

LICENČNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI ABRA SOFTWARE S.R.O. K INFORMAČNÍMU SYSTÉMU ABRA FLEXI

1. Základní ustanovení

- 1.1. Toto jsou obchodní podmínky pro užívání informačního systému ABRA Flexi (dále jen „**Licenční podmínky**“). Licenční podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti při užívání informačního systému ABRA Flexi mezi společností ABRA Software s.r.o., IČO: 25097563, se sídlem Praha 13, Jeremiášova 1422/7b, PSČ 155 00, zaps. v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka C 451504 (jako právního nástupce společnosti ABRA Flexi s.r.o., IČO: 28019920), a Nabyvatelem, vzniklé v souvislosti či na základě licenční smlouvy uzavřené mezi společností ABRA Software s.r.o. a Nabyvatelem (dále jen „**Smlouva**“).
- 1.2. Pro účely těchto Licenčních podmínek: „**Produkt**“ je informační systém ABRA Flexi (s původním obchodním názvem ABRA FlexiBee), k němuž majetková autorská práva vykonává společnost ABRA Software s.r.o.; Produkt je chráněn autorským právem a know-how v něm obsažené tvoří součást obchodního tajemství společnosti ABRA Software s.r.o.; Produkt je v jednotlivých státech distribuován k tomu oprávněnými distributory; osoba, která nesouhlasí s Licenčními podmínkami, je povinna zdržet se užívání Produktu. „**ABRA Flexi**“ označuje Produkt v konkrétní konfiguraci uvedený v Objednávce. „**Licence**“ znamená oprávnění k výkonu práva užít Produkt, poskytnuté Nabyvateli na základě Smlouvy s Poskytovatelem. „**Licence na Pojmenovaného uživatele**“ je taková licence k Produktu, kdy jsou pro užívání Produktu Nabyvatelem určeni zcela konkrétní uživatelé (jménem a příjmením, e-mailem) a změnit uživatele je možné pouze jednou za měsíc. „**Poskytovatel**“ označuje osobu, která je oprávněna poskytnout Licenci (tj. společnost ABRA Software s.r.o.). „**Nabyvatelem**“ je fyzická nebo právnická osoba s přiděleným identifikačním číslem (tzv. IČO), která míní užít nebo užívá Produkt na základě Smlouvy. „**Smluvní strany**“ jsou společně Poskytovatel a Nabyvatel. „**Smluvní vztah**“ je vztah mezi Smluvními stranami upravený těmito Licenčními podmínkami. „**Objednávka**“ je projev vůle Nabyvatele k uzavření Smlouvy nebo k tzv. Rozšíření Licence, který lze učinit, telefonicky nebo e-mailem na adresu obchodflexi@abra.eu; v Objednávce je nutné uvést Produkt a konkrétní požadovanou konfiguraci Produktu a identifikační údaje Nabyvatele (vždy povinně jméno, IČO, e-mailovou adresu, telefonický kontakt); před odesláním Objednávky je zapotřebí ověřit si její úplnost a správnost; odesláním Objednávky Nabyvatel stvrzuje, že akceptuje výši odměny za poskytnutí Licence a ceny za poskytování služeb k Produktu souhrnně označovaných jako „**Licenční podpora**“ podle aktuálního ceníku přístupného na Webových stránkách (dále jen „**Ceník**“), že se seznámil se zněním Licenčních podmínek platným v době odeslání Objednávky a že se těmito Licenčními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, řídí smluvní vztahy mezi společností ABRA Software s.r.o. a Nabyvatelem. „**Webové stránky**“ jsou webové stránky Poskytovatele na adrese www.abra.eu, které je nutné průběžně sledovat, neboť jsou na nich důležité informace z hlediska užívání Produktu.
- 1.3. Nabyvatel vyjadřuje souhlas s těmito Licenčními podmínkami uhrazením Odměny, resp. uhrazením první Odměny v případě Pronájmu. Pokud Nabyvatel s těmito Licenčními podmínkami nesouhlasí, nechť úhradu neprovádí a příslušný doklad pro úhradu Odměny ignoruje. Provedením úhrady Odměny jsou tyto Licenční podmínky Nabyvatelem akceptované a jejím připsáním na příslušný bankovní účet Poskytovatele dochází k uzavření Smlouvy, jejíž součástí jsou tyto Licenční podmínky. Tímto okamžikem Nabyvatel nabývá příslušná uživatelská oprávnění k Produktu. Bez zbytečného odkladu po nabytí uživatelských oprávnění, nejpozději do 2 pracovních dnů, Nabyvatel obdrží prostřednictvím e-mailu buď přístupové údaje k Produktu (bude-li uložen a provozován na serverech zajištěných Poskytovatelem – dále jen „**Cloud**“), nebo licenční soubor, po jehož importu do instalace Produktu dojde k aktivaci Produktu (bude-li Produkt instalován na serveru Nabyvatele).
- 1.4. Produkt je informační systém obsahující především počítačový program ve strojovém kódu, znalostní databázi, dokumentaci a know-how. Licencí k užití Produktu se rozumí oprávnění k obvyklému užívání Produktu pro vlastní potřebu Nabyvatele v souladu s určením Produktu, při dodržení stanovených podmínek a podmínek vyplývajících z právních předpisů, po sjednanou dobu. Poskytovatel neodpovídá za vady ani škodu vzniklou nesprávným provozováním Produktu v rozporu s dokumentací.
- 1.5. Poskytovatel poskytuje Nabyvateli Licenci jako nevýhradní, Nabyvatel ji není povinen využít. Licence je poskytována na území EU a Švýcarska na dobu trvání majetkových autorských práv k Produktu. Údaje o Poskytovateli Licence, množstevním rozsahu a konfiguraci ABRA Flexi jsou vždy uvedeny v

Objednávce a následně na příslušném dokladu, kterým je vyúčtována Odměna. Nabyvatel se zavazuje užívat ABRA Flexi pouze v rozsahu sjednaném těmito Licenčními podmínkami. Nabyvatel je oprávněn pořizovat kopie ABRA Flexi pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh, přičemž je třeba zabezpečit tyto kopie proti ztrátě a odcizení. Nabyvatel není oprávněn Produkt jakkoli měnit, dekompileovat, nebo provádět jeho zpětnou analýzu, ani podnikat obdobné či jiné kroky za účelem získání zdrojového kódu Produktu s výjimkou a v rozsahu činností kogentně výslovně povolených autorským zákonem. Nabyvatel vykonává oprávnění podle kogentních ustanovení § 66 autorského zákona prostřednictvím Poskytovatele coby osoby odborně zdatné v rámci Licenční podpory. V případě, že Poskytovatel neposkytne Nabyvateli informace nezbytné k dosažení vzájemného funkčního propojení (kompatibility) ABRA Flexi s jiným softwarovým produktem, je Nabyvatel povinen za podmínek této Smlouvy písemně požádat Poskytovatele o poskytnutí těchto informací, pokud Poskytovatel tyto informace již předtím nezpřístupnil na Webových stránkách. Pokud by Nabyvatel vykonával tato oprávnění sám, činil by tak na vlastní nebezpečí a Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za vady ani případné škody způsobené takovou činností. Nabyvatel se zavazuje neprodleně Poskytovatele písemně, úplně a na své náklady informovat o jakémkoli výsledku dekompilace, pokud by k ní i přes uvedené a ujednání Smlouvy došlo; tato informace je důvěrnou informací podle těchto Licenčních podmínek. Nabyvatel není oprávněn provádět úpravy, doplňky či změny počítačového programu coby součásti Produktu podle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona, v případě dokumentace, znalostní databáze a ostatních součástí Produktu pak jakékoli úpravy, doplňky či změny, a to ani za účelem odstranění případných vad.

- 1.6. Nabyvatel není oprávněn Licenci nebo oprávnění tvořící součást Licence ani zčásti poskytnout nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele postoupit třetí osobě. Smrtí Nabyvatele – fyzické osoby nebo zánikem Nabyvatele – právnické osoby přechází příslušná práva a povinnosti na jeho právního nástupce.
- 1.7. Produkt lze užívat pouze ve formě Licence na Pojmenovaného uživatele.
- 1.8. Licence se vztahuje též na další autorská díla, která Poskytovatel poskytne Nabyvateli v době trvání Smlouvy v souvislosti s užíváním ABRA Flexi. Pokud Poskytovatel poskytne Nabyvateli na základě Objednávky Nabyvatele učiněné telefonicky nebo písemně (v případě e-mailu na adresu obchodflexi@abra.eu) v průběhu trvání Smluvního vztahu upraveného těmito Licenčními podmínkami další uživatelské přístupy nebo uživatelské oprávnění k dalším modulům ABRA Flexi (dále jen „**Rozšíření konfigurace**“) nebo pokud Poskytovatel poskytne Nabyvateli uživatelské oprávnění k již existujícím softwarovým řešením uvedeným v Ceníku (dále jen „**Katalogové doplňky**“) nebo pokud Poskytovatel vytvoří pro Nabyvatele na základě objednávky Nabyvatele aplikace k ABRA Flexi – např. tiskové sestavy, skripty, reporty – (dále jen „**Uživatelské doplňky**“), jedná se o rozšíření Licence v rozsahu, který bude vyplývat z příslušného daňového dokladu, kterým bude vyúčtována cena za toto rozšíření (dále jen „**Rozšíření Licence**“), a pro vztahy tím mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem založené bude rovněž platit úprava vyplývající z těchto Licenčních podmínek. Účinky Rozšíření Licence nastanou okamžikem, kdy Nabyvatel uhradí příslušnou částku vyplývající z daňového dokladu specifikujícího rozsah Rozšíření Licence, vystaveného na základě objednávky Nabyvatele, v níž bude specifikováno, o jaké moduly, uživatelské přístupy, Katalogové doplňky či Uživatelské doplňky se Licence k ABRA Flexi rozšiřuje. Požadavek na Rozšíření Licence je třeba zaslat e-mailem na adresu obchodflexi@abra.eu nebo jej zadat prostřednictvím formuláře na Webových stránkách, přičemž účinky doručení požadavku Poskytovateli nastávají jen v případě, že jeho obdržení Poskytovatel Nabyvateli potvrdí.
- 1.9. Omezení Licence v průběhu trvání Smlouvy je možné na základě dohody Poskytovatele a Nabyvatele (dále jen „**Redukce Licence**“). Nabyvatel je oprávněn požádat Poskytovatele o Redukci Licence, v žádosti o Redukci Licence uvede požadovaný rozsah omezení o moduly ABRA Flexi či přístupy. V případě zájmu Nabyvatele o Redukci Licence nebude uzavírán zvláštní dodatek ke Smlouvě v písemné formě, k Redukci Licence dojde v rozsahu vyplývajícím z žádosti o Redukci Licence odsouhlasené Poskytovatelem. V případě měsíční frekvence platby Odměny platí, že pokud bude Poskytovateli žádost o Redukci Licence doručena do 14. dne v měsíci, nastanou účinky Redukce Licence od prvního dne následujícího měsíce, pokud bude Poskytovateli žádost o Redukci Licence doručena mezi 15. a posledním dnem v měsíci, nastanou účinky Redukce Licence od prvního dne druhého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena. V případě roční frekvence platby Odměny platí, že pokud bude Poskytovateli žádost o Redukci licence doručena v průběhu aktuálního ročního období, nejpozději však do 14. dne posledního měsíce aktuálního ročního období, nastanou účinky Redukce

Licence od prvního dne nového ročního období, pokud bude Poskytovateli žádost o Redukci Licence doručena mezi 15. dnem a posledním dnem posledního měsíce aktuálního ročního období, nastanou účinky Redukce Licence od prvního dne druhého měsíce nového ročního období. V případě jiné frekvence platby Odměny stanoví účinnost Redukce Licence Poskytovatel. Nabyvatel výslovně prohlašuje, že si je vědom toho, že Redukcí Licence dochází ke změně Smlouvy a že mu nebude, a to ani zčásti, vrácena Odměna, Cena, ani poskytnuta jakákoli finanční či jiná náhrada. Pro případ následného Rozšíření Licence platí předchozí bod těchto Licenčních podmínek. Požadavek na Redukci Licence je třeba zaslat e-mailem na adresu obchodflexi@abra.eu nebo prostřednictvím k tomu určeného nástroje v Produktu, přičemž účinky doručení Poskytovateli nastávají jen v případě, že jeho obdržení Poskytovatel Nabyvateli potvrdí.

- 1.10. Nabyvatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může shromažďovat a užívat technické informace týkající se provozu ABRA Flexi u Nabyvatele. Tyto informace je oprávněn užít výlučně ke zlepšení Produktu nebo k poskytnutí služeb objednaných Nabyvatelem u Poskytovatele a nebude je zveřejňovat způsobem, který by mohl vést k identifikaci Nabyvatele třetími osobami. Nabyvatel je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat, a to písemným oznámením doručeným Poskytovateli.
- 1.11. Nabyvatel bere na vědomí, že Produkt může obsahovat technické prostředky DRM (Digital Rights Management), které zabraňují jeho nezákonnému užití nebo jeho použití v rozporu se Smlouvou.
- 1.12. Poskytovatel si vyhrazuje právo užít nástroje k detekci případného zneužívání přístupů do ABRA Flexi (např. kontrola podle domén, IP adres, počtu firem, chování uživatele apod.).
- 1.13. Data vložená do ABRA Flexi nejsou ve vlastnictví Poskytovatele, Nabyvatel má právo kdykoliv si pořídit jejich zálohu.
- 1.14. Odměnu za poskytnutí Licence s účinností od 01.01.2024 jednorázově uhradit již nelze. Úhrada je možná pouze ve formě průběžných úhrad s měsíční či roční frekvencí, popř. s frekvencí dle dohody Smluvních stran (dále jen „**Pronájem**“).
- 1.15. ABRA Flexi lze provozovat na serverech zajištěných Nabyvatelem nebo v Cloudu.

2. Jednorázová úhrada Odměny

- 2.1. V případě jednorázové úhrady Odměny je po dobu jednoho roku od poskytnutí Licence Licenční podpora poskytována jako součást licenčních oprávnění, a tak i úhrada za Licenční podporu je v tomto případě součástí Odměny. Poté je Nabyvatel povinen hradit za Licenční podporu, pokud se rozhodne tuto službu využívat, úhradu dle Ceníku.
- 2.2. Rozšíření konfigurace ABRA Flexi v případě, že Odměna byla uhrazena jednorázově, je možné pouze tehdy, pokud je Nabyvatel v okamžiku objednání Rozšíření konfigurace uživatelem Licenční podpory.

3. Pronájem

- 3.1. Služba Licenční podpora je v případě Pronájmu poskytována jako součást licenčních oprávnění, a tak i úhrada za Licenční podporu je v tomto případě součástí Odměny. V případě Pronájmu není možné Produkt užívat bez současného využití služby Licenční podpory.
- 3.2. Pokud není uhrazena Odměna za Pronájem, není Nabyvatel oprávněn ABRA Flexi užívat.
- 3.3. Pokud dojde v případě Pronájmu k ukončení Smluvního vztahu, není Nabyvatel nadále oprávněn užívat ABRA Flexi k žádnému účelu.
- 3.4. V případě Pronájmu Nabyvatel hradí Odměnu předem, a to v případě měsíční platby Odměny do posledního dne měsíce předcházejícího měsíci, za který je Odměna hrazena, v případě roční platby do posledního dne posledního měsíce předcházejícího ročního období a v případě platby na jiná období do posledního dne posledního měsíce předcházejícího období.

4. Provoz ABRA Flexi na serverech zajištěných Nabyvatelem

- 4.1. Za provoz, údržbu, zálohování a aktualizaci je v případě provozování ABRA Flexi na serverech zajištěných Nabyvatelem zodpovědný Nabyvatel.

5. Provoz ABRA Flexi v Cloudu

- 5.1. Nabyvatel má nárok na provoz ABRA Flexi v Cloudu pouze v období, kdy je oprávněn užívat službu Licenční podpora, a to za podmínek vyplývajících z Ceníku.
- 5.2. Nabyvatel je povinen uchovávat v tajnosti své přístupové údaje k ABRA Flexi a chránit je před zneužitím ze strany třetích osob. V případě porušení této povinnosti odpovídá Nabyvatel za škody, které budou Poskytovateli nebo třetím stranám zneužitím přístupových údajů způsobeny. Nabyvatel také zodpovídá za kvalitu přístupových hesel jím zvolených a zavazuje se tato hesla nepoužívat jinak než při užívání ABRA Flexi.
- 5.3. Za provoz, údržbu, zálohování (alespoň 1x denně) a aktualizaci ABRA Flexi v Cloudu je zodpovědný Poskytovatel.
- 5.4. Poskytovatel garantuje, že ABRA Flexi bude mít dostupnost alespoň 99,5 % každý den v době od 6:00 do 24:00 hod. O nedostupnost se jedná v případě výpadku delšího než 2 minuty. Výjimku z povinnosti zajistit dostupnost ABRA Flexi tvoří skutečnosti, které nejsou Poskytovatelem ovlivnitelné a nelze jim předcházet (například zásah vyšší moci, povodně, havárie, výpadky veřejných telekomunikačních sítí, odpojení serveru ze strany třetích osob apod.), nebo úkony nezbytné pro zajištění chodu služeb Poskytovatele (například údržba hardware, aktualizace software apod.), přičemž tyto činnosti Poskytovatel bude primárně provádět v době od 0:00 do 6:00 hod.
- 5.5. V případě využívání API při provozu ABRA Flexi v Cloudu je počet požadavků na API omezen denním limitem na jednu instanci ABRA Flexi. Konkrétní výše tohoto limitu je stanovena v Ceníku podle zvolené varianty. V případě překročení tohoto limitu bude účtován poplatek stanovený v Ceníku. Nabyvatel je povinen využívat API efektivně, optimalizovat své požadavky a vyvarovat se zbytečného zatěžování systému. Zejména je třeba se vyhnout paralelnímu odesílání velkého množství požadavků, které může negativně ovlivnit výkon systému. Doporučené zásady pro optimalizaci API komunikace jsou uvedeny v oficiální dokumentaci dostupné na Webových stránkách. V případě překročení limitu či nedodržení ostatních podmínek bude Nabyvatel upozorněn, Poskytovatel je rovněž oprávněn API z tohoto důvodu dočasně zpomalit či zcela zablokovat, a to i bez předchozího upozornění.
- 5.6. Nabyvatel je oprávněn kdykoliv si exportovat svá data v rozsahu, který Produkt umožňuje, pomocí funkcí Export nebo pomocí REST API ve strojově zpracovatelných formátech. Pokud Nabyvatel požádá o export dat Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn účtovat za tuto činnost úhradu.

6. Odpovědnost za vady

- 6.1. Odpovědnost za vady ABRA Flexi se řeší v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Nabyvatel bere na vědomí a potvrzuje, že Poskytovatel neodpovídá za vady ABRA Flexi, ani za ztráty dat Nabyvatele či jiné škody přímo či nepřímo způsobené nesprávným výběrem Produktu, nesprávným využitím výsledků získaných pomocí ABRA Flexi, porušením povinností Nabyvatele z Licenčních podmínek, vadou či selháním technického vybavení Nabyvatele.
- 6.2. Nabyvatel výslovně souhlasí s tím, že v případě škody vzniklé z vad ABRA Flexi při jeho provozování odpovídá Poskytovatel pouze v případě zavinění takové škody; v takovém případě nahradí škodu uvedením do předešlého stavu zcela či zčásti (opravou ABRA Flexi), je-li to možné a hospodárné. Pokud tak již učinil v rámci odpovědnosti za vady, Nabyvatel již nemá právo domáhat se téhož z titulu náhrady škody. Odpovědnost Poskytovatele za škodu vzniklou z porušení povinností Poskytovatele ze Smluvního vztahu nebo z vad ABRA Flexi při jeho provozování je stanovena s ohledem na charakter plnění poskytovaného Poskytovatelem a veškeré Smluvním stranám dostupné informace v době uzavření Smluvního vztahu do výše Nabyvatelem zaplacené Odměny bez DPH v případě jednorázové Odměny za poskytnutí Licence, v případě Pronájmu pak do výše odpovídající trojnásobku měsíční Odměny bez DPH.

7. Uživatelské doplňky

- 7.1. Pro případ, že si Nabyvatel objedná u Poskytovatele vytvoření Uživatelského doplňku, který bude podléhat ochraně autorského zákona, platí následující: (a) Majetková autorská práva k tomuto Uživatelskému doplňku vykonává svým jménem a na svůj účet Poskytovatel, Nabyvatel je oprávněn k užití Uživatelského doplňku na základě těchto Licenčních podmínek, přičemž licenci k Uživatelskému doplňku získá úhradou sjednané odměny, není-li stanoveno jinak; (b) Poskytovatel je oprávněn právo výkonu majetkových práv k Uživatelskému doplňku postoupit třetí osobě; (c) Poskytovatel je oprávněn poskytovat třetím osobám licence ke všem způsobům užití Uživatelského doplňku; (d) Zánikem Poskytovatele přechází právo vykonávat majetková autorská práva k Uživatelskému doplňku na právního nástupce Poskytovatele; (e) Poskytovatel je oprávněn Uživatelský doplněk užít v neomezeném rozsahu všemi známými způsoby užití, zejména jej zveřejnit, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného, a uvádět na veřejnost v původní či změněné podobě ve smyslu výše uvedeném pod svým jménem; (f) V případě, že Poskytovatel Uživatelský doplněk z jakéhokoliv důvodu nedokončí, není jej Nabyvatel oprávněn dokončit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele; (g) Poskytovatel má právo dokončit nehotový Uživatelský doplněk i pro případ, že vztah mezi ním a Nabyvatelem upravený Licenčními podmínkami skončí dříve, než Poskytovatel Uživatelský doplněk dokončí, a i v tomto případě je Poskytovatel oprávněn vykonávat k Uživatelskému doplňku majetková práva dle autorského zákona. Pokud Nabyvatel objedná u Poskytovatele vytvoření Uživatelského doplňku nepodléhajícího ochraně podle autorského zákona, je Poskytovatel oprávněn tento Uživatelský doplněk poskytnout k užívání i jiným osobám než Nabyvateli. Odpovědnost za vady ABRA Flexi vzniklé v důsledku použití Uživatelských doplňků nese Poskytovatel jen v případě, že se jedná o Uživatelské doplňky, které sám Nabyvateli poskytl, přičemž následně nebyly bez souhlasu Poskytovatele nijak modifikovány, a že tyto vady vznikly i přesto, že tyto Uživatelské doplňky byly použity v souladu se svým určením a s verzí Produktu, ke které byly určeny. Náklady na přizpůsobení Uživatelských doplňků novým verzím Produktu nese Nabyvatel.

8. Podpora Produktu

- 8.1. **Licenční podpora.** Poskytovatel se zavazuje poté, co Nabyvatel nabude Licenci, umožnit Nabyvateli využívat k Produktu dále specifikované služby souhrnně označované jako „**Licenční podpora**“. Pokud není Licenční podpora poskytována jako součást licenčních oprávnění, jsou tyto služby poskytovány za cenu dle Ceníku (dále jen „**Cena**“). Licenční podpora zahrnuje tyto služby:
- a) **Poskytování nových verzí.** Je zajištěno průběžné uvádění Produktu do souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy nebo jeho funkční vylepšování. Všechny verze jsou zpřístupněny na Webových stránkách. Dochází-li k takové změně Produktu, že je nutné změnit či doplnit i aktivační klíč, jsou informace o této skutečnosti zveřejněny na Webových stránkách. Informace o tom, jaký aktivační klíč je nutný k té které verzi Produktu, je umístěna na Webových stránkách v místě, kde je ke stažení příslušná verze Produktu.
 - b) **Dokumentace a výukové materiály.** Jedná se o bázi výukových materiálů, které mohou být v textové nebo video formě (tzv. výuková videa). Tato báze obsahuje kompletní dokumentaci k Produktu včetně technické dokumentace k API, dále pak návody, rady a tipy k používání a řešení nejčastějších problémů. Báze je umístěna na Webových stránkách a v rámci využívání Licenční podpory ji Nabyvatel může užívat bez omezení.
 - c) **Zákaznická podpora.** Zákaznická podpora je služba poskytovaná v základní, rozšířené a prémiové verzi, přičemž základní verze je součástí Ceny, rozšířená a prémiová verze je zpoplatněna dle Ceníku. Základní podpora spočívá v zodpovídání dotazů a řešení problémů spojených s užíváním Produktu, která je poskytována formou reakcí na požadavky zadané prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu podporaflexi@abra.eu a chatu dostupného na Webových stránkách v provozní době Poskytovatele, tj. v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin (Poskytovatel si vyhrazuje právo tuto dobu změnit, o této skutečnosti se však zavazuje Nabyvatele informovat alespoň 7 dní předem). Reakční doba pro reakce na požadavky jsou 2 pracovní dny. V rámci rozšířené podpory Poskytovatel poskytuje Nabyvateli stejné služby jako v základní verzi a kromě toho: (i) telefonickou podporu na telefonním čísle +420 371 124 321, přičemž reakční doba na požadavky je 1 pracovní den, a (ii) přístup na specializované webináře, jejich seznam je dostupný taktéž na Webových stránkách. V rámci prémiové podpory Poskytovatel poskytuje Nabyvateli stejné služby jako u rozšířené podpory s tím, že reakční doba pro reakce na požadavky je 4 hodiny.

Nabyvatel má v rámci prémiové podpory dále nárok na: (i) poskytnutí dvou hodin měsíčně určených pro konzultace, servisní služby a dílčí nastavení systému, a to do 5 pracovních dnů od objednání, přičemž neobjednaním hodin v daném měsíci nárok na jejich poskytnutí bez náhrady zaniká, a (ii) sleva ve výši 10 % na všechny další objednané konzultace a programátorské práce.

- 8.2. V případě, že se Nabyvatel dostane do prodlení s jakoukoliv úhradou týkající se Smluvního vztahu, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb či plnění Nabyvateli, a to až do doby úplného zaplacení všech dlužných částek. Přerušením poskytování Licenční podpory však nezaniká právo Poskytovatele na úhradu za Licenční podporu za dobu, kdy z tohoto důvodu nebyla Licenční podpora poskytována. O tom, že přerušil poskytování služeb či plnění, se Poskytovatel zavazuje Zákazníka bez zbytečného odkladu písemně informovat.
- 8.3. **Servisní služby.** Servisní služby k ABRA Flexi lze po domluvě Poskytovatele a Nabyvatele poskytovat i prostřednictvím sítě internet (dále jen „**Vzdálená správa**“), pokud Nabyvatel poskytne Poskytovateli potřebné přístupové kódy a hesla (trvalé nebo dočasné, dle svého uvážení) a je-li k dispozici dostatečně kvalitní datové spojení. Pokud se daný problém nepodaří vyřešit v rámci Vzdálené správy v čase k jeho vyřešení dle posouzení Poskytovatele přiměřeném nebo pokud se v čase dle Posouzení Poskytovatele přiměřeném nepodaří navázat datové spojení, je Poskytovatel oprávněn servisní zásah ukončit a navrhnout Nabyvateli jiný způsob řešení vzniklé situace (např. simulací problému v testovacím prostředí Poskytovatele, poskytnutím zálohy dat). Nabyvatel je povinen před uskutečněním servisního zásahu Vzdálenou správou pořídit zálohu dat. Poskytovatel provede v takovém případě zásah až poté, co mu bude Nabyvatelem potvrzeno, že záloha byla provedena, nebo že požaduje provést servisní zásah bez zálohy dat.
- 8.4. Poskytovatel vyúčtuje Nabyvateli své servisní zásahy vykonané v rámci Vzdálené správy dle Ceníku pro servisní činnost aktuálního v době vykonání této činnosti a přístupného na Webových stránkách. Po každém takovém servisním zásahu vystaví Poskytovatel doklad s rozpisem poskytnutých služeb a s uvedením ceny těchto služeb (dále jen „**Přehled**“) a zašle jej e-mailem Nabyvateli. Nabyvatel je povinen do 7 pracovních dnů sdělit Poskytovateli prostřednictvím jednoho z e-mailů podporaflexi@abra.eu nebo obchodflexi@abra.eu, zda s Přehledem souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit Poskytovateli prostřednictvím jednoho z uvedených e-mailů námitky proti údajům v něm uvedeným. Souhlas s Přehledem může Nabyvatel vyjádřit též svým podpisem na Přehled v listinné podobě. Nabyvatelem odsouhlasený Přehled je vzájemně uznaným dokladem o dodání služby a zakládá Nabyvateli povinnost uhradit Poskytovateli všechny služby na něm uvedené. Pokud Nabyvatel včas nesdělí Poskytovateli námitky nebo pokud nedoručí Poskytovateli potvrzený Přehled ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl prokazatelně doručen, stávají se služby v něm uvedené a jejich ceny odsouhlasenými.
- 8.5. Pokud Nabyvatel objedná u Poskytovatele poskytnutí i jiných služeb k ABRA Flexi, než které jsou uvedené v těchto Licenčních podmínkách, bude účtovat Poskytovatel Nabyvateli za jejich poskytnutí cenu uvedenou v Ceníku.
- 8.6. Nabyvatel se zavazuje poskytnout na vyžádání Poskytovateli součinnost potřebnou k poskytování plnění ve smyslu těchto Licenčních podmínek. Pokud v rámci poskytnutí součinnosti Poskytovatel požádá Nabyvatele o poskytnutí zálohy dat, bude Poskytovatel s daty nakládat jako s důvěrnými informacemi a využije je výlučně pro účel, pro který byla poskytnuta, přičemž poté data bezpečně zlikviduje. Pokud budou součástí poskytnuté zálohy dat i data třetích osob v pozici vlastníků či správců těchto dat, je na výlučné odpovědnosti Nabyvatele, aby zajistil souhlas těchto osob s užitím jejich dat Poskytovatelem pro účel dohodnutý s Nabyvatelem.

9. Zvýhodněné cenové podmínky pro Nabyvatele poskytující účetní služby (Zvýhodněné užití)

- 9.1. Nabyvatel, pro kterého Poskytovatel provozuje ABRA Flexi v Cloudu, je oprávněn požádat Poskytovatele o poskytnutí Licence a technické podpory za zvýhodněných cenových podmínek vyplývajících z Ceníku, pokud splňuje tyto podmínky (takovýto Nabyvatel dále také jen „**Účetní kancelář**“):
- a) Jediným předmětem podnikání Nabyvatele je poskytování účetních služeb (tj. činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence nebo činnost auditorů a daňových poradců); ve výjimečných a zvláště odůvodněných případech může Poskytovatel výlučně na základě svého rozhodnutí splnění této podmínky prominout.

- b) Nabyvatel vede účetnictví v ABRA Flexi nejméně dvěma dalším osobám, které s ním nejsou majetkově či kapitálově propojeny (všechny takové osoby dále jen „**Klienti**“).
 - c) Nabyvatel umístí na své webové stránky (pokud je má zřízené) text: „Využíváme online účetní software ABRA Flexi.“ včetně odkazu na Webové stránky.
 - d) Nabyvatel je oprávněn zahájit vedení účetnictví s užitím ABRA Flexi osobě, které sama měla licenci k ABRA Flexi a příslušný smluvní vztah s Poskytovatelem ukončila, až po uplynutí nejméně 2 let od ukončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a touto osobou.
- 9.2. V rámci Zvýhodněného užití uděluje Poskytovatel Účetní kanceláři dva typy přístupů, a to jeden přímo pro Účetní kancelář, druhý pro klienty. Účetní kancelář není oprávněna umožnit užití ABRA Flexi Klientům v rámci přístupů udělených přímo jí, ani sama užít ABRA Flexi v rámci přístupů udělených pro užití Klienty. Porušení této podmínky je důvodem pro okamžité ukončení poskytování Zvýhodněného užití.
- 9.3. Konečné rozhodnutí o poskytnutí Licence za podmínek Zvýhodněného užití náleží výlučně Poskytovateli, který žádosti Účetní kanceláře o umožnění Zvýhodněného užití není povinen vyhovět, a to ani v případě, že jsou stanovené podmínky pro jeho poskytnutí splněny.
- 9.4. Rozhodnutí o době, na kterou bude Licence za podmínek Zvýhodněného užití poskytnuta, náleží výlučně Poskytovateli, který je oprávněn kdykoliv rozhodnout o ukončení poskytování Zvýhodněného užití. V takovém případě bude užití ABRA Flexi nadále účtováno Účetní kanceláří dle Ceníku.

10. Ochrana důvěrných informací, zpracování osobních údajů a dat

- 10.1. Poskytovatel i Nabyvatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé strany a neposkytnout je třetí osobě. Důvěrnými informacemi jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace Poskytovatelem či Nabyvatelem písemně označené jako důvěrné. Poskytovatel garantuje, že informace obsažené v datech vložených do Produktu nezneužije, ani neposkytne třetí straně. Poskytovatel není oprávněn zasahovat do dat vytvořených Nabyvatelem.
- 10.2. Ustanovení předchozího odstavce se nevztahuje na případy, kdy má Poskytovatel informační povinnost stanovenou zákonem, resp. kdy si informace vyžádají státní orgány oprávněné k tomu zákonem.
- 10.3. Vzhledem k tomu, že v souvislosti s činností Poskytovatele dle Smlouvy může Poskytovatel získat přístup k souvisejícím osobním údajům, jejichž je Nabyvatel správcem (dále jen „**Osobní údaje Správce**“), přičemž dne 25.5.2018 nabylo účinnosti Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „**Nařízení**“), je nutné mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem upravit podmínky, za nichž bude Poskytovatel tyto osobní údaje zpracovávat. Uzavřením Smlouvy Poskytovatel a Nabyvatel tedy uzavírají zpracovatelskou smlouvu, a to ve znění vyplývajícím z přílohy č. 1 těchto Licenčních podmínek.
- 10.4. Nabyvatel akceptací těchto Licenčních podmínek uděluje Poskytovateli souhlas s tím, aby Poskytovatel poskytl kontaktní údaje Nabyvatele svému obchodnímu partnerovi Google Ireland Limited za účelem optimalizace jeho reklam, a to tak, že poskytne zašifrovaný hash registračního e-mailu Nabyvatele. Nabyvatel je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat, a to písemným oznámením doručeným Poskytovateli.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Poskytovatel je oprávněn k plnění svých povinností využít subdodavatele.
- 11.2. Nabyvatel je oprávněn Smluvní vztah upravený těmito Licenčními podmínkami vypovědět. Výpovědní doba poté začíná běžet následující den po dni, v němž byla písemná výpověď doručena Poskytovateli, a končí v případě Pronájmu s měsíční platbou Odměny poslední den měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli, v případě jednorázové úhrady Odměny 31. prosince téhož roku a v případě platby Odměny na jiná období skončí výpovědní doba uplynutím 1 měsíce po skončení období, na které byla Odměna uhrazena.

- 11.3. Je-li zajišťován provoz ABRA Flexi v Cloudu, je Poskytovatel v případě ukončení Smluvního vztahu oprávněn po uplynutí výpovědní doby znepřístupnit instalaci ABRA Flexi pro Nabyvatele. Poskytovatel nadále není povinen uchovávat zálohy dat Nabyvatele. V případě Zvýhodněného užití nebo užití Produktu bez úhrady po uplynutí jednoho roku od posledního přístupu Nabyvatele do ABRA Flexi Poskytovatel odstraní z Cloudu data Nabyvatele, aniž by byl povinen vytvořit jejich zálohu.
- 11.4. Poskytovatel je oprávněn Smluvní vztah vypovědět písemnou výpovědí. Výpovědní doba činí jeden rok a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Nabyvateli.
- 11.5. Nabyvatel je oprávněn od Smluvního vztahu písemnou formou odstoupit do 14 dnů od zaplacení první Odměny. V takovém případě mu Poskytovatel vrátí Odměnu za předpokladu, že Nabyvatel odstraní ABRA Flexi a všechny jeho případné kopie ze svého technického vybavení a doručí o tom Poskytovateli písemné prohlášení.
- 11.6. Poskytovatel je oprávněn Smluvní vztah vypovědět písemnou formou v případě porušení Smluvního vztahu Nabyvatelem, zejména v případě prodlení Nabyvatele s jakoukoliv úhradou delší než 30 dnů, jakož i v případě, užívá-li Nabyvatel ABRA Flexi v rozporu se Smlouvou nebo zákonem; Nabyvatel nemá právo na vrácení již zaplacených úhrad, ať Odměny či Ceny. Výpověď výpovědní doba činí 1 týden.
- 11.7. Smluvní vztah bez dalšího zaniká, pokud se Nabyvatel dostane do prodlení s úhradou Odměny nebo Ceny, a příslušnou dlužnou částku neuhradí ani do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž vzniklo prodlení.
- 11.8. Ukončením Smluvního vztahu nebo jeho části nejsou dotčena práva, a tak ani ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany důvěrných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po (částečném) ukončení Smluvního vztahu, zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před (částečným) ukončením Smluvního vztahu a Licence. Poskytovatel není po zániku Smluvního vztahu či jeho části povinen vracet jakékoli částky Odměny či Ceny nebo jiných úplat přijaté od Nabyvatele, nestanoví-li Licenční podmínky či zákon kogentně výslovně jinak.
- 11.9. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli, uzavírají Smluvní vztah při svém podnikání, a na Smluvní vztah se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku (neúměrné zkrácení) ani § 1796 občanského zákoníku (lichva).
- 11.10. Pro řešení jakýchkoliv sporů týkajících se Smluvního vztahu je místně příslušný jako soud prvního stupně soud určený podle sídla Poskytovatele.
- 11.11. V případě vzniku jakéhokoli dluhu Nabyvatele vůči Poskytovateli týkajícího se Smluvního vztahu je Nabyvatel povinen hradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.12. Poskytovatel je oprávněn vyúčtování jakýchkoliv plnění týkajících se Smluvního vztahu (tj. příslušné daňové doklady) zasílat Nabyvateli e-mailem.
- 11.13. Nabyvatel se zavazuje oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu, jakmile se dozví, že došlo k ohrožení nebo porušení Licence nebo že třetí osoba uplatňuje nebo může uplatnit nárok k Produktu. Poskytovatel poskytne Nabyvateli součinnost k právní ochraně jeho Licence.
- 11.14. Smluvní vztah se řídí Smlouvou, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Licenční podmínky.
- 11.15. Komunikace mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem probíhá zásadně ve formě elektronické (elektronicky) doručením dokumentu či sdělení na kontaktní e-mailovou adresu strany druhé nebo prostřednictvím Webových stránek; tím je splněn požadavek písemnosti formy. Sdělení je doručené, jakmile Nabyvatel po jeho odeslání nebo zadání prostřednictvím Webových stránek obdrží potvrzující e-mail. Pokud takovýto e-mail obratem neobdrží, je povinen neprodleně kontaktovat Poskytovatele. Charakter písemného sdělení má také vyplnění a odeslání formuláře/ů na Webových stránkách. Výjimečně probíhá komunikace (zejména vyžaduje-li tak zákon) ve formě listinné, doručené na kontaktní adresu

pro písemný styk strany druhé. Smlouva může být měněna a rušena pouze v písemné formě, nestanoví-li tyto Licenční podmínky výslovně jinak.

- 11.16. Nabyvatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn Licenční podmínky změnit. Změny Licenčních podmínek a datum účinnosti aktuálního znění Licenčních podmínek budou Nabyvateli oznámeny elektronicky jejich zveřejněním na Webových stránkách. Pokud Nabyvatel nejpozději čtrnáct (14) dnů od oznámení o změnách Licenčních podmínek výslovně písemně nevyjádří svůj nesouhlas s takovými změnami a nedoručí jej Poskytovateli, stávají se změny odsouhlasenými Nabyvatelem a jsou vůči Nabyvateli účinné dnem účinnosti změny. Nabyvatel má právo Smluvní vztah písemně vypovědět do čtrnácti (14) dnů ode dne oznámení o změnách. Smluvní vztah v takovém případě končí dnem předcházejícím dni, v němž změny nabydou účinnosti.
- 11.17. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem neupravené Smlouvou a Licenčními podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).
- 11.18. Neplatnost některého ustanovení Licenčních podmínek nemá za následek neplatnost celých Licenčních podmínek, pokud nejde o skutečnost, se kterou spojuje zákon takové účinky.
- 11.19. Tyto Licenční podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějších Licenčních podmínek.
- 11.20. Aktuální Licenční podmínky jsou zveřejněny na Webových stránkách a jsou v tištěné podobě k dispozici v sídle Poskytovatele.
- 11.21. Tyto Licenční podmínky nabývají účinnosti dne 01.07.2026 a ruší a nahrazují Licenční podmínky účinné před tímto datem.

PŘÍLOHA Č. 1

SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

(dále jen „Zpracovatelská smlouva“) uzavřená mezi:

- A. **Vámi**, kteří jste se rozhodli používat informační systém ABRA Flexi (dále jen „**Správce**“ nebo „**Vy**“)
- a
- B. **ABRA Software s.r.o.**, IČO: 25097563, se sídlem Jeremiášova 1422/7b, Stodůlky, 155 00 Praha 5, zaps. v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka C 451504 (dále jen „**Zpracovatel**“ nebo „**Poskytovatel**“ nebo „**my**“)

(Zpracovatel a Správce dále společně jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Smluvní strana**“).

Pokud budete využívat informační systém [ABRA Flexi](#) (dále jen „**Produkt**“), bude Poskytovatel zpracovatelem Osobních údajů, které mu svěříte. Užívání Produktu je umožněno na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Smluvní stranami, který se řídí Licenčními podmínkami společnosti ABRA Software s.r.o. k informačnímu systému ABRA Flexi (dále jen „**Licenční podmínky**“), jejichž je tato Zpracovatelská smlouva přílohou (dále jen „**Smlouva**“). Akceptací Licenčních podmínek je uzavírána též tato Zpracovatelská smlouva, bez níž není možné Produkt využívat.

Dle této Zpracovatelské smlouvy se budou zpracovávat Osobní údaje, jimiž se myslí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „**Osobní údaje**“).

Přečtěte si prosím pečlivě tuto Zpracovatelskou smlouvu, která vymezuje podmínky zpracování Osobních údajů, za kterých je umožněno užití Produktu. V případě dotazů, které se budou týkat zpracování Osobních údajů, nás můžete kdykoliv kontaktovat na podporaflexi@abra.eu.

Smluvní strany zpracovávají Osobní údaje v souvislosti s uzavřenou Smlouvou v souladu s právními předpisy, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 (dále jen „**GDPR**“). Podle GDPR musí Smluvní strany písemně upravit pravidla zpracování, což provádějí v této Zpracovatelské smlouvě.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. **Shrnutí.** Pokud chcete používat Produkt a uzavřeme spolu Smlouvu, získáváme od Vás Osobní údaje, které pro Vás jako Zpracovatel zpracováváme. Dodržujeme mlčenlivost a dbáme na bezpečnost Osobních údajů.
- 1.2. **Předmět a účel Zpracovatelské smlouvy.** Uzavřením této Zpracovatelské smlouvy jako Správce pověřujete Zpracovatele, aby pro Vás prováděl zpracování Osobních údajů v souvislosti s užíváním Produktu. Cílem je zajištění ochrany Osobních údajů v rozsahu požadovaném právními předpisy. Podrobnější úprava povahy, rozsahu, účelu a trvání zpracování Osobních údajů je uvedena v **Příloze A** této Zpracovatelské smlouvy.
- 1.3. **Definice.** Definice pojmů ve Smlouvě budou převzaty ve stejném významu i do této Zpracovatelské smlouvy.
- 1.4. **Produkt.** Produktem je podnikový informační systém ABRA Flexi, který je určen pro komplexní správu podnikání Zpracovatele při řízení firemních procesů, účetnictví, ekonomiky, logistiky, výroby a obchodu včetně využívání a zapojování nástrojů umělé inteligence k zajištění funkcionality Produktu. Produkt a podmínky jeho užití jsou blíže definovány v Licenčních podmínkách.
- 1.5. **Co znamená pozice zpracovatele a správce.** Při užívání Produktu předáváte jako správce Osobní údaje Poskytovateli, který je následně na Váš pokyn a v rozsahu Vámi zvoleném zpracovává jako zpracovatel. Proto jste při zpracování v postavení správce Osobních údajů dle čl. 4 odst. 7 GDPR, zatímco Poskytovatel je v postavení zpracovatele dle čl. 4 odst. 8 GDPR.
- 1.6. **Písemná forma.** Podle článku 28 GDPR musí Smluvní strany písemně upravit pravidla zpracování, což činíme v této Zpracovatelské smlouvě.

- 1.7. **Souhlas s užitím AI.** Správce souhlasí s tím, aby v rámci poskytování Služeb Zpracovatel zapojil umělou inteligenci a je povinen o tomto řádně informovat i subjekty údajů při sběru jejich Osobních údajů.

2. SPOLEČNÉ POVINNOSTI SPRÁVCE A ZPRACOVATELE

- 2.1. **Zákonnost zpracování.** Správce a Zpracovatel se zavazují dbát na dodržování předpisů upravujících ochranu Osobních údajů, včetně předpisů s nimi souvisejících (například zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, upravující zpracování pomocí cookies a jiných trackovacích technologií).
- 2.2. **Zvláštní kategorie Osobních údajů.** Správce se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Zpracovatele nepřístupní žádné Osobní údaje, které spadají do zvláštní kategorie Osobních údajů ve smyslu článku 9 GDPR. Zvláštní kategorie Osobních údajů mohou být zpracovány pouze po výslovné dohodě se Zpracovatelem. Správce se zavazuje, že nebude užívat Produkt primárně způsobem, který by vyžadoval od návštěvníků (subjektů údajů) nebo motivoval návštěvníky k vyplňování takovýchto Osobních údajů.
- 2.3. **Součinnost.** Správce a Zpracovatel se zavazují být si navzájem v nezbytném a přiměřeném rozsahu nápomocni při plnění jejich povinností při zpracování Osobních údajů, které vyplývají ze vzájemně uzavřených smluv a právních předpisů, a to zejména v souvislosti s reakcemi na výkon práv subjektů údajů, s bezpečnostními incidenty, jakož i s vypracováním posouzení vlivu a s jednáním s dozorovými orgány. Smluvní strany se zavazují poskytnout nezbytné podklady pro vyřízení žádosti týkající se zpracování dle Smlouvy. Smluvní strana tyto podklady poskytne bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně.
- 2.4. **Incident.** Smluvní strana oznámí druhé straně, že se dozvěděla o porušení zabezpečení do 48 hodin od chvíle, kdy se o porušení dozví. Porušením se myslí jakýkoli případ porušení zabezpečení Osobních údajů, který může potenciálně vést k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění Osobních údajů, které jsou zpracovány na základě uzavřené Smlouvy.

3. PRÁVA A POVINNOSTI ZPRACOVATELE

- 3.1. **Omezení přístupu.** Zpracovatel zajistí, aby byl přístup k Osobním údajům omezen pouze na (a) zaměstnance, kteří zpracovávají Osobní údaje v rámci pracovní náplně, a dále (b) osoby, které spolupracují se Zpracovatelem a v rámci spolupráce mohou pro něj zpracovávat Osobní údaje, a to v souladu s podmínkami této Zpracovatelské smlouvy a za účelem poskytnutí Služeb. Pokud se na tyto osoby nevztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti, Zpracovatel zajistí jejich smluvní mlčenlivost.
- 3.2. **Mlčenlivost.** Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnost mlčenlivosti o všech Osobních údajích předaných druhou Smluvní stranou, a bude je udržovat v tajnosti, nezveřejní je, nepřístupní třetí osobě, a to ani jako celek, ani jejich části, ledaže má dojít k jejich předání na základě pokynu dané Smluvní strany, nebo pokud tak předpokládá právní předpis.
- 3.3. **Závazek Zpracovatele týkající se přijatých opatření.** Zpracovatel přijal a zavazuje se udržovat po celou dobu trvání této Zpracovatelské smlouvy vhodná technická a organizační opatření dle nařízení GDPR, která se na Zpracovatele vztahují. Další zpracovatelé (subzpracovatelé) se na základě smlouvy se Zpracovatelem zavazují k dodržování stejných povinností na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny ve Zpracovatelské smlouvě, a to zejména v oblasti poskytnutí dostatečných záruk, aby zpracování splňovalo požadavky dle GDPR. Přehled přijatých opatření naleznete v **Příloze B** této Zpracovatelské smlouvy.
- 3.4. **Zpracovatel se zavazuje:**
- 3.4.1. při zpracování Osobních údajů dodržovat veškeré povinnosti vyplývající pro Zpracovatele Osobních údajů z relevantních právních předpisů;
- 3.4.2. zpracovávat Osobní údaje výlučně na základě pokynů Správce učiněných dle této Zpracovatelské smlouvy, včetně pokynů v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;

- 3.4.3. oznámit bez zbytečného odkladu Správci případy, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu Osobních údajů či jiného správního orgánu zahájena kontrola nebo jiné správní řízení ve vztahu ke zpracování Osobních údajů Zpracovatelem, a poskytnout Správci veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;
- 3.4.4. být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Správce týkajícími se zabezpečení Osobních údajů dle čl. 32 až 36 GDPR při zohlednění povahy zpracování, které má Zpracovatel provádět;
- 3.4.5. ohlásit Správci každé porušení zabezpečení Osobních údajů, o kterém se dozví, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 hodin od chvíle, kdy se o porušení zabezpečení dozví. Minimální rozsah tohoto oznámení je uvedený v čl. 33 odst. 3 GDPR;
- 3.4.6. vést evidenci veškerých porušení zabezpečení Osobních údajů a přijatých nápravných opatření k zajištění odpovídající úrovně zabezpečení zpracování. Zpracovatel je povinen poskytnout Správci veškerou potřebnou součinnost spojenou s šetřením porušení zabezpečení a plnění povinností Správce dle čl. 33 až 34 GDPR;
- 3.4.7. být Správci nápomocen při doložení procesů či dokumentů, které prokazují, že Správce dodržuje GDPR, a spolupracovat se Správcem tak, aby byly co nejvíce naplněny cíle GDPR.
- 3.5. **Úhrada nákladů.** Smluvní strany se dohodly, že Zpracovatel má vůči Správci nárok na náhradu přiměřených nákladů spojených s poskytnutím součinnosti v rámci auditu dle GDPR.
- 3.6. **Obchodní tajemství.** Všechny informace a dokumenty, které Zpracovatel Správci zpřístupní v souvislosti s auditem nebo inspekcí, tvoří součást obchodního tajemství Zpracovatele, a není-li stanoveno jinak, podléhají požadavkům na zachování důvěrnosti podle této Zpracovatelské smlouvy. Tyto informace a dokumenty smí být zpřístupněny pouze oprávněnému dozorovému úřadu.
- 3.7. **Zákonnost zpracování.** Povinnosti Zpracovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Zpracovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy, této Zpracovatelské smlouvy nebo příslušných právních předpisů nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 3.8. **Zapojení zpracovatelé a zapojení nového zpracovatele.** Zpracovatel dále zapojil do zpracování Osobních údajů poskytovatele uvedené v **Příloze C** této Zpracovatelské smlouvy. Pokud bude Zpracovatel zapojovat jiné zpracovatele, informuje o tom Správce před touto změnou prostřednictvím e-mailu. V případě, že Správce nebude se zapojením nového zpracovatele souhlasit, může podat námitku, a to nejpozději do 5 dnů od doručení oznámení Zpracovatele. Podání námítky, a tedy nezapojení nového (pod)zpracovatele, může mít za následek znemožnění užívání Produktu.
- 3.9. **Programátoři a další specialisté Zpracovatele.** Správce výslovně souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů - programátorů a jiných specialistů Zpracovatele v pozici fyzických osob podnikajících, kteří poskytují Zpracovateli služby na základě smlouvy o spolupráci.
- 3.10. **Povinnost Zpracovatele v případě ukončení spolupráce.** Zpracovatel se zavazuje, že v případě ukončení poskytování Služeb vymaže veškeré Osobní údaje a na žádost Správce je vrátí, pokud právo EU nebo České republiky nevyžaduje jejich uložení. V takovém případě budou ve lhůtě pěti měsíců od doručení výzvy Správce vráceny prostřednictvím zabezpečeného úložiště, které Správce specifikuje ve své výzvě a zřídí k němu Zpracovateli přístup. Pokud po uplynutí tří let od ukončení spolupráce Správce nedá pokyn k předání Osobních údajů, upozorní jej Zpracovatel na možnost vrácení dat. Pokud Správce nedá do jednoho měsíce od upozornění pokyn na předání dat, budou Osobní údaje s ohledem na plnění svých právních povinností smazány.

4. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 4.1. **Doba trvání Smlouvy.** Tato Zpracovatelská smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Pokud některá ze Smluvní stran vypoví, odstoupí nebo jinak ukončí Smlouvu, má povinnost obdobně ukončit i tuto Zpracovatelskou smlouvu. Tuto Zpracovatelskou smlouvu je možno ukončit v souladu se zákonem.
- 4.2. **Účinky ukončení.** Ukončení této Zpracovatelské smlouvy má za následek zároveň ukončení smluvního vztahu v oblastech, kterých se tato Zpracovatelská smlouva týká, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Současně ukončením Smlouvy by měla být ukončena i tato Zpracovatelská smlouva. Ukončením této Zpracovatelské smlouvy však nejsou dotčeny povinnosti Zpracovatele při předávání (navrácení) Osobních údajů Správci či jejich likvidaci a dodržování důvěrnosti informací.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. **Právní řád.** Pro záležitosti zvláště neupravené v této Zpracovatelské smlouvě platí obecně závazné právní předpisy. Zpracovatelská smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky. Kolizní normy mezinárodního práva soukromého se vylučují.
- 5.2. **Vyšší moc.** Zpracovatel nenese odpovědnost za situace, kdy nemohl splnit svou povinnost vyplývající ze Zpracovatelské smlouvy z důvodu události označované jako vyšší moc (válka, nepokoje, terorismus, vzpory, stávky, požáry, epidemie či přírodní katastrofy).
- 5.3. **Komunikace Smluvních stran.** Smluvní strany se dohodly, že jejich komunikace týkající se Zpracovatelské smlouvy (včetně oznámení bezpečnostního incidentu) bude probíhat prostřednictvím e-mailových adres:
- 5.3.1. Správce: e-mailová adresa, kterou se Správce registroval jako uživatel Produktu;
- 5.3.2. Zpracovatel: podporaflexi@abra.eu.
- 5.4. **Zákaz postoupení.** Žádná Smluvní strana nesmí jakkoli postoupit nebo převést práva a povinnosti vyplývající z této Zpracovatelské smlouvy nebo související s touto Zpracovatelskou smlouvou bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 5.5. **Aktualizace a změny.** Zpracovatel si vyhrazuje právo tuto Zpracovatelskou smlouvu upravit nebo aktualizovat. Pokud provedeme změny, které mění práva a povinnosti ze Zpracovatelské smlouvy, budete o tom včas srozuměni prostřednictvím e-mailu, našich webových stránek nebo prostřednictvím Vašeho uživatelského účtu. Pokud s úpravami nesouhlasíte, přestaňte prosím Produkt využívat. Využíváním Produktu poté, co nová verze Zpracovatelské smlouvy vstoupí v účinnost, souhlasíte s jejím zněním.
- 5.6. **Přílohy.** Součástí Zpracovatelské smlouvy jsou tyto přílohy:
- 5.6.1. **Příloha A: Povaha, rozsah, trvání a účel zpracování Osobních údajů,**
- 5.6.2. **Příloha B: Technická a organizační opatření,**
- 5.6.3. **Příloha C: Seznam dalších zpracovatelů.**
- 5.7. **Doba trvání.** Tato Zpracovatelská smlouva se uzavírá na dobu trvání smluvního vztahu podle Smlouvy.
- 5.8. **Okamžik uzavření a ukončení Zpracovatelské smlouvy.** Zpracovatelská smlouva je uzavřena v okamžiku dokončení registrace za účelem užívání Produktu (uzavření Smlouvy). Ukončit Zpracovatelskou smlouvu je možné za stejných podmínek jako ukončení užívání Produktu podle Smlouvy.
- 5.9. **Účinnost.** Tato Zpracovatelská smlouva nabývá účinnost dne 01.12.2025.

PŘÍLOHA A
KE SMLouvĚ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
POVAHA, ROZSAH, TRVÁNÍ A ÚČEL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Povaha zpracování. Osobní údaje jsou zpracovávány automatizovaně prostřednictvím systémů Zpracovatele používaných Zpracovatelem při poskytování plnění dle Smlouvy.

Účel. Účelem zpracování je umožnit Správci užívání Produktu (plnění Smlouvy).

Právní důvod zpracování. Právním důvodem pro zpracování Osobních údajů v souvislosti s užíváním Produktu je plnění Smlouvy.

Rozsah zpracování: V závislosti na tom, jak Správce užívá Produkt, mohou být v souvislosti s tím zpracovávány zejména tyto Osobní údaje:

- **Kontaktní, základní a adresní údaje:** Jméno, příjmení, obchodní firma, pracovní pozice, e-mail, telefonní číslo, adresa, datum narození, akademický titul, IČO, DIČ, sídlo, bankovní spojení;
- **Druh a specifikace poskytované služby a zboží, objem poskytnutých služeb a jejich cena, informace o platební morálce;**
- **Další Osobní údaje, které subjekt údajů sám sdělí v rámci komunikace,** jedná se zejména o zápisy Osobní komunikace se subjektem údajů, písemnou a elektronickou komunikaci se subjektem údajů a záznamy telefonických hovorů při poskytování Zákaznické podpory mezi subjektem údajů a Zpracovatelem.
- **Případně další Osobní údaje,** zpracovávané výhradně na pokyn Správce, které Správce považuje za nezbytné pro naplnění účelu Smlouvy či další údaje, které jsou k subjektům údajů přiřaditelné.

Zvláštní kategorie Osobních údajů. Správce se zavazuje, že Zpracovateli nezpřístupní žádné Osobní údaje, které spadají do zvláštní kategorie Osobních údajů ve smyslu článku 9 GDPR. Zvláštní kategorie Osobních údajů mohou být zpracovány pouze po výslovné předchozí dohodě se Zpracovatelem. **Co jsou zvláštní kategorie Osobních údajů?** Jsou to takové Osobní údaje, které vypovídají o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení, členství v odborech, zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby. Za zvláštní kategorii údajů jsou považovány i genetické a biometrické údaje, pokud jsou zpracovávány za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby.

Subjekt údajů. Zpravidla se jedná o Osobní údaje zákazníků nebo klientů Správce, zaměstnanců Správce a jiných spolupracujících osob včetně dodavatelů, uživatelů webových stránek Správce, obchodních partnerů nebo jejich zaměstnanců či zástupců.

Doba zpracování. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu, která je stanovena v článku 3.10. Zpracovatelské smlouvy.

PŘÍLOHA B
KE SMLouvĚ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
TECHNICKÁ A ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

Technická opatření. Bezpečnost je pro nás velmi důležitá a proto soustavně pracujeme na tom, aby byly Vaše Osobní údaje chráněny. Při volbě opatření bereme v úvahu rozsah zpracování, rizikovost zpracování nebo stav naší techniky.

- Pravidelné zálohujeme data;
- aktualizujeme antivirové softwarové systémy;
- šifrujeme data pomocí SSL/TLS („secure sockets layer / transport layer security“) pro veškeré předávání údajů;
- používáme zabezpečený https protokol;
- technologii vyvíjíme s ohledem na ochranu Osobních údajů (privacy by design);
- přístupová hesla do informačních systémů (kde budou Osobní údaje zpracovány) a oprávnění k přístupu jsou kontrolovány na úrovni jednotlivců.

Organizační opatření. Přijali jsme a zavazujeme se dodržovat následující opatření:

- Naši zaměstnanci a naši dodavatelé služeb jsou zavázáni mlčenlivostí;
- Naši zaměstnanci jsou řádně proškoleni a také dále pravidelně školeni ohledně GDPR a seznámení s pravidly bezpečné práce na pracovních zařízeních;
- Přístupy do všech systémů včetně informačního systému jsou personalizovány a kryty bezpečnými hesly.

PŘÍLOHA C

SEZNAM DALŠÍCH ZPRACOVATELŮ

Zpracovatel	Adresa	K čemu se využívá?	Kde uchovává data?	Předání dat mimo EU (čl. 44 GDPR a důvod zpracování)	Zpracování dat
Intercom Inc.	55 2nd Street, 4th Floor, San Francisco, CA 94105, USA	Tiketovací systém a AI asistent	EU i mimo EU	Data jsou mimo EU posílána na základě standardních smluvních doložek Rozhodnutí 2021/914 ze dne 04.06.2021 a EU-U.S. Data Privacy Framework a nejsou Intercomem zpracovávána pro vlastní účely.	DPA a standardní smluvní doložky
Amazon Web Services EMEA SARL, Czech Branch	Sokolovská 689/115, Karlín, 186 00 Praha 8, Amazon Web Services EMEA SARL, 1855 Lucemburk, 38, avenue John F. Kennedy, Lucembursko	Webový servis a cloud	EU	Data jsou zachovávána v EU na základě vybraného úložiště pro zachování v EU a nejsou Amazonem zpracovávána pro vlastní účely.	DPA jako součást Service Terms

Historie verzí

Legenda typů změn:

- *M = materiální změna* — mění rozsah práv či povinností smluvních stran.
- *F = formální změna* — aktualizace identifikačních údajů, právní formy, spisové značky či oprava zřejmých nesprávností. Nemá vliv na rozsah práv a povinností smluvních stran.

2026.07 (účinná od 1.7.2026, typ F): Aktualizace identifikačních údajů poskytovatele z důvodu změny právní formy (ABRA Software a.s. → ABRA Software s.r.o.) a s tím související změny spisové značky C 451504. Beze změny práv a povinností smluvních stran.

2025.12 (účinná od 1.12.2025): Výchozí evidovaná verze licenčních podmínek. Historie verzí je vedena od tohoto data.