované Poskytovateľom v rozsahu uvedenom v ponuke alebo v Objednávateľom potvrdenej objednávke (ďalej len „Servisné služby“).
- 1.3 Zmluvné strany majú záujem o spoluprácu s účelom zabezpečenia Servisných služieb k Dielu pre Objednávateľa za dohodnutú odmenu. Na tento účel uzatvárajú Zmluvu o spolupráci podľa ustanovení § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), ďalej tiež len „Zmluva o spolupráci“ alebo len „Zmluva“.
- 1.4 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej tiež len „Obchodné podmienky“ alebo len „OP“) sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy o spolupráci medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a upravujú všetky záväzkové vzťahy a všetky práva a povinnosti, ktoré vznikajú alebo vznikli a súvisia s poskytovaním Servisných služieb.
- 1.5 Zmluvné strany uzatvárajú Zmluvu o spolupráci elektronickou formou spôsobom upraveným v nasledujúcich bodoch tohto článku.
 - 1.5.1 Pred uzatvorením Zmluvy o spolupráci sa Poskytovateľ oboznámil s rozsahom servisovaného Diela, ak sám Dielo nevytváral, a Objednávateľ sa oboznámil s alternatívami úrovni servisných služieb a ich obsahom umiestnených na webových stránkach Poskytovateľa. Jednotlivé úrovne sa líšia najmä dostupnosťou zákazníckeho servisu, predplateným servisným časom, licenciami pre integrované lokalizačné moduly a cenou.
 - 1.5.2 Poskytovateľ po dohode s Objednávateľom zašle Objednávateľovi Cenovú ponuku na servisné služby prostredníctvom webového zákazníckeho portálu alebo elektronickou poštou (e-mailom) (ďalej len „Ponukový e-mail“). Cenová ponuka na servisné služby obsahuje názov konkrétnej Služby podpory a údržby, ktorej obsah a súvisiaca úroveň servisných služieb sú umiestnené na webových stránkach Poskytovateľa, alebo je názov a úroveň servisných služieb špecifikovaná v Cenovej ponuke na servisné služby (ďalej tiež len „CP na servisné služby“). Súčasťou CP na servisné služby je aj odkaz na tieto Obchodné podmienky.
 - 1.5.3 Akceptáciou CP na servisné služby (spôsobom uvedeným v Ponukovom e-maile) Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že si prečítal, rozumie a v celom rozsahu súhlasí so znením týchto Obchodných podmienok, právami a povinnosťami Zmluvných strán a zaväzuje sa nimi riadiť. Bez potvrdenia súhlasu s týmito Obchodnými podmienkami postupom podľa predchádzajúcej vety tohto bodu nie je možné akceptovať CP na servisné služby. CP na servisné služby môže byť súčasťou širšej cenovej ponuky, ktorá zahŕňa napríklad aj cenovú ponuku na analýzu a implementáciu diela, cenovú ponuku na hosting, cenovú ponuku na lokalizačné alebo iné moduly Poskytovateľa alebo iného dodávateľa a prípadne aj ďalšie služby.

- 1.5.4 Následne Poskytovateľ zašle Objednávateľovi sumarizačný dokument spravidla označený ako „Ponuka“ alebo „Objednávka“. „Ponuka“ alebo „Objednávka“, ktorej neoddeliteľnou prílohou je Ponukový e-mail, predstavuje záväzný návrh Poskytovateľa Objednávateľovi na uzatvorenie Zmluvy o spolupráci.
- 1.5.5 Prijatie návrhu Poskytovateľa Objednávateľ realizuje nasledovným spôsobom:
- potvrdením Cenovej ponuky a týchto Obchodných podmienok prostredníctvom webového zákazníckeho portálu, alebo
 - potvrdením Cenovej ponuky elektronickou poštou (e-mailom), alebo
 - zaplatením prvej faktúry na Servisné služby vystavenej Poskytovateľom, alebo
 - uskutočnením iného spôsobu uvedeného v Ponukovom e-maile.
- 1.5.6 Zmluva o spolupráci medzi Objednávateľom a Poskytovateľom je uzatvorená prijatím návrhu Poskytovateľa Objednávateľom, a to okamihom, ktorý nastane ako prvý z uvedených spôsobov prijatia.

2 Predmet zmluvy

Predmetom Zmluvy je:

- záväzok Poskytovateľa riadne a včas poskytovať Objednávateľovi Servisné služby za podmienok uvedených v Cenovej ponuke a týchto OP a udeliť mu licenciu k výsledkom Servisných služieb, a
- záväzok Objednávateľa poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre Servisné služby a uhrádzať Poskytovateľovi riadne a včas Odmenu za Servisné služby a Odmenu za licenciu k výsledkom Servisných služieb.

3 Služby podpory a údržby

- 3.1 Web Poskytovateľa určený pre oblasť servisných služieb sa nachádza na adrese [Podpora a údržba](https://www.26house.com/sk/support-and-maintenance#scrollTop=0) (<https://www.26house.com/sk/support-and-maintenance#scrollTop=0>).
- 3.2 Rozsah, úroveň a parametre Servisnej služby sú stanovené v CP na servisné služby:
- 3.2.1 názvom konkrétnej Služby podpory a údržby, pričom úroveň servisnej služby vrátane jej rozsahu, ceny a ďalších parametrov je určená na webovej stránke Poskytovateľa, alebo
- 3.2.2 názvom konkrétnej Služby podpory a údržby a niektorým alebo niektorými parametrami, pričom úroveň servisnej služby v ostatných parametroch je určená na webovej stránke Poskytovateľa, alebo
- 3.2.3 celým opisom úrovne servisnej služby vrátane jej rozsahu, priorít incidentov, úrovne dostupnosti zákazníckeho servisu, predplateného servisného času, licencií pre integrované lokalizačné moduly, garantovanej doby opravy, vyhodnocovania poskytovaných služieb, spôsobu a času odstraňovania incidentov, ceny a prípadných ďalších parametrov.
- 3.3 Poskytovateľ garantuje úroveň Servisných služieb. Parametre súvisiace s dostupnosťou Diela sú stanovené v podmienkach zmluvy, ktorú Objednávateľ uzatvoril s poskytovateľom prostredia, v ktorom je Dielo prevádzkované.
- 3.4 Zmluvné strany sa dohodli, že úroveň Servisných služieb tzv. kalibrácia meria Poskytovateľ priebežne a vyhodnocuje na mesačných a ročných intervaloch. Poskytovateľ sleduje nasledujúce parametre pre vybrané služby:
- 3.4.1 Doba odozvy – čas, ktorý uplynie od nahlásenia požiadavky cez Helpdesk po obdržanie prvej odozvy v rámci časového intervalu poskytovania služby uvedeného na webovej stránke Poskytovateľa.
- 3.4.2 Doba riešenia – čas, ktorý uplynie od nahlásenia požiadavky cez Helpdesk po jej vyriešenie v rámci časového intervalu poskytovania služby uvedeného na webovej stránke Poskytovateľa.
- 3.5 Za vyriešenie Incidentu sa považuje aj dočasné obnovenie služby náhradným postupom (tzv. workaround), ktorý môže vyžadovať od používateľov systému dodatočné pracovné kroky.
- 3.6 Do vyhodnocovania úrovne Servisných služieb sa nezahŕňajú:
- 3.6.1 časové intervaly, počas ktorých Poskytovateľ čaká na súčinnosť zo strany Objednávateľa,

- 3.6.2 incidenty, ktoré boli nahlásené pre iné než prevádzkové (produkčné) prostredie,
- 3.6.3 incidenty, ktorých oneskorenie riešenia spôsobili používatelia Objednávateľa alebo tretie strany,
- 3.6.4 incidenty, ktoré boli vyriešené včas náhradným riešením, ale zostali otvorené za účelom zisťovania príčiny a/alebo návrhu trvalého riešenia, a tým následne prekročili dobu riešenia.

4 Úrovně servisnej podpory (L1, L2, L3)

- 4.1 **L1 Helpdesk** – e-mail, online portál www.26house.com, hotline +421 2 4552 9902
Podpora a pomoc používateľom Objednávateľa pri používaní Diela a systémov Odoo S.A.
- 4.2 **L2 Incident management – tiket**
Analýza a riešenie Incidentu, obnovenie služby s použitím vzdialeného prístupu do prostredia Objednávateľa. Incidenty súvisiace s dátovými chybami a nastaveniami sú v správe Objednávateľa.
- 4.3 **L3 Incident management – tiket**
Riešenie Incidentu spôsobeného úpravami a nastaveniami Diela Poskytovateľom, obnovenie služby. Výsledkom je uvedenie Diela, dát, alebo databázy do prevádzkyschopného stavu (po incidentoch) podľa závažnosti Incidentu.
- 4.4 L1, L2, L3 spolu a každá samostatne predstavujú službu incident managementu.

5 Priority incidentov (P1, P2, P3)

- 5.1 **P1 – Urgent:** urgentná porucha, ktorá zasahuje všetkých používateľov a má zásadný vplyv na funkčnosť procesov na strane Objednávateľa.
Príklady:
 - systém je nedostupný pre všetkých používateľov,
 - žiadna integrácia nie je funkčná.
- 5.2 **P2 – High:** porucha vysokej priority, ktorá zasahuje jedného alebo viacerých používateľov a má zásadný vplyv na funkčnosť procesov na strane Objednávateľa.
Príklady:
 - systém je nedostupný pre skupinu používateľov,
 - integrácia pre transakčné dokumenty alebo hlavné dáta je nefunkčná,
 - systém zobrazuje chybu a ďalšie kroky nie sú možné, neexistuje náhradný postup,
 - v systéme nie je možné vytvoriť transakčný doklad (napr. objednávku, príjemku a pod.).
- 5.3 **P3 – Low:** porucha nízkej priority, ktorá nemá zásadný vplyv na funkčnosť procesov na strane Objednávateľa, prípadne existuje náhradný postup na vykonanie požadovanej činnosti v systéme.
Príklady:
 - systém je nedostupný pre jedného používateľa,
 - informácia v jednom dátovom poli chýba alebo je nesprávna,
 - systém zobrazil chybu, no je možné pokračovať v práci alebo existuje náhradný postup,
 - chybný preklad názvu poľa do slovenského jazyka,
 - integrácie neprenášajú informatívne údaje o hlavných dátach,
 - nefunkčná notifikácia pri zmene údajov v systéme Odoo.

6 Dopĺňajúce ustanovenia

- 6.1 Predplatený servisný čas pre L1 Helpdesk, L2 Incident management a L3 Incident management je výlučne použiteľný na funkčné otázky súvisiace s Dielom a vstupnou analýzou pri incidentoch, pri ktorých nie je možné bez analýzy vopred určiť, či boli spôsobené Objednávateľom, tretími stranami, základným systémom Odoo S.A. alebo pracovníkmi či Dielom Poskytovateľa.

- 6.2 Objednávateľ berie na vedomie, že služby predplateného servisného času nemôže využívať na plnenie iných jeho požiadaviek, ktoré sú poskytované napríklad v rámci Služieb na vyžiadanie, a to najmä:
- 6.2.1 pomoc používateľom rôzneho druhu – dátové manipulácie, konfigurácie a nastavenia funkcionalít, inštalácia a testovanie modulov tretích strán z Odoo Apps,
 - 6.2.2 pomoc pri inštaláciách, správe, analýze a ladení IT prostredia v správe Objednávateľa,
 - 6.2.3 požiadavky na zmeny alebo rozširovanie Diela,
 - 6.2.4 Upgrade – prispôsobenie Diela inej verzii Odoo, než tej, pre ktorú bolo Dielo vytvorené (napr. aktualizácia Diela na vyššiu verziu Odoo, ktorá bola vydaná až po vytvorení Diela),
 - 6.2.5 pomoc pri podpore základných Odoo funkcionalít, ktoré neboli súčasťou vytvorenia Diela.
- 6.3 Objednávateľ berie na vedomie, že rozsah služby incident managementu je obmedzený na vstupnú analýzu až do fázy identifikácie pravdepodobnej príčiny incidentu. Uvedené platí v prípade, ak sa na základe zistení pri iniciačnej analýze predpokladá, že Incident je spôsobený tretími stranami, dodávateľmi, používateľmi Objednávateľa alebo inými IT systémami Objednávateľa. Predplatené paušálne služby nezahŕňajú úplnú analýzu, opravy a úpravy potrebné na vyriešenie incidentov a problémov, ktoré boli spôsobené Objednávateľom alebo tretími stranami. Ide najmä o prípady, keď je preukázateľné, že nahlásený Incident bol spôsobený nesprávnym používaním Diela, nesprávne zadanými údajmi používateľmi, nesprávnym nastavením pod kontrolou Objednávateľa, nesprávnou funkciou prevádzkového IT prostredia, počítačovej siete alebo internetového pripojenia v správe Objednávateľa, nesprávnou funkciou prepojení, chybou na strane Objednávateľa alebo na strane tretích strán.
- 6.4 Predplatený servisný čas môže byť využitý na incidenty, poruchy, chyby konfigurácií alebo na asistenciu s podporou Odoo S.A. Podpora. Účtovaných je každých začatých 15 minút, pričom čas je neprenosný medzi jednotlivými mesiacmi. Tento čas nie je určený na softvérový vývoj, implementáciu nových domén a procesov v Odoo, na Upgrade práce alebo školenia.

7 Servisné služby na vyžiadanie

- 7.1 Katalóg Servisných služieb na vyžiadanie je zasielaný Poskytovateľom na vyžiadanie.

8 Odmena za Servisné služby

- 8.1 Odmena za Servisné služby je určená paušálne za obdobie jedného kalendárneho mesiaca alebo jedného roka a je uvedená na webovej stránke Poskytovateľa spolu s vymedzením úrovne servisných služieb (Lokalizácia, Základná, Plus, Štandard a Profi) a ich obsahu (napr. Predplatený servisný čas, Dostupnosť zákazníckeho servisu, Licencie rôzneho typu, Garantovaná doba opravy atď.). Poskytovateľ sa môže s Objednávateľom dohodnúť aj na individuálnej úrovni servisných služieb (Individuál).
- 8.2 Úroveň servisných služieb „Profi“ a „Individuál“ nemajú pevne stanovenú cenu zverejnenú na webovej stránke Poskytovateľa. Cena za túto úroveň je stanovená individuálne v CP na servisné služby.
- 8.3 Cena úrovne Profi a Individuál je určená v pomere k cene úrovne Štandard, a to s prihliadnutím na rozsah poskytovaných služieb, ich parametre, predplatený servisný čas, úroveň dostupnosti zákazníckeho servisu, licencie pre integrované lokalizačné moduly a ďalšie poskytované služby.
- 8.4 Poskytovateľ má právo priebežne aktualizovať ceny za servisné služby a ich obsah. Aktualizovaná cena a obsah servisných služieb budú aplikované od nasledujúceho fakturačného obdobia. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť novú cenu alebo obsah Servisnej služby a Zmluvu o spolupráci vypovedať za podmienok uvedených ďalej.
- 8.5 Odmena za Servis na vyžiadanie je zasielaná Poskytovateľom na vyžiadanie spolu s katalógom servisných služieb na vyžiadanie.

9 Licencia k Servisným službám

- 9.1 Touto Zmluvou Poskytovateľ zároveň udeľuje Objednávateľovi Licenciu na Servisné služby v rozsahu a za podmienok uvedených v nasledujúcich článkoch a za predpokladu, že výsledkom poskytnutých Servisných služieb je dielo majúce povahu autorského diela podľa Autorského zákona.
- 9.2 Rozsah licencie
- 9.2.1 Licencia k Servisným službám a licencie pre integrované lokalizačné moduly je územne a vecne neobmedzená a je udelená na dobu trvania majetkových práv autora.
- 9.2.2 Licencia k Servisným službám a licencie pre integrované lokalizačné moduly je nevýhradná.
- 9.2.3 Licencia k Servisným službám a licencie pre integrované lokalizačné moduly je poskytovaná za odplatu ako súčasť Odmeny za Servisné služby.
- 9.2.4 Licencia k Servisným službám a licencie pre integrované lokalizačné moduly vzniká zaplatením Odmeny za Servisné služby.
- 9.3 Obmedzenie licencie
- 9.3.1 Objednávateľ nie je oprávnený poskytovať sublicencie ani postupovať práva z Licencie k Servisným službám a / alebo licencie pre integrované lokalizačné moduly na tretie osoby.
- 9.3.2 Licencia sa nevzťahuje na práva k Dielu ani k modifikáciám, konfiguráciám či modulom Poskytovateľa, ktoré podliehajú osobitnej úprave obsiahnutej v iných zmluvách.
- 9.4 Autorské práva
- 9.4.1 Všetky majetkové práva k Servisným službám a integrovaným lokalizačným modulom prislúchajú Poskytovateľovi.
- 9.4.2 Licencia k Servisným službám a / alebo licencie pre integrované lokalizačné moduly nezakladajú prevod autorských práv ani iných práv duševného vlastníctva.
- 9.4.3 Ak sú pri poskytovaní Servisných služieb použité podklady Objednávateľa, Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatnú nevýhradnú licenciu na ich použitie s účelom poskytovania Servisných služieb.

10 Doručenie

- 10.1 Všetky oznámenia medzi Zmluvnými stranami sa doručujú e-mailom na adresy uvedené v Zmluve, pokiaľ nie je stanovené inak.
- 10.2 Doručenie e-mailu sa považuje za uskutočnené okamihom jeho odoslania, pokiaľ sa nepreukáže opak.
- 10.3 Ak Zmluva vyžaduje písomnú formu, postačuje forma e-mailu, ibaže je výslovne uvedené, že je potrebný vlastnoručný podpis.
- 10.4 Zmenu doručovacej adresy je strana povinná bezodkladne oznámiť druhej strane; inak sa doručuje na poslednú známu adresu.

11 Trvanie Zmluvy

- 11.1 Uzavretie Zmluvy
- 11.1.1 Forma a spôsob uzavretia Zmluvy sú opísané v úvodných ustanoveniach.
- 11.1.2 Zmluva nadobúda účinnosť okamihom jej uzavretia.
- 11.1.3 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 11.2 Výpoveď Servisnej zmluvy bez udania dôvodu
- 11.2.1 Každá Zmluvná strana je oprávnená Servisnú zmluvu vypovedať aj bez uvedenia dôvodu, a to s výpovednou dobou 60 dní, ktorá začína plynúť po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane.

- 11.2.2 Počas výpovednej doby sú Zmluvné strany povinné plniť svoje povinnosti podľa Servisnej zmluvy v plnom rozsahu.
- 11.3 Výpoveď z dôvodu nesúhlasu so zmenou ceny
- 11.3.1 Ak Poskytovateľ jednostranne upraví cenu Servisných služieb v súlade s týmito OP a Objednávateľ s takouto zmenou nesúhlasí, je Objednávateľ oprávnený Servisnú zmluvu vypovedať s okamžitou účinnosťou.
- 11.3.2 Právo vypovedať Servisnú zmluvu podľa predchádzajúceho odseku môže Objednávateľ uplatniť najneskôr do 30 dní odo dňa, keď sa o zmene ceny preukázateľne dozvedel. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že Objednávateľ zmenu ceny akceptoval.
- 11.3.3 Výpoveďou podľa tohto článku nie sú dotknuté práva Poskytovateľa na úhradu už poskytnutých Servisných služieb.
- 11.4 Odstúpenie od Servisnej zmluvy
- 11.4.1 Každá Zmluvná strana je oprávnená od Servisnej zmluvy odstúpiť, ak druhá Zmluvná strana podstatným spôsobom poruší svoje povinnosti zo Servisnej zmluvy a takéto porušenie nenapraví do 30 dní od doručenia písomnej výzvy na nápravu.
- 11.4.2 Za podstatné porušenie povinnosti sa považuje najmä:
- a) omeškanie Poskytovateľa s poskytovaním Servisných služieb dlhšie ako 30 dní,
 - b) omeškanie Objednávateľa s úhradou Odmeny dlhšie ako 30 dní,
 - c) neposkytnutie súčinnosti nevyhnutnej na poskytovanie Servisných služieb, ktoré bráni ich plneniu.
- 11.5 Účinky odstúpenia
- 11.5.1 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.
- 11.5.2 Odstúpením od Zmluvy zanikajú záväzky Zmluvných strán do budúcnosti, avšak:
- a) nezaniká povinnosť Objednávateľa uhradiť Odmenu za plnenia poskytnuté do dňa účinnosti odstúpenia;
 - b) nezanikajú nároky na náhradu škody, zmluvné pokuty, úroky z omeškania a ďalšie sankcie vzniknuté pred účinnosťou odstúpenia;
 - c) nezanikajú licenčné ustanovenia k už riadne zaplateným častiam Servisnej služby;
 - d) nezanikajú povinnosti mlčanlivosti, povinnosti týkajúce sa Dôverných informácií a ustanovenia o ochrane osobných údajov;
 - e) nezanikajú ustanovenia o rozhodnom práve a riešení sporov.
- 11.5.3 Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpením od tejto Zmluvy sa záväzky Zmluvných strán nezrušujú od začiatku, ale zanikajú len s účinkami do budúcnosti a nedotýka sa plnení, ktoré boli riadne poskytnuté pred účinnosťou odstúpenia, ibaže táto Zmluva výslovne ustanovuje inak.

12 Ochrana dôverných informácií a ochrana osobných údajov

- 12.1 Dohoda o mlčanlivosti (ďalej len NDA) a definície pojmov
- 12.1.1 Ak Zmluvné strany uzatvorili NDA, ochrana dôverných informácií sa riadi uzatvorenou NDA, ktorá sa vzťahuje aj k tejto Zmluve. Ak NDA uzatvorená nebola, použije sa tento článok.
- 12.1.2 „Informácie“ znamenajú všetky dáta, poznatky a podklady akejkoľvek povahy poskytnuté alebo sprístupnené druhej strane v súvislosti so spoluprácou, bez ohľadu na formu alebo spôsob odovzdania.
- 12.1.3 „Dôverné informácie“ sú všetky Informácie, ktoré:
- a) boli stranami poskytnuté alebo získané pred uzatvorením, počas plnenia alebo po ukončení tejto Zmluvy;
 - b) nie sú verejne dostupné;
 - c) obsahujú najmä informácie o cenách, obchodných vzťahoch, finančných výsledkoch, know-how, technológiách, zdrojovom kóde, klientoch, obchodných metódach, vnútornej organizácii, údajoch zamestnancov, podmienkach Zmluvy a Odmene Poskytovateľa;
 - d) zahŕňajú aj obchodné tajomstvo a know-how Poskytovateľa.
- 12.1.4 Za Dôverné informácie sa nepovažujú informácie, ktoré:

- a) boli verejné už pred ich poskytnutím;
- b) sa stali verejnými inak ako porušením tejto Zmluvy;
- c) musia byť sprístupnené na základe zákonnej povinnosti alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci;
- d) boli získané od tretej osoby oprávnenej ich poskytnúť.

12.1.5 Referencie o spolupráci Zmluvných strán nie sú Dôvernou informáciou.

12.2 Povinnosti Zmluvných strán

12.2.1 Strany sa zaväzujú chrániť Dôverné informácie a nesmú ich bez písomného súhlasu druhej strany poskytnúť tretím osobám, s výnimkou:

- a) odborných poradcov viazaných mlčanlivosťou,
- b) prepojených osôb v skupine,
- c) zamestnancov a subdodávateľov zapojených do plnenia Zmluvy,
- d) prípadov zákonnej povinnosti.

12.2.2 Strany môžu Dôverné informácie použiť výhradne na účely plnenia tejto Zmluvy.

12.2.3 Strany prijímajú primerané technické a organizačné opatrenia, aby zabránili strate, zneužitiu alebo neoprávnenému prístupu k Dôverným informáciám.

12.2.4 Povinnosti podľa tohto článku sa vzťahujú aj na zamestnancov, spolupracovníkov a právnych nástupcov strán.

12.2.5 Každá strana je povinná bezodkladne oznámiť druhej strane akúkoľvek skutočnosť nasvedčujúcu neoprávnenej manipulácii s Dôvernými informáciami.

12.2.6 Trvanie povinností - Povinnosti podľa tohto článku trvajú bez časového obmedzenia, a to aj po ukončení Zmluvy akýmkoľvek spôsobom.

12.3 Ochrana osobných údajov

12.3.1 Poskytovateľ pri plnení tejto Zmluvy nie je oprávnený spracúvať osobné údaje, ktorých správcom je Objednávateľ, ani ako správca, ani ako spracovateľ.

12.3.2 Ak Poskytovateľ príde do náhodného styku s osobnými údajmi Objednávateľa, zachová o nich mlčanlivosť v súlade s GDPR.

12.3.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že všetci jeho zamestnanci a spolupracovníci boli poučení o povinnostiach vyplývajúcich z GDPR a mlčanlivosti.

13 Záverečné ustanovenia

13.1 Tieto OP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom uvedeným v záhlaví týchto OP a sú zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa.

13.2 Právne vzťahy neupravené týmito OP sa riadia Zmluvou, týmito OP a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Všetky spory vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú rozhodované všeobecnými súdmi Slovenskej republiky, pokiaľ nie je v Zmluve výslovne uvedené inak.

13.3 Od týchto OP sa možno odchýliť iba na základe písomnej dohody Zmluvných strán.

13.4 Poskytovateľ je oprávnený tieto OP jednostranne meniť. Nové znenie OP je účinné okamihom jeho zverejnenia na webovej stránke a vzťahuje sa iba na Zmluvy uzavreté po nadobudnutí jeho účinnosti. Na už účinné Zmluvy sa použije znenie OP platné v čase ich uzavretia, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

13.5 Neuplatnenie alebo oneskorené uplatnenie akéhokoľvek práva alebo nároku podľa týchto OP nesmie byť vykladané ako vzdanie sa takého práva. Jednorazové vzdanie sa práva neznamenaá vzdanie sa akéhokoľvek budúceho práva. Uplatnenie jedného práva nevylučuje uplatnenie iného práva.

13.6 Neplatnosť alebo neúčinnosť niektorého ustanovenia týchto OP nemá vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Ak však také ustanovenie nemožno oddeliť od ostatného obsahu OP, Zmluvné strany ho nahradia novým ustanovením, ktoré bude svojím účelom a významom čo najviac zodpovedať zamýšľanému účelu pôvodného ustanovenia.

- 13.7 Zmluvné strany nenesú zodpovednosť za porušenie povinností spôsobené okolnosťami vyššej moci, najmä vojnou, živelnou pohromou, požiarom, povodňou, epidémiou, výpadkom energetických sietí alebo inými objektívnymi udalosťami mimo ich kontroly. Po odpadnutí prekážky vyššej moci je dotknutá Zmluvná strana povinná pokračovať v plnení. Ak okolnosti vyššej moci trvajú dlhšie ako 2 mesiace, môžu sa Zmluvné strany dohodnúť na ukončení Zmluvy. Za vyššiu moc sa nepovažujú zásahy orgánov verejnej moci, ktoré možno prekonať obvyklým úsilím.
- 13.8 Tieto OP sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Ak existuje preklad do iného jazyka, záväzné je slovenské znenie; ostatné jazykové verzie majú iba informatívny charakter.