

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti extraSystem s.r.o.

účinné od 1.1.2026

1. Základní ustanovení

1.1 Poskytovatel

Poskytovatelem služeb je:

extraSystem s.r.o.

IČO: 23992468

DIČ: CZ23992468

sídlo: Palackého 3145/41, 466 01 Jablonec nad Nisou

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 54957

e-mail: info@extrasystem.cz

web: www.extrasystem.cz

dále jen „Poskytovatel“.

1.2 B2B režim

Tyto obchodní podmínky se vztahují výhradně na smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a podnikateli nebo právnickými osobami, které služby objednávají v souvislosti se svou podnikatelskou nebo jinou profesionální činností, dále jen „Zákazník“.

Poskytovatel neposkytuje služby podle těchto obchodních podmínek spotřebitelům.

1.3 Předmět obchodních podmínek

Tyto obchodní podmínky upravují poskytování zejména následujících služeb:

- dodávky a zprostředkování softwarových licencí,
- implementace a konfigurace ekonomických a informačních systémů,
- servis a technická podpora,
- instalace, konfigurace a správa systémů POHODA, POHODA SQL, POHODA E1, PAMICA, TAX a GLX,
- instalace, konfigurace a související práce s Microsoft SQL Serverem,
- migrace a převody dat,
- databázové a SQL úpravy,

- tvorba tiskových sestav a reportů,
- integrace systémů,
- automatizace procesů,
- vývoj programových úprav, skriptů a dalších řešení na zakázku,
- konzultace, školení a další související odborné služby,
- vzdálená nebo místní technická podpora.

Konkrétní rozsah služby je vždy určen příslušnou nabídkou, objednávkou, smlouvou nebo jinou dohodou smluvních stran.

2. Uzavření smlouvy

2.1

Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká zejména:

- písemným podpisem smlouvy,
- potvrzením písemné nabídky Poskytovatele Zákazníkem,
- potvrzením objednávky Zákazníka Poskytovatelem,
- nebo jiným jednoznačným písemným potvrzením rozsahu služby a ceny, včetně elektronické komunikace.

Smlouva nebo jednotlivá objednávka může být uzavřena také telefonicky nebo jiným ústním způsobem, pokud z jednání smluvních stran jednoznačně vyplývá shoda na předmětu plnění. Poskytovatel je oprávněn následně zaslat Zákazníkovi e-mailem potvrzení obsahu telefonické nebo ústní objednávky.

2.2

Tyto obchodní podmínky tvoří součást smlouvy, pokud na ně smlouva, nabídka, potvrzená objednávka nebo jiný smluvní dokument odkazuje.

2.3

V případě rozporu mají dokumenty přednost v tomto pořadí:

1. individuálně uzavřená smlouva,
2. Poskytovatelem potvrzená nabídka nebo objednávka,
3. případná servisní nebo SLA smlouva,
4. tyto obchodní podmínky,
5. aktuální ceník Poskytovatele.

Individuální ujednání smluvních stran mají vždy přednost před těmito obchodními podmínkami.

3. Software a služby třetích stran

3.1

Pokud je součástí dodávky software, licence, cloudová služba nebo jiné řešení třetí strany, řídí se oprávnění Zákazníka k používání takového produktu také licenčními a obchodními podmínkami jeho výrobce nebo poskytovatele.

To se týká zejména produktů společnosti STORMWARE s.r.o., a dalších dodavatelů.

3.2

Poskytovatel není výrobcem těchto produktů a neodpovídá za změny jejich funkcí, licenčních podmínek, cenové politiky, technických požadavků nebo za ukončení jejich podpory ze strany výrobce.

3.3

Poskytovatel odpovídá za služby, které sám Zákazníkovi poskytuje, nikoli za vady samotného produktu třetí strany, které Poskytovatel nezpůsobil.

4. Rozsah zakázky a změny zadání

4.1

Poskytovatel provede pouze práce, které jsou součástí sjednaného rozsahu zakázky.

Požadavky Zákazníka nad rámec sjednaného zadání se považují za změnu rozsahu nebo vícepráce.

4.2

Zjistí-li Poskytovatel v průběhu realizace, že je pro dosažení požadovaného výsledku vhodné nebo nezbytné provést další práce, upozorní na tuto skutečnost Zákazníka.

Pokud mají dodatečné práce podstatný vliv na cenu nebo termín, Poskytovatel si před jejich provedením vyžádá souhlas Zákazníka, není-li nutný bezodkladný zásah k odvrácení škody nebo závažného provozního problému.

4.3

Je-li cena v nabídce výslovně označena jako odhad, je výsledná cena určena podle skutečně provedených prací a sjednaných sazeb.

Je-li cena sjednána jako pevná, změna ceny je možná zejména v případě změny rozsahu zakázky odsouhlasené Zákazníkem.

5. Součinnost Zákazníka

5.1

Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli včas veškerou součinnost potřebnou k provedení služby, zejména:

- přesné zadání,
- potřebné informace,
- přístup k systémům,
- dostatečná uživatelská a administrátorská oprávnění,
- potřebné licence,
- technickou dokumentaci,
- součinnost svých zaměstnanců nebo dalších dodavatelů,
- přístup k infrastruktuře, pokud je pro realizaci nezbytný.

5.2

Zákazník odpovídá za správnost, úplnost a zákonnost dat, která Poskytovateli poskytne nebo která jsou v jeho systémech zpracovávána.

5.3

Zákazník je povinen Poskytovatele upozornit na okolnosti, které mohou mít vliv na provedení zakázky, zejména na zvláštní bezpečnostní požadavky, nestandardní úpravy systému, vazby na jiné aplikace nebo probíhající zásahy jiných dodavatelů.

5.4

Je-li Zákazník v prodlení s poskytnutím potřebné součinnosti, odpovídajícím způsobem se prodlužují termíny plnění Poskytovatele.

Poskytovatel neodpovídá za prodlení nebo vady způsobené neposkytnutím potřebné součinnosti Zákazníka.

6. Zálohování dat

6.1

Před každým zásahem, který může ovlivnit data, databázi, konfiguraci systému nebo jeho funkčnost, je Zákazník povinen zajistit existenci aktuální a použitelné zálohy, není-li výslovně sjednáno, že zálohu zajistí Poskytovatel.

6.2

Poskytovatel je oprávněn provedení zásahu odmítnout nebo odložit, pokud podle jeho odborného názoru není zajištěna odpovídající možnost obnovy dat.

6.3

Vytvoří-li Poskytovatel při provádění servisního zásahu pracovní nebo bezpečnostní kopii dat, nepovažuje se tato kopie bez výslovného ujednání za dlouhodobou zálohovací službu Zákazníka.

6.4

Zákazník je odpovědný za vlastní systém pravidelného zálohování, jeho kontrolu a ověřování obnovitelnosti záloh, není-li samostatnou smlouvou sjednáno jinak.

7. Vzdálený přístup a zabezpečení

7.1

Služby mohou být poskytovány vzdáleně prostřednictvím dohodnutého nástroje vzdáleného přístupu nebo prostřednictvím jiné zabezpečené technologie.

7.2

Zákazník je povinen Poskytovateli poskytovat pouze taková přístupová oprávnění, která jsou nezbytná pro provedení sjednaného úkonu.

7.3

Přihlašovací údaje a hesla nemají být zasílány nezabezpečeným způsobem, pokud lze použít bezpečnější způsob jejich předání.

7.4

Po dokončení zásahu je Zákazník oprávněn dočasná oprávnění odebrat nebo změnit přístupové údaje.

7.5

Poskytovatel je oprávněn odmítnout způsob přístupu, který považuje za zjevně nebezpečný nebo nepřiměřeně ohrožující systémy nebo data Zákazníka.

8. Migrace a převody dat

8.1

Před migrací dat musí být podle možností sjednán rozsah převáděných dat, zdrojový systém, cílový systém a požadovaný způsob ověření výsledku.

8.2

Zákazník je povinen po migraci provést věcnou kontrolu převedených údajů, zejména kontrolu účetních, skladových, mzdových a dalších obchodně významných hodnot.

8.3

Poskytovatel neodpovídá za vady, které mají původ:

- v chybných nebo nekonzistentních zdrojových datech,
- v omezeních zdrojového nebo cílového systému,
- v dokumentaci dodané třetí osobou,
- ve změnách systému provedených po migraci třetí stranou nebo Zákazníkem.

9. SQL, databázové a programové zásahy

9.1

Při přímých databázových nebo SQL zásazích může být vyžadováno předchozí otestování změn v testovacím prostředí.

9.2

Pokud Zákazník požaduje provedení změny přímo v produkčním prostředí bez možnosti odpovídajícího testování, je povinen být upozorněn na zvýšené riziko takového postupu.

9.3

Poskytovatel je oprávněn odmítnout zásah, který podle jeho odborného posouzení představuje nepřiměřené riziko pro integritu databáze, bezpečnost systému nebo jeho budoucí aktualizovatelnost.

9.4

Poskytovatel neodpovídá za změny funkčnosti zakázkových úprav vyvolané následnou změnou nebo aktualizací software třetí strany, pokud nebylo výslovně sjednáno zajišťování jejich další compatibility.

10. Testování, předání a převzetí

10.1

U služeb, jejichž výsledkem je konkrétní výstup, například programová úprava, integrace, tisková sestava, import, export nebo automatizace, poskytne Zákazníkovi Poskytovatel možnost výsledek přiměřeným způsobem ověřit.

10.2

Zákazník je povinen výsledek po předání bez zbytečného odkladu zkontrolovat a oznámit zjištěné vady.

10.3

Za převzetí výsledku se považuje:

- jeho písemné potvrzení,
- jeho uvedení do běžného produkčního používání se souhlasem Zákazníka,
- nebo jiný způsob převzetí dohodnutý mezi smluvními stranami.

10.4

Drobné vady, které nebrání bezpečnému a běžnému používání výsledku k jeho sjednanému účelu, samy o sobě nebrání jeho převzetí. Poskytovatel je odstraní v přiměřené lhůtě.

11. Cena a fakturace

11.1

Není-li sjednáno jinak, jsou ceny Poskytovatele uváděny bez daně z přidané hodnoty. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši.

11.2

Cena služby je určena:

- individuální nabídkou,
- smlouvou,
- potvrzenou objednávkou,
- nebo podle aktuálního ceníku Poskytovatele.

11.3

U služeb účtovaných podle času práce je fakturován skutečný čas odborného pracovníka podle sjednané hodinové sazby.

11.4

Není-li sjednáno jinak, mohou být vedle ceny práce účtovány předem odsouhlasené cestovní a jiné účelně vynaložené náklady přímo spojené s realizací zakázky.

11.5

Faktury jsou vystavovány v elektronické podobě a zasílány na e-mailovou adresu Zákazníka.

11.6

Splatnost faktury činí **14 kalendářních dnů**, pokud není v nabídce, smlouvě nebo faktuře sjednána jiná splatnost.

11.7

V případě prodlení Zákazníka s úhradou je Poskytovatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení a po předchozím upozornění pozastavit další poskytování služeb, dokud nejsou splatné závazky uhrazeny.

12. Servis a technická podpora

12.1

Není-li sjednána samostatná servisní smlouva nebo SLA, neposkytuje Poskytovatel garanci konkrétní reakční doby ani nepřetržité dostupnosti podpory.

12.2

Požadavky jsou řešeny podle jejich povahy, naléhavosti a aktuálních kapacit Poskytovatele.

12.3

Garantované reakční nebo řešící lhůty platí pouze tehdy, byly-li výslovně sjednány.

12.4

Poskytovatel negarantuje nepřetržitou dostupnost produktů, serverů, cloudových služeb nebo služeb provozovaných třetími osobami.

13. Vady poskytovaných služeb

13.1

Služba je vadná, pokud neodpovídá sjednanému rozsahu nebo vlastnostem.

13.2

Zákazník je povinen oznámit zjištěnou vadu bez zbytečného odkladu a poskytnout Poskytovateli dostatečné informace potřebné k její reprodukci a odstranění.

13.3

Je-li reklamovaná závada způsobena:

- zásahem Zákazníka,
- třetí osobou,

- změnou software nebo infrastruktury po předání,
- aktualizací produktu třetí strany,
- nedodržením doporučeného postupu,
- vadou hardware,
- vadou sítě nebo jiné infrastruktury,
- nebo jinou okolností, za kterou Poskytovatel neodpovídá,

považuje se diagnostika a odstranění takové závady za novou placenou službu, není-li sjednáno jinak.

14. Duševní vlastnictví a zakázkové úpravy

14.1

Práva k software, dokumentaci a jiným produktům třetích stran se řídí licenčními podmínkami jejich příslušných vlastníků.

14.2

Know-how, knihovny, nástroje, postupy, šablony, obecné skripty, funkce, moduly a jiné prvky, které Poskytovatel vytvořil před zahájením zakázky nebo které mají obecnou a opakovaně použitelnou povahu, zůstávají Poskytovateli.

14.3

Pokud je součástí zakázky vytvoření počítačového programu, databáze, skriptu, modulu nebo jiného autorskoprávně chráněného výstupu, smluvní strany výslovně sjednávají, že rozsah oprávnění Zákazníka k takovému výstupu bude určen smlouvou, nabídkou nebo tímto článkem.

Není-li sjednáno jinak, poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi po úplném zaplacení ceny nevýhradní, časově neomezené oprávnění používat vytvořený výstup pro vlastní vnitřní podnikatelskou činnost Zákazníka.

14.4

Není-li písemně sjednáno jinak, Zákazník není oprávněn zakázkový výstup prodávat, poskytovat třetím osobám jako samostatný produkt nebo jej komerčně sublicencovat.

14.5

Poskytovatel je oprávněn nadále používat své obecné know-how, postupy, principy řešení a znovupoužitelné části řešení, pokud tím nezpřístupní důvěrné informace Zákazníka.

14.6

Pokud Zákazník požaduje výhradní řešení, převod nebo výhradní výkon majetkových práv nebo zákaz dalšího využívání určitého řešení Poskytovatelem, musí být takové ujednání sjednáno individuálně písemně.

15. Mlčenlivost

15.1

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o neveřejných skutečnostech, obchodních informacích, technických informacích, přístupových údajích a datech Zákazníka, se kterými se seznámí při poskytování služby.

15.2

Poskytovatel zajistí, aby povinnost mlčenlivosti dodržovaly rovněž osoby, které k informacím oprávněně získají přístup při plnění zakázky.

15.3

Za důvěrné informace se nepovažují informace:

- veřejně dostupné bez porušení povinnosti Poskytovatele,
- které Poskytovatel prokazatelně znal již dříve,
- které získal oprávněně od třetí osoby,
- nebo jejichž zpřístupnění ukládá právní předpis nebo orgán veřejné moci.

15.4

Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

16. Ochrana osobních údajů zákazníků

16.1

Pokud Poskytovatel při poskytování služby zpracovává osobní údaje, jejichž správcem je Zákazník, vystupuje v příslušném rozsahu jako zpracovatel osobních údajů.

16.2

Je-li to podle charakteru poskytované služby nutné, uzavřou smluvní strany zpracovatelskou smlouvu nebo odpovídající zpracovatelské ujednání v souladu s článkem 28 GDPR.

16.3

Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování sjednaných služeb a podle doložených pokynů Zákazníka, není-li zpracování vyžadováno právním předpisem.

16.4

Zákazník odpovídá za to, že osobní údaje, ke kterým Poskytovateli umožní přístup, jsou zpracovávány zákonným způsobem a že je oprávněn Poskytovateli jejich zpracování zpřístupnit.

17. Odpovědnost za škodu

17.1

Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých smluvních povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy a těmito obchodními podmínkami.

17.2

Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku:

- nesprávných nebo neúplných pokynů Zákazníka,
- neposkytnutí potřebné součinnosti,
- neexistence použitelné zálohy, kterou měl zajistit Zákazník,
- vady nebo výpadku produktu či služby třetí strany,
- neautorizovaného zásahu třetí osoby,
- poruchy infrastruktury Zákazníka,
- škodlivého software nebo kybernetického útoku, který Poskytovatel nezpůsobil,
- změny provedené Zákazníkem nebo třetí osobou po provedení služby.

17.3

Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu přijmout přiměřená opatření k omezení vznikající nebo hrozící škody.

17.4

V rozsahu dovoleném právními předpisy je celková povinnost Poskytovatele k náhradě majetkové újmy vzniklé v souvislosti s konkrétní zakázkou omezena částkou odpovídající celkové ceně, kterou Zákazník skutečně zaplatil nebo má zaplatit Poskytovateli za zakázku, z níž škoda vznikla.

U opakovaně poskytovaných služeb je tento limit tvořen součtem odměn zaplacených za dotčenou službu za posledních 12 měsíců před vznikem škodní události.

17.5

V rozsahu dovoleném právními předpisy Poskytovatel neodpovídá zejména za nepřímé hospodářské následky, ušlý zisk nebo ztrátu obchodní příležitosti, pokud nebyly způsobeny jednáním, u něhož právní předpis omezení odpovědnosti nepřipouští.

17.6

Omezení odpovědnosti podle tohoto článku se nepoužije v případech, ve kterých podle právních předpisů nelze náhradu újmy předem omezit nebo vyloučit, zejména u újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

18. Vyšší moc a nezávislé překážky

18.1

Poskytovatel neodpovídá za nesplnění povinnosti, pokud mu ve splnění zabránila mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli, pokud zákon nebo konkrétní smlouva nestanoví jinak.

18.2

Může jít zejména o rozsáhlé výpadky infrastruktury, komunikačních služeb, dodávek energie, zásahy veřejné moci, závažné bezpečnostní incidenty nebo jiné srovnatelné události mimo kontrolu Poskytovatele.

19. Pozastavení poskytování služeb

Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění přiměřeně omezit nebo pozastavit poskytování služeb zejména v případě, že:

- Zákazník je v prodlení s úhradou splatných závazků,
- neposkytuje nezbytnou součinnost,
- požaduje postup v rozporu s právními předpisy,
- požadovaný zásah představuje nepřiměřené bezpečnostní riziko,
- nebo pokračování služby může způsobit závažnou škodu.

Je-li nutný okamžitý zásah z bezpečnostních důvodů, může být služba pozastavena bez předchozího upozornění; Zákazník bude následně informován bez zbytečného odkladu.

20. Ukončení dlouhodobých služeb

Podmínky ukončení dlouhodobých servisních, licenčních nebo jiných opakovaných služeb se řídí především příslušnou individuální smlouvou.

Není-li způsob ukončení sjednán, může být dlouhodobá služba sjednaná na dobu neurčitou vypovězena kteroukoli smluvní stranou s jednoměsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Toto ustanovení se nevztahuje na licence a jiné produkty třetích stran, jejichž ukončení se řídí podmínkami příslušného dodavatele.

21. Elektronická komunikace

Smluvní strany mohou běžnou komunikaci, objednávky, potvrzení změn rozsahu prací, předání výsledků a další provozní komunikaci uskutečňovat elektronickou poštou prostřednictvím kontaktních osob, které si pro tento účel sdělily.

Zákazník odpovídá za to, že osoby vystupující jako jeho oprávněné kontaktní osoby mají příslušné oprávnění k zadávání požadavků a schvalování prací.

22. Reference

Poskytovatel může označit Zákazníka za svého zákazníka, použít jeho obchodní firmu, logo, konkrétní popis realizace nebo vyjádření pracovníka Zákazníka jako veřejnou referenci pouze tehdy, pokud má k takovému použití odpovídající oprávnění.

23. Rozhodné právo

Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

Smluvní strany se zavazují případné spory přednostně řešit jednáním a pokusit se o smírné řešení.

24. Změny obchodních podmínek

Aktuální znění obchodních podmínek je zveřejněno na webových stránkách Poskytovatele.

Pro konkrétní jednorázovou zakázku je rozhodující znění obchodních podmínek, které bylo součástí smlouvy při jejím uzavření.

U dlouhodobých smluv mohou být obchodní podmínky změněny pouze způsobem, který odpovídá smlouvě a právním předpisům; změna obchodních podmínek sama o sobě zpětně nemění již uzavřenou jednorázovou zakázku.

25. Závěrečná ustanovení

Pokud se některé ustanovení těchto obchodních podmínek stane neplatným nebo neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení, pokud lze neplatné nebo neúčinné ustanovení oddělit.