

OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. PŘIJETÍ PODMÍNEK

- 1.1. Než začnete Službu používat, přečtěte si tyto Obchodní podmínky, [Zpracovatelské podmínky](#) dostupné na www.kanbu.ai a další dokumenty, na které se zde odkazuje (společně také „Podmínky“). Podpisem objednávky nebo smlouvy odkazující na Obchodní podmínky, případně kliknutím na tlačítko souhlasu s Obchodními podmínkami, když je vám tato možnost zpřístupněna, uzavíráte s Dodavatelem smlouvu o užívání Služby (dále také „Smlouva“), jejíž součástí jsou Podmínky. Pokud s Podmínkami nesouhlasíte, nesmíte Službu užívat.

2. DEFINICE

- 2.1. „Dodavatel“ je společnost **Utima Solutions, s.r.o.**, se sídlem Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno, IČO: 19285001, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 133638.
- 2.2. „Objednatel“ je uživatel služby AI chatbot Kanbu (dále také „Služba“) včetně obsahu a služeb nabízených prostřednictvím www.kanbu.ai (dále také „Webové stránky“). Používá-li uživatel Službu jménem právnické osoby, pak jako fyzická osoba prohlašuje, že je oprávněna zavázat právnickou osobu Smlouvou, a slovo „Objednatel“ se vztahuje také na tuto osobu.
- 2.3. „Data Objednatele“ jsou data, pokyny, materiály a jiný obsah, který Objednatel poskytne nebo Dodavatel obdrží od uživatele prostřednictvím Služby. Data Objednatele nezahrnují Výstupní data.
- 2.4. „Dokumentace“ jsou dokumenty popisující funkce Služby, požadavky pro její integraci, užívání nebo podporu, zejména [Uživatelská dokumentace](#) dostupná na Webových stránkách, popis rozsahu zprovoznění Služby, pokud je součástí objednávky (specifikace), závěry analýzy provedené v rámci zprovoznění Služby, pokud byla provedena, a další dokumenty dostupné na Webových stránkách.
- 2.5. „Chargeback“ je kontaktování banky nebo poskytovatele kreditní/debetní karty a odmítnutí, zrušení nebo napadení stržení jakékoli částky splatné v souvislosti s používáním Služby.
- 2.6. „Materiály třetích stran“ jsou dokumenty, data, produkty nebo služby, které nejsou Dodavatele, včetně open-source software. Seznam materiálů třetích stran je dostupný na Webových stránkách.
- 2.7. „Přidružená osoba“ osoby je jakákoli osoba tvořící s osobou podnikatelské seskupení, zejména vlivná nebo ovlivněná osoba, ovládající nebo ovládaná osoba, osoba jednající ve shodě nebo koncern.
- 2.8. „SLA“ je dohoda o úrovni poskytování Služby tvořící přílohu těchto Obchodních podmínek.
- 2.9. „Výstupní data“ jsou data související s užíváním Služby Objednatelem, včetně statistických a výkonnostních informací souvisejících s provozem Služby.

3. ZPROVOZNĚNÍ SLUŽBY

- 3.1. Podmínky zprovoznění. Aby mohl Dodavatel Službu řádně zprovoznit, musí Objednatel v dohodnutých termínech, a pokud nejsou dohodnuty tak bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dní od vyžádání zajistit všechny organizační a technické podmínky, včetně HW a základního SW potřebného pro provoz Služby v konfiguraci a podle doporučení uvedených v Dokumentaci, a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost nezbytnou pro zprovoznění nebo užívání Služby.

- 3.2. Zprovoznění. Dodavatel Službu pro Objednatele zpřístupní dle Dokumentace. Na popisu jednotlivých milníků a termínů jejich dokončení se strany mohou dohodnout v objednávce. Takový popis je ale pouze indikativní a může být Dodavatelem měněn, zejména pokud si zprovoznění Služby vyžádá jiné úsilí nebo náklady, než bylo předpokládáno. Jednotlivý milník je dokončen ve chvíli, kdy Dodavatel oznámí Objednateli dokončení dohodnutého výstupu. Služba jako celek je zprovozněna ve chvíli, kdy Dodavatel zašle Objednateli poslední dohodnutý výstup, případně přístupové údaje k jeho testování. Do 5 dnů od jejich zaslání může Objednatel zkontrolovat, jestli byla Služba zprovozněna v pořádku. Ve stejné lhůtě musí potvrdit, že je Služba zprovozněna v pořádku, případně nahlásit zjištěné vady. Případné vady uznané Dodavatelem budou odstraněny ve lhůtě odpovídající jejich závažnosti.
- 3.3. Převzetí. Objednatel převezme zprovozněnou Službu s výhradami, nebo bez výhrad. Zprovozněná Služba je převzata Objednatelem, jakmile nastane některá z následujících skutečností:
- a) podepsání akceptačního protokolu Objednatelem,
 - b) uplynutí 5 dnů od zaslání posledního dohodnutého výstupu, případně přístupových údajů k jeho testování, pokud Objednatel v této lhůtě neoznámí žádné výhrady bránící užívání (za tyto jsou považovány problémy odpovídající incidentům kategorie kritický), nebo
 - c) Objednatel začne Službu užívat jinak než za účelem jejího testování.
- 3.4. Vícepráce. Pokud si Objednatel vyžádá úpravy zprovoznění Služby, které nejsou uvedeny v objednávce (například úpravy produktu a vývoj na zakázku, konfigurační zásahy, datové úpravy, implementace specifických procesů, integrace na míru a poradenství), jedná se o požadavek na vícepráce. Po obdržení takového požadavku Dodavatel navrhne podmínky (zejména termín, cenu, požadavky na součinnost apod.) za kterých vícepráce provede. Jednání o vícepracích nemá vliv na povinnost Objednatele Službu převzít, ledaže se strany dohodnou jinak. Pokud si Objednatel vyžádá vícepráce a neodsouhlasí cenu za jejich provedení, může Dodavatel práce na zprovoznění Služby pozastavit, dokud se strany nedohodnou na dalším postupu. Pokud vícepráce odsouhlasí, zaplatí Dodavateli cenu za jejich provedení na základě faktury vystavené před zahájením víceprací.

4. UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

- 4.1. Užívání. Jakmile Objednatel převezme zprovozněnou Službu, uděluje mu Dodavatel nevýhradní nepřevoditelné oprávnění k jejímu užívání v souladu se Smlouvou a Dokumentací. Oprávnění je omezeno na dobu trvání Smlouvy.
- 4.2. Výhrada práv. Dodavatel neuděluje Objednateli žádnou licenci ani jiné právo duševního vlastnictví k software, Materiálům třetích stran ani jiným dílům, které jsou součástí Služby, a to ani tehdy, pokud jsou upraveny nebo vyvinuty na míru pro Objednatele. Veškerá práva ke Službě náleží a zůstanou náležet pouze Dodavateli a veškerá práva k Materiálům třetích stran náleží příslušným poskytovatelům Materiálů třetích stran. Objednatel nezískává žádné licence ani jiná práva, kromě těch, které jsou výslovně uvedeny v odst. 4.1 nebo v příslušných licenčních podmínkách třetí strany. Uzavřením Smlouvy, případně okamžikem vytvoření takových dat, Objednatel postupuje Dodavateli práva vztahující se k Výstupním datům. Dodavatel si vyhrazuje právo provádět změny Služby, které považuje za nezbytné nebo užitečné pro zvýšení její kvality, efektivity či výkonu nebo pro dosažení souladu s předpisy.
- 4.3. Pozastavení a ukončení. Dodavatel může přístup ke Službě Objednateli pozastavit nebo ukončit, pokud:

- a) obdrží příkaz soudu nebo orgánu veřejné moci, který mu ukládá tak učinit, nebo pokud zjistí, že orgán státní správy nebo jiný orgán se zákonnou pravomocí zavedl nový, nebo upravil stávající, zákon, pravidlo, nařízení, výklad nebo rozhodnutí, v jehož důsledku by bylo plnění kterékoli části Smlouvy ze strany Dodavatele protiprávní nebo jinak nezákonné,
 - b) Objednatel nedodrží Smlouvu, porušuje právní předpisy, užívá Službu nad rámec udělených práv nebo k účelu, který Smlouva nepovoluje, podílí se na podvodných nebo nezákonných činnostech, nebo
 - c) Objednatel nezaplatí jakoukoliv částku splatnou Dodavateli ve lhůtě splatnosti.
- 4.4. SLA. Dodavatel vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby Službu poskytoval v souladu s dohodnutou úrovní služeb. Další informace o jednotlivých úrovních služeb jsou k dispozici v SLA. Pokud se strany v objednávce nedohodnou jinak, je Služba poskytována v „Premium“ plánu.
- 4.5. Free verze. Dodavatel může nabízet free verzi. V takovém případě bude Služba poskytována bezplatně po dobu 14 dní v rozsahu specifikovaném v ceníku dostupném na Webových stránkách. V rámci užívání bezplatné verze Služby Dodavatel neodpovídá za vady Služby ani za škody způsobené používáním Služby. Na užívání free verze Služby se nepoužije SLA.

5. OMEZENÍ UŽÍVÁNÍ

- 5.1. Omezení užívání. Objednatel nesmí užívat a ani nesmí jiným osobám umožnit přístup ke Službě nebo jejímu užívání v rozsahu, jakém mu to Smlouva (popř. licenční podmínky Materiálů třetích stran) výslovně neumožňuje nebo dokonce zakazuje. Zejména nesmí:
- a) pronajímat, poskytovat sublicence, přeprodat, postupovat, distribuovat, sdílet nebo podobným způsobem zneužívat Službu,
 - b) provádět zpětnou analýzu Služby (tzv. reverse engineering), kopírovat nebo upravovat Službu,
 - c) využívat přístup ke Službě, Dokumentaci nebo důvěrným informacím za účelem vytvoření konkurenčního produktu nebo služby,
 - d) umožnit, aby předplatné bylo sdíleno nebo používáno více admin uživateli, než povoluje zvolené předplatné (s výjimkou toho, že předplatné může být znovu přiděleno novému admin uživateli, který nahradí původního, který již Službu nepoužívá k žádnému účelu), obcházet nebo porušit jakékoli zabezpečení používané Službou nebo získat přístup ke Službě nebo ji používat jinak než prostřednictvím oprávněného uživatele s použitím jeho vlastních, v té době platných přístupových údajů,
 - e) nahrávat, přenášet nebo jinak poskytovat do Služby nebo jejím prostřednictvím jakékoli data nebo materiály, které jsou nevyžádanou reklamou nebo obsahem (tj. "spam"), jsou nezákonné nebo obsahují či aktivují jakýkoli škodlivý kód (software, hardware nebo jiná technologie, včetně malwaru, jehož účelem nebo účinkem je umožnit neoprávněný přístup k počítači, softwaru, hardwaru nebo síti nebo je narušit či jinak poškodit nebo zabránit jinému zákazníkovi nebo oprávněnému uživateli v přístupu ke Službě nebo v jejím užívání),
 - f) hackovat, poškodit, zneprístupnit, zasahovat nebo jinak narušit Službu nebo poskytování Služby,

- g) užívat Službu způsobem nebo za účelem, který porušuje práva duševního vlastnictví, jiná práva třetích stran nebo právní předpisy.
- 5.2. **Sankce.** Služba je nabízena uživatelům, kteří nejsou terčem sankčního režimu a nemají bydliště v zemi, ze které je přístup ke Službě zakázán podle účinných sankcí nebo předpisů o kontrole exportu. Uzavřením Smlouvy Objednatel prohlašuje, že splňuje uvedené podmínky. Pokud tyto podmínky nespĺňuje, nesmí Službu užívat. Dodavatel si vyhrazuje právo kdykoli omezit dostupnost Služby pro jakoukoli osobu, subjekt, zeměpisnou oblast nebo jurisdikci.
- 5.3. **Zásady spravedlivého užívání.** Užívání Služby je omezeno rozsahem sjednaného předplatného. Dále je užívání Služby omezeno rozsahem, který je spravedlivý, přiměřený, obvyklý pro ostatní zákazníky Dodavatele, a v souladu technologickými limity uvedenými v Dokumentaci. Pokud má Objednatel v úmyslu užívat Službu nad rámec tohoto rozsahu, musí kontaktovat Dodavatele a v dobré víře jednat o navýšení uvedených limitů. Pokud se strany nedohodnou jinak, tak do 30 dnů ode dne, kdy bylo zjištěno, že Objednatel využil Službu nad rámec uvedeného rozsahu, zaplatí Objednatel Dodavateli poplatek za takové nadměrné užívání vypočtené jako součin procentuální výše překročení rozsahu obvyklého užívání a ceny za standardní užití Služby.
- 5.4. **Kontrola.** Dodavatel nebo jím pověřená osoba může provádět kontrolu nebo dát třetí straně pokyn k provedení kontroly, pokud má důvodné podezření na porušení Smlouvy Objednatelem. Objednatel a jeho pracovníci musí s Dodavatelem spolupracovat, poskytnout mu přístup ke všem relevantním dokladům, prostorám, personálu a dalším informacím a podle potřeby poskytnout vyžádané kopie. Pokud kontrola odhalí, že Objednatel užíval Službu nad rámec povolený Smlouvou, zaplatí Objednatel Dodavateli cenu za takové nadměrné užívání Služby (vypočtenou poměrně podle aktuálního ceníku) navýšenou o úroky z těchto částek a dále o náklady vzniklé v souvislosti s provedením kontroly, to vše do 15 dnů od oznámení výsledků kontroly.

6. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 6.1. **Součinnost.** Po celou dobu trvání Smlouvy je Objednatel povinen poskytovat Dodavateli veškerou další součinnost a pomoc, aby mohl Dodavatel vykonávat svá práva a plnit své povinnosti podle Smlouvy nebo v souvislosti s ní.
- 6.2. **Překážky v plnění.** Pokud Objednatel neposkytne součinnost nebo nesplní jinou povinnost dle Smlouvy, jedná se o překážku v plnění Smlouvy na straně Objednatele, která Dodavatele opravňuje pozastavit plnění Smlouvy. Doba trvání překážky, po kterou nemůže plnit, se počítá od prvního dne, kdy tato překážka nastala až do okamžiku, kdy Objednatel po odstranění překážky informuje Dodavatele o jejím odstranění. Termíny pro plnění povinností Dodavatele se prodlužují o dobu trvání překážky a dobu nutnou pro obnovení kontinuity plnění vůči Objednateli. Předplatné období užívání Služby se o dobu trvání překážky neprodlužuje. Pokud by prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti trvalo déle než 30 dní, může Dodavatel smlouvu vypovědět s okamžitým účinkem.
- 6.3. **Nápravná opatření.** Pokud se Objednatel dozví o jakékoli skutečné nebo hrozící činnosti zakázané v odst. 5.1, musí o tom Dodavatele neprodleně informovat a přijmout veškerá opatření, která jsou vhodná k zastavení této činnosti a ke zmírnění jejích dopadů (například přerušování a zabránění neoprávněného přístupu ke Službě nebo vymazání dat, ke kterým kdokoli získal neoprávněný přístup).
- 6.4. **Odpovědnost Objednatele.** Objednatel nese výhradní odpovědnost za:

- a) splnění požadavků uvedených v Dokumentaci. Pokud tyto požadavky nesplní, Služba nemusí fungovat správně nebo nemusí fungovat vůbec,
- b) legálnost zpracování Dat Objednatele. Zejména Objednatel odpovídá za to, že je oprávněn Dodavateli předat veškerá Data Objednatele a že jejich užíváním a zpracováním za účelem poskytování Služby nedojde k porušení práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví, práv na ochranu soukromí nebo povinností stanovených právními předpisy. Objednatel musí informovat osoby, jejichž osobní nebo jiné údaje Dodavateli předá za účelem poskytování Služby, o takovém předání údajů Dodavateli jakožto zpracovateli, případně získat souhlas s takovým předáním osobních údajů, pokud je to nezbytné,
- c) používání, zabezpečení a ochranu přístupových údajů uživatelů před neoprávněným použitím, a veškeré užívání Služby prostřednictvím systémů Objednatele nebo přístupových údajů uživatelů, včetně všech výsledků získaných z takového přístupu nebo používání a všech závěrů, rozhodnutí a činností na jejich základě.

7. CENA

- 7.1. Cena za zprovoznění. Pokud se strany nedohodnou jinak, je 50 % ceny za zprovoznění Služby splatných předem na základě zálohové faktury vystavené po uzavření Smlouvy. Zbývající část ceny za zprovoznění se platí po převzetí Služby (odst. 3.3. obchodních podmínek). Nárok na zaplacení ceny za případné vícepráce (další úpravy a poskytování technické podpory nad rámec předplatného) vzniká po schválení výkazu předloženého Objednateli na měsíční bázi. Cena víceprací bude stanovena na základě výkazu. Objednatel se zavazuje výkaz schválit bez zbytečného odkladu a případné námitky týkající se času evidovaného ve výkazu nahlásit do 5 dnů od jeho doručení Objednateli. V případě výtky musí být uvedena sporná položka výkazu a důvod, pro který se Objednatel domnívá, že daný záznam ve výkazu není správný. Objednatel může výkaz schválit buď výslovně souhlasem nebo mlčky tím, že nedoručí žádné odůvodněné námitky proti výkazu do 5 dnů od předložení výkazu ke kontrole. Odmítnutí schválení výkazu musí být výslovné.
- 7.2. Předplatné. Cena za užívání Služby se hradí formou předplatného. Předplatné zahrnuje určité množství zpráv zaslaných od AI, datových zdrojů, admin uživatelů, AI agentů a dalších parametrů („**limity**“), které jsou uvedeny v ceníku na Webových stránkách. Objednatel je povinen zaplatit celou výši předplatného, i když nevyužije všechny limity předplatného. V takovém případě nevyužité jednotky propadají bez náhrady. Při překročení limitů předplatného bude Objednatel hradit poplatky v režimu **pay as you go** dle ceníku na Webových stránkách, maximálně však do výše stanovené Objednatelem v administraci Služby. V případě ukončení Smlouvy se cena za nevyužité jednotky nevrací. Pokud se strany nedohodnou jinak, je předplatné období měsíční a první předplatné období začíná a platí se od data zprovoznění Služby. Předplatné je splatné předem na základě faktury vystavené před zahájením nebo na začátku každého předplatného období za služby poskytované v takovém období. Poplatky za nadměrné užívání jsou splatné společně s dalším předplatným, nicméně Dodavatel je může kdykoli fakturovat samostatně. Objednatel je povinen platit předplatné i v případě, že je Služba zprovozněna pouze částečně z důvodu, že neposkytl potřebnou součinnost nebo pokud neopodstatněně odmítl zprovoznění převzít.
- 7.3. Platební metody.
 - a) **Platby bankovním převodem.** Faktura bude mít splatnost 14 dní od vystavení, zálohová faktura může mít splatnost kratší. Faktury bude Dodavatel zasílat elektronicky na e-mailovou adresu Objednatele. Objednatel cenu zaplatí převodem na účet označený ve faktuře, přitom použije

veškeré uvedené platební identifikátory (např. variabilní symbol). Pokud mezi stranami dojde ke sporu (např. ohledně zaplacení víceprací, užívání nad rámec domluveného rozsahu apod), musí Objednatel zaplatit celou nespornou část ceny, bez ohledu na stav nebo povahu sporu. Platební závazky nejsou dotčeny událostmi vyšší moci.

- b) **Platby prostřednictvím platební karty.** Předplatné lze zaplatit kartou online. V takovém případě se platba řídí podmínkami platební brány a je splatná okamžikem, kdy Dodavatel přesměruje Objednatele na platební bránu. Objednatel souhlasí s tím, že faktura bude v tomto případě vystavena elektronicky po uhrazení předplatného a zaslána na e-mailovou adresu Objednatele. V případě prodloužení předplatného období a dále v případě poplatků v režimu pay as you go se cena automaticky strhne z platební karty prostřednictvím posledních údajů zadaných Objednatelem do platební brány. Maximální výši poplatků v režimu pay as you go pro příslušné předplatné období si Objednatel nastaví v administraci. Objednatel souhlasí s uložením údajů o kartě a prováděním automatických plateb.

- 7.4. **Daně.** Pokud se strany nedohodnou jinak, jsou veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH, kterou bude Dodavatel Objednateli účtovat v souladu s právními předpisy a Objednatel se jí zavazuje zaplatit nad rámec uvedených cen. Ceny nezahrnují ani žádné jiné daně nebo poplatky. Pokud bude Objednatel povinen provést jakýkoliv odpočet z platby ceny (například zaplatit srážkovou daň z příjmu), musí Dodavatele o takové skutečnosti nejprve informovat. Dodavatel je oprávněn fakturovanou cenu navýšit tak, aby vždy obdržel čistou částku, která by mu náležela bez jakýchkoliv prováděných odpočtů a srážek.
- 7.5. **Změny.** Dodavatel může měnit ceny a zavést nové poplatky. Změny oznámí Objednateli spolu s datem, kdy nabývají účinnosti. Pokud Objednatel nedoručí Dodavateli výpověď před datem účinnosti změny, tak se změnou souhlasí. Pokud Objednatel doručí Dodavateli výpověď před datem účinnosti změny, tak Smlouva skončí uplynutím aktuálně probíhajícího předplatného období, po které se uplatní původní ceny.
- 7.6. **Chargeback.** Dodavatel si vyhrazuje právo okamžitě a bez předchozího upozornění pozastavit Objednateli přístup ke Službě v případě, že obdrží oznámení o Chargeback. Chargeback bude považován za porušení platebních povinností podle Smlouvy Objednatelem. Dodavatel si vyhrazuje právo zpochybnit jakýkoli obdržený Chargeback a podniknout přiměřené kroky k omezení budoucího přístupu Objednatele ke Službě, pokud se domnívá, že Objednatel požádal o Chargeback se zlým úmyslem.
- 7.7. **Prodlení.** Pokud se Objednatel dostane do prodlení s platbou jakékoliv dlužné částky, může mu Dodavatel naúčtovat smluvní pokutu z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

8. MLČENLIVOST

- 8.1. **Důvěrné informace.** Při plnění Smlouvy může kterákoliv strana (jako poskytovající strana) zpřístupnit své důvěrné informace druhé straně (jako přijímající straně). Důvěrné informace jsou veškeré neveřejné informace obchodní, finanční, technické, provozní nebo výrobní povahy, včetně obchodních tajemství, a další neveřejné informace, které by přijímající strana měla považovat za důvěrné s ohledem na jejich obsah nebo způsob, jakým byly sděleny. Jedná se zejména o informace o obchodních plánech, know-how, ceně, přístupových údajích, heslech, zdrojových kódech, související analytické a finanční ukazatele. Důvěrné informace nejsou informace, které jsou nebo se stanou veřejně známými nebo dostupnými jinak než jednáním nebo opomenutím přijímající strany nebo byly v držení přijímající strany před datem uzavření Smlouvy.

- 8.2. Mlčenlivost. Přijímající strana se zavazuje zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích poskytující strany. Důvěrné informace poskytující strany může přijímající strana užívat pouze v souladu se Smlouvou za účelem jejího plnění. Pokud to není nezbytné pro plnění Smlouvy, nesmí přijímající strana zveřejňovat, sdělovat ostatním ani jinak používat důvěrné informace poskytující strany.
- 8.3. Povolené zpřístupnění. Důvěrné informace poskytující strany může přijímající strana zpřístupnit pouze svým zaměstnancům či spolupracovníkům a pouze v rozsahu, v jakém je to nezbytné ke splnění její povinností v souladu se Smlouvou, ovšem pouze za předpokladu, že je zaváže k mlčenlivosti alespoň v rozsahu, v jakém je sama k mlčenlivosti touto Smlouvou zavázána. Za jakékoliv porušení mlčenlivosti způsobené osobami, kterým důvěrné informace zpřístupní, ale odpovídá přijímající strana jako by mlčenlivost porušila sama.
- 8.4. Výjimky. Povinnost mlčenlivosti se netýká informací, které jsou v době zpřístupnění přijímající straně běžně dostupné veřejnosti za předpokladu, že se nestaly běžně dostupnými v souvislosti s porušením Smlouvy, nebo které byly přijímající straně známy bez jakýchkoliv omezení před tím, než je obdržela od poskytující strany, což může přijímající strana prokázat existujícími písemnými záznamy. Povinnost mlčenlivosti se dále nevztahuje na případy, kdy povinnost zpřístupnit důvěrnou informaci druhé strany vyplývá z právního předpisu nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci. I v takovém případě trvá povinnost zpřístupnit nebo zveřejnit důvěrné informace pouze v nejmenším nezbytném rozsahu. Pokud by bylo nutné jakékoliv důvěrné informace sdělit třetí osobě (např. soudu nebo úřadu), musí o tom přijímající strana předem písemně informovat poskytující stranu.
- 8.5. Délka trvání. Povinnost mlčenlivosti trvá po celou dobu trvání obchodního tajemství a ve vztahu k ostatním důvěrným informacím po dobu trvání Smlouvy a dále 5 let po jejím skončení, nezveřejní-li poskytující strana konkrétní důvěrnou informaci dříve. Na žádost poskytující strany vrátí nebo zničí přijímající strana všechny kopie důvěrných informací, které nemá povinnost uchovávat v souladu s právními předpisy.

9. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

- 9.1. Odškodnění. Objednatel prohlašuje a zaručuje Dodavateli, že vlastní potřebná práva a souhlasy týkající se Dat Objednatele, takže po jejich obdržení Dodavatelem a zpracováním v souladu se Smlouvou nebudou porušena žádná práva duševního vlastnictví, práva na ochranu soukromí či jiná práva třetích stran, ani nebudou porušeny žádné platné právní předpisy. Objednatel odškodní Dodavatele a jeho Přidružené osoby a bude je chránit před všemi škodami, včetně sankcí, pokut a nákladů právního zastoupení, které mohou vzniknout v souvislosti s porušením prohlášení Objednatele, užíváním Služby mimo účel, rozsah nebo způsob použití povolený Smlouvou nebo v rozporu s Dodavatelovými pokyny nebo jakýmkoliv jiným jednáním nebo opomenutím Objednatele v souvislosti se Smlouvou.
- 9.2. Zřeknutí se záruk. Nad rámec odst. 4.4 je Služba je poskytována „tak, jak je“ a Dodavatel neposkytuje Objednateli jakoukoliv záruku, že je Služba dostupná nebo že bude fungovat bez přerušení, vhodná pro určitý účel, kompatibilní s jakýmkoli softwarem, systémem nebo jinými službami, nebo že bude bezpečná, přesná nebo bez chyb. Všechny Materiály třetích stran jsou poskytovány „tak, jak jsou“, a jakékoli prohlášení nebo záruka týkající se Materiálů třetích stran je výhradně mezi Objednatelem a poskytovatelem Materiálů třetích stran. Pokud bude Služba nedostupná, má Objednatel jako jediné právo z vadného plnění právo na slevu dle SLA.

- 9.3. Omezení odpovědnosti. V maximálním rozsahu povoleném právními předpisy nenesou Dodavatel ani jeho Přidružené osoby odpovědnost za ušlý zisk, nemožnost užívat Službu nebo přerušeni jejího poskytování ani za ztrátu, poškození nebo obnovení Dat Objednatele nebo porušení jejich bezpečnosti. Povinnost Dodavatele a jeho Přidružených osob nahradit škodu Objednateli nebo jeho Přidruženým osobám vyplývající ze Smlouvy nebo s ní související je v souhrnu omezena částkou odpovídající 100 % ceny předplatného, které Objednatel zaplatil Dodavateli na základě Smlouvy za období 1 měsíce předcházejícího události, která vedla ke vzniku nároku na náhradu škody. Nad rámec této částky je odpovědnost Dodavatele vyloučena.
- 9.4. Výhradnost. Tento článek 9 a odst. 4.4 upravuje veškerou odpovědnost Dodavatele za škodu nebo vady Služby. Objednatel se výslovně vzdává jakýchkoliv práv zde neuvedených a souhlasí s výše uvedeným omezením odpovědnosti. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody způsobené porušením povinností v plném rozsahu.

10. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 10.1. Doba trvání. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu objednávky druhou stranou a je uzavírána na dobu předplatného období uvedeného v objednávce. Pokud objednávka neuvádí jiné předplatné období, činí jeho délka 1 měsíc. První předplatné období končí uplynutím kalendářního měsíce, ve kterém byla Služba zprovozněna.
- 10.2. Prodloužení. Předplatné období se po jeho uplynutí automaticky obnovuje o další 1 měsíc, a to i opakovaně. K obnově nedojde pouze v případě, že kterákoliv strana nejpozději 15 dní před uplynutím aktuálního předplatného období písemně oznámí druhé straně, že chce předplatné období ukončit. V takovém případě Dodavatel ukončí poskytování Služby k poslednímu dni předplatného období.
- 10.3. Ukončení. Nad rámec jiných práv vyplývajících z právních předpisů nebo sjednaných stranami:
- a) kterákoliv strana může Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, pokud ta druhá podstatně poruší Smlouvu a takové porušení není schopna napravit, nebo je schopna napravit, ale zůstane nenapraveno 30 dní po obdržení písemného oznámení o takovém porušení,
 - b) kterákoliv strana může Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, pokud se druhá strana dostane do úpadku nebo hrozícího úpadku ve smyslu právních předpisů účinných ke dni výpovědi, podá návrh na zahájení insolvenčního řízení proti své osobě (dlužnický návrh), nebo vstoupí do likvidace, a
 - c) Dodavatel může Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, pokud Objednatel nezaplatí jakoukoli částku ve lhůtě splatnosti a toto prodlení trvá déle než 15 dní nebo pokud poruší jiné ustanovení Smlouvy, zejména odst. 5.1, 6.4 nebo 6.5.
- 10.4. Postup po ukončení. Nedohodnou-li se strany jinak, tak ukončením Smlouvy:
- d) práva a licence, které Dodavatel Objednateli udělil, okamžitě zaniknou,
 - e) po uplynutí dalších 3 měsíců může Dodavatel zničit a trvale vymazat všechna Data Objednatele, přičemž pro vyloučení pochybností se tato povinnost nevztahuje na Výsledná data,

- f) Objednatel je povinen do 15 dnů nebo na písemnou žádost Dodavatele trvale vymazat veškeré předané materiály a důvěrné informace Dodavatele ze všech systémů Objednatele a písemně Dodavateli potvrdit, že tuto povinnost splnil, a
- g) pokud Objednatel vypoví Smlouvu podle odst. 10.3 písm. a), bude Objednatel zproštěn povinností zaplatit předplatné připadající na období po datu účinnosti takového ukončení, ve všech ostatních případech se všechny ceny a jiné poplatky, které by se staly splatnými, pokud by Smlouva zůstala v platnosti až do uplynutí aktuálního platebního období, stanou okamžitě splatnými a Objednatel je povinen je spolu se všemi dříve vzniklými, ale dosud nezaplacenými částkami zaplatit po obdržení faktury. Pokud Dodavatel nemůže příslušné poplatky automaticky strhnout prostřednictvím posledních údajů zadaných Objednatelem do platební brány, uhradí splatné částky na základě faktury vystavené Dodavatelem.

10.5. Přetrvávající ustanovení. Ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemá vliv na práva a povinnosti, které mají ze své povahy přetrvat po jejím ukončení, zejména smluvní pokuty, omezení odpovědnosti a povinnost odškodnění.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Komunikace. Komunikovat spolu budou strany zejména elektronicky prostřednictvím e-mailů kontaktních osob. Vyžaduje-li jakákoliv zpráva nebo jednání písemnou formu, postačuje e-mail s prostým elektronickým podpisem.

11.2. Změny. Dodavatel může Podmínky měnit podle vlastního uvážení, zejména, ale nikoli výhradně, v případě změn platných zákonů, služeb a smluv se svými dodavateli. Změny budou Objednateli oznámeny e-mailem nebo oznámením v administraci Služby. Veškeré změny nabývají účinnosti k uvedenému datu, které činí nejméně 30 dní ode dne oznámení změn, a vztahují se na veškeré následné užívání Služby. Pokud Objednatel se změnou nesouhlasí, může Smlouvu vypovědět s účinností po uplynutí 1měsíční výpovědní doby, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi, přičemž výpověď musí být Dodavateli doručena před datem účinnosti změny. V případě výpovědi podle tohoto odst. platí po výpovědní dobu aktuálně platné Podmínky. Pokračování Objednatele v užívání Služby po uplynutí doby jejich účinnosti znamená, že Objednatel změny přijímá a souhlasí s nimi.

11.3. Rozhodné právo a příslušnost soudů. Veškeré právní vztahy související se Smlouvou se řídí českým právem. Spory budou strany řešit nejprve smírně. Pokud nedosáhnou smírného řešení sporu, budou spory rozhodovat obecné soudy věcně a místně příslušné podle sídla Dodavatele.

11.4. Vyloučení obchodních zvyklostí. Strany vyloučí použití obchodních zvyklostí podle § 558 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s výjimkou těch, které si výslovně dohodly ve Smlouvě. Strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku. Selhání nebo opomenutí kterékoliv strany vymáhat jakákoliv svá práva ze Smlouvy nebude považováno za vzdání se těchto práv do budoucna a nezakládá zavedenou praxi mezi stranami.

11.5. Vyšší moc. Za případ vyšší moci považují strany veškeré nepředvídatelné okolnosti, které nemohou přiměřeným způsobem ovládat, zejména živelní pohromy, embarga, stávky (včetně plánovaných stávek), válku, epidemie a kybernetické útoky (například DDoS). Dojde-li k neplnění závazku z důvodu vyšší moci, nezakládá to podstatné porušení Smlouvy.

- 11.6. Salvátorská klauzule. Neplatnost, neúčinnost, zdánlivost či nevymahatelnost jakékoliv části Smlouvy nemá vliv na zbývající části Smlouvy. Strany nahradí jakoukoliv neplatnou, neúčinnou, zdánlivou či nevymahatelnou část smlouvy částí platnou, účinnou, nikoliv zdánlivou a vymahatelnou se stejným obchodním a právním významem do 14 dnů ode dne, kdy obdrží žádost od druhé strany.
- 11.7. Zákaz postoupení. Bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele nesmí Objednatel započít vůči Dodavateli žádný nárok, právo či pohledávku vyplývající ze Smlouvy ani nesmí postoupit jakoukoliv pohledávku za Objednatelem třetí straně, nicméně Dodavatel může postoupit Smlouvu jako celek jeho přidružené osobě i bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 11.8. Marketing. Dodavatel může umístit obchodní firmu, logo, ochrannou známku či jakékoliv jiné obchodní označení Objednatele na své webové stránky do sekce referencí a užívat je jako referenci ve svých nabídkách a na sociálních sítích.
- 11.9. Úplná dohoda. Smlouva představuje úplnou dohodu stran ve vztahu k jejímu předmětu a nahrazuje veškerá předchozí ujednání stran ohledně předmětu této Smlouvy. V případě rozporu mezi dokumenty tvořícími Smlouvu se použijí dokumenty v následujícím pořadí: nejprve objednávka a specifikace, pak Obchodní podmínky, následně zbývající dokumenty v pořadí, v jakém jsou uvedeny.

SLA

1. DALŠÍ DEFINICE

- 1.1. „**Doba první reakce**“ znamená dobu mezi okamžikem, kdy je Incident přijat a zadán Dodavatelem do ticketovacího systému, a první reakcí Dodavatele.
- 1.2. „**Incident**“ je problém se Službou, který je způsoben závadou v softwaru Dodavatele.
- 1.3. „**Pracovní den**“ je jakýkoliv den v týdnu od pondělí do pátku, s výjimkou státních svátků vymezených v § 1 a § 2 zákona č. 245/2000 Sb., o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu.
- 1.4. „**Pracovní doba**“ je doba v čase od 10:00 do 18:00 v pracovní dny. Uváděné časy se vztahují k časovému pásmu pro Středoevropský čas (SEČ) a zohledňují případný letní/zimní čas.
- 1.5. „**Služba**“ na kterou se vztahuje tato SLA, je poskytování software AI chatbot Kanbu jako služby. SLA se nevztahuje na další služby poskytované Dodavatelem (například vývoj software na míru nesouvisející s Projektem či obecné poradenství ohledně AI).
- 1.6. „**Výjimka**“ je kterákoli z následujících skutečností:
 - a) plánovaná odstávka,
 - b) snížený výkon nebo dočasná nedostupnost určité funkce Služby, která nemá podstatný dopad na užívání Služby jako celku,
 - c) jednání nebo opomenutí ze strany Objednatele, které není v souladu se Smlouvou nebo pokyny Dodavatele, včetně nesprávného používání Služby, API nebo užívání Služby bez úprav doporučených Dodavatelem,
 - d) nedostupnost způsobená jakýmkoli systémem Objednatele nebo Materiálem třetí strany, včetně selhání, přerušení, výpadku nebo jiného problému s jakýmkoli softwarem, hardwarem, systémem, telekomunikační službou, sítí, internetem, zařízením, kabelem nebo přerušení vedení,
 - e) nedostupnost způsobená v důsledku pokusu o provádění operací nad rámec předepsaných kvót nebo v důsledku omezení Dodavatelem při podezření na zneužití,
 - f) používání nepodporované verze Služby nebo v průběhu či v souvislosti s předváděcí, předběžnou, beta nebo zkušební verzí Služby,
 - g) znemožnění, pozastavení nebo ukončení Služby podle Smlouvy nebo
 - h) událost vyšší moci nebo jiný faktor mimo kontrolu Dodavatele.
- 1.7. „**Výpadek**“ je doba, kdy je Služba zcela nedostupná z důvodu nevyřešeného kritického Incidentu, s výjimkou nedostupnosti Služby v souvislosti s některou z Výjimek.

2. DOSTUPNOST

- 2.1. Dodavatel poskytuje Službu v souladu s dohodnutým plánem. Jednotlivé plány úrovně služeb nabízejí následující požadavky na dostupnost:

Plán	Požadavek na dostupnost
Trial	N/A
Standard	95 %
Premium	99 %

- 2.2. Požadavek na dostupnost se měří samostatně pro každé jednotlivé předplatné období podle následujícího vzorce. V případě částečného předplatného období (které začíná jiný než 1. den v měsíci nebo končí dříve než poslední den v měsíci) se na Službu pohlíží jako na dostupnou po zbývající část měsíce. Celkovým počtem hodin je na mysli celkový počet hodin v předplatném období. Časy se zaokrouhlují směrem dolů na celé minuty:

$$Dostupnost\ v\ \% = \frac{Celkový\ počet\ hodin - Počet\ hodin\ Výpadku}{Celkový\ počet\ hodin}$$

- 2.3. Pokud Dodavatel nesplní požadavek dostupnosti podle bodu 2.1., poskytne Objednateli slevu ve výši vypočtené podle následujícího vzorce. Sleva se počítá z ceny předplatného za měsíc, ve kterém nebyl požadavek dostupnosti dodržen (případně poměrné části ceny předplatného připadající na 1 měsíc, pokud je předplatné období delší než 1 měsíc):

Plán	Výše slevy
Standard	0,5 % za každých celých 0,1 % pod dohodnutou úroveň SLA
Premium	2 % za každých celých 0,1 % pod dohodnutou úroveň SLA

- 2.4. Dodavatel poskytuje slevu maximálně do výše 100 % ceny předplatného za měsíc, ve kterém nebyl požadavek dostupnosti dodržen (případně poměrné části ceny předplatného připadající na 1 měsíc, pokud je předplatné období delší než 1 měsíc).

3. TECHNICKÁ PODPORA

- 3.1. Objednatel může hlásit Incidenty prostřednictvím kontaktních kanálů uvedených v objednávce a dále prostřednictvím nástroje určeného Dodavatelem.
- 3.2. Při hlášení Incidentů je Objednatel povinen zadat následující informace:
- identifikace Objednatele (kontaktní jméno / název společnosti / adresa URL instance / kódové označení dodavatele),
 - podrobný popis Systémů Objednatele,
 - čas problému a podrobný popis problému,
 - popis kroků, které vedly k replikaci Incidentu, a opatření, která byla přijata k zamezení Incidentu,
 - snímek obrazovky, zobrazená chybová hlášení a jiné diagnostické informace.
- 3.3. Hlášení incidentu není úplné a nezpůsobuje běh žádné Doby první reakce, dokud Dodavatel nezíská všechny odpovědi, informace a dokumentaci potřebnou k jeho vyřešení. Dodavatel si může od Objednatele vyžádat další informace, dokumenty, jiné materiály nebo součinnost, které považuje za

nezbytné k efektivnímu vyřešení požadavku. Dokud Objednatel takové dodatečné informace a dokumentaci neposkytne, budou Doby první reakce pozastaveny a neběží.

3.4. Dodavatel rozeznává následující kategorie Incidentů:

Kategorie	Popis
1 – vysoká důležitost	Incidenty, které významně ovlivňují chod Služby. Služba je nedostupná nebo je nefunkční primární použití Služby, přičemž chyba platí pro všechny uživatele a všechna podporovaná zařízení. Příklady: uživatelé se nemohou přihlásit ke Službě, persona nefunguje pro žádné návštěvníky.
2 – střední důležitost	Incidenty, které částečně ovlivňují chod Služby. Omezený chod Služby nebo primárního použití Služby, přičemž chyba platí pro všechny uživatele a všechna podporovaná zařízení. Příklady: nefungují některé kritické funkce služby, ojedinělé případy selhání osoby, znatelné zpomalení aplikace.
3 – nízká důležitost	Ostatní Incidenty.

3.5. Za předpokladu, že Objednatel umožní reakci Dodavatele a že Incident není způsoben v důsledku některé z Výjimek, tak Dodavatel vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby na Incident nejprve reagoval v rámci Doby první reakce uvedené níže.

Kategorie Incidentu	Doba první reakce
1 – vysoká důležitost	16 hodin
2 – střední důležitost	3 Pracovní dny
3 – nízká důležitost	10 Pracovních dní

3.6. Tým péče o zákazníky společnosti Dodavatele určuje priority problémů na základě kategorie. Dodavatel však nezaručuje, že v daném období dodrží výše uvedené časové rámce. Dodavatel může na jakýkoli Incident reagovat nebo jej vyřešit v delším časovém rámci nebo jej nevyřešit vůbec a Objednatel nemá nárok na vrácení peněz. V případě nedostupnosti Služby může Objednatel pouze požádat, aby mu Dodavatel poskytl slevu v souladu s odst. 2.3.

4. DALŠÍ PODMÍNKY PRO UPLATNĚNÍ NÁROKU NA SLEVOU

4.1. Podmínkou poskytnutí slevy je nahlášení požadavku Objednatelem e-mailem zaslaným na adresu uvedenou v odst. 3.1 s předmětem „Sleva za nedodržení SLA“. Hlášení musí být doručeno Dodavateli nejpozději do 7 dnů od konce měsíce, ve kterém došlo k údajnému nedodržení SLA. Žádost musí obsahovat dokumentaci, která prokazuje nedodržení úrovně Služby.

4.2. Případná sleva bude vystavena v předplatném období následujícím po období, ve kterém došlo k nedodržení. Nebude-li následovat žádné další období z důvodu ukončení Smlouvy, sleva propadá bez náhrady nebo jiného práva z vadného plnění.

4.3. Sleva je výhradním prostředkem nápravy nedodržení úrovně služeb sjednané ve Smlouvě a Objednatel nemůže uplatňovat žádné jiné nebo další typy nároku z vadného plnění, slev nebo náhrady škody.