



Obchodní podmínky pro poskytování platformy

Tyto obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o poskytování softwaru jako služby, která na ně odkazuje (dále jen „**Smlouva**“), uzavřené mezi společností **instanceof s.r.o.**, IČO 03007260, se sídlem Čápkova 28/21, Veveří, 602 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 83229 (dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné a zákazníkem na straně druhé (dále jen „**Zákazník**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Pro účely Smlouvy a těchto Podmínek:

- a) „**Služby**“ znamenají služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi dle čl. 2 těchto Podmínek.
- b) „**Platforma**“ znamená software s obchodním označením *Jetstack*, provozovaný Poskytovatelem, který představuje tzv. low-code/no-code platformu, a který umožňuje v mezích jeho aktuálních technických možností v jeho rámci vytvořit a využívat různorodé informační systémy (vždy právě jeden informační systém v jednom Tenantu v daném čase). Dokumentace dostupná na webových stránkách Poskytovatele (<https://docs.jetstack.cloud>) a Příloha č. 1 těchto Podmínek popisují technické aspekty fungování Platformy a její funkce.
- c) „**Tenant**“ znamená virtuální prostor vyčleněný v rámci Platformy pro Zákazníka.
- d) „**Vlastní adresa Tenantu**“ znamená doplňkovou Službu spočívající v tom, že Tenant bude dostupný ze sjednané webové adresy, která je samostatnou doménou druhého řádu (například zákazníkova-domena.cz) a tedy adresa Tenantu nebude na subdoméně určené Poskytovatelem. Tato doplňková služba může být sjednána ve Smlouvě, jinak se nepoužije.
- e) „**Uživatel**“ znamená fyzickou osobu, která má možnost přistupovat do Tenantu nebo využívat jeho prostřednictvím funkce Platformy.
- f) „**Den zahájení**“ znamená datum, které je takto označeno ve Smlouvě; není-li ve Smlouvě sjednáno, jedná se o termín definovaný okamžik účinnosti Smlouvy.
- g) „**Minimální doba trvání**“ znamená úvodní dobu, po kterou bude trvat Smlouva; není-li sjednáno jinak, činí Minimální doba trvání jeden měsíc.
- h) „**Fakturační období**“ znamená jedno dílčí období poskytování Služeb, přičemž ode Dne zahájení začíná běžet první Fakturační období a během doby trvání Smlouvy následují jednotlivá Fakturační období bezprostředně po sobě; není-li sjednáno jinak, činí Fakturační období jeden měsíc.
- i) „**Cena**“ znamená cenu za Služby za jedno Fakturační období, která byla sjednána ve Smlouvě.
- j) „**Data**“ znamenají data vložená do Tenantu ze strany Zákazníka, respektive jednotlivých Uživatelů, za účelem jejich uchování v rámci Tenantu (jako jsou záznamy v databázi a nahrané soubory). Daty nejsou údaje, které v Tenantu byly nezávisle na Zákazníkovi, zejména proto, že byly vloženy samotným Poskytovatelem či z jeho pokynu či pocházejí ze samotné Platformy.
- k) „**Maximální objem Dat**“ znamená celkový datový objem Dat (včetně záznamů v databázi – tedy položek vedených v evidenci v rámci Tenantu – a nahraných souborů), který je Zákazník oprávněn mít v jednu chvíli uložen v Tenantu, přičemž do tohoto objemu se započítávají i smazané záznamy a soubory, pokud je v nastavení Tenantu zapnutá volba zabraňující skutečnému odstranění těchto položek; není-li sjednáno jinak, činí Maximální objem Dat 5 GB. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Platforma generuje v důsledku technologického procesu svého fungování další soubory (jako jsou dočasné soubory a náhledové soubory pro zrychlení načítání), přičemž objem těchto souborů vzniklých ve spojení s užíváním Tenantu se také započítává do Maximálního objemu Dat.

1.2. V případě rozporu ujednání ve Smlouvě s těmito Podmínkami mají přednost ujednání ve Smlouvě.



2. POSKYTNUTÍ PŘÍSTUPU K TENANTU

- 2.1. Poskytovatel bude ode Dne zahájení Zákazníkovi poskytovat Služby spočívající ve vytvoření a udržování Tenantu a umožnění dálkového přístupu k Platformě a využívání jejích funkcí v rámci Tenantu, a to prostřednictvím internetu na adrese určené Poskytovatelem; při určování této adresy přihlédne k oprávněným požadavkům Zákazníka.
- 2.2. Nejpozději ke Dni zahájení sdělí Poskytovatel Zákazníkovi údaje nezbytné pro přístup do Tenantu.
- 2.3. Pokud není ve Smlouvě sjednána Vlastní adresa Tenantu, je Poskytovatel oprávněn jednostranně změnit adresu, na které bude Tenant zpřístupněn Zákazníkovi, avšak jen výjimečně a v odůvodněných případech; Poskytovatel je též povinen vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby zamýšlenou změnu Zákazníkovi oznámil alespoň 30 dnů před její účinností.
- 2.4. Součástí Služeb není zajištění internetového připojení ani hardwarového a softwarového vybavení nezbytného pro přístup k Platformě. Součástí Služeb dále není vývoj ani individuální implementace informačního systému v rámci Tenantu, jeho nastavení nebo další rozvoj.
- 2.5. V případě, že je ve Smlouvě sjednána Vlastní adresa Tenantu, není součástí Služeb registrace, správa a údržba odpovídajícího doménového jména, a je odpovědností Zákazníka, aby toto doménové jméno řádně nasměroval na server určený Poskytovatelem, případně provedl další potřebná nastavení, a následně řádně a včas platil svému registrátorovi poplatky za udržování tohoto doménového jména. Stejně tak je na odpovědnosti Zákazníka, aby doménové jméno udržoval nasměrované na IP adresu Platformy sdělenou Poskytovatelem; bere přitom na vědomí, že tato IP adresa se může v nezbytných případech měnit.
- 2.6. Poskytovatel není povinen poskytovat aktualizace Platformy.
- 2.7. Aniž je dotčen odst. 2.6 Podmínek, bere Zákazník na vědomí, že Platforma, jakožto software provozovaný, vyvíjený a spravovaný Poskytovatelem, se může v čase měnit co do vzhledu, rozsahu funkcionalit či způsobu ovládání na základě rozhodnutí Poskytovatele. Tyto změny nicméně nesmí negativně ovlivnit funkcionality Platformy vymíněné ve Smlouvě. Nové funkce, možnosti či nástroje přidané do Platformy také podléhají těmto Podmínkám.
- 2.8. Poskytovatel je oprávněn označit vybrané nové i stávající funkce Platformy jako samostatně licencované funkce (dále jen „**Samostatně licencované funkce**“). Samostatně licencované funkce nejsou zahrnuty v Ceně a jejich zpřístupnění a užívání je podmíněno sjednáním samostatné licence a ceny se Zákazníkem.
- 2.9. Označením funkce jako Samostatně licencované funkce nejsou dotčeny funkce Platformy, které Zákazník na základě Smlouvy užívá ke dni takového označení; ustanovení o aktualizacích a změnách Platformy dle těchto Podmínek zůstávají nedotčena.

3. DOSTUPNOST SLUŽEB

- 3.1. Poskytovatel zajistí poskytování Služeb s následující dostupností, přičemž dostupností se rozumí stav, kdy je Tenant technicky přístupný a způsobilý k využívání Platformy v souladu se Smlouvou.
- 3.2. Vyhodnocovací období je kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
- 3.3. Cílová dostupnost činí 99,5 % času v režimu 24/7/365 během Vyhodnocovacího období.
- 3.4. Výsledná dostupnost se vypočítá tak, že se od 100 % odečte procentuální vyjádření času ve Vyhodnocovacím období, kdy Tenant nebyl dostupný ve smyslu odst. 3.1 Podmínek a zároveň se v případě nedostupnosti nejednalo o řádné servisní okno, pro které se uplatní následující pravidla:
 - a) Řádné servisní okno se nesmí nacházet v době od 6 do 20 hodin v časovém pásmu Evropa/Praha.
 - b) Řádné servisní okno musí trvat pouze nezbytně nutnou dobu pro provedení údržby Platformy či související technické infrastruktury, nasazení či otestování nových funkcionalit či odstranění chyb.
 - c) Poskytovatel se zavazuje vyvinout přiměřené úsilí k tomu, aby o plánovaném využití řádného servisního okna informoval Zákazníka před jeho zahájením.
- 3.5. Dostupnost Služeb Poskytovatel měří prostřednictvím technických prostředků, jejichž fungování je nezávislé na Platformě.



4. NĚKTERÉ TECHNICKÉ ASPEKTY PLATFORMY

- 4.1. Platforma umožňuje využívání tzv. REST API pro integrace.

5. PODPORA

- 5.1. Poskytovatel zajistí ode Dne zahájení fungování kontaktního místa (dále jen „**Helpdesk**“), na které se může Zákazník obracet v případě, že Tenant není dostupný či se vyskytuje jiná provozní chyba bránící řádnému využívání Platformy jeho prostřednictvím, a to z důvodu na straně Poskytovatele.
- 5.2. Poskytovatel zřídí pro Helpdesk e-mailový kontaktní kanál: support@jetstack.eu.
- 5.3. Poskytovatel bude vyřizovat řádně obdržené požadavky od Zákazníka (dále jen „**Zákaznické požadavky**“). Vyřízení Zákaznického požadavku může být provedeno následujícími způsoby:
- a) provedením příslušného nastavení v rámci Tenantu;
 - b) provedením programové úpravy Platformy;
 - c) poskytnutím jiné informace či rady ohledně využívání Platformy.
- 5.4. Zákaznický požadavek, který obsahem nespadá do obsahu podpory dle odst. 5.1 Podmínek, je Poskytovatel oprávněn odmítnout.
- 5.5. Řešení návrhů na vylepšení či změny Platformy není zahrnuté v rámci podpory a v případě potřeby provedení takového zásahu je nutná samostatná dohoda smluvních stran.

6. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

- 6.1. Služby dle Smlouvy spočívají v poskytování přístupu k Platformě v režimu „*Software jako služba*“. Nic v těchto Podmínkách nebo Smlouvě nebude vykládáno tak, že je k Platformě, jakékoli její části nebo jinému duševnímu vlastnictví Poskytovatele či třetích osob poskytována licence či obdobný souhlas.
- 6.2. Data, konfigurace Platformy využívaná v rámci Tenantu i případné zdrojové kódy vložené do Tenantu Zákazníkem zůstávají ve vlastnictví Zákazníka. Zákazník nicméně poskytuje Poskytovateli okamžikem jejich vložení omezenou bezúplatnou a nevýhradní licenci k užití těchto materiálů za účelem poskytování Služeb Zákazníkovi, a to všemi nezbytnými způsoby (typicky se bude jednat o rozmnožování za účelem uložení vložených materiálů a zhotovení dočasných či náhledových souborů – což může zahrnovat i technické kroky spočívající v automatizovaných úpravách a změnách těchto materiálů, a dále jejich čtení a spouštění při jejich spojení s jádrem Platformy během využívání Tenantu) a po celou dobu trvání Smlouvy, bez omezení území či množství užití; Poskytovatel není povinen tuto licenci využít.

7. PODMÍNKY VYUŽÍVÁNÍ PLATFORMY

- 7.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 7.2. Platforma je abstraktní platforma pro tvorbu a využívání informačního systému prostřednictvím provádění příslušného nastavení v rámci Tenantu Zákazníkem. Poskytovatel dle těchto Podmínek není odpovědný za chování Platformy, které je způsobeno provedeným nastavením, a není povinen v tomto rozsahu poskytovat podporu dle čl. 5 Podmínek. To nevylučuje samostatné ujednání mezi smluvními stranami, na základě kterého Poskytovatel pro Zákazníka nastavení Platformy v rámci Tenantu provede, nicméně případný takový vztah se bude řídit specifickou dohodou.
- 7.3. Zákazník je oprávněn v rámci Tenantu ukládat Data nejvýše v množství odpovídajícímu Maximálnímu objemu Dat. V případě dosažení tohoto limitu je Poskytovatel oprávněn neumožnit vložení dalších Dat do Tenantu (tedy zabránit vytváření nových záznamů či nahrávání nových souborů). Aktuální objem uložených Dat sdělí Poskytovatel Zákazníkovi na jeho žádost; pokud to technické možnosti Platformy umožňují, je tato informace přístupná Zákazníkovi v rámci Tenantu.



- 7.4. Zákazník ani Uživatelé nesmí zneužívat nebo se pokoušet zneužít možnosti Platformy, a to zejména k:
- a) protiprávnímu jednání, a to včetně páčání a účasti na trestném činu, či porušování práv k duševnímu vlastnictví,
 - b) nahrávání či přenosu počítačových virů nebo jiných druhů škodlivého kódu, který může ohrozit fungování systémů Poskytovatele, třetích osob, dalších webových služeb či počítačů a počítačové sítě,
 - c) narušování nebo obcházení bezpečnostních opatření Poskytovatele, souvisejících i jiných internetových služeb a stránek nebo počítačové sítě,
 - d) počítačovým útokům, včetně phishingu, či spamování,
 - e) nahrávání či přenosu pohoršujících, urážlivých, diskriminací nebo rasovou nenávist podporujících či jinak protiprávních materiálů.
- 7.5. Zákazník ani Uživatelé nesmí vytěžovat databáze Poskytovatele prostřednictvím automatizovaných požadavků nebo přeposílání formulářových dat z jiných internetových stránek.
- 7.6. Do Tenantu se Uživatelé smí přihlašovat jen ke svému uživatelskému účtu.
- 7.7. Zákazník je povinen všechny Uživatele poučit o podmínkách využívání Platformy dle těchto Podmínek a nahradí Poskytovateli veškerou újmu včetně škody způsobené případným porušením těchto podmínek Uživateli.
- 7.8. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel může být vyhodnocen jako poskytovatel služby informační společnosti dle předpisů dopadajících na služby informační společnosti, včetně hostingových služeb, či jako zprostředkovatel dle předpisů na ochranu duševního vlastnictví. Jako na takového se na Poskytovatele může vztahovat povinnost spolupracovat s oprávněnými osobami (majitelé práv k duševnímu vlastnictví a další poškození) na odstraňování závadného obsahu vyskytujícího se v rámci Dat. Partner je srozuměn a souhlasí s tím, že Poskytovatel nebude aktivně monitorovat Data, avšak na základě požadavku oprávněné osoby či státního orgánu může do Dat zasáhnout a zajistit jejich znepřístupnění či výmaz.
- 7.9. Pokud Zákazník sdělí, předá či jinak dodá Poskytovateli jakékoli materiály v souvislosti či za účelem zkvalitnění jakýchkoli služeb poskytovaných či v budoucnu poskytovaných Poskytovatelem (včetně Služeb dle Smlouvy), včetně návrhů na změny, vylepšení, aktualizace či implementace nových funkcí, opravy chyb a podnětů k dalšímu rozvoji (dále jen „**Materiály**“), uděluje Zákazník Poskytovateli vždy automaticky předáním Materiálů celosvětovou, nevýhradní, bezúplatnou, převoditelnou a podlicencovatelnou licenci k užití Materiálů všemi známými způsoby pro výše uvedené účely bez omezení co se týče množství a rozsahu, trvající po celou dobu trvání práv k duševnímu vlastnictví (včetně autorských práv, patentů, užitných vzorů, průmyslových vzorů, ochranných známek, know-how a obchodního tajemství) obsaženému v Materiálech; tuto licenci Poskytovatel není povinen využít (dále jen „**Licence ke zpětné vazbě**“). Využitím Materiálů tuto Licenci ke zpětné vazbě Poskytovatel automaticky přijímá. Zákazník nebude mít právo na jakoukoli dodatečnou odměnu za užití Materiálů v souladu s Licencí ke zpětné vazbě. Zákazník dále uděluje bezúplatný souhlas s tím, že Poskytovatel smí provádět změny a úpravy Materiálů, včetně jejich zařazení do děl souborných a databází, spojení s jinými díly či prvky a uvádět je na veřejnost, a to i pod jménem Poskytovatele či osob jím určených. Pokud právo poskytnout Licenci ke zpětné vazbě či udělit souhlas dle tohoto odst. 7.9 Podmínek náleží jiné osobě, zavazuje se k tomu Zákazník obstarat všechny potřebné licence a souhlasy od příslušných nositelů či vykonavatelů práv.

8. CENA

- 8.1. Za poskytování Služeb bude Zákazník platit Poskytovateli sjednanou Cenu za každé započaté Fakturační období.
- 8.2. Cena se platí dopředu vždy nejpozději do skončení aktuálního Fakturačního období za následující Fakturační období během trvání Smlouvy. Cena za první Fakturační období se platí do 3 dnů od uzavření Smlouvy.



- 8.3. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k zaslání výzvy k platbě ceny za Služby za další Fakturační období nejpozději 7 dnů před skončením aktuálního Fakturačního období; nezaslání výzvy nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatit cenu za Služby.
- 8.4. Cena je vždy sjednávána bez DPH, která k ní bude připočtena, pokud bude Poskytovatel aktuálně jejím plátcem.
- 8.5. Strany souhlasí s vystavováním a zasíláním faktur (daňových dokladů) v elektronické podobě.
- 8.6. Peněžitě částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v příslušné faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou dnem, kdy byla připsána na účet příjemce.
- 8.7. Poskytovatel je oprávněn během trvání Smlouvy vždy k 1. únoru příslušného roku, počínaje kalendářním rokem následujícím po uzavření Smlouvy, oprávněn jednostranně zvýšit Cenu o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Toto zvýšení Ceny je Poskytovatel povinen Zákazníkovi oznámit do 31. 1. příslušného roku, jinak toto právo zaniká. Cena zvýšená podle tohoto odstavce se využije od následujícího Fakturačního období od jejího oznámení Zákazníkovi.

9. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

- 9.1. Není povinností Poskytovatele zajistit technické možnosti přístupu do Tenantu ze strany Zákazníka. Poskytovatel proto neodpovídá za nemožnost Zákazníka či jednotlivých Uživatelů přistupovat k Tenantu z důvodu spočívajícího v nedostatečné technické vybavenosti na jejich straně, včetně výpadku připojení k internetu.
- 9.2. Poskytovatel neodpovídá za nemožnost Zákazníka využívat Platformu, respektive za to, že si Tenant nezachová své dosavadní vlastnosti a funkce, pokud k takové změně dojde vlivem nastavení Tenantu ze strany Zákazníka.
- 9.3. Pokud Poskytovatel odpovídá za újmu (včetně nemateriální újmy, materiální přímé a nepřímé škody a ušlého zisku) způsobenou využíváním Platformy Zákazníkem a/nebo Uživateli, je k její náhradě povinen maximálně do výše ročního součtu Ceny za Služby.

10. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1. S ohledem na předmět Smlouvy jsou smluvní strany srozuměny s tím, že Poskytovatel bude jakožto zpracovatel dle čl. 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) zpracovávat osobní údaje obsažené v Datech. Tento článek 10 představuje dohodu o zpracování osobních údajů dle čl. 28 odst. 3 GDPR.
- 10.2. Pro účely zpracování osobních údajů se stanovují tyto parametry:
 - a) Předmětem zpracování je umožnění Zákazníkovi využívat Platformu, což zahrnuje zpracování osobních údajů obsažených v rámci Dat.
 - b) Doba trvání zpracování je stanovena ode Dne zahájení na dobu trvání Smlouvy.
 - c) Zpracování má povahu automatizovaného procesu přijímání osobních údajů od Zákazníka za využití Platformy, jejich uložení (v cloudu, respektive na umístění zajištěném Poskytovatelem), provádění výpočtů nad nimi a zobrazování v rámci nastavených evidencí, a dále případné využití v rámci poskytování podpory během reakcí na Zákaznické požadavky.
 - d) Účelem zpracování je uchování dat obsažených v Tenantu a zajišťování uživatelské podpory na základě analýzy údajů dle Zákaznických požadavků.
 - e) Poskytovatel bude zpracovávat následující typy osobních údajů: identifikační a přihlašovací údaje Uživatelů a údaje vzniklé na základě využívání Platformy, zejména provozní údaje a uložená Data.
 - f) Poskytovatel bude zpracovávat údaje týkající následujících kategorií subjektů údajů: Uživatelé, subjekty údajů vedené v evidenci Zákazníka v rámci Dat.



10.3. Poskytovatel je při zpracovávání osobních údajů povinen:

- a) zpracovávat osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Zákazníka; pro vyloučení pochybností zpracovávání osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Zákazníka;
- b) řídit se instrukcemi Zákazníka v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- c) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
- d) nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Zákazníka;
- e) při zohlednění povahy zpracování, být Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti Zákazníka reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- f) být Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka (i) zajistit úroveň zabezpečení zpracování, (ii) ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a případně též subjektům údajů, (iii) posuzovat vliv na ochranu osobních údajů a (iv) realizovat předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- g) v souladu s rozhodnutím Zákazníka všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Zákazníkovi po ukončení poskytování plnění dle Smlouvy, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
- h) poskytnout Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené právními předpisy na ochranu osobních údajů;
- i) umožnit audity a k těmto auditům přispívat, a to dle podmínek dále v tomto článku.

Zabezpečení

- 10.4. Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 10.5. Poskytovatel přijal a udržuje technická a organizační opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení, a tato opatření bude průběžně vyhodnocovat a v případě potřeby aktualizovat. Přitom přihlédne ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob.

Další zpracovatelé

- 10.6. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování další zpracovatele uvedené níže:

Díličí zpracovatel	Účel	Umístění	Ochrana při předávání
Amazon Services Europe S.à r.l., Lucembursko (AWS)	Cloudová výpočetní kapacita a hosting (EC2); umístění dat v EU	EU – Frankfurt (eu-central-1)	Smlouva je s entitou Amazon Services Europe S.à r.l.; matka v US je pod EU–US Data Privacy Framework, fallback SCC
Cloudflare, Inc.	Bezpečnost na okraji sítě: WAF, ochrana proti DDoS a zmírňování	USA (globální okraj sítě; zpracování v EU tam, kde je nakonfigurováno)	EU–US Data Privacy Framework, fallback SCC



	útoků tříd OWASP; reverzní proxy; TLS		
Backblaze, Inc.	Objektové úložiště kompatibilní s S3 (B2)	EU data boundary	EU-US Data Privacy Framework, fallback SCC
Resend (Plus Five Five, Inc.)	Doručování transakčních e-mailů – volitelné; zákaznické prostředí může změnit poskytovatele nebo použít vlastní SMTP	USA	EU-US Data Privacy Framework, fallback SCC
Bulkgate (TOP efekt s.r.o.)	Doručování SMS – volitelné, vázané na funkci	Česká republika	Nedochází k předání do třetí země
650 Industries, Inc. Expo, Burlingame, CA	Doručování push notifikací prostřednictvím Apple/Google rozhraní	USA	EU-US Data Privacy Framework, fallback SCC

- 10.7. Zákazník dále uděluje obecný a předchozí souhlas k zapojení dalšího zpracovatele, jehož zapojení proběhne následujícím postupem:
- Poskytovatel zašle Zákazníkovi e-mail, jehož obsahem bude oznámení o uvažovaném zapojení či změně dalšího zpracovatele.
 - Zákazník je oprávněn do 5 pracovních dnů zaslat Poskytovateli písemné odůvodněné připomínky, pokud má k danému zapojení zpracovatele důvodné výhrady. Za důvodné připomínky se nepovažuje prostý nesouhlas se zapojením dalšího zpracovatele.
 - Pokud Zákazník nezašle Poskytovateli svoje odůvodněné připomínky dle písm. b) výše, je Poskytovatel oprávněn dalšího zpracovatele zapojit.

Audit

- 10.8. V rámci auditu může Zákazník (správce) v místě určeném Poskytovatelem ověřovat, zda Poskytovatel řádně plní svoje povinnosti v oblasti zpracování osobních údajů dle Smlouvy, přičemž Poskytovatel se zavazuje zajistit v dohodnutém termínu přítomnost jím pověřené osoby, která bude připravena předkládat Zákazníkovi nezbytné doklady a informace. Poskytovatel není povinen zpřístupňovat přístup do prostor či zařízení, pokud by tím mělo dojít k ohrožení závazků týkající se ochrany důvěrných informací.
- 10.9. Strany nesou náklady spojené s provedením auditu každý sám s výjimkou případů, kdy byl audit proveden na základě domnělého porušení povinností Poskytovatele, které se při auditu neprokáže; v takovém případě má Poskytovatel nárok na úhradu přiměřených nákladů.
- 10.10. Zákazník může pověřit provedením auditu i třetí osobu; v takovém případě poskytne kontaktní a identifikační údaje pověřené osoby a zaváže ji mlčenlivostí v rozsahu, jakým je vázán Poskytovatel sám.
- 10.11. Pro vyloučení pochybností je Poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnout součinnost v případě, že se jedná o zjevně šikanózní či neodůvodněnou žádost.
- 10.12. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků předpisů na ochranu osobních údajů, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.

11. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 11.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do uplynutí Minimální doby trvání. Po uplynutí Minimální doby trvání se smlouva stává smlouvou na dobu neurčitou a kterákoli strana je oprávněna vypovědět



Smlouvu z jakéhokoli důvodu či bez udání důvodu; Smlouva skončí uplynutím šestého kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

- 11.3. Poskytovatel je oprávněn (avšak nikoli povinen) i během Minimální doby trvání vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností v případě, že Zákazník neuhradí Cenu ve splatnosti (tedy před započítáním Předplaceného období, za které má být placena); toto právo Poskytovatele trvá po celou dobu trvání prodloužení s úhradou až do úplného zaplacení příslušné Ceny.
- 11.4. V případě popsaném v odst. 11.3 Podmínek či v případě jiného porušení Podmínek má Poskytovatel též právo dočasně pozastavit poskytování Služeb (tedy zamezit přístupu k Platformě) a podpory podle čl. 5 Podmínek Zákazníkovi až do zjednání nápravy; povinnost Zákazníka platit Cenu tímto není dotčena.
- 11.5. Dojde-li k ukončení Smlouvy jinak než ke konci aktuálního Fakturačního období, není Poskytovatel povinen vracet zaplacenou částku za nevyužitou část Fakturačního období.
- 11.6. Po ukončení této Smlouvy nebude Tenant dále udržován a poskytován Poskytovatelem a Platforma nebude jeho prostřednictvím dále využívána pro aktivity Zákazníka. Poskytovatel je oprávněn znepřístupnit Tenant pro Zákazníka i veřejnost.
- 11.7. S Daty bude při ukončení Smlouvy naloženo postupem dle odst. 10.3 písm. g) Podmínek.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Zákazník souhlasí s tím, aby Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy pro účely uvádění referencí v rámci propagace přiměřeně užíval v propagačních materiálech (včetně webových stránek) obchodní název a/nebo logo Zákazníka; Zákazník tímto uděluje Poskytovateli veškeré nezbytné licence, podlicence a souhlasy k právům duševního vlastnictví, a to bezúplatně a v omezeném rozsahu výlučně pro výše uvedené účely, avšak bez omezení územního či množství.
- 12.2. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, včetně otázek její platnosti a právních vztahů vzniklých v souvislosti s jejím plněním či porušením se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem. K rozhodování sporů mezi smluvními stranami v souvislosti se Smlouvou jsou příslušné obecné soudy České republiky. Místně příslušný je soud dle sídla Poskytovatele.
- 12.3. Pokud se kterákoli smluvní strana vzdá nároku z porušení jakéhokoli ustanovení Smlouvy, nebude to znamenat nebo se vykládat jako vzdání se nároku z kteréhokoli jiného ustanovení, ani jako vzdání se nároku z jakéhokoli dalšího porušení daného ustanovení. Žádné prodloužení lhůty pro plnění kteréhokoli závazku nebude považováno za prodloužení lhůty pro příští plnění daného závazku nebo jakéhokoli jiného závazku. Neuplatnění či prodleva při uplatnění jakéhokoli práva nebo jakékoli podmínky nebude vykládáno tak, že se jich oprávněná smluvní strana vzdala. Žádné zřeknutí se jakéhokoli práva nebude účinné, nebude-li písemné.
- 12.4. Smluvní strany mohou jednostranně měnit kontaktní osoby oznámením druhé smluvní straně.
- 12.5. Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky čas od času přiměřeně změnit. Poskytovatel informuje Zákazníka o zamýšlené změně prostřednictvím e-mailu uvedeného ve Smlouvě, a to nejméně 60 dnů před její plánovanou účinností (dále jen „**Den změny Podmínek**“). Zákazník má právo ke Dni změny Podmínek Smlouvu bez sankce vypovědět, a to i během Minimální doby trvání. Využívání Služeb, respektive Platformy a Tenantu, ode Dne změny Podmínek se řídí novými Podmínkami, které se tak stávají součástí Smlouvy.
- 12.6. Součástí těchto Podmínek je příloha č. 1 popisující technické limity a upozornění týkající se Platformy.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 01.01.2026.



Příloha – technické limity a upozornění

Verze: 2026-01-01

Charakter dokumentu: Příloha k Obchodním podmínkám pro poskytování platformy. Pojmy psané s velkým počátečním písmenem mají význam definovaný v Podmínkách (zejména „Platforma“, „Tenant“, „Data“, „Služby“, „Uživatel“, „Maximální objem Dat“).

ÚVOD A ÚČEL TÉTO PŘÍLOHY

Platforma Jetstack je tzv. low-code/no-code platformou provozovanou v režimu softwaru jako služby. Z povahy použitých technologií a architektury (sdílená infrastruktura s rezervovaným výkonem, fronty zpracovávané na pozadí, externí objektové úložiště souborů, vyrovnávací paměti, izolované prostředí pro běh vlastního kódu, návaznost na služby třetích stran) vyplývají určité inherentní technické vlastnosti a omezení, která nejsou vadou Platformy, nýbrž důsledkem jejího návrhu. Tyto vlastnosti zpravidla sledují bezpečnost, stabilitu, výkon, škálovatelnost nebo předvídatelný provoz Platformy.

Tato příloha shrnuje uvedené vlastnosti a omezení tak, aby s nimi byl Zákazník předem srozuměn. Smyslem je předejít nedorozuměním plynoucím z očekávání, která neodpovídají skutečnému technickému fungování Platformy.

Výčet v této příloze reflektuje stav k datu uvedené verze Platformy a je demonstrativní – Platforma má další vlastnosti, jejichž povaha plyne z jejího účelu a návrhu v souladu s technickými limity, a které zde nemusí být uvedeny. Některé funkce Platformy jsou dostupné v závislosti na rozsahu Služeb sjednaném ve smlouvě či objednávce (např. MCP server, AI sidecar, repozitář souborů, Event Log, štitky).

Pro vyloučení pochybností: některé z níže uvedených hodnot (časové limity, velikosti, počty) jsou výchozí (default) hodnoty, které mohou být v konkrétním Tenantu nebo na úrovni Platformy nastaveny odlišně, případně se mohou v čase v souladu s čl. 2.7 Podmínek měnit. Konkrétní aktuální hodnoty sdělí Poskytovatel na vyžádání.

1. ZPRACOVÁNÍ NA POZADÍ, PLÁNOVANÉ ÚLOHY A PRODLEVY

- 1.1. Řada operací v Platformě neprobíhá okamžitě, ale je zařazena do fronty a zpracována dávkově prostřednictvím periodického procesu na pozadí. Tento mechanismus slouží k oddělení časově náročnějších úloh od běžných požadavků Uživatele a k rovnoměrnému zatížení infrastruktury. Mezi zařazením úlohy a jejím provedením proto vždy existuje prodleva, jejíž délka odpovídá periodě tohoto procesu (zpravidla v řádu minut).
- 1.2. **Plánovač úloh (Scheduler).** Naplánovaná automatizace se nespustí přesně v okamžiku zadaného času, ale až při nejbližším následujícím průchodu procesu na pozadí po dosažení naplánovaného času. Plánovač proto nelze chápat jako hodiny reálného času; je navržen pro spolehlivé dávkové spouštění úloh, nikoli pro sekundově přesné řízení procesů.
- 1.3. **Opakované (recurring) úlohy.** Další výskyt opakované úlohy se počítá z plánovaného času předchozího výskytu (nikoli z času skutečného spuštění), aby nedocházelo k postupnému posunu plánu. Další výskyt se připravuje ještě před provedením aktuálního běhu; selhání jednoho běhu proto automaticky nezruší naplánování běhů následujících.
- 1.4. **Asynchronní automatizace a čekací body (Async Waitpoint).** Automatizaci lze pozastavit do doby, než dorazí externí zpětné volání (callback). Vypršení časového limitu (timeout) takového čekání vyhodnocuje proces na pozadí, aby nebylo nutné trvale držet běžící požadavek nebo otevřené spojení. K reakci na vypršení proto dojde rovněž až při nejbližším průchodu servisního programu, nikoli přesně v okamžiku vypršení.
- 1.5. **Souhrnný cyklus na pozadí.** Proces na pozadí vedle plánovače obstarává i další údržbu: dokončování vypršených asynchronních automatizací, dokončování odloženého nahrávání souborů, úklid vyrovnávacích pamětí, přepočítání uložených vypočítávaných hodnot a aktualizaci fulltextového indexu (viz dále). Tyto operace tedy rovněž probíhají se zpožděním.



- 1.6. **Dočasné soubory.** Dočasné soubory v pracovním prostoru Tenantu jsou automaticky odstraňovány (výchozí prahová doba je přibližně 5 minut), aby se pracovní prostor samovolně nezaplňoval pomocnými daty. Tento prostor nelze používat k trvalému ukládání.

2. ODESÍLÁNÍ E-MAILŮ, SMS A PUSH NOTIFIKACÍ

- 2.1. **Dávkové doručování.** E-maily, SMS i mobilní push notifikace (Expo) jsou zpravidla řazeny do fronty a odesílány dávkově procesem na pozadí, aby odesílání zpráv neblokovalo běžnou práci v Platformě a bylo možné lépe reagovat na výpadky či limity návazných služeb. I u akcí označených jako „odeslat ihned“ (sendNow) je skutečné odeslání závislé na zpracování a na dostupnosti návazné služby.
- 2.2. **Závislost na poskytovatelích třetích stran.** Vlastní doručení zprávy zajišťují externí poskytovatelé (poskytovatel e-mailové brány, SMS brány, push notifikační služba). Poskytovatel neodpovídá za samotné doručení zprávy koncovému příjemci, za rychlost doručení, za zařazení do nevyžádané pošty (spam), ani za výpadky či limity těchto třetích stran.
- 2.3. **Omezení rychlosti (rate limit) odesílání.** Pokud návazná služba odmítne další zprávy z důvodu překročení svých limitů, je dávkové odesílání pozastaveno a pokračuje při dalším průchodu procesu na pozadí. Hromadné rozeslání většího počtu zpráv proto může být rozloženo v čase; tím se respektují pravidla externích poskytovatelů a snižuje riziko odmítnutí celé rozesílky.
- 2.4. **Testovací a override režimy.** Platforma umožňuje přesměrování zpráv na testovací adresy nebo čísla. Je-li takový režim aktivní, nejsou zprávy doručovány skutečným příjemcům – jde o úmyslné chování pro účely testování.
- 2.5. **Vypnutí odesílání.** Odesílání e-mailů a SMS lze v nastavení Tenantu zcela vypnout; v takovém případě se zprávy neodesílají.

3. SOUBORY – VEŘEJNÉ VS. PODEPSANÉ ODKAZY, ÚLOŽIŠTĚ A NAHRÁVÁNÍ

- 3.1. **Externí objektové úložiště.** Soubory jsou ukládány v externím objektovém úložišti (S3-kompatibilní), aby bylo možné škálovatelně ukládat větší objemy souborů a oddělit je od relační databáze. Dostupnost, výkon a chování úložiště se řídí možnostmi této infrastruktury.
- 3.2. **Veřejné odkazy jako výchozí stav.** Odkazy na soubory jsou ve výchozím nastavení trvalé a veřejné – kdokoli, kdo zná URL adresu souboru, k němu může přistoupit i bez přihlášení. Tento výchozí režim usnadňuje rychlé zobrazování a sdílení obsahu.
- 3.3. **Podepsané (časově omezené) odkazy pouze na vyžádání.** Tzv. podepsané odkazy s omezenou platností a kontrolou přístupu se generují pouze tehdy, je-li to u dané vlastnosti (pole) výslovně zapnuto a je-li použito CDN nebo cloudové doručování. Tento režim je určen pro citlivější soubory, u nichž je vhodné upřednostnit kontrolu přístupu před jednoduchým veřejným sdílením. Platnost podepsaného odkazu je 1 hodina. Lokálně uložené soubory podepsat nelze.
- 3.4. **Důsledek pro citlivá Data.** Mají-li být soubory chráněny před přístupem nepovolaných osob, je nutné u příslušných polí zapnout podepsané odkazy, případně využít přesměrovací koncový bod Repozitáře souborů, který přístupová práva ověřuje při každém požadavku. Použije-li Zákazník výchozí veřejné odkazy, bere na vědomí riziko vyplývající ze znalosti URL adresy třetí osobou.
- 3.5. **Blokování přímých adres úložiště.** Adresy směřující přímo do objektového úložiště mohou být některými firemními filtry blokovány. Zpřístupňování souborů prostřednictvím vlastní domény nebo CDN je volitelná funkce, jejíž dostupnost závisí na nastavení Platformy i Tenantu. Pokud bude zvolenou routování souborů nikoli přes nativní URL poskytovatele objektového úložiště, soubory budou routovány přes Poskytovatelem spravovanou doménu `cdn.platformusercontent.com`. Tato doména je ve vlastnictví Poskytovatele a není možné ji měnit – její změnou by došlo k zneplatnění dosud vydaných odkazů na soubory; toto omezení je dané objektivně povahou věci, kdy některé odkazy jsou použity v materiálech vytvořených Platformou (např. v e-mailech, dokumentech) a pozdější změnou domény by příjemci těchto materiálů nemohli přistoupit k danému souboru.
- 3.6. **Odložené (asynchronní) nahrávání.** Je-li úložiště dočasně přetížené, je nahrávání souboru odloženo a dokončeno procesem na pozadí, aby krátkodobé přetížení úložiště nevedlo nutně k selhání celé



uživatelské operace. Soubor se tak může stát plně dostupným až s prodlevou; po tuto dobu nemusí být operace nad ním (např. mazání) okamžitě účinná.

- 3.7. **Povolené typy souborů a velikost.** Nahrávání je omezeno seznamem povolených přípon souborů a maximální velikostí nahrávaného souboru (konfigurovatelnou u jednotlivých polí). Omezení chrání před nevhodným obsahem, nadměrnou spotřebou prostředků a neočekávaným chováním při zpracování souborů. Velmi velké soubory mohou narazit na limity běhového prostředí (viz čl. 9).
- 3.8. **Komprese obrázků.** Je-li u pole zapnuta komprese obrázků, jsou nahrané obrázky převedeny (zpravidla do formátu WebP) a komprimovány. Uložená podoba se tak liší od originálu – jde o úmyslné upřednostnění menší velikosti a rychlejšího načítání před zachováním původní podoby.
- 3.9. **Repozitář souborů je index, nikoli zdroj obsahu.** Centrální přehled souborů je denormalizovaný index udržovaný automaticky při běžných operacích; slouží k rychlému vyhledávání a správě souborů. Zápisy mimo standardní cestu (např. přímý SQL import, obnova ze zálohy) se v indexu neprojeví, dokud není provedeno jeho přegenerování (rebuild).

4. MAXIMÁLNÍ OBJEM DAT A SMAZANÁ DATA

- 4.1. **Co se započítává.** Do Maximálního objemu Dat podle čl. 1.1 písm. k) Podmínek (výchozí hodnota 5 GB) se započítává jak relační databáze, tak soubory. V souladu s Podmínkami se započítávají i systémem generované pomocné soubory (dočasné soubory a náhledy, tzv. thumbnails, pro zrychlení načítání).
- 4.2. **Měkké mazání (soft delete).** Je-li v nastavení Tenantu zapnuta volba zabráňující skutečnému odstranění záznamů či souborů (koš nebo možnost obnovy), smazané položky nadále zabírají místo a započítávají se do Maximálního objemu Dat, dokud nejsou odstraněny natrvalo. Tento režim umožňuje obnovu omylem smazaných položek; při výchozím nastavení „skutečného smazání“ naopak nelze položky obnovit z koše.
- 4.3. **Dosažení limitu.** Při dosažení Maximálního objemu Dat je Poskytovatel oprávněn zabránit vkládání dalších Dat (čl. 6.3 Podmínek). Tím se chrání stabilita Platformy a zachovává předvídatelné rozdělení sdílených prostředků.

5. REST API – LIMITY, VYROVNÁVACÍ PAMĚŤ A TVAR ODPOVĚDÍ

- 5.1. **Vázanost na Uživatele.** Přístup přes REST API je vázán na API klíč konkrétního Uživatele a dědí jeho oprávnění a dobu platnosti účtu. Rozsah operací, které API umožní, je dán rolemi daného Uživatele; tím se oprávnění vyhodnocují jednotně v uživatelském rozhraní i v integracích.
- 5.2. **Omezení četnosti požadavků (rate limiting).** Počet požadavků za časové okno (sekundu, minutu, hodinu, den, měsíc nebo rok) může být omezen. Při blížení se limitu (přibližně od 70 % využití okna) Platforma úmyslně zpomaluje odpovědi – toto opatření slouží jako ochrana proti zneužití. Po dosažení limitu vrací stav HTTP 429 (Too Many Requests) s údajem o době obnovení příslušného okna. Každý požadavek navyšuje všechny aktivní čítače.
- 5.3. **Stránkování.** Maximální počet položek na stránku je omezen (horní mez 100), aby se chránil výkon databáze, API a klientských aplikací. Rozsáhlé kolekce je nutné číst po stránkách.
- 5.4. **Vyrovnávací paměť čtení (eventuální konzistence).** Odpovědi typu GET/SEARCH na kolekce jsou obsluhovány z vyrovnávací paměti pro každého Uživatele zvlášť, což zrychluje opakovaná čtení a snižuje zátěž databáze. Odpovědi na seznamy mají krátkou dobu platnosti vyrovnávací paměti (5 minut) a je implementován mechanismus předčasné invalidace vyrovnávací paměti v případě změny relevantních záznamů; v některých případech však toto nelze spolehlivě zaručit, takže odpovědi API mohou být až několik minut zastaralé vůči nejnovějšímu stavu. Detail jednoho záznamu se po jeho změně zneplatní okamžitě, byla-li změna provedena standardní cestou Platformy.
- 5.5. **Časové zóny.** Hodnoty data a času se ukládají v UTC. V odpovědích se převádějí do zobrazovací časové zóny volajícího Uživatele, takže tentýž záznam se může při použití API klíčů různých Uživatelů zobrazit s odlišným časovým posunem (jde o stejný okamžik). Hodnoty bez uvedení časové zóny jsou interpretovány v zobrazovací zóně volajícího. Pole typu kalendářní datum/měsíc nenesou čas ani zónu.



- 5.6. **Tvar vícehodnotových polí.** Způsob, jakým API vrací vícehodnotová pole (pole objektů vs. objekt s klíči), je dán nastavením Tenantu. Změna tohoto nastavení po nasazení integrace mění tvar odpovědi a může integraci rozbít; po spuštění integrací se proto doporučuje toto nastavení neměnit, aby zůstala zachována kompatibilita již napojených systémů.
- 5.7. **Webhooky a veřejné vstupy.** Webhooky a veřejné vstupní body je nutné navrhovat s ohledem na zabezpečení; jejich vystavení by mělo projít kontrolou v rámci řízení veřejně dostupných rozhraní, aby se omezilo riziko neautorizovaného vstupu do Tenantu.

6. MCP A AI ROZHRAŇÍ

- 6.1. **Identita a oprávnění.** Přístup přes MCP i AI rozhraní probíhá pod identitou konkrétního Uživatele (nikoli jako neomezený superuživatel) a je omezen jeho rolemi; navíc lze přístup zúžit na vybrané nástroje, zdroje nebo prompty. Díky tomu automatizované a AI přístupy nepřekračují oprávnění daného Uživatele.
- 6.2. **Nástroj pro přímé SQL.** Nástroj umožňující přímé SQL dotazy je chráněn kontrolou oprávnění. Operace nad záznamy, u nichž je přístup omezen řádkovým oprávněním (permission query), nelze přes přímé SQL provést a je nutné použít určené nástroje pro práci se záznamy, aby se řádková oprávnění uplatnila spolehlivě. Interní a systémové tabulky (např. historie a auditní tabulky) nejsou přes tento nástroj zpřístupněny; vícenásobné SQL příkazy a změny struktury (DDL) jsou odmítány z důvodu ochrany integrity databáze.
- 6.3. **AI jako externí služba.** Vyvolání modelů AI využívá externí poskytovatele (např. OpenAI, Anthropic, Gemini), aby bylo možné využívat aktuální specializované modely bez jejich provozu uvnitř Platformy. Jejich dostupnost, latence, limity, ceny, kvalita a obsah výstupů nejsou pod kontrolou Poskytovatele. Výstupy AI mohou být nepřesné či nedeterministické a vyžadují kontrolu. Při použití vzdálených poskytovatelů může být podle konkrétního způsobu nasazení nutná veřejná dostupnost MCP koncového bodu.
- 6.4. **AI sidecar.** Funkce vestavěného AI chatu zajišťuje samostatná doprovodná služba (sidecar). Bez ní nejsou funkce AI vrstvy dostupné; jde o nasaditelnou infrastrukturní komponentu.

7. DATOVÝ MODEL, DOTAZY A VYHLEDÁVÁNÍ

- 7.1. **Pojmenování a délka názvů.** Strojové názvy (`system_name`) musí odpovídat povolenému vzoru (písmena, číslice, podtržítko; bez mezer a diakritiky) a podléhají technickým limitům délky názvů databázových tabulek (max. 64 znaků). Tato omezení zajišťují kompatibilitu s databázemi a jednoznačnou práci s názvy v kódu, API a integracích. Velmi dlouhé názvy proto nemusí být přípustné.
- 7.2. **Vlastní SQL dotazy.** Vlastní (custom) SQL dotazy se vyhodnocují odlišnou běhovou cestou než konfigurované dotazy – běžná aplikace parametrů dotazu se u nich neprovádí obvyklým způsobem a jsou méně transparentní. Poskytují širší možnosti, ale kladou vyšší nároky na správnost a bezpečnost; doporučuje se používat je jen tam, kde konfigurovaný dotaz nestačí. Tím se omezuje riziko chybného dotazu nebo nečekaného zpřístupnění Dat.
- 7.3. **Fulltextové vyhledávání je asynchronní.** Vyhledávací index se aktualizuje na pozadí (frontou zpracovávanou periodickým procesem), aby změny záznamů nezpomalovaly běžné ukládání Dat. Nově vytvořené či upravené záznamy se proto ve fulltextovém vyhledávání nemusí objevit okamžitě. Vyhledává se pouze v polích označených jako prohledávatelná, což omezuje velikost indexu a zvyšuje relevanci výsledků.
- 7.4. **Vypočítávané (kalkulované) hodnoty mohou dočasně zaostávat.** Vypočítávané vlastnosti mají svou hodnotu uloženou ve sloupci a tato uložená hodnota se používá pro filtrování, řazení a kalendářní zobrazení, aby bylo možné rychle vyhodnocovat seznamy a pohledy. Při změně vzorce výpočtu nebo přidání nové vypočítávané vlastnosti se uložené hodnoty u existujících záznamů přepočítají až dávkově na pozadí. Po přechodnou dobu tak může nastat stav, kdy detail záznamu zobrazuje aktuální (za běhu přepočtenou) hodnotu, zatímco seznamy a filtry pracují se starší uloženou hodnotou – záznam se může ve filtru dočasně neobjevit nebo se v něm může objevit chybně, dokud se přepočet nedokončí.



- 7.5. **Změny typu nebo struktury jsou potenciálně destruktivní.** Změna cílového typu dotazu nebo změna typu vlastnosti je zásadní operací; může vést k vynulování dotčených sloupců a k dočasné nekonzistenci, než proběhnou navazující přepočty. Toto chování vyplývá z nutnosti zachovat technickou slučitelnost uložených Dat s novou strukturou. V řadě případů může změna datového typu (např. odkaz na jiný číselník) vést ke korupci dat, není-li současně provedena migrace.
- 7.6. **Strategie unikátnosti.** U vlastností s vynucenou unikátností lze zvolit chování při konfliktu (mj. „zahodit hodnotu“, „selhat“, „přidat příponu“), aby bylo možné přizpůsobit importy a integrace různým provozním potřebám. Při volbě „zahodit hodnotu“ může být vkládaná hodnota zahozena bez zvláštního upozornění.
- 7.7. **Časové předvolby filtrů.** Datumové předvolby filtrů se počítají v zobrazovací časové zóně Uživatele. U předvolby „tento týden“ je z historických důvodů neděle započítávána jako počátek osmidenního okna (dokumentovaná odchylka).

8. VLASTNÍ KÓD (PHP, ŠABLONY, JAVASCRIPT) BĚŽÍ V OMEZENÉM PROSTŘEDÍ

- 8.1. **Izolovaný (sandbox) běh PHP.** Vlastní PHP kód (v automatizacích, canvasech, konzoli) běží v bezpečnostně omezeném prostředí, které chrání sdílenou infrastrukturu a Data ostatních Tenantů. Řada systémových funkcí je zakázána – zejména spouštění příkazů operačního systému (exec, shell_exec, system...), volný přístup k souborovému systému serveru (fopen, file_get_contents, mkdir, unlink...), odesílání hlaviček a přímé odesílání e-mailů. K dispozici je vymezená množina povolených funkcí a tříd (včetně HTTP klienta pro odchozí požadavky). Funkce include/require jsou směřovány do tenantního Lokálního úložiště. Očekávání, že lze v Tenantu spustit libovolný PHP kód s plným přístupem k serveru, neodpovídá skutečnému fungování Platformy – jde o úmyslné bezpečnostní omezení sdílené infrastruktury.
- 8.2. **Omezené šablony.** Šablony běží pod bezpečnostní politikou, která zakazuje vybrané konstrukce (např. vkládání PHP, include, embed, sandbox apod.), aby byla prezentační vrstva oddělena od neřízeného spouštění kódu.
- 8.3. **„Run JavaScript“ spouští důvěryhodný autorský kód.** Akce spouštějící JavaScript v prohlížeči běží s plnými právy stránky, a proto je určena pouze pro kód, kterému autor aplikace důvěřuje. Provede se pouze tehdy, vrátí-li požadavek HTML odpověď (u čistého přesměrování nebo odpovědi bez HTML se nespustí).
- 8.4. **Lokální úložiště a sdílené knihovny.** Lokální úložiště je tenantní souborový prostor použitelný pro pomocné soubory a sdílené PHP knihovny. Není náhradou strukturovaných Dat ani neslouží jako neřízený dokumentový archiv; pro tento účel jsou určeny datové typy, vlastnosti a souborová pole Platformy.

9. LIMITY BĚHOVÉHO PROSTŘEDÍ A GENEROVÁNÍ DOKUMENTŮ

- 9.1. **Maximální doba běhu a paměť.** Každý požadavek běží v rámci limitů PHP (maximální doba běhu a paměť), aby byla chráněna dostupnost sdíleného prostředí. Dlouhotrvající nebo paměťově náročné operace (rozsáhlé exporty, hromadné zpracování, generování velkých dokumentů) mohou narazit na tyto limity; proto se rozsáhlé operace zpracovávají dávkově nebo po stránkách.
- 9.2. **Souběžnost a sdílené prostředky.** Platforma je víceclientská a běží na sdílených prostředcích. Tento model umožňuje efektivně provozovat více Tenantů v jedné infrastruktuře. Výkon a odezva mohou kolísat v závislosti na celkové zátěži; pro úlohy citlivé na souběžnost (paralelní zpracování) z toho plynou přirozená omezení.
- 9.3. **Generování PDF.** PDF se generuje z canvasu primárně pomocí bezhlavého prohlížeče (Chrome), případně pomocí záložního vykreslovače, aby bylo možné automatizovaně převádět webové rozvržení do dokumentu. Výsledná podoba se může mezi vykreslovači lišit a nemusí přesně odpovídat zobrazení v prohlížeči; složité rozvržení může vyžadovat úpravy.



10. DOSTUPNOST A VYROVNÁVACÍ PAMĚTI

- 10.1. **Dostupnost podle SLA.** Cílová dostupnost a servisní okna se řídí čl. 3 Podmínek. Nad rámec SLA Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost způsobenou na straně Zákazníka (čl. 8 Podmínek) ani za chování Platformy způsobené nastavením Tenantu (čl. 6.2 a 8.2 Podmínek).
- 10.2. **Vyrovnávací paměti.** Pro výkon se na různých úrovních používají vyrovnávací paměti (mj. cache pro databázi, API a šablony), které zrychlují odezvu a snižují zátěž infrastruktury. Z toho plyne eventuelní konzistence – některé změny se nemusí ve všech pohledech projevit okamžitě (viz též čl. 5.4 a 7.3–7.4).
- 10.3. **Závislost na infrastrukturních službách.** Některé funkce (omezování četnosti API, relace, fronty, publikování událostí v reálném čase) využívají vyrovnávací nebo úložné služby (např. Redis), aby bylo možné rychle pracovat s krátkodobými provozními daty. Při jejich výpadku mohou tyto funkce fungovat omezeně (např. omezování četnosti je „best-effort“).

11. ŘÍZENÍ VERZÍ A EVENT LOG

- 11.1. **Správa verzí je evidence, nikoli návrat zpět.** Funkce správy verzí slouží k evidenci vydání a poznámek, aby bylo možné se orientovat v provozních změnách. Nejde o mechanismus zálohování ani vrácení (rollback) stavu Tenantu.
- 11.2. **Event Log není úplný auditní záznam.** Záznam událostí je výběrový a explicitně vedený přehled vybraných událostí, nikoli záznam každého zápisu do databáze; cílem je zachovat přehlednost a omezit objem logovaných dat. Protokolování životního cyklu objektů (vytvoření/úprava/čtení/smazání) je volitelné pro každý typ a ve výchozím stavu vypnuté; protokolování čtení má záměrně úzký rozsah (pouze zobrazení detailu jednoho záznamu). Absence události v logu proto neznamená, že k aktivitě nedošlo.

12. ÚČTY, PŘIHLAŠOVÁNÍ A OPRÁVNĚNÍ

- 12.1. **Zamčení po neúspěšných pokusech.** Po překročení počtu neúspěšných pokusů o přihlášení (výchozí 10) je účet dočasně zablokován (výchozí 10 minut), aby byl chráněn před hádáním hesel.
- 12.2. **Hesla.** Platí minimální délka a složitost hesla (výchozí minimum je 8 znaků s požadavkem na velká a malá písmena a číslici). Tato pravidla poskytují základní ochranu uživatelských účtů.
- 12.3. **Ověření registrace přes API.** Při registraci Uživatelů přes API lze vyžadovat ověřovací výzvu (odkaz nebo kód e-mailem či SMS). Každé opětovné zaslání vygeneruje nový ověřovací údaj, takže dříve doručené odkazy nebo kódy přestávají platit; platí také prodleva a maximální počet opakování, aby se omezilo zneužití opakovaného zasílání.
- 12.4. **Oprávnění se vyhodnocují za běhu.** Přístupová pravidla (včetně řádkových omezení dotazem) se vyhodnocují při každém požadavku, aby se změny oprávnění promítaly do skutečného přístupu k Datům. Změny rolí a oprávnění se mohou v navazujících vrstvách (včetně vyrovnávacích pamětí) projevit s krátkým zpožděním. Nové role se projeví po opětovném přihlášení.
- 12.5. **Platnost účtu (časové okno).** Účet může mít nastaven začátek a konec platnosti. Mimo toto okno se Uživatel nemůže přihlásit a přestávají platit i jeho API klíče – integrace vázaná na účet, jehož platnost vypršela, přestane fungovat, i když má účet jinak přidělené role. Tím je zajištěno, že ukončení platnosti účtu dopadne i na automatizované přístupy.
- 12.6. **Oprávnění na úrovni vlastností a řádků.** Oprávnění lze udělovat nejen na úrovni typu, ale i pro jednotlivé vlastnosti (pole) a řádkově (dotazem). Řádková omezení nelze spolehlivě aplikovat na přímé SQL dotazy (viz čl. 6.2 a 7.2); v takovém případě je nutné použít určené nástroje pro práci se záznamy.
- 12.7. **Administrátor Tenantu a prioritizace rolí.** Administrátor Tenantu má rozšířená oprávnění a obchází omezení volitelných funkcí; ověřování viditelnosti a omezení je proto třeba provádět pod běžnou rolí, nikoli pod administrátorem. Při konfliktu pravidel mezi rolemi rozhoduje jejich priorita.
- 12.8. **Impersonace (přihlášení za jiného Uživatele).** Oprávněná osoba se může přihlásit „jako“ jiný Uživatel; tato akce je zaznamenána tak, aby bylo možné rozlišit zdánlivého aktéra od skutečné osoby (viz čl.



11.2). Rozsah impersonace je omezen hierarchií rolí, aby se omezily zásahy do účtů s vyšším nebo nesouvisejícím oprávněním.

13. ZÁVISLOSTI NA SLUŽBÁCH TŘETÍCH STRAN

- 13.1. **Třetí strany.** Platforma pro některé funkce využívá služby třetích stran, jejichž dostupnost, limity, ceny a chování nejsou pod kontrolou Poskytovatele. Jde zejména o: externí objektové úložiště souborů; e-mailovou bránu; SMS bránu; push notificační službu; poskytovatele AI; přihlašování přes externí identitu (např. Google); veřejné registry (např. ARES pro vyhledání českých firem podle IČO). Výpadek či změna podmínek u těchto služeb může dočasně ovlivnit související funkce Platformy.

14. LOKALIZACE A PŘEKLADY

- 14.1. **Rozsah překladů.** Překládají se vybrané implementační prvky (názvy typů, modulů a vlastností, popisky voleb a hodnoty výčtů). Vlastní obsah Dat (záznamy) se automaticky nepřekládá – vícejazyčný obsah Dat je nutné modelovat samostatně, aby zůstala zachována kontrola nad významem a strukturou obsahu.
- 14.2. **Náhradní jazyk (fallback).** Pro každý jazyk lze nastavit řetězec náhradních jazyků. Není-li překlad k dispozici v požadovaném jazyce, zobrazí se první dostupný překlad podle tohoto řetězce, nikoli prázdná hodnota. Uživatel tak může vidět text v jiném než zvoleném jazyce, aby rozhraní zůstalo použitelné i při neúplném překladu.
- 14.3. **Vliv na vyhledávání a řazení.** Překlady ovlivňují zobrazované popisky, fulltextové indexování i chování filtrů a řazení podle názvu. Návrhy překladů vytvořené AI jsou pomůckou, nikoli zárukou správnosti.

15. VZHLED, BRANDING A TÉMA

- 15.1. **Rekompilace stylů.** Při uložení změn tématu se vzhled (CSS) Tenantu přegeneruje, aby se změny konzistentně promítly napříč celou aplikací; téma proto nepůsobí jako úprava jednotlivé stránky, ale jako jednotný vizuální systém.
- 15.2. **Logo a ikony.** Nahrávané obrázky log a ikon musí být obrázkové soubory a nesmí překročit rozměry 1024 × 1024 px, aby bylo zobrazení předvídatelné a načítání rychlé. Při nahrazení se předchozí soubor odstraní.
- 15.3. **Testovací přesměrování zpráv.** Pro účely testování lze přesměrovat e-maily, SMS i push notifikace na náhradní adresy, čísla nebo tokeny (viz čl. 2.4). Toto přesměrování je nutné před ostrým provozem vypnout, jinak zprávy nedorazí skutečným příjemcům.
- 15.4. **Vlastní úpravy a vývoj Platformy.** Vlastní vizuální úpravy nad rámec standardních možností tématu jsou těsněji navázány na vykreslovací vrstvu, a proto mohou v souvislosti s vývojem Platformy (čl. 2.7 Podmínek) vyžadovat průběžnou údržbu.

16. ÚLOŽIŠTĚ CITLIVÝCH ÚDAJŮ (SECRETS)

- 16.1. **Šifrované úložiště.** Citlivé hodnoty (přístupové údaje a klíče k integracím) se ukládají do vyhrazeného šifrovaného úložiště, aby byly tajné hodnoty odděleny od běžné konfigurace. Šifrování závisí na konfiguraci nasazení Platformy (klíčový materiál), nikoli pouze na Datech Tenantu.
- 16.2. **Reference místo vkládání.** Citlivé údaje se mají v implementaci referencovat odkazem, nikoli vkládat přímo do konfigurace, výrazů či kódu; tím se omezuje riziko jejich úniku.
- 16.3. **Závislost na aplikačním šifrovacím tajemství.** Některé hodnoty jsou vázány na aplikační šifrovací tajemství; jeho případná obměna zneplatní dříve zašifrované hodnoty, které je pak nutné zadat znovu. Jde o důsledek vazby šifrovaného obsahu na konkrétní klíčový materiál.



17. SLOŽKY, KOŘENY, ŠTÍTKY A FILTROVANÉ SEZNAMY

- 17.1. **Štítky a složky nejsou plnohodnotná obchodní pole.** Složky a štítky slouží k organizaci a navigaci. Nejsou indexovatelné ani filtrovatelné stejně jako vlastnosti (pole), aby zůstaly lehkým organizačním nástrojem; není proto vhodné do nich vkládat zásadní obchodní význam – takový význam patří do vlastností a typů.
- 17.2. **Filtrované seznamy vázané na role.** Sdílené filtrované seznamy (filter lists) lze omezit na vybrané role; jejich dostupnost se proto může mezi Uživateli lišit podle přidělených rolí.

18. POHLEDY: TABULKA, SEZNAM, KARTY, KALENDÁŘ, KANBAN

- 18.1. **Kalendář a kanban pracují s uloženými hodnotami.** Kalendářní a kanbanové pohledy filtrují a seskupují podle uložených hodnot kvůli rychlému vykreslení; vztahuje se na ně proto zpoždění přepočtu vypočítávaných hodnot (viz čl. 7.4).
- 18.2. **Vhodnost seskupování.** Seskupování podle vícehodnotových nebo vysoce variabilních polí může vytvářet málo užitečné skupiny. Kalendář nepodporuje nativní opakované (recurring) události; ruční přeřazování tažením vyžaduje pohled, který tuto operaci umožňuje.
- 18.3. **Stránkování.** Počet položek na stránku je omezen (výchozí 20; nabízené hodnoty až do 500), aby se seznamy rychleji načítaly a zůstaly přehledné. Velmi rozsáhlé seznamy se procházejí po stránkách.

19. CANVASY A FORMULÁŘE

- 19.1. **Vlastní kód v canvasech.** Vlastní rozvržení (canvas) může obsahovat PHP a šablony Latte, na které se vztahují stejná bezpečnostní omezení jako na ostatní vlastní kód (viz čl. 8). Složitě canvasy mají vyšší nároky na vykreslení a odezvu, protože kombinují prezentační logiku, Data a případný vlastní kód.
- 19.2. **Obchodní logika nepatří pouze do canvasu.** Klíčová obchodní pravidla by neměla být skryta pouze v rozvržení canvasu; patří do modelu (typy, vlastnosti, dotazy) a do automatizací. Takový návrh je lépe udržovatelný a opakovaně použitelný. Ke generování PDF z canvasu viz čl. 9.3.

20. EXPORTY DAT A HROMADNÉ OPERACE

- 20.1. **Limity rozsahu.** Rozsáhlé exporty (např. XLSX) a hromadné operace mohou narazit na limity paměti a doby běhu (viz čl. 9.1). U velkých objemů je vhodné exportovat či zpracovávat Data po stránkách, aby se snížilo riziko přerušení operace a nadměrné zátěže prostředí. Export je vázán na příslušné oprávnění.

21. SPECIFICKÉ DATOVÉ TYPY

- 21.1. **Peněžní hodnoty a měny.** Peněžní hodnota se ukládá společně s měnou, ale Platforma nepřevádí měnové kurzy ani automaticky nesčítá částky napříč různými měnami, aby nedocházelo k implicitním finančním výpočtům bez určeného kurzu a rozhodného okamžiku. Součet hodnot ve více měnách nedává bez vlastního převodu smysluplný výsledek.
- 21.2. **Další typy.** Pro specifické datové typy se uplatní následující omezení:
- a) Hodnocení (rating) má pevný rozsah 1–5, aby bylo možné jednotné zobrazení a porovnávání;
 - b) strukturovaná data (struct) se ověřují proti definovanému schématu, aby byl zachován očekávaný tvar hodnot;
 - c) hodnoty výrazových polí se vyhodnocují za běhu a na vypočítávané hodnoty se vztahují pravidla podle čl. 7.4.

22. SHRNUÍ FREKVENTOVANÝCH VLASTNOSTÍ

- 22.1. Pro snadnou orientaci uvádíme přehled chování, u něhož může bez znalosti technického fungování Platformy vzniknout nesprávné očekávání:



Očekávání	Skutečné chování
Naplánovaná akce proběhne přesně v zadaný čas	Proběhne až při nejbližším průchodu procesu na pozadí (prodleva v řádu minut) – viz čl. 1.1
„Odeslat ihned“ znamená okamžité doručení	Zpráva se řadí do fronty a doručuje ji externí služba; doručení není garantováno – viz čl. 2
Smazaný záznam okamžitě uvolní místo	Při zapnutém koši nebo měkkém mazání nadále zabírá místo a počítá se do limitu – viz čl. 4.2
Odkaz na soubor je soukromý	Ve výchozím stavu je veřejný; časově omezené nebo chráněné odkazy je nutné zapnout – viz čl. 3.2–3.4
Nový záznam je okamžitě ve fulltextu	Index se aktualizuje na pozadí a s prodlevou – viz čl. 7.3
Změna vzorce se ve filtrech projeví okamžitě	Uložené vypočítávané hodnoty se přepočítávají dávkově; detail a seznam se mohou dočasně lišit – viz čl. 7.4
API vrací vždy nejnovější data	Seznamy mohou být až několik minut z vyrovnávací paměti – viz čl. 5.4
Tentýž čas se všem zobrazí stejně	Čas se zobrazuje v zóně daného Uživatele; posun se může lišit – viz čl. 5.5
Při vyšším provozu API odpovídá stále stejnou rychlostí	Při blížení se limitu se odpovědi zpomalují a po dosažení limitu se odmítají (HTTP 429) – viz čl. 5.2
Vlastní PHP může dělat cokoli	Běh je v sandboxu; přístup k systému, souborům a síti je omezen – viz čl. 8.1
Náhledy a dočasné soubory se do limitu nepočítají	Počítají se do Maximálního objemu Dat – viz čl. 4.1
Nahráný obrázek zůstane v původní podobě	Při zapnuté kompresi je převeden a komprimován (např. WebP) – viz čl. 3.8
PDF vypadá přesně jako v prohlížeči	Vykreslení se může mezi enginy lišit – viz čl. 9.3
Správa verzí umožní návrat zpět	Jde o evidenci, nikoli rollback – viz čl. 11.1
Event Log obsahuje vše	Event Log je výběrový; protokolování objektů je volitelné a vypnuté – viz čl. 11.2
Účet platí, dokud není smazán	Po vypršení okna platnosti přestane fungovat i pro API klíče – viz čl. 12.5
Chybějící překlad ponechá pole prázdné	Zobrazí se náhradní jazyk podle řetězce náhradních jazyků – viz čl. 14.2
Součet částek v různých měnách je automaticky správný	Platforma nepřevádí kurzy ani nesčítá napříč měnami – viz čl. 21.1

23. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ K TÉTO PŘÍLOZE

23.1. Tato příloha má informativní povahu a popisuje inherentní technické vlastnosti Platformy. Nejde o vady ani o omezení sjednaných funkcí ve smyslu Smlouvy.



- 23.2. V případě rozporu mezi touto přílohou a Smlouvou či Podmínkami mají přednost Smlouva a Podmínky (čl. 1.2 Podmínek).
- 23.3. V souladu s čl. 2.7 Podmínek se Platforma může v čase vyvíjet; uvedené technické vlastnosti, výchozí hodnoty a limity se proto mohou měnit. Konkrétní aktuální hodnoty sdělí Poskytovatel na vyžádání prostřednictvím Helpdesku (čl. 4 Podmínek).