VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI 26HOUSE s.r.o. PRO ANALÝZU A IMPLEMENTACI ODOO ERP

Společnost 26HOUSE s.r.o., se sídlem Karolinská 2, 186 00 Praha, Česká republika, IČO 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 analýzu a implementaci Odoo ERP (dále jen „VOP“), účinné od 15.11.2026.

1 Úvodní ustanovení

1.1 Poskytovatel poskytuje služby implementace, vývoje, podpory a údržby softwaru a je certifikovaným partnerem společnosti Odoo S.A.

1.2 Objednatel je podnikatel, který má zájem o Dílo podle Objednávky.

1.3 Poskytovatel a Objednatel (dále jen „Smluvní strany“) uzavírají smlouvu o dílo podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Smlouva“). Tyto VOP jsou její nedílnou součástí.

1.4 Před uzavřením Smlouvy provede Poskytovatel s Objednatelem bezplatnou a nezávaznou kvalifikaci jeho potřeb, ze které vychází Cenová nabídka.

2 Uzavření Smlouvy

2.1 Poskytovatel zašle Objednateli cenovou nabídku na Analýzu a Implementaci 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 zálohové faktury na Analýzu 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 Pojmy

3.1 V těchto VOP znamená:

- **Dílo**: aplikace Odoo nakonfigurovaná a případně upravená (customizovaná) pro Objednatele podle Výsledků Analýzy a nasazená na sjednaném prostředí (26HOUSE Cloud nebo jiném prostředí).
- **Analýza**: zjištění potřeb Objednatele a návrh řešení podle článku o Analýze; **Výsledky Analýzy** jsou její písemné výstupy.
- **Detailed Project Brief**: záznamy o rozsahu, krocích, fázích a termínech Implementace, které Poskytovatel vede při Analýze a Implementaci, zpravidla v projektovém nástroji systému Odoo (např. úkoly, milníky, poznámky), a zpřístupňuje Objednateli na zákaznickém portálu nebo jako report. Nemusí jít o jeden dokument.
- **Implementace**: konfigurace, případné customizace a další práce vedoucí k dodání Díla.
- **Customizace**: vývoj funkcí na míru nad rámec standardu Odoo.
- **Cenová nabídka**: kromě úvodní nabídky i každá další nabídka schválená Objednatelem během projektu (zejména zpřesněná nabídka na Implementaci po Analýze, nabídka na Customizace a nabídka na dokončení Implementace). Platí vždy poslední schválená; novou Objednávku k ní Objednatel nepotvrzuje.
- **Man-Day / Man-Hour**: 8 hodin / 1 hodina práce jedné osoby Poskytovatele.
- **Timesheet**: evidence odpracovaného času na zákaznickém portálu Poskytovatele.
- **Testovací prostředí**: prostředí ve správě Poskytovatele, na kterém probíhá Implementace až do Přenosu na produkci.
- **Prototyp**: ukázka vybraných procesů v požadovaném stavu (TO-BE) ve standardním Odoo, bez Customizací.
- **Vada Díla**: stav, kdy Dílo neodpovídá Výsledkům Analýzy, Detailed Project Briefu nebo dokumentované funkci.
- **Go-live**: okamžik, kdy je Dílo předáno Objednateli k ostrému používání; Go-live je dodáním Díla.

4 Předmět Smlouvy

4.1 Poskytovatel se zavazuje provést Analýzu a, je-li objednána i Implementace, na jejím základě provést Implementaci, dodat Dílo a udělit k němu Objednateli licenci. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost, převzít plnění a zaplatit odměnu.

4.2 Objednávka určuje, zda se Smlouva týká jen Analýzy, nebo Analýzy i Implementace. Implementaci lze objednat i později samostatnou Objednávkou. Spolupráci lze po předání Výsledků Analýzy ukončit dohodou nebo výpovědí; Objednatel zaplatí provedenou Analýzu.

4.3 Rozsah a pořadí konfiguračních a případných customizačních prací navrhne Poskytovatel při Analýze a Implementaci tak, aby byly co nejefektivnější.

4.4 Předmětem Smlouvy nejsou servis a údržba Díla (lze je objednat samostatně), provoz hostingu Odoo S.A. ani jiné činnosti, které Cenová nabídka vylučuje.

5 Součinnost Objednatele

5.1 Objednatel poskytne Poskytovateli včas a úplně informace, podklady a přístupy potřebné k plnění, zejména o svých procesech a IT systémech, upozorní na rizika, která by mohla plnění ohrozit, a o změnách informuje předem. Na písemnou žádost Poskytovatele poskytne podklady v přiměřené lhůtě v ní uvedené.

5.2 Objednatel před zahájením Analýzy určí projektového manažera a další odpovědné osoby. Projektový manažer Objednatele zejména řídí spolupráci na straně Objednatele, schvaluje projektový plán, změnové požadavky, objednávky, faktury a výkazy čerpání času a podepisuje zápisy a výsledky testů. Změnu odpovědných osob oznámí Objednatel předem; zaškolení nové osoby se účtuje hodinovou sazbou a za zdržení způsobené předáním informací Poskytovatel neodpovídá.

5.3 Koordinační schůzky probíhají v rozsahu dohodnutém podle návrhu Poskytovatele. Nezúčastní-li se Objednatel dohodnuté schůzky (workshop, školení apod.) a neomluví se alespoň 24 hodin předem, schůzka se účtuje.

5.4 Náklady na součinnost a omezení provozu jeho systémů během prací nese Objednatel.

5.5 Je-li Poskytovatel připraven plnit a nemůže kvůli prodlení Objednatele se součinností, náleží mu za dobu prodlení náhrada ve výši sjednané sazby za rezervovanou kapacitu, nejvýše v rozsahu kapacity rezervované pro Objednatele v daném období. Fakturuje se po skončení prodlení, nejpozději po skončení měsíce, se splatností 14 dnů.

5.6 Termíny Poskytovatele se prodlužují o dobu prodlení Objednatele.

6 Analýza

6.1 Analýza zjišťuje potřeby Objednatele a jeho IT prostředí a je nezbytným podkladem Implementace. Probíhá ve fázích: zjištění a popis současného stavu (AS-IS), návrh požadovaného stavu (TO-BE), FIT-GAP analýza (rozdíly proti standardu Odoo), příprava a prezentace Prototypu a zaškolení a testování Prototypu.

6.2 Poskytovatel dokončí Analýzu a předá Výsledky Analýzy ve lhůtě podle Cenové nabídky, která běží od zaplacení zálohy na Analýzu. V prodlení je Poskytovatel až tehdy, nepředá-li Výsledky Analýzy ani do 30 dnů po uplynutí lhůty prodloužené o prodlení Objednatele.

6.3 Poskytovatel provádí Analýzu s odbornou péčí a efektivně. Zjistí-li překážku, bez odkladu o ní Objednatele informuje a navrhne řešení.

7 Výsledky Analýzy

7.1 Výsledky Analýzy Poskytovatel průběžně zaznamenává a zpřesňuje. Zahrnují zejména návrh požadovaného stavu (TO-BE), FIT-GAP analýzu, Prototyp, Detailed Project Brief, případně zpřesněnou Cenovou nabídku na Implementaci a na Customizace a podrobné funkční specifikace Customizací.

7.2 Po skončení Analýzy Poskytovatel zpřístupní Výsledky Analýzy. Objednatel k nim může do 14 dnů vznést konkrétní připomínky s označením dotčené části. Části bez připomínek, a po zapracování důvodných připomínek celé Výsledky Analýzy, se považují za schválené. Schválením je i zahájení Implementace nebo objednání dalších prací na jejich základě.

7.3 Poskytovatel uděluje Objednateli k Výsledkům Analýzy nevýhradní licenci, územně a věcně neomezenou, na dobu trvání majetkových práv. Licence vzniká zaplacením odměny za Analýzu, ve které je zahrnuta. Objednatel nesmí udělovat podlicence ani licenci převést; majetková práva zůstávají Poskytovateli.

7.4 K podkladům Objednatele uděluje Objednatel Poskytovateli bezúplatnou nevýhradní licenci v rozsahu potřebném k plnění Smlouvy.

8 Implementace

8.1 Implementace vychází ze schválených Výsledků Analýzy a aktuální Cenové nabídky. Závazný rozsah, kroky a postupy jsou jen ty, které jsou zaznamenány v Detailed Project Briefu. Poskytovatel záznamy průběžně aktualizuje; Objednatel je průběžně kontroluje a připomínkuje.

8.2 Harmonogram je uveden v Cenové nabídce nebo v Detailed Project Briefu a přiměřeně se upravuje při změně požadavků Objednatele, jeho prodlení, nutnosti dodatečných prací nebo nepředvídatelných technických komplikacích. Poskytovatel průběžně informuje o postupu, čerpání času a rizicích.

8.3 Implementace probíhá v Testovacím prostředí, zpravidla iterativně v krátkých časových úsecích (Sprintech). Postup prací se schvaluje na pravidelných poradách nebo elektronicky, formální akceptace Sprintu se nevyžaduje.

8.4 Poskytovatel zpřístupňuje výsledky Sprintů průběžně k testování. Objednatel průběžně oznamuje vady a vznáší připomínky. Poskytovatel je posoudí a navrhne řešení; vady odstraní v dalších Sprintech, nejpozději před dokončením Implementace. Začne-li Objednatel výsledek používat s produkčními daty, považuje se výsledek za bezvadný.

8.5 Nelze-li v Implementaci pokračovat z důvodů na straně Objednatele, může Poskytovatel práce po písemném oznámení přerušit. Chce-li Objednatel pokračovat, dohodnou se Smluvní strany na dalším postupu, termínech a ceně dokončení Implementace.

9 Testování, školení a akceptace

9.1 Testování, školení a akceptace nejsou samostatnou fází. Probíhají průběžně během Analýzy i Implementace, jak Poskytovatel nasazuje funkce a změny do Testovacího prostředí. Obě Smluvní strany se jim věnují bez zbytečného odkladu.

9.2 Objednatel průběžně testuje nasazené funkce podle Výsledků Analýzy, Detailed Project Briefu a školení a zjištěné chyby zapisuje s popisem a závažností k příslušnému úkolu na zákaznickém portálu Poskytovatele.

9.3 Poskytovatel průběžně školí budoucí uživatele v rozsahu podle Cenové nabídky. Objednatel zajistí jejich účast a technické podmínky; nezajistí-li je, školení se považuje za provedené. Školení může být prezenční nebo online. Další školení se objednává samostatně.

9.4 Objednatel akceptuje dílčí části Díla průběžně na zákaznickém portálu nebo e-mailem; akceptační protokoly se nevyhotovují a akceptace je zaznamenána v historii příslušných úkolů vedených pod projektem.

9.5 Dílčí část Díla se považuje za akceptovanou, nevznese-li k ní Objednatel výhrady do 30 dnů od jejího zpřístupnění nebo začne-li ji používat s produkčními daty.

10 Přenos na produkci, migrace dat a Go-live

10.1 Po akceptaci dílčích částí Díla přenáší Poskytovatel průběžně schválené konfigurace, Customizace a nastavení do produkčního prostředí v rozsahu Cenové nabídky nebo Detailed Project Briefu a přenos potvrzuje e-mailem nebo na zákaznickém portálu.

10.2 Je-li sjednána migrace dat, provede ji Poskytovatel po přenosu na produkci v rozsahu Cenové nabídky nebo Detailed Project Briefu, jinak v rozsahu přiměřeném projektu. Objednatel dodá data ve formátu vhodném pro import (např. XLSX, CSV) a odpovídá za jejich úplnost, správnost a strukturu. Poskytovatel provede import a technickou kontrolu a odstraní chyby technického importu. Objednatel provede věcnou kontrolu dat; neoznámí-li vady do 14 dnů od oznámení o migraci, má se za to, že proběhla řádně.

10.3 Po přenosu a migraci provedou Smluvní strany kroky cut-over plánu (migrace finálních dat, přechod na produkci, kontroly). Objednatel zajistí účast odpovědných osob a řídí se pokyny Poskytovatele. Dokončení potvrdí Poskytovatel.

10.4 Go-live proběhne po dokončení cut-over plánu nebo v termínu podle Detailed Project Briefu. Dnem Go-live je Dílo dodáno. Incidenty, které brání základnímu provozu, Poskytovatel odstraní bez zbytečného odkladu. Ostatní incidenty odstraní v přiměřené době a nejsou důvodem k odmítnutí Go-live.

10.5 Neproběhne-li Go-live do 30 dnů od akceptace všech dílčích částí Díla potřebných pro Go-live z důvodů na straně Objednatele, považuje se Dílo uplynutím této lhůty za dodané a Poskytovatel může vyúčtovat všechny dosud provedené práce. Dílčí odchylky nebo částečné zprovoznění na běh lhůty nemají vliv.

10.6 Neposkytne-li Objednatel součinnost k přenosu, migraci, cut-over nebo Go-live, může Poskytovatel práce přerušit, aniž by byl v prodlení, a vyúčtovat dosud provedené práce.

11 Hypercare, záruka a vady

11.1 Po dobu 14 dnů od Go-live, není-li v Cenové nabídce nebo Detailed Project Briefu jinak, poskytuje Poskytovatel Hypercare: prioritní řešení vad a incidentů v provozu, konzultace k uvedení do provozu a úpravy konfigurace v sjednaném rozsahu. Hypercare nezahrnuje změnové požadavky ani nové funkce.

11.2 Záruční doba trvá 60 dnů od Go-live, není-li sjednáno jinak, a vztahuje se na vady, které brání použití akceptovaných funkcí. U funkcí dotčených vadou se záruční doba prodlužuje o dobu do odstranění vady.

11.3 Vady hlásí Objednatel přes zákaznický portál nebo na support@26house.com s popisem, očekávaným a skutečným chováním, postupem reprodukce, příkladem záznamu, uživatelem, chybovou hláškou a naléhavostí. Poskytovatel posoudí, zda jde o Vadu Díla, nebo o změnový požadavek (předloží nabídku); Vady Díla odstraní nejpozději do 60 dnů od konce záruční doby.

11.4 Vadou Díla nejsou chyby standardu Odoo nebo modulů třetích stran, chyby prostředí Objednatele (servery, síť, VPN) a jeho infrastruktury, nedostupnost služeb třetích stran a chyby, které nelze reprodukovat v Testovacím prostředí.

12 Odměna a platby

12.1 Odměna se účtuje podle skutečně odpracovaného času (Time & Material) podle sazeb v Objednávce, není-li v Objednávce stanoveno jinak. Objednávka obsahuje jen orientační odhad času (cenový rámec); skutečný čas může být nižší i vyšší. Customizace a integrace se účtují vždy podle skutečného času; nejsou-li v Cenové nabídce, schvaluje je Objednatel předem (stačí e-mail).

12.2 Odpracovaný čas eviduje Poskytovatel v Timesheetech, které Objednatel může průběžně sledovat na zákaznickém portálu. Timesheety jsou rozhodnou evidencí pro vyúčtování.

12.3 Před zahájením Analýzy zaplatí Objednatel zálohu 40 % ceny Analýzy podle Cenové nabídky, není-li stanoveno jinak; Analýza začíná připsáním zálohy. Po vyčerpání zálohy může Poskytovatel vystavit další zálohu ve výši 15 % celkové ceny Analýzy a Implementace podle Cenové nabídky, a to opakovaně až do dokončení Implementace.

12.4 Poskytovatel vystavuje za každý měsíc vyúčtovací fakturu s odpracovanými hodinami, započtenou zálohou a odkazem na Timesheety. Je splatná okamžitě v rozsahu započtení se zálohou, jinak do 14 dnů od doručení. Platí se bankovním převodem.

12.5 Zjistí-li Poskytovatel, že celkový cenový rámec bude překročen o méně než 15 %, Objednatele informuje a navýšení zahrne do vyúčtování. Při překročení o 15 % a více si vyžádá souhlas Objednatele; nevyjádří-li se Objednatel do 14 dnů, může Poskytovatel práce přerušit. Odmítne-li Objednatel navýšení a nedohodnou-li se Smluvní strany na úpravě rozsahu, může kterákoli ze stran od Smlouvy odstoupit.

12.6 Dokud není zaplacena splatná faktura, není Poskytovatel povinen pokračovat v plnění.

13 Pokyny a odpovědnost za škodu

13.1 Potřebuje-li Poskytovatel stanovisko Objednatele, vyžádá si ho písemně; Objednatel odpoví do 14 dnů, jinak může Poskytovatel práce přerušit, aniž by byl v prodlení.

13.2 Poskytovatel upozorní Objednatele bez odkladu na nevhodné pokyny nebo podklady. Trvá-li na nich Objednatel, Poskytovatel neodpovídá za vady a škody jimi způsobené; neupozorní-li, odpovídá. Do změny pokynů postupuje Poskytovatel podle původních, ledaže by to bylo nemožné, protiprávní nebo zjevně škodlivé.

13.3 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností, celkem nejvýše do výše odměny za Implementaci ke dni vzniku škody. Omezení neplatí pro škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

13.4 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk a jiné nepřímé škody ani za škody způsobené chybnými daty Objednatele, pokyny nebo podklady Objednatele, na jejichž nevhodnost upozornil, nedostatečnou součinností Objednatele nebo zásahy Objednatele či třetích osob do Díla nebo jeho prostředí. Objednatel je povinen škodě předcházet, o vzniklé nebo hrozící škodě Poskytovatele bez odkladu informovat a poskytnout mu potřebné informace.

14 Licence k Dílu

14.1 Poskytovatel uděluje Objednateli nevýhradní, územně neomezenou licenci k užívání Díla jako celku pro vnitřní potřebu Objednatele a osob v jeho skupině (ovládající, ovládané a sesterské osoby), na dobu trvání majetkových práv. Cena licence je zahrnuta v odměně za Dílo. Licence k Dílu nebo jeho části vzniká předáním a úplným zaplacením odměny za tuto část; práva z ní přecházejí na právního nástupce Objednatele.

14.2 Bez písemného souhlasu Poskytovatele nesmí Objednatel Dílo upravovat, dekompilovat, vytvářet odvozená díla, rozmnožovat nad rámec licence, šířit ani zpřístupňovat třetím osobám včetně externích IT dodavatelů, ani licenci postoupit nebo udělit podlicenci mimo svou skupinu; mlčení Poskytovatele není souhlasem. To neplatí v rozsahu, v jakém to výslovně dovoluje zákon.

14.3 Po dobu, kdy Poskytovatel k Dílu poskytuje servisní služby, nesmí Objednatel do Díla zasahovat. Porušení zakládá smluvní pokutu 5 000 EUR a Poskytovatel za následné vady a incidenty neodpovídá.

14.4 Licence se řídí i licenčními podmínkami Odoo S.A. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat majetková práva k Dílu a že Dílo neporušuje práva třetích osob. Porušení licenčních podmínek Objednatelem je podstatným porušením Smlouvy a zakládá smluvní pokutu 5 000 EUR; nárok na náhradu škody tím není dotčen.

15 Zdrojový kód

15.1 Na žádost Objednatele předá Poskytovatel do 30 dnů od žádosti aktuální zdrojový kód Customizací, které pro Objednatele vytvořil, má-li Objednatel zaplaceny všechny splatné odměny. To platí bez ohledu na prostředí, na kterém Dílo běží. Není-li Dílo dokončeno, předá kód dokončených částí. Odoo image (standardní Odoo) se nepředává; lze jej získat od Odoo S.A.

15.2 Na žádost Objednatele mu Poskytovatel poskytne image obsahující standardní Odoo a Customizace, které Poskytovatel dodal. Sestavení image se účtuje podle sazeb v Cenové nabídce.

15.3 Na předaný zdrojový kód a image se vztahuje licence k Dílu.

16 Reference

16.1 Objednatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl jeho obchodní firmu, logo, obecné informace o něm a stručný popis Díla jako referenci.

17 Doručování

17.1 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.

17.2 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.

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

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

18 Trvání a ukončení Smlouvy

18.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Každá Smluvní strana ji může vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 60 dnů od doručení výpovědi. Objednatel zaplatí práce provedené do konce výpovědní doby.

18.2 Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit, pokud Objednatel:

- neposkytne potřebnou součinnost ani do 30 dnů od písemné výzvy,
- je v prodlení s platbou déle než 14 dnů a nezaplatí ani do 14 dnů od písemné výzvy,
- odmítne zaplatit další zálohu nebo navýšení rozsahu nezbytné pro dokončení Díla a Smluvní strany se nedohodnou na úpravě rozsahu, nebo
- jinak podstatně poruší Smlouvu a nenapraví to ani do 30 dnů od písemné výzvy.

18.3 Objednatel může od Smlouvy odstoupit, pokud Poskytovatel podstatně poruší Smlouvu a nenapraví to ani do 30 dnů od písemné výzvy, nemůže-li z důvodů na své straně plnit déle než 30 dnů (mimo vyšší moc), nebo je-li na Poskytovatele prohlášen úpadek, který brání plnění.

18.4 Odstoupení je účinné doručením. Při odstoupení nebo výpovědi zaplatí Objednatel všechny dosud provedené práce podle Timesheetů a Poskytovatel mu po zaplacení předá dosavadní výsledky Analýzy nebo Implementace ve stavu, v jakém jsou. Nezanikají nároky na náhradu škody a smluvní pokuty, licence k zaplaceným částem, mlčenlivost, ochrana osobních údajů a ustanovení o rozhodném právu.

18.5 Ustanovení § 2004 občanského zákoníku se nepoužije.

19 Ochrana důvěrných informací

19.1 Uzavřely-li Smluvní strany samostatnou dohodu o mlčenlivosti (NDA), má přednost před tímto článkem.

19.2 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 analýzy, dokumentace a další výstupy z nich vytvořené.

19.3 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.

19.4 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.

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

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

19.7 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 od Smlouvy odstoupit, i bez předchozí výzvy k nápravě.

20 Ochrana osobních údajů

20.1 Při plnění Smlouvy může mít Poskytovatel přístup k osobním údajům, jejichž správcem je Objednatel, zejména v produkčním, testovacím a dalších prostředích Odoo Objednatele. Objednatel je v takovém případě správcem a Poskytovatel zpracovatelem podle nařízení (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“). Tento článek je smlouvou o zpracování osobních údajů podle GDPR. Uzavřou-li Smluvní strany samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů, má při rozporu přednost.

20.2 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.

20.3 Účelem zpracování je plnění Smlouvy. Zpracování zahrnuje zejména přístup k údajům, jejich ukládání, zálohování, úpravu, migraci a zpřístupnění při analýze, vývoji, testování a podpoře, 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.

20.4 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.

20.5 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.

20.6 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.

20.7 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.

20.8 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.

20.9 Objednatel uděluje Poskytovateli obecné povolení zapojit další zpracovatele, zejména poskytovatele infrastruktury, hostingu a AI 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 práce na jeho projektu (např. v projektovém nástroji nebo e-mailem).

20.10 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.

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

20.12 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.

20.13 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.

20.14 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.

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

21 Použití nástrojů umělé inteligence

21.1 Poskytovatel smí při plnění Smlouvy (např. při analýze, vývoji, testování, migraci dat, tvorbě dokumentace a podpoře) 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.

21.2 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.

21.3 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.		

21.4 Omezení území platí pro všechna data vložená do AI nástroje, včetně zdrojového kódu a konfigurace. U území C data neopustí infrastrukturu Poskytovatele a zvoleného hostingu.

21.5 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.

21.6 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 a termíny se dohodne.

21.7 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.

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

21.9 Informace zpracované AI nástroji zůstávají Důvěrnými informacemi. Práva k výstupům vytvořeným s pomocí AI nástrojů se řídí stejnými pravidly jako práva k ostatním výstupům Poskytovatele.

21.10 Pracovníci Poskytovatele používající AI nástroje jsou proškoleni v jejich bezpečném používání podle nařízení (EU) 2024/1689 (AI Act).

22 Závěrečná ustanovení

22.1 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.

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

22.3 Smlouvu tvoří Objednávka, Cenová nabídka a tyto VOP, případně dodatky. Při rozporu platí v tomto pořadí: dodatek (pozdější před dřívějším), Objednávka, Cenová nabídka, VOP. 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.

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

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

22.6 Poskytovatel může VOP 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.

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

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

22.9 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.

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