# Všeobecné obchodní podmínky společnosti Bubble Development s.r.o.

Účinnost: 1. 7. 2026

OBSAH


1. Představení
2. Základní rozsah služeb
3. Konzultace
4. Implementace
5. Softwarové produkty
6. Dohoda o úrovni podpory a údržbě řešení (SLA)
7. Vaše práva k výstupům
8. Cena a platební podmínky
9. Doba trvání smlouvy a objednávek
10. NDA
11. Ochrana osobních údajů
12. Definice
13. Závěrečná ustanovení


## 1. Představení

**1.1** Jsme společnost **Bubble Development s.r.o.**, IČO: 09475753, se sídlem Tobrucká 757/35, Vokovice, 160 00 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku sp. zn. C 336790 vedená u Městského soudu v Praze („my"). Rádi vás touto cestou poznáváme a pro zjednodušení vás většinou budeme označovat jen „vy" ať už jste fyzická osoba, nebo osoba právnická.

**1.2 Zaměření.** Zaměřujeme se na implementace RAYNET CRM a s tím související integrace & automatizace. Jsme oficiálním partnerem společností:

- RAYNET s.r.o. provozující RAYNET CRM,
- Celonis, Inc. provozující integrační a automatizační platformu Make.

Pomocí těchto (a dalších) nástrojů zajišťujeme komplexní řešení v oblasti integrací a automatizace obchodních, v širším pojetí firemních, procesů. Integrace, automatizace a nadstavby vyvíjíme v platformě Make nebo formou vlastního kódu provozovaného na naší infrastruktuře, případně ve vašem prostředí. Naše služby jsou určeny výhradně pro podnikatele. Akceptací objednávky potvrzujete, že jednáte v rámci své podnikatelské činnosti, a na náš vztah se proto neuplatní ustanovení na ochranu spotřebitele.

**1.3 Společný cíl.** Vy i my máme společný cíl — uzavřít smysluplnou dohodu o využívání našich služeb, která vede ke kýženému výsledku v podobě úspěšné spolupráce. Musíme si proto vzájemně nastavit realistická očekávání a základní pravidla. To nám pomůže udržet v průběhu spolupráce oboustranně férový a dlouhodobě výhodný vztah.

**1.4 Obecnost podmínek.** Podmínky obecně charakterizují naše vzájemná práva a povinnosti a jsou nedílnou součástí všech smluv a objednávek, které uzavíráme. Jsou dokumentem, v němž byste měli najít odpovědi na většinu otázek, které se našich služeb, způsobu jejich poskytování, ceny a dalších náležitostí týkají. Konkrétní parametry služeb jsou ale vždy dohodnuty až v jednotlivých objednávkách.

**1.5 Přednost.** Smlouva a objednávky, resp. práva a povinnosti v nich ujednané, ale mají před ustanoveními těchto podmínek přednost. Chceme předejít tomu, aby došlo v budoucnu k jakémukoli nedorozumění ohledně naší dohody. Pokud si na něco podáme ruku, tak to pro nás platí.

**1.6 Nezávaznost podmínek a smlouvy.** Smlouva ani podmínky nás ani vás samy o sobě nezavazují k žádnému plnění, pouze nastavují základní (závazný) rámec pro poskytování našich služeb (i proto je smlouva svým charakterem tzv. smlouvou rámcovou). Povinnost poskytnout vám služby a vaše povinnost nám za poskytnuté služby platit vzniká až k okamžiku akceptace objednávky.

**1.7 Změna podmínek.** Podmínky můžeme kdykoli, jednostranně, měnit. O změně podmínek vás budeme informovat. Pro objednávku, resp. vzájemná práva a povinnosti vyplývající z objednávky je vždy závazná ta verze podmínek, která byla účinná v době uzavření příslušné objednávky. V průběhu jedné smlouvy se tak může klidně stát, že budou pro různé objednávky účinné různé verze těchto podmínek. U služeb poskytovaných průběžně (zejména SLA, Produkty a Řešení jako služba) můžeme podmínky v přiměřeném rozsahu měnit i s účinky pro běžící objednávky. Podstatnou změnu vám oznámíme e-mailem nejméně třicet (30) dní před nabytím její účinnosti, a pokud s ní nebudete souhlasit, máte právo dotčenou objednávku vypovědět ke dni účinnosti změny; změny se zanedbatelným vlivem na vaše práva (opravy chyb v psaní, upřesnění formulací) pouze oznámíme. Budete-li služby využívat i po dni účinnosti změny, platí, že se změnou souhlasíte.

**1.8 Kontakty.** Přestože máme za sebou mnoho úspěšně dokončených zakázek a spokojených klientů, nemuseli jsme popsat všechno tak, jak je potřeba právě pro naši spolupráci. Pokud v podmínkách či smlouvě cokoli chybí nebo je vám něco nejasné, zavolejte nám na +420 725 186 799 nebo pošlete e-mail na obchod@bubbledevelopment.cz a my vše objasníme, případně doplníme.

**1.9 Férové jednání.** Stejně férové jednání očekáváme ale i z vaší strany. Proto osoba, která za vás podepisuje smlouvu a jednotlivé objednávky tímto jednáním vždy prohlašuje a zaručuje se, že má k podpisu adekvátní oprávnění či jiné pověření, a že je oprávněna zavázat vás k plnění povinností smlouvy, objednávek a těchto podmínek.

**1.10 Kontaktní osoby.** Pro účely poskytování služeb potřebujeme také určit kontaktní osobu, která má dostatečná oprávnění předávat nám vaším jménem podklady, podepisovat objednávky, kontrolovat a akceptovat výstupy, schvalovat souhrn prací a řešit případné vady. Očekáváme přitom, že tato osoba může být odlišná od osoby, která za vás podepisovala smlouvu. Pokud není, rádi bychom měli v každém okamžiku alespoň jednu další kontaktní osobu pro případy dlouhodobé nepřítomnosti nebo opakované nedostupnosti kterékoli z nich. Další kontaktní osoby je možné určit v rámci jednotlivých objednávek.

**1.11 Definice.** Tam, kde v těchto podmínkách, smlouvě a objednávkách uvidíte slovo začínající velkým písmenem (jako např. „Implementace", „Integrace" apod.), jedná se o konkrétní pojem s konkrétním (jednotným) významem napříč celými podmínkami. Celý seznam pojmů použitých v těchto podmínkách naleznete v čl. 12.

**1.12 Obsah.** Od těchto podmínek můžete očekávat, že se dozvíte:

- jaký rozsah služeb poskytujeme;
- jaké jsou detailní podmínky jednotlivých služeb Konzultace, Implementace, Softwarové produkty a služeb SLA;
- jaká jsou vaše práva k výstupům;
- jak strukturujeme cenu za služby včetně případů nezbytného zvýšení ceny, jak přistupujeme k fakturaci a co lze očekávat od konzultací;
- jaké dodatečné společné podmínky uplatňujeme;
- jak chráníme vaše data;
- jaká je doba trvání smlouvy a objednávky;
- jak chráníme vaše osobní údaje.

## 2. Základní rozsah služeb

**2.1** Velmi stručně jsme to psali už při našem představení, ale opakování je matka moudrosti. Naše služby jsou komplexní a rozsáhlé, a to jak typově, tak i způsobem jejich dodání, nacenění a dalších parametrů. Umíme využít RAYNET CRM, Make i další softwarové aplikace třetích stran a služby třetích stran až k maximálnímu limitu jejich potenciálu.

**2.2 Limity.** Už na tomto místě byste ale měli vědět a vzít na vědomí, že možnosti našich služeb jsou vždy limitovány funkcionalitou softwarových aplikací třetích stran a služeb třetích stran. Naše služby jsou výhradně konzultačního a implementačního charakteru. Software a další nástroje, které v rámci služeb používáme, jsou vždy softwarovou aplikací třetí strany a/nebo službou třetí strany. Nemáme tedy žádný vliv na jejich dostupnost, funkcionalitu, a dokonce ani na to, jestli vůbec budou tyto softwarové aplikace třetí strany a/nebo služby třetí strany fungovat i do budoucna. Berte proto prosím na vědomí, že odpovědnost za kvalitu a dostupnost služeb třetích stran nese vždy poskytovatel nebo provozovatel dané služby nebo softwarové aplikace. Kvalita a dostupnost služeb třetích stran se řídí smluvními podmínkami třetích stran. Stejně tak se i případné nároky vyplývající z odpovědnosti za nedodržení příslušné kvality nebo dostupnosti řídí smluvními podmínkami třetích stran. Rozsah a dostupnost uživatelské a technické podpory ve vztahu ke službám třetích stran se řídí smluvními podmínkami třetích stran. Pokud se nedohodneme výslovně jinak v objednávce, nejsme povinni vám poskytovat žádnou uživatelskou ani technickou podporu služeb třetích stran.

**2.3 Limitace odpovědnosti.** Přijde nám proto fér, a vy výslovně souhlasíte s tím, že neodpovídáme a nemůžeme odpovídat za jakékoli služby třetích stran, softwarové aplikace třetích stran, ani zásahy z vaší strany, ze strany vašich dodavatelů a/nebo jakýchkoli třetích osob, resp. za jakékoli následky, které jsou vám v jejich důsledku způsobeny. Když mluvíme v těchto podmínkách v souvislosti s odpovědností o „jakýchkoli následcích", myslíme tím, že nejsme odpovědní za jakoukoli majetkovou či nemajetkovou újmu způsobenou v souvislosti s vybranou příčinou.

**2.4 Seznam služeb.** Rádi bychom, abyste měli detailní představu o rozsahu a fungování našich služeb. A teď už k seznamu odborných služeb, které zahrnují následující:

- **Konzultace** | Výstupem bude poskytnutá konzultační činnost v délce jednoho pracovního dne (1 MD) a/nebo Návrh řešení a/nebo Cenová nabídka. Analýza obsahuje zjištění potřeb, pochopení procesů, zmapování dat a datových zdrojů. Upřesnění může být nezbytné pro validaci Návrhu řešení a zapracování relevantních připomínek či prezentaci Prototypu před uživatelským testováním. Školení lze strukturovat jako uživatelská, administrátorská nebo kombinovaná.
- **Implementace** | Výstupem bude nastavená instance RAYNET CRM a/nebo funkční scénáře v Make. Nastavení RAYNET CRM může obsahovat konfiguraci typů záznamů, vytvoření volitelných polí, definici typů a stavů obchodních případů, nastavení povinnosti vyplnění konkrétních polí, tvorbu vzorových dat, import adresáře a produktů, přípravu vlastních tiskových šablon, výrobu Automatizací v CRM, nastavení nativních integrací, nastavení bezpečnostních profilů, úrovní a dalších oprávnění. Výroba integrací & automatizací může být realizována v platformě Make (na vašem vlastním účtu nebo na našem účtu) nebo formou vlastního kódu provozovaného na naší infrastruktuře, případně ve vašem prostředí. Dále výroba nadstaveb — jednoúčelových uživatelských rozhraní (formuláře, tabulky a grafy).
- **Softwarové produkty** | Výstupem je zprovozněný Produkt, který provozujeme na naší infrastruktuře a poskytujeme vám jej jako službu za měsíční poplatek (viz čl. 5).
- **Poskytování podpory a údržby dodaného řešení („SLA")**.

**2.5 Základní typy služeb.** Konzultace a Implementace jsou naše hlavní a typově odlišné služby, které se vzájemně prolínají a doplňují, ale liší se jak výstupy, tak i jejich oceněním. Konzultace jsou typicky službami poskytovanými osobně přímo za vaší účasti (ať už fyzicky či elektronicky). Implementace je službou, při níž

pracujeme samostatně na základě zpřístupněných podkladů a případně i předchozích výstupů Konzultací s cílem dodat vám funkční Implementaci. V souvislosti s výrobou integrací & automatizací pak poskytujeme také službu SLA, která předpokládá předchozí poskytnutí služeb Implementace.

**2.6 Přirozená posloupnost.** Většina našich spoluprací začíná Konzultací, pokračuje Implementací, a před akceptací výstupů končí školením, které provádíme opět formou Konzultace. Po vzájemné dohodě nicméně provádíme Konzultace nebo Implementace zvlášť, resp. nezávisle na sobě.

## 3. Konzultace

**3.1** Konzultace je expertní služba poskytovaná osobně buď fyzicky přímo u vás nebo prostřednictvím online nástrojů. U nás používáme službu Google Meet, ale pokud preferujete jiný nástroj, přizpůsobíme se vašim zvyklostem. Z Konzultace je možné pořizovat audiovizuální záznam bez ohledu na její formu. K tomu máte automaticky náš souhlas. Nedomluvíme-li se ale výslovně jinak v objednávce, jsou tyto audiovizuální záznamy určeny výlučně pro vaše interní potřeby a nejste oprávněni šířit projev či podobiznu osoby poskytující Konzultaci jakýmkoli třetím osobám.

**3.2 Typy Konzultací.** Konzultace začíná Analýzou, při které probíhá zjištění potřeb, pochopení procesů a zmapování dat a datových zdrojů. Výstupem Analýzy je Návrh řešení a/nebo Cenová nabídka Implementace. Je-li potřeba Návrh řešení validovat nebo prezentovat dalším zúčastněným osobám, můžeme tak učinit formou navazující Konzultace. Po dokončení výstupů probíhá formou Konzultace také administrátorské a/nebo uživatelské školení.

**3.3 Cíle a výstupy Konzultací.**

- Primárním cílem Analýzy je navrhnout optimální řešení pro vaše potřeby a požadavky. Při analýze potřeb, procesů a datových zdrojů ale také můžeme dojít ke zjištění, že softwarové aplikace, se kterými pracujeme (RAYNET, Make apod.), nejsou vhodné pro řešení vašich požadavků a potřeb. I v takovém případě Konzultace splní svůj účel a máme nárok na její úhradu. Výstupem je Návrh řešení a/nebo Cenová nabídka Implementace a navazujících Konzultací.
- V rámci navazujících Konzultací v rozsahu Upřesnění je cílem standardně validovat Návrh řešení, prezentovat Prototyp před uživatelským testováním a/nebo poskytnout jiné konzultační činnosti za účelem dosažení cílů Implementace.
- Pokud je navazující Konzultací školení, je jeho cílem usnadnit vám další práci s Implementací a/nebo jinými výstupy služeb předcházejících školení.

**3.4** Poskytnutím Konzultace vám nevzniká nárok a nám nevzniká závazek na poskytování dalších služeb.

## 4. Implementace

**4.1 Zahájení práce.** Před každou Implementací potřebujeme vaši součinnost. Abychom mohli efektivně naplánovat a zahájit práci, budeme s dostatečným předstihem před Implementací potřebovat podklady dle objednávky (zejména zadání, data a přístupové údaje ke všem potřebným aplikacím a službám). Pokud z vaší strany tato součinnost poskytnuta není, nemůžeme vůbec začít pracovat na dodání výstupů Implementace. Pracovat proto začínáme (a lhůta pro dodání výstupů začíná běžet) až v okamžiku, kdy vám potvrdíme přijetí veškerých sjednaných podkladů a zároveň jste uhradili zálohovou fakturu ve smyslu čl. 8.10.

**4.2 Přístup do RAYNET CRM a Make.** Dalším předpokladem pro to, abychom vám mohli poskytovat služby Implementace, je vytvoření vašich (osobních/firemních) účtů do RAYNET CRM a případně i Make (budete-li provozovat scénáře na vlastním účtu Make). Pro přístup do RAYNET CRM od vás budeme potřebovat vytvořit administrátorský účet na adresu integrace@bubbledevelopment.cz. Jelikož jsme oficiálním partnerem, můžete získat náš přístup do RAYNET CRM za zvýhodněných podmínek. Stačí napsat tuto

informaci na podpora@raynet.cz. Pro přístup do vašeho Make potřebujeme účet s rolí „Member" nebo „App Developer". Pokud se rozhodnete pro provoz scénářů na našem účtu, nemusíte za něj platit nic navíc a o vše se postaráme. O výhodách či nevýhodách obou řešení si můžete přečíst podrobněji v sekci FAQ.

**4.3 Testovací a produkční prostředí.** V ideálním světě byste nám měli zajistit i testovací prostředí v rámci všech relevantních softwarových aplikací (s nimiž mají naše Implementace fungovat), které je funkčně i datově shodné s prostředím produkčním. Po dobu, po kterou není zajištěno testovací prostředí z vaší strany, případně po dobu, po kterou v rámci tohoto testovacího prostředí nejsou dosud migrována všechna relevantní data, se prodlužuje lhůta pro dodání výstupů o jeden kalendářní den za každý započatý den, v němž nebylo zajištěno testovací prostředí. Jako alternativu proto můžeme Implementaci provádět přímo na produkčním prostředí pomocí testovacích dat.

Jsou-li v produkčním prostředí ve vašich softwarových aplikacích a službách provozovány jiné integrace a automatizace, které by mohly mít vliv na fungování námi vyráběných integrací & automatizací, jste povinni nás na tuto skutečnost předem upozornit. Nesdělení této skutečnosti může mít za následek poškození dat ve vašich softwarových aplikacích a/nebo navýšení rozpočtu o vícepráce.

**4.4 Manipulace se svěřenými daty.** Během Implementace jsme oprávněni na základě vašich přímých pokynů manipulovat se svěřenými daty, tzn. provádět jejich migraci, transformaci a odstranění ručně nebo prostřednictvím API. Berte prosím na vědomí, že některé změny mohou být nevratné nebo s jejich obnovením mohou vznikat další náklady formou víceprací. Dbejte proto prosím na to, abyste si jednotlivé kroky dobře rozmysleli. Pokud by nějaký pokyn vedl k nevratné ztrátě dat, upozorníme vás na to. Pokud budete chtít pokračovat i přes toto upozornění, neodpovídáme za případnou ztrátu dat.

**4.5 Dokončení výstupů.** Nedohodneme-li se jinak, jsou naše výstupy považovány za provedené k okamžiku, kdy:

- byly dokončeny, tj. svou funkcionalitou odpovídají podmínkám a požadavkům výslovně sjednaným v objednávce, a
- bylo vám umožněno jejich převzetí k uživatelskému testování.

**4.6 Uživatelské testování výstupů.** Možná na to zatím nejste zvyklí, ale Implementace i výroba integrací & automatizací často probíhá agilně a k uspokojivému výsledku může vést i několik iterací. Každopádně, bez vaší součinnosti se to neobejde. V určité fázi realizace Implementace od vás budeme potřebovat, abyste výstupy důkladně otestovali, výsledky testů nám předali, a my podle nich mohli v případě potřeby výstupy upravit:

- u komplexnějších Implementací je běžné a vhodné, abychom vám výstupy před uživatelským testováním odprezentovali formou Konzultace nebo natočením video-prezentace;
- u jednoduchých výstupů s přímočarým postupem uživatelského testování může být proces popsán pouze e-mailem nebo telefonicky.

Bude-li to charakter výstupů vyžadovat, dostanete od nás pro uživatelské testování strukturovaný dokument, ve kterém nám popíšete zejména drobné, podstatné a kritické vady. K nim můžete pro lepší pochopení přidat také screenshot.

**4.7 Lhůta pro uživatelské testování.** Pokud se v rámci objednávky nedohodneme jinak, lhůta pro uživatelské testování začíná běžet předáním výstupů k uživatelskému testování a její maximální délka je **10 kalendářních dnů**. V případě kritických vad nebo většího množství (alespoň tří) podstatných vad je možné proces uživatelského testování opakovat, a to i vícekrát.

**4.8 Akceptace výstupů.** Jakmile budou dokončeny výstupy dle zadání a případně vašich (oprávněných) podnětů z uživatelského testování, pošleme vám e-mailem souhrn prací a žádost o akceptaci výstupů. Po akceptaci výstupů se automaticky vystaví a odešle faktura. Pokud akceptaci výstupů neprovedete a nepošlete nám zpětnou vazbu k realizaci ve lhůtě 10 kalendářních dnů od dne, kdy jsme vás požádali o akceptaci výstupů, budeme považovat výstupy i souhrn prací za akceptované a vystavíme fakturu dle

souhrnu prací. Berte prosím na vědomí, že netestováním nebo nedostatečným testováním výstupů zvyšujete riziko, že se během produkčního provozu vyskytnou chyby, kterým bylo možné předejít důkladným uživatelským testováním.

**4.9 Oprávněný podnět; následky promeškání lhůty.** Za oprávněný podnět k výstupům se považuje pouze existence drobných, podstatných, kritických vad a/nebo absence či odchylka od zadání výslovně ujednaného v objednávce. Případné zjevné vady a/nebo absence či odchylky uplatněné až po uplynutí lhůty nezakládají žádná práva z vadného plnění. S ohledem na charakter poskytovaných služeb jste případné skryté vady oprávněni uplatnit nejpozději ve lhůtě 3 měsíců.

**4.10 Neposkytujeme dodatečnou záruku.** Jelikož se kontinuálně vyvíjejí jednotlivé systémy, software a aplikace, které používáte spolu s našimi Implementacemi, a stejně tak se vyvíjejí i softwarové aplikace třetích stran, nejsme schopni poskytnout na Konzultace ani Implementace, resp. výstupy z nich, žádnou dodatečnou záruku. Za účelem poskytování servisních služeb si u nás můžete objednat služby SLA.

**4.11 Jednorázové plnění a další užívání výstupů.** Implementace je svým charakterem jednorázové plnění, které má jasně definované podmínky a výstup, jehož řádným dodáním bez vad a nedodělků, nejpozději pak k okamžiku akceptace a/nebo ignorace/odmítnutí akceptace z vaší strany v souladu s těmito podmínkami, jsou veškeré služby z naší strany splněny. Neuplatní se proto ustanovení § 2389b ani § 2389c.

Výstupem jednorázového plnění je nastavení RAYNET CRM, které nemá přímou souvislost s integracemi & automatizacemi v Make. Výstupem jednorázového plnění jsou také **vlastní šablony v CRM**. Podkladem pro vytvoření šablony musí být soubor ve formátu DOCX. Pokud takový soubor nemáte, můžeme ho vyrobit např. na základě předlohy v PDF nebo XLSX. Neposkytujeme však grafické služby, výsledné šablony proto budou vizuálně odpovídat poskytnuté předloze. Na vyrobené šablony není poskytována záruka ani SLA.

**4.12 Migrace do RAYNET CRM.** Pokud přecházíte z jiného CRM nebo používáte pro evidenci obchodu tabulkový editor, pravděpodobně budeme na konci řešit migraci dat. Adresář (klienti, kontaktní osoby a leady) lze migrovat pomocí XLSX tabulky přímo do CRM přes funkci v jeho nastavení, avšak má to určité limity:

- počet záznamů v jedné tabulce omezený na 10 000 řádků;
- nemožnost vytvořit ke klientům více než jednu poštovní adresu (sídlo);
- nemožnost vytvářet vazby mezi klienty (mateřská, dceřiná, volné propojení).

Obchod (obchodní případy, nabídky, objednávky), aktivity (úkoly, schůzky, události, e-maily, telefonáty, dopisy) a soubory lze migrovat pouze v kooperaci se zákaznickou podporou RAYNET. Migrace dat ze strany RAYNET je vždy placená služba třetí strany a není součástí sjednané ceny za naše služby.

## 5. Softwarové produkty (implementace předpřipravených řešení)

**5.1 Charakter služby.** Většina našich Implementací vychází ze specifických potřeb klientů a bývá proto velmi individuální. Některé požadavky se však opakují, a opakují-li se často, získáme know-how, které nám umožní vytvořit Softwarový produkt („Produkt") — ten vyvíjíme jednou a poskytujeme mnoha klientům současně jako službu. Produktem je například integrace SMS brány, formuláře pro sběr leadů, generátor PDF dokumentů, nástroj pro e-mailovou automatizaci nebo fakturační nadstavba. Aktuální nabídku Produktů včetně jejich funkcí, limitů a cen najdete vždy na našem Webu („Produktová specifikace"). Pro vás to znamená rychlé nasazení a výrazně nižší cenu, než jakou by představoval vývoj na míru; pro nás to znamená, že všem klientům poskytujeme jednu, průběžně vyvíjenou verzi Produktu.

**5.2 Specifické podmínky.** Pokud je v tomto čl. 5 uvedena specifická úprava pro Produkty, má tato úprava v případě objednávky Produktu vždy přednost před ostatními ustanoveními těchto podmínek.

**5.3 Zprovoznění.** Nasazení Produktu u vás probíhá jako jednorázová služba (napojení na vaši instanci RAYNET CRM, konfigurace dle vašich potřeb, případně zaškolení), jejíž cena je sjednána v objednávce. Následný provoz je zpoplatněn měsíčním poplatkem dle Produktové specifikace, resp. objednávky. Pro zprovoznění potřebujeme obdobnou součinnost jako u Implementace (čl. 4.1 a 4.2).

**5.4 Přístup ke službě, nikoli licence.** Produkty provozujeme na naší infrastruktuře (na našem účtu Make a/nebo na našich serverech). Okamžikem zprovoznění a po dobu trvání objednávky získáváte nevýhradní oprávnění přistupovat k Produktu a užívat jeho funkce prostřednictvím uživatelského rozhraní, případně API. Žádné ujednání těchto podmínek není možné vykládat jako udělení licence ke zdrojovému kódu, jeho postoupení či předání — zdrojové kódy, scénáře, konfigurace a další komponenty Produktu zůstávají naším majetkem a know-how. Licence dle čl. 7.2 se na Produkty neuplatní; nepoužijí se ani čl. 7.4 (předávání Zdrojových kódů) a čl. 7.5 (součinnost s migrací) — Produkt nelze převést k provozu mimo naši infrastrukturu. Oprávnění k Produktu není omezeno teritoriálně; množstevní limity stanoví Produktová specifikace. Zakázány jsou veškeré postupy, kterými byste se snažili Produkt rozmnožovat, zkoumat jeho vnitřní strukturu nad rámec běžného užití, zpřístupňovat jej třetím stranám nebo jej užívat ve prospěch třetích stran mimo rámec objednávky.

**5.5 Provoz, podpora a údržba.** Součástí měsíčního poplatku za Produkt je vždy služba SLA (monitoring, údržba a podpora dle čl. 6) — její sjednání není volitelné. Je to proto, že Produkt poskytujeme celé řadě klientů a nemůžeme si dovolit udržovat pro každého klienta specifickou verzi; ze stejného důvodu vám garantujeme, že o Produkt bude dlouhodobě postaráno.

**5.6 Dostupnost.** Vynakládáme maximální úsilí, aby Produkty byly dostupné nepřetržitě. Berte však prosím na vědomí, že nepřetržitou dostupnost negarantujeme — Produkty závisejí na softwarových aplikacích a službách třetích stran (zejména RAYNET CRM, Make, poskytovatelé SMS, e-mailových a hostingových služeb) a jejich nedostupnost nemůžeme ovlivnit (čl. 2.2 a 2.3 platí i zde). Plánovanou údržbu, která si vyžádá přerušení provozu, vám oznámíme předem a provedeme ji, je-li to možné, mimo pracovní dobu. Přerušení provozu z důvodu plánované údržby, zásahu vyšší moci nebo nedostupnosti služeb třetích stran není vadou Produktu.

**5.7 Rozvoj Produktu.** Produkty průběžně vyvíjíme. Jsme oprávněni kdykoli měnit a doplňovat jejich obsah a funkce (aktualizace, nové funkce, změny uživatelského rozhraní), a to jednotně pro všechny klienty; jednotlivé změny nelze odmítnout. Pokud by změna podstatně omezila funkce, pro které jste si Produkt objednali, máte právo objednávku vypovědět ke konci uhrazeného období. Ukončení poskytování celého Produktu vám oznámíme nejméně tři (3) měsíce předem a poskytneme vám součinnost s exportem dat dle čl. 5.8.

**5.8 Vaše data.** Data, která do Produktu vložíte vy nebo která jsou ve vašem zastoupení sbírána (např. odeslané formuláře, adresáti zpráv, vygenerované dokumenty), zůstávají vaše („Exportovatelná data"). Kdykoli za trvání objednávky a nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího ukončení vám je na žádost bezplatně předáme ve strojově čitelném formátu. Po uplynutí této lhůty Exportovatelná data včetně záloh nejpozději do 90 kalendářních dnů od ukončení objednávky nenávratně smažeme; déle je uchováme pouze tehdy, ukládá-li nám to právní předpis.

**5.9 Limity užití.** Rozsah užití Produktu (např. počet odeslaných zpráv, vygenerovaných dokumentů, formulářů či operací) stanoví Produktová specifikace. Při překročení limitů vás upozorníme a nabídneme vám navýšení tarifu; drobná překročení můžeme vyúčtovat dle platného ceníku. Úmyslné obcházení limitů považujeme za podstatné porušení podmínek.

**5.10 Doba trvání a výpověď.** Objednávku Produktu uzavíráme na dobu neurčitou. Vypovědět ji můžete kdykoli, a to s výpovědní dobou jednoho (1) měsíce, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi; již uhrazené poplatky nevracíme. Minimální doba trvání dle čl. 9.2 se na Produkty nevztahuje. My můžeme objednávku Produktu vypovědět s výpovědní dobou tří (3) měsíců; čl. 5.7 tím není dotčen.

**5.11 Pozastavení a zánik oprávnění.** Oprávnění k Produktu zanikají spolu s objednávkou, na jejímž základě vám byl Produkt zpřístupněn, a vy tím automaticky ztrácíte přístup k Produktu; s daty naložíme dle čl. 5.8. Dostanete-li se do prodlení s úhradou měsíčního poplatku delšího než čtrnáct (14) kalendářních dnů, můžeme po předchozím upozornění provoz Produktu pro vás pozastavit; při prodlení delším než třicet (30) kalendářních dnů oprávnění k Produktu zanikají automaticky. Uhradíte-li dlužné částky před zánikem oprávnění, provoz bez zbytečného odkladu obnovíme.

## 6. Dohoda o úrovni podpory a údržbě řešení (SLA)

**6.1 Obsah SLA.** Každá integrace & automatizace musí být někde provozována. Scénáře v Make mohou být provozovány na našem účtu stejně jako (s výjimkami) na vašem vlastním účtu; řešení vyrobená formou vlastního kódu provozujeme zpravidla na naší infrastruktuře, případně na vaší infrastruktuře. Na naší infrastruktuře (náš účet Make i naše servery) jsou integrace & automatizace vždy provozovány včetně monitoringu a údržby ve formě služeb SLA, bez jejichž objednávky nelze provoz u nás zajistit; naopak ve vašem prostředí mohou být řešení provozována buď včetně monitoringu a údržby v rámci sjednaného SLA, nebo bez monitoringu a údržby.

**6.2 Třetí strany.** Berete na vědomí a výslovně souhlasíte s tím, že využíváme při poskytování služeb softwarové aplikace třetích stran (zejména prostřednictvím platformy Make nebo API) a nejsme schopni garantovat jejich funkčnost a dostupnost. SLA se nevztahuje na a nezahrnuje jakoukoli dostupnost či funkčnost softwarových aplikací třetích stran ani služeb třetích stran.

**6.3 Provoz a údržba řešení.** Provoz a údržba řešení znamená, že se budeme o vytvořené integrace & automatizace dlouhodobě (po dobu trvání SLA) starat a zajišťovat jejich technickou funkčnost s využitím technologií dostupných v době jejich vytvoření.

**6.4 Vynucené změny, ukončení podpory a migrace na straně třetích stran.** Řešení, která pro vás vytváříme a provozujeme, závisejí na softwarových aplikacích, platformách a službách třetích stran a na jejich rozhraních (API). Poskytovatelé těchto aplikací a služeb mohou kdykoliv jednostranně změnit, verzovat, omezit či ukončit rozhraní (API), moduly, funkce nebo celé produkty, na kterých je řešení postaveno (např. ukončení určité verze API a vynucený přechod na verzi novější). Berete na vědomí, že obnovení funkčnosti řešení v takovém případě zpravidla není odstraněním vady ve smyslu čl. 6.6 ani údržbou ve smyslu čl. 6.3 (ta se vztahuje na technologie dostupné v době vytvoření řešení), nýbrž vyžaduje jeho přepracování — typicky odstranění dotčených částí řešení, vytvoření nových, opětovné namapování a otestování. Takové přepracování (refaktoring) je **mimořádným zásahem, který není součástí SLA** a není zahrnut v ceně za monitoring a údržbu. O nutnosti takového zásahu vás budeme bez zbytečného odkladu informovat a navrhneme jeho rozsah; provádí se jako Jednorázové plnění (čl. 4.11) na základě samostatné objednávky a je účtováno zvlášť dle sjednané ceny.

**6.5 Oznámení požadavků.** Vady a požadavky na úpravy můžete hlásit ve všední dny od 9 do 17 hodin SELČ jedním z následujících způsobů:

- pomocí rozhraní pro hlášení chyb a požadavků, které se nachází ve vaší instanci RAYNET CRM pod tlačítkem Vlastní akce — Hlášení pro BD;
- e-mailem na adresu support@bubbledevelopment.cz.

V rámci oznámení vždy uveďte konkrétní záznam v CRM nebo v jiné softwarové aplikaci, na kterém se vada projevila a důkladně popište průběh pracovního postupu, který projevené vadě předcházel.

**6.6 Reakční doby pro řešení vad.** Vady odstraníme v těchto lhůtách:

| Závažnost vady | Zahájení prací | Dočasné řešení (pokud je možné) | Trvalé řešení (pokud je možné) |
|---|---|---|---|
| **Kritické vady** | do 12 hodin | do 48 hodin | do 5 prac. dnů |

| Závažnost vady | Zahájení prací | Dočasné řešení (pokud je možné) | Trvalé řešení (pokud je možné) |
|---|---|---|---|
| **Podstatné vady** | do 24 hodin | do 72 hodin | do 7 prac. dnů |
| **Drobné vady** | do 48 hodin | do 96 hodin | do 10 prac. dnů |

V případě, že je vada způsobena softwarovými aplikacemi třetí strany, budeme vás o tom informovat nejpozději ve lhůtě uvedené pro dočasné řešení. V takovém případě nicméně nemůžeme zajistit opravu vady, ale zavazujeme se navrhnout náhradní řešení ve lhůtě pro trvalé řešení. Reakční doby se vztahují výhradně na řešení vad; požadavky na změny a úpravy se řeší individuálně.

**6.7 Rozsah SLA.** Bez předchozí Analýzy bohužel nejsme schopni určit přesný počet scénářů s ohledem na jejich složitost, a tudíž ani konkrétní rozsah služeb SLA pro vybranou Implementaci; tento rozsah tak bude určen dodatečně v objednávce.

**6.8 Zásahy klienta.** Je třeba si být vědom toho, že neodborným zásahem do nastavení RAYNET CRM, Make či jiné softwarové aplikace můžete poškodit integrace & automatizace. Pokusíme se zde proto vyjmenovat některé činnosti, které byste neměli bez předchozí konzultace s námi dělat.

**V RAYNET CRM:**

- měnit nastavení evidence, zejména pak mazat volitelná pole;
- měnit nebo mazat tlačítka vlastních akcí;
- mazat webhooky;
- mazat API klíče;
- měnit nebo mazat uživatelské účty Bubble Development, konkrétně: integrace@bubbledevelopment.cz;
- vypínat, měnit nebo mazat automatizace v CRM, které mají vliv na integrace & automatizace v Make.

**V Make:**

- měnit scénáře;
- mazat spojení;
- mazat webhooky;
- mazat klíče;
- měnit nebo mazat datové sklady;
- měnit nebo mazat datové struktury;
- měnit nebo mazat uživatelské účty Bubble Development.

**V jiných softwarových aplikacích třetích stran nebo vlastních systémech:**

- měnit nebo mazat nám přidělený účet;
- zavádět na nám přidělený účet bez předchozího upozornění dvoufázovou autentifikaci;
- měnit nastavení způsobem, který by znemožnil přístup platformě Make nebo našim aplikacím;
- měnit strukturu datových výstupů, se kterými integrace & automatizace pracují.

Doporučujeme proto omezit počet uživatelů, kteří mají oprávnění měnit nastavení RAYNET CRM, Make a dalších softwarových aplikací na nezbytné minimum. Za neodborný zásah vašeho externího dodavatele, který způsobí nefunkčnost integrací & automatizací, jste zodpovědní stejně, jako za vlastní.

**6.9 Odpovědnost klienta.** Pro jistotu si dovolíme uvést několik věcí, za které jste zodpovědní vy:

- aktivní účet v RAYNET CRM s adekvátním cenovým plánem;
- dostatečný kredit (počet průběhů) pro automatizace v CRM;
- dostatečný počet volání na API v rámci CRM;

- dostatečný kredit (počet operací) v Make, pokud jsou scénáře provozovány na vašem účtu;
- dostupnost a dostatečný kredit ve všech dalších aplikacích a službách, které jsou předmětem integrací & automatizací;
- dostupnost a výkon vaší infrastruktury (serveru), pokud je řešení provozováno u vás.

**6.10 Informační povinnost.** Kontaktní osoba je povinna předávat aktuální informace o stavu integrací & automatizací ostatním uživatelům RAYNET CRM a dalších softwarových aplikací, které jsou integracemi & automatizacemi dotčeny.

## 7. Vaše práva k výstupům

**7.1** Důležité je pro vás určitě i to, jaká máte práva k výstupům z našich služeb. Obecně se vám snažíme vyhovět a poskytnout maximum práv, které s ohledem na povahu a rozsah spolupráce dávají smysl, má to ale samozřejmě své limity.

**7.2 Licence k výstupům.** Okamžikem úplného zaplacení odměny za Konzultaci nebo Implementaci získáte ke všem výstupům našich služeb nevýhradní licenci, která není časově, teritoriálně ani množstevně omezena a umožňuje další užívání všemi způsoby dle ust. § 12 AZ, a to i ve vztahu ke zdrojovým kódům k výstupům — vždy však pouze k té verzi výstupu, v jaké byl předán v době zaplacení naší odměny.

**7.3 Zánik licence.** Licence k ostatním výstupům ve verzi, ve které vám byly předány, trvá i po ukončení účinnosti objednávky (ať už Konzultace či Implementace). K zániku oprávnění i licence dochází vždy dále automaticky také k okamžiku, kdy se dostanete do prodlení s úhradou jakékoli pohledávky delším než třicet (30) kalendářních dní. Po zániku oprávnění a licence se stává jakékoli další využití předmětných výstupů neoprávněným.

**7.4 Předávání Zdrojových kódů k výstupům.** Přestože mohou být integrace & automatizace provozovány na naší infrastruktuře, disponujete licencí k výstupům, které jsme pro vás vyrobili na míru. Při ukončení SLA proto máte právo požádat o předání výstupů. To bude bez zbytečného odkladu realizováno předáním Zdrojových kódů — u výstupů vyrobených v Make jako export tzv. BluePrint ve formátu JSON, u výstupů vyrobených formou vlastního kódu předáním zdrojového kódu aplikace včetně konfiguračních podkladů (např. formou git archivu) — a to e-mailem nebo prostřednictvím zabezpečeného úložiště.

**7.5 Součinnost.** Pokud se rozhodnete pro další provoz řešení ve vlastním prostředí (např. na vlastním účtu Make či vlastním serveru) nebo u jiného poskytovatele služeb, může být z naší strany poskytnuta přiměřená součinnost při re-implementaci integrací & automatizací. Pracnost konzultací v tomto případě neurčujeme hodinovou sazbou, ale v MD dle ceníku.

**7.6 Vysvětlení.** Souhlasíte s tím, že po dokončení Implementace můžeme použít vám dodané řešení i jinak. Například tím, že jej použijeme v předpřipraveném řešení.

**7.7 Povaha služeb.** Naše vzájemná spolupráce je nevýhradní, tzn. že naše spolupráce nijak nevylučuje ani neomezuje právo vytvářet pro nás nebo pro ostatní klienty podobné výstupy nebo poskytovat služby, které mohou být konkurenční. To vše samozřejmě při zachování mlčenlivosti, viz. NDA.

**7.8 Řešení jako služba.** V objednávce se můžeme dohodnout, že vám Implementaci nedodáme jako jednorázové plnění, ale zpřístupníme vám ji jako službu za pravidelný měsíční poplatek („Řešení jako služba"). V takovém případě zůstávají výstupy včetně zdrojových kódů po celou dobu naším majetkem a čl. 7.2 až 7.5 se neuplatní; vy získáváte na dobu trvání objednávky nevýhradní oprávnění řešení užívat a my se o něj po celou dobu staráme obdobně jako u Produktů (provoz, monitoring, podpora a údržba v režimu SLA). Poskytování služby za každý kalendářní měsíc se považuje za dílčí plnění uskutečněné k poslednímu dni příslušného měsíce. Vzhledem k tomu, že náklady na výrobu řešení neseme na začátku my, sjednává se v objednávce minimální doba trvání; vypovíte-li objednávku před jejím uplynutím bez důvodu na naší straně, náleží nám odstupné ve výši **50 %** měsíčních poplatků zbývajících do konce minimální doby trvání a provoz

řešení bude ukončen. Po uplynutí minimální doby trvání můžete objednávku vypovědět s výpovědní dobou jednoho (1) měsíce. Na případném pozdějším odkupu řešení (včetně licence a zdrojových kódů dle čl. 7.2 a 7.4) se můžeme kdykoli samostatně dohodnout za cenu sjednanou v době odkupu.

## 8. Cena a platební podmínky

**8.1 Různé typy zpoplatnění.** S naší cenovou politikou se snažíme být maximálně transparentní. Cena i samotná cenotvorba se velmi liší podle typu poskytovaných služeb a zahrnuje prvky fixního paušálu (v případě fixní měsíční odměny za služby SLA), časové odměny (cena za Konzultace), variabilní odhadované odměny (v případě ceny za Implementace), tak i jednotlivé kombinace výše uvedeného.

**8.2 Cena Konzultace.** Konzultace jsou zpoplatněny podle rozsahu čerpání, a to buď za jeden pracovní den (1 MD) nebo on-line konzultaci, dle následujícího ceníku:

| Položka | Obsahuje | Cena bez DPH |
|---|---|---|
| **Vstupní osobní konzultace**<br>Analýza potřeb a návrh řešení | • přípravu (45 min. on-line a/nebo pre-analýzu dodaných podkladů);<br>• 5 hodin u vás (kdekoliv v ČR);<br>• cestu, ubytování apod.;<br>• výstup (dokument), tzn. návrh řešení a/nebo cenovou nabídku;<br>• debrief meeting (45 min. on-line nebo telefonicky). | **32 250 Kč** |
| **Navazující osobní konzultace**<br>Prezentace nebo školení | • 5 hodin u vás (kdekoliv v ČR);<br>• cestu, ubytování apod. | **20 000 Kč** |
| **Vstupní online konzultace**<br>Analýza potřeb a návrh řešení | • obsahuje až 2,5 hodiny společné práce;<br>• výstup (dokument), tzn. návrh řešení a/nebo cenovou nabídku. | **9 750 Kč** |
| **Navazující online konzultace**<br>Prezentace nebo školení | • obsahuje až 2,5 hodiny společné práce. | **6 250 Kč** |
| **Hodinová sazba** | Výroba integrací & automatizací se naceňují dle pracnosti hodinově. Konzultační hodinovou sazbu nemáme, protože konzultace poskytujeme výhradě výše popsaným způsobem. | **1 750 Kč** |

Nárok na úhradu ceny Konzultace vzniká k okamžiku poskytnutí příslušné Konzultace. Kratší časové formáty Konzultací neposkytujeme. Nedočerpaný čas Konzultace se nepřevádí.

**8.3 Cena Implementace.** Implementace se naceňuje podle odhadu pracnosti na základě hodinové sazby, která činí **1 750 Kč bez DPH**. Pouze u velmi malých realizací může být cena již v objednávce stanovena přesně, zpravidla se však cena určuje intervalem — odhadem, který je uveden přímo v uzavřené objednávce. Nárok na úhradu ceny Implementace nám vzniká v okamžiku, kdy jsou výstupy provedeny.

**8.4 Navýšení ceny Implementace námi.** Půjde-li při realizaci Implementace vše hladce, budeme se samozřejmě vždy snažit přiblížit spodní hranici intervalu. Pokud předcházela Implementaci Konzultace (Analýza), bereme na sebe odpovědnost, že se konečná cena nebude lišit o více než **10 %**. U Implementací,

kterým nepředcházela Konzultace, se může konečná cena lišit maximálně o **20 %** oproti horní hranici intervalu. Pokud bychom v průběhu Implementace narazili na dříve neznámé okolnosti, budeme vás o tom bezodkladně informovat dříve, než vyčerpáme 80 % rozpočtu.

**8.5 Navýšení ceny Implementace v důsledku změny vašich požadavků.** Budou-li změny v Implementaci natolik významné, že jejich celková pracnost převýší původně odhadnutý rozpočet Implementace, jsme oprávněni tyto vícepráce požadovat i nad rámec původně odhadované ceny.

**8.6 Navýšení ceny v důsledku kooperace s dalšími dodavateli.** Pakliže při Implementaci vznikne potřeba kooperovat činnosti s dalšími dodavateli či poskytovateli IT systémů na vaší straně, může být původní rozpočet z naší strany jednostranně zvýšen až o **10 %**; tento rozdíl pak tvoří naše manager fee.

**8.7 Další náklady.** Pro dosažení optimálního řešení v rámci Implementace může být nezbytné využít funkce RAYNET CRM zpoplatněné nad rámec ceny za naše služby. Jedná se zejména o *Online podepisování dokumentů*, která je integrací se službou DigiSign, a *Automatizace*, které mají vlastní cenové plány nastavené třetími stranami.

**8.8 Cena SLA individuálních Implementací.** Bez předchozí Analýzy většinou není možné určit přesný počet scénářů ani jejich složitost. Ze zkušenosti jsme však pro vás připravili níže uvedenou nezávaznou tabulku, která zahrnuje nejčastější možnosti:

| Počet a komplexnost scénářů | Provoz na vašem vlastním účtu Make | Provoz na našem účtu Make |
|---|---|---|
| **5 jednoduchých scénářů** | od 1 250 Kč bez DPH | od 1 750 Kč bez DPH |
| **2–3 středně komplexních scénářů** | od 1 500 Kč bez DPH | od 2 000 Kč bez DPH |
| **1 velmi komplexní scénář** | od 2 500 Kč bez DPH | od 3 000 Kč bez DPH |

Konkrétní cena SLA bude stanovena až v rámci objednávky. Nárok na úhradu ceny za služby SLA vzniká vždy k 1. kalendářnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby SLA poskytovány. Cena může být v průběhu trvání objednávky navyšována s ohledem na inflaci a další náklady. Cenu jsme oprávněni navýšit nejdříve po jednom roce trvání objednávky, nejčastěji jedenkrát za rok a vždy maximálně o **15 %** z poslední platné ceny. Stejný mechanismus navyšování ceny se uplatní i na měsíční poplatky za Produkty a za režim Řešení jako služba.

**8.9 Balíček operací.** Pokud je sjednáno SLA s provozem scénářů na účtu Bubble Development, je součástí ceny za SLA **10 000 operací** v Make měsíčně. Nedohodneme-li se jinak, jsme oprávněni k ceně za SLA připočítat rozdíl mezi balíčkem operací a skutečným počtem spotřebovaných operací v daném měsíci. Cena jedné operace je **0,025 Kč bez DPH**.

**8.10 Záloha.** U všech objednávek služeb (s výjimkou SLA, kde již máme navázaný vztah) jsme oprávněni požadovat zálohu ve výši **60 %** z objednané (v případě Konzultace) či maximální odhadované (v případě Implementace) ceny za naše služby dle příslušné objednávky. Za tímto účelem vám vystavíme zálohovou fakturu.

**8.11 Splatnost faktur.** Nedohodneme-li se v objednávce jinak, splatnost faktur je **14 kalendářních dnů**.

**8.12 Vystavování faktur.** Tzv. finální fakturu vystavíme vždy na základě souhrnu prací po dodržení postupu dle čl. 4.8 těchto podmínek. Faktury za služby SLA budeme vystavovat vždy na začátku měsíce za měsíc předcházející. Faktury za SLA navýšíme o případné vícepráce, operace nad rámec balíčku, či další služby v souladu s podmínkami. Měsíční poplatky za Produkty a za režim Řešení jako služba fakturujeme stejným způsobem jako služby SLA.

**8.13 Elektronická fakturace.** Faktury vám budeme posílat výhradně elektronicky, s čímž souhlasíte. Faktura bude považována za doručenou okamžikem zaslání na vámi určenou e-mailovou adresu pro zasílání faktur.

**8.14 Prodlení.** Nedojde-li k úhradě včas, jsme oprávněni požadovat smluvní úrok z prodlení ve výši **0,2 %** za každý den prodlení a náklady na vymáhání. Dále vás budeme na prodlení e-mailem upozorňovat každých 7 dnů celkem 3×, následně zahájíme vymáhání pohledávky prostřednictvím našeho právního zástupce.

**8.15 Pozastavení služeb a přerušení oprávnění a licence.** Pokud budou dvě a více faktur po splatnosti, jsme oprávněni pozastavit plnění SLA do doby jejich úhrady a dočasně vám také odejmout veškerá práva nadále využívat výstupy. Jsou-li scénáře provozovány na našem účtu, může být pozastaven také jejich provoz a využívání z vaší strany.

## 9. Doba trvání smlouvy a objednávek

**9.1 Doba trvání.** Smlouva, resp. objednávky mezi námi a vámi jsou v případě většiny našich služeb uzavřeny na dobu určitou. V případě Konzultací a Implementací je standardně objednávka uzavřena do doby, než jsou vzájemné povinnosti nás i vás zcela splněny.

**9.2 Aktivace SLA a jeho výpovědní doba.** Pokud je SLA sjednáno, aktivuje se následující kalendářní měsíc po akceptaci výstupů. S ohledem na naše kapacity neuzavíráme objednávky na SLA v době kratší než **1 rok**. SLA uzavřené na dobu neurčitou mají tedy minimální platnost 12 měsíců a na rozdíl od ostatních objednávek u SLA vyžadujeme, aby byla i po 1 roce provozu dodržena výpovědní doba v délce **1 měsíce**. Minimální doba trvání 12 měsíců se vztahuje na SLA k Implementacím na míru; pro Produkty platí výpovědní doba dle čl. 5.10 (bez minimální doby trvání) a pro režim Řešení jako služba platí minimální doba trvání sjednaná v objednávce dle čl. 7.8.

**9.3 Možnosti ukončení objednávky.**

- **Konzultace.** Nebudeme se zlobit, pokud budete chtít změnit datum Konzultace a/nebo Konzultaci zcela zrušit a ohlásíte nám to dříve než 24 hodin před jejím zahájením. Pozdější ohlášení nebo zrušení budeme samozřejmě také akceptovat, ale vzniká nám tím nárok na odstupné ve výši **50 %** hodnoty sjednané Konzultace.
- **Implementace a zprovoznění Produktů.** Zrušíte-li objednávku před zahájením Implementace, propadne v náš prospěch pouze poskytnutá záloha. Zrušíte-li objednávku během probíhající implementace, mohou vám být fakturovány veškeré náklady související s realizací objednávky až do okamžiku jejího zrušení.

**9.4 Neuhrazená záloha.** V případě, že ve sjednaném termínu neuhradíte dohodnutou zálohu, ruší se od počátku objednávka automaticky bez toho, aniž bychom museli z naší strany učinit jakýkoli dodatečný krok.

**9.5 Účinnost výpovědi.** Výpověď dle čl. 9.3 a 9.4 je účinná k okamžiku přijetí telefonátu, potvrzení e-mailu nebo SMS z naší strany.

**9.6 Dohoda.** Můžeme se samozřejmě také oboustranně dohodnout na tom, že ve spolupráci dále pokračovat nebudeme.

**9.7 Prodlení.** V případě vašeho opakovaného prodlení s úhradou naší odměny a/nebo s poskytnutím součinnosti dle těchto podmínek jsme oprávněni vypovědět bez výpovědní doby jakoukoli, i dosud probíhající, objednávku.

## 10. NDA

**10.1 Základní obsah NDA.** Asi byste nečekali, že budeme vámi poskytnuté informace a data zneužívat, přesto je dobrým zvykem si potvrdit, že budeme s důvěrnými informacemi zacházet opatrně a v souladu s dobrými mravy. Účelem této dohody je ochrana důvěrných informací, se kterými v rámci obchodního jednání i následného plnění služeb přijdeme do styku.

**10.2 Nahrazení předchozích NDA.** Akceptací těchto podmínek dochází k nahrazení všech případných (předchozích) dohod o mlčenlivosti, které byly mezi námi a vámi uzavřeny.

**10.3 Důvěrné informace.** Za důvěrné považujeme všechny materiály a data, včetně technologických postupů, obchodních strategií, klientů a jejich osobních údajů a dalších informací, které jste nám poskytli nebo poskytnete během spolupráce. Výslovně však vylučujeme z důvěrných informací obecnou znalost činnosti v určitém oboru mimo obchodní tajemství. Ve smyslu této dohody nemůže být know-how považováno za důvěrnou informaci.

**10.4 Povinnost mlčenlivosti.** Zavazujeme se, že veškeré důvěrné informace nebudeme dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupníme je třetí straně s výjimkou nástrojů a softwarových aplikací třetích stran používaných při poskytování služeb.

**10.5 Subdodavatelé.** Pro realizaci některých služeb můžeme využít subdodavatele, a proto se výjimka z povinnosti mlčenlivosti vztahuje také na spolupracující subjekty v rozsahu, v jakém je nezbytné, za předpokladu, že s námi mají uzavřenu dohodu o mlčenlivosti.

**10.6 Nástroje umělé inteligence.** K vašim datům a dalším důvěrným informacím mají po dobu spolupráce trvalý přístup naši lidé. Kromě nich můžeme během vývoje využívat i nástroje umělé inteligence (AI nástroje) při implementaci dohodnutého řešení a při ladění chyb (debuggingu), a to v testovacím i produkčním prostředí. AI nástroje přitom mohou v rozsahu nezbytném pro danou práci pracovat s vašimi daty, nastavením a přístupy do aplikací a služeb, které jste nám zpřístupnili. AI nástroje považujeme za nástroje třetích stran ve smyslu čl. 10.4; jejich poskytovatelé jsou uvedeni mezi zpracovateli v čl. 11.5.

**10.7 Další výjimky.** Povinnost plnit ustanovení této dohody se nevztahuje na informace, které:

- byly vaším písemným souhlasem uvolněny od těchto omezení;
- jsou veřejně dostupné nebo byly zveřejněny jinak, než porušením naší povinnosti;
- příjemce zná zcela prokazatelně dříve, než nám je sdělíte;
- jsou předány osobám majícím zákonnou povinnost mlčenlivosti (advokáti, notáři…);
- jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona.

**10.8 Předání důvěrných informací.** Pokud nám pošlete jakékoliv soubory jako přílohu e-mailu, nebudeme obsah těchto souborů považovat za důvěrný, jelikož e-mail není dostatečně bezpečný prostředek komunikace pro předávání důvěrných informací. Veškeré důvěrné informace je proto potřeba předávat pomocí heslem chráněného úložiště.

**10.9 Předání přístupových údajů.** Pro přístup do RAYNET CRM a Make potřebujeme vlastní účet na adresu integrace@bubbledevelopment.cz. Přístupové údaje do těchto účtů nám předávejte prostřednictvím našeho zabezpečeného formuláře na adrese www.bubbledevelopment.cz/servicesAccess.

**10.10 Odstranění důvěrných informací.** Pokud nebudou důvěrné informace pro naši další spolupráci již zapotřebí, zavazujeme se je z našich systémů v přiměřené lhůtě odstranit, a to nejpozději do **třiceti (30) dní** od ukončení spolupráce dle objednávky.

**10.11 Sankce.** Za porušení povinností týkajících se ochrany důvěrných informací podle této smlouvy má poškozená strana nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši **20 000 Kč** za každý jednotlivý prokázaný případ porušení dohody druhou stranou. Smluvní pokuta se nedotýká práva na náhradu škody.

## 11. Ochrana osobních údajů

**11.1 Zpracování jako správce.** Z GDPR nám vyplývá celá řada povinností, např. splnit svou informační povinnost. To vůči vám proto raději nyní činíme ve smyslu čl. 13 ve vztahu ke zpracování osobních údajů zákazníka.

**11.2 Účely zpracování.** Vaše osobní údaje, resp. osobní údaje fyzických osob na vaší straně, zpracováváme výhradně pro účely:

- plnění smlouvy a objednávky ve smyslu čl. 6(1)(b) nařízení GDPR;
- jednání o smlouvě a objednávce ve smyslu čl. 6(1)(b) nařízení GDPR;
- plnění našich právních povinností ve smyslu čl. 6(1)(c) nařízení GDPR;
- našich oprávněných zájmů ve smyslu čl. 6(1)(f) nařízení GDPR.

**11.3 Rozsah osobních údajů.** Zpracováváme výhradně následující kategorie osobních údajů:

- jméno a příjmení či obchodní firma;
- adresa pro doručování, nebo adresa sídla;
- číslo bankovního účtu a případně další platební a fakturační údaje;
- e-mailová adresa a telefonní číslo;
- další případné informace související s poskytováním služeb.

**11.4 Délka zpracování.** Osobní údaje budeme zpracovávat standardně jen do doby splnění všech závazků vyplývajících z objednávek; e-mailovou adresu po dobu 5 let od učinění objednávky a všechny výše uvedené údaje maximálně po dobu trvání promlčecí doby, nejdéle však 15 let.

**11.5 Subzpracovatelé.** V rámci výše popsaných činností zpracování osobních údajů můžeme pověřit zpracováním údajů zpracovatele. Údaje předáváme jen pokud je to nezbytné pro naplnění výše uvedených účelů, všichni musí splňovat vysoký standard ochrany a jsou povinni s údaji nakládat vždy v mezích GDPR. Těmito zpracovateli přitom jsou:

| Oblast | Zpracovatel |
|---|---|
| **Obchod a komunikace** | RAYNET, Make, Wedos, OpenAI, Anthropic |
| **Marketing** | Ecomail |
| **Účetnictví** | Soňa Adamcová, Fakturoid |
| **Provoz a realizace** | RAYNET, Make, Google Drive, Bitwarden, Slack, Bubble.io, OpenAI, Anthropic |

**11.6 Likvidace.** Poté, co pomine důvod zpracování údajů, samozřejmě osobní údaje zlikvidujeme.

**11.7 Organizační a technická opatření.** Vynaložíme vždy veškeré úsilí, abychom zabránili neoprávněnému zpracování osobních údajů jinými osobami. Neodpovídáme ale za případné škody způsobené neoprávněným zpracováním osobních údajů osobou odlišnou od nás.

**11.8 Způsoby zpracování.** Osobní údaje budou zpracovávány elektronicky automatizovaným i neautomatizovaným způsobem. Nebudete však nikdy předmětem individuálního automatizovaného rozhodování ve smyslu článku 22 nařízení GDPR z naší strany.

**11.9 Vaše práva.** Fyzické osoby na vaší straně mohou svá práva kdykoli uplatnit zasláním e-mailu na adresu obchod@bubbledevelopment.cz. Práva takových fyzických osob na vaší straně zahrnují:

- vysvětlení, zda a jaké osobní údaje jsou zpracovávány;
- opravu osobních údajů, pokud existuje obava, že některé z nich jsou nepřesné nebo chybí;
- omezení zpracování, pokud existuje obava, že zpracováváme více údajů, než je nezbytné;
- výmaz osobních údajů, kterému vyhovíme za předpokladu, že neexistuje jiný právní důvod pro další zpracování osobních údajů;
- vydání kopie osobních údajů zpracovávaných automatizovanými prostředky;
- dočasné zmrazení zpracování údajů pro účely oprávněného zájmu;

- podání stížnosti přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

**11.10 Osobní údaje na vaší straně (zpracovatelská doložka).** Při poskytování služeb můžeme přicházet do styku s osobními údaji, jejichž správcem jste vy — typicky s údaji vašich zákazníků, kontaktních osob a leadů ve vaší instanci RAYNET CRM, v Produktech (např. odeslané formuláře, adresáti zpráv, vygenerované dokumenty) a v dalších propojených aplikacích. V rozsahu, v jakém tyto osobní údaje zpracováváme ve vašem zastoupení, vystupujeme jako váš zpracovatel ve smyslu čl. 28 GDPR a ustanovení čl. 11.10 a 11.11 tvoří naši zpracovatelskou smlouvu.

**11.11 Podmínky zpracování.** Pro zpracování dle čl. 11.10 platí následující:

- **Předmět, doba, povaha a účel.** Zpracování probíhá po dobu trvání objednávky a pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování sjednaných služeb (Implementace, provoz a údržba integrací & automatizací a Produktů, podpora).
- **Kategorie údajů a subjektů.** Identifikační a kontaktní údaje, obchodní a další údaje, které vy nebo vaši uživatelé do systémů vložíte; subjekty údajů jsou zejména vaši zákazníci, jejich kontaktní osoby, vaši zaměstnanci a leadové.
- **Pokyny.** Osobní údaje zpracováváme pouze na základě vašich doložených pokynů (smlouva, objednávka, pokyny Kontaktní osoby), ledaže nám zpracování ukládá právo EU nebo České republiky.
- **Mlčenlivost.** Osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje jsou vázány mlčenlivostí v rozsahu čl. 10.
- **Zabezpečení.** Přijali jsme technická a organizační opatření ve smyslu čl. 32 GDPR, zejména řízení přístupů, šifrování přenosů, zabezpečené předávání a ukládání přístupových údajů a zálohování.
- **Další zpracovatelé.** Udělujete nám obecné povolení zapojit další zpracovatele uvedené v čl. 11.5; jejich změny vám oznámíme (zpravidla aktualizací těchto podmínek) a máte právo proti nim vznést námitky.
- **Součinnost.** Poskytneme vám součinnost při plnění vašich povinností dle čl. 32 až 36 GDPR i při vyřizování žádostí subjektů údajů; případné porušení zabezpečení osobních údajů vám ohlásíme bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozvíme.
- **Ukončení.** Po ukončení poskytování služeb osobní údaje vymažeme, případně vám je vrátíme, postupem dle čl. 5.8 a 10.10, ledaže právo EU nebo České republiky vyžaduje jejich další uložení.
- **Audit.** Poskytneme vám informace nezbytné k doložení souladu s tímto článkem a umožníme přiměřené audity; náklady auditu nad rámec běžné součinnosti nesete vy.

## 12. Definice

Abychom zjednodušili vaši orientaci v těchto podmínkách, připravili jsme si takový slovníček pojmů, které napříč nimi používáme:

| Pojem | Význam |
|---|---|
| **Služby** | Služby poskytované z naší strany vám spočívající zejména, ne však výhradně, v Konzultacích a Implementacích. |
| **Konzultace** | Fyzická nebo on-line schůzka s klientem za účelem Analýzy, Upřesnění (validace Návrhu řešení, prezentace Prototypů a výstupů) nebo školení a/nebo jiná konzultační činnost. |
| **Implementace** | Nastavení a zavedení instance RAYNET CRM do provozu nebo výroba integrací & automatizací pomocí platformy Make nebo formou vlastního kódu. |
| **Analýza** | Forma Konzultace, jejímž cílem je zjistit potřeby klienta, pochopit jeho procesy a zmapovat jeho data. |

| Pojem | Význam |
|---|---|
| **Návrh řešení** | Výstup v podobě dokumentu, který vychází z předchozí Analýzy. |
| **Cenová nabídka** | Nacenění služeb nebo výstupů provedené z naší strany. |
| **Cena** | Odměna sjednaná za poskytnutí služeb nebo výstupu. |
| **Rozpočet** | Horní hranice odhadu, v případě že poskytujeme odhad intervalem. |
| **Podklady** | Zejména se jedná o zadání, data a přístupové údaje ke všem potřebným aplikacím a službám, které využíváte, a které potřebujeme k poskytnutí služeb. |
| **Prototyp** | Nedokončený výstup Implementace. |
| **Výstup** | Výsledek služeb bez ohledu na to, v jaké formě byl klientovi předán. |
| **Školení** | Fyzická nebo on-line Konzultace s klientem za účelem prezentace výstupů administrátorům nebo uživatelům. |
| **Scénář** | Forma výstupu pro integrace & automatizace v Make. |
| **BluePrint** | Scénář v Make vyexportovaný jako fyzický soubor ve formátu JSON. |
| **Zdrojové kódy** | BluePrint (u výstupů vyrobených v Make) nebo zdrojový kód aplikace včetně konfigurace (u výstupů vyrobených formou vlastního kódu). |
| **Integrace** | Datové propojení dvou a více systémů nebo aplikací. |
| **Automatizace** | Funkční celek (např. scénář v Make nebo program), který na základě konkrétního spouštěče vykoná definované akce. |
| **Spouštěč** | Událost, která spustí integraci nebo automatizaci. Spouštěčem může být stisknutí tlačítka, uplynutí času nebo změna určitého parametru. |
| **Akce** | Výsledek produkovaný na základě úspěšné integrace & automatizace. Výsledkem může být např. vytvoření, změna nebo smazání záznamu, vygenerování dokumentu, odeslání e-mailu, odeslání SMS apod. |
| **Produkt (Softwarový produkt)** | Předpřipravený softwarový produkt (dříve též „předpřipravené řešení"), který vyvíjíme a provozujeme na naší infrastruktuře a poskytujeme více klientům formou přístupu ke službě za měsíční poplatek (čl. 5). |
| **Produktová specifikace** | Popis funkcí, limitů a cen konkrétního Produktu zveřejněný na Webu. |
| **Exportovatelná data** | Data, která do Produktu vložíte vy nebo která jsou v něm ve vašem zastoupení sbírána. |
| **Řešení jako služba** | Režim dle čl. 7.8, ve kterém vám Implementaci zpřístupňujeme jako službu za měsíční poplatek namísto jednorázového dodání. |
| **Bubble Development \| my** | Bubble Development s.r.o., IČO 09475753, sídlem Tobrucká 757/35, Vokovice, 160 00 Praha 6, vedená u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 336790. |
| **Vy** | Fyzická nebo právnická osoba, která s námi uzavřela nebo má zájem uzavřít smlouvu a/nebo objednávku. |
| **Kontaktní osoba** | Člověk, který zastřešuje komunikaci vaším jménem, a který má oprávnění předávat nám podklady, kontrolovat a akceptovat výstupy, schvalovat souhrn prací a řešit případné vady. |
| **Web** | Naše webové stránky www.bubbledevelopment.cz. |

| Pojem | Význam |
|---|---|
| **Smlouva** | Rámcová smlouva, kterou jsme mezi sebou uzavřeli. |
| **Objednávka** | Dílčí smlouva, která detailně specifikuje konkrétní služby, které mají být z naší strany poskytnuty a odměnu za tyto služby. Za řádnou akceptaci objednávky je považována i akceptace formou e-mailu. |
| **Podmínky** | Tyto podmínky poskytování služeb. |
| **Třetí strana** | Jakýkoliv jiný subjekt než my a vy. |
| **Softwarové aplikace třetích stran** | Primární služby poskytované klientovi třetími stranami, například společností RAYNET nebo Celonis. |
| **Smluvní podmínky třetích stran** | Smluvní podmínky vydané třetími stranami. |
| **Služby třetích stran** | Ostatní služby třetích stran vyjma softwarových aplikací třetích stran. |
| **RAYNET CRM** | Softwarová aplikace RAYNET CRM pro řízení vztahů se zákazníky od společnosti RAYNET s.r.o., IČO 26843820, sídlem Hlavní třída 6078/13, Poruba, 708 00 Ostrava. |
| **Make** | Platforma pro tvorbu integrací & automatizací. Dostupná na webové adrese www.make.com, provozovaná společností Celonis Inc., New York, USA. |
| **Uživatelské testování** | Ověření funkčnosti výstupů klientem dle objednávky. |
| **Souhrn prací** | Dokument s rozpisem služeb, které budou po akceptaci fakturovány. |
| **Akceptace** | Přijetí služby nebo konkrétního výstupu. |
| **Drobná vada** | Vada služeb nebo výstupu, která nezpůsobuje jejich nefunkčnost nebo nepoužitelnost. |
| **Podstatná vada** | Vada, která výrazně znesnadňuje užití služeb nebo výstupu, čímž snižuje jejich hodnotu, ale zároveň nezpůsobuje jejich nefunkčnost nebo nepoužitelnost. |
| **Kritická vada** | Vada způsobující nefunkčnost nebo nepoužitelnost služeb nebo výstupů. |
| **API** | Aplikační programové rozhraní sloužící k předávání dat mezi softwarovými aplikacemi. |
| **Automatizace v CRM** | Funkce RAYNET CRM, která umožňuje automatizaci obchodních procesů v rámci CRM. |
| **Vlastní šablony v CRM** | Funkce RAYNET CRM, která umožňuje vytvořit vlastní dokument ve formátu DOCX, který bude sloužit jako šablona pro export dokumentů v PDF. |
| **Osobní údaje** | Označují jakékoliv osobní údaje, podle definice právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů, které jsou zpracovány v rámci poskytování služeb. |
| **Dohoda** | Dohoda o mlčenlivosti / NDA. |
| **OZ** | Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. |
| **AZ** | Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. |

| Pojem | Význam |
|---|---|
| **GDPR** | Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. |
| **Kontakty** | Tel. č. +420 725 186 799; e-mail obchod@bubbledevelopment.cz. |

## 13. Závěrečná ustanovení

**13.1 Volba práva a prorogační doložka.** Veškeré právní vztahy mezi námi a vámi vyplývající z těchto podmínek, smlouvy a/nebo objednávky se řídí platným právem České republiky. Veškeré spory budou řešeny před věcně a místně příslušným civilním soudem v České republice, který je považován za náš obecný soud ke dni zahájení sporu.

**13.2 Oddělitelnost.** Je-li některé ustanovení podmínek, smlouvy a/nebo objednávky neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

**13.3 Omezení náhrady újmy.** Nad rámec čl. 2.3 platí, že celková výše naší povinnosti k náhradě jakékoli újmy vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb je omezena částkou, kterou jste nám uhradili za služby dle objednávky, z níž nárok vznikl, za posledních šest (6) měsíců před vznikem újmy; nehradíme ušlý zisk ani nepřímou či následnou újmu. Toto omezení se neuplatní, byla-li újma způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, ani na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech.

**13.4 Vyšší moc.** Žádná ze stran neodpovídá za prodlení nebo nesplnění povinnosti (s výjimkou povinnosti platit), pokud k němu došlo v důsledku mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na její vůli (např. přírodní katastrofa, rozsáhlý výpadek dodávek elektrické energie či internetu, kybernetický útok, válka, epidemie). O vzniku takové překážky se budeme vzájemně informovat bez zbytečného odkladu.

**13.5** Tyto VOP nabývají účinnosti zveřejněním na našem webu.

*V Praze 1. 7. 2026*