

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování poradenských a diagnostických služeb v oblasti procesní architektury (metodika SAPA)

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi

Ing. Aneta Marková

IČO: 23358254

se sídlem: Blatnička 26, 696 71 Blatnička

Poskytovatel není plátcem DPH.

kontaktní e-mail: aneta@anetamarkova.cz

zapsaná v živnostenském rejstříku — úřad příslušný podle § 71 odst. 2 živnostenského zákona:
Městský úřad Veselí nad Moravou

(dále jen „Poskytovatel“)

a klientem, který s Poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytování služeb podle těchto VOP (dále jen „Objednatel“).

Poskytovatel poskytuje služby v oblasti procesní a organizační diagnostiky pod metodikou SAPA (Structural Architecture Process Audit), zejména ve formě produktové řady Procesní Scan, Architektura a Dohled (dále souhrnně jen „Služby“).

Tyto VOP se vztahují na vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem, který je podnikatelem jednajícím v rámci své podnikatelské činnosti (B2B vztah). Nejsou-li VOP určeny pro poskytování služeb spotřebitelům, ustanovení na ochranu spotřebitele se na tyto vztahy nepoužijí.

2. Definice pojmů

- Nabídka — písemný návrh Poskytovatele obsahující rozsah, cenu a harmonogram konkrétní zakázky, platný po dobu 14 dnů od jejího odeslání, není-li uvedeno jinak.
- Zakázka — konkrétní plnění objednané Objednatelem na základě akceptované Nabídky (např. Procesní Scan, Architektura, Dohled nebo jejich kombinace).
- Procesní Scan — vstupní diagnostická služba v rozsahu dle aktuální Nabídky, jejímž výstupem je stručná písemná zpráva shrnující zjištěné kapacitní ztráty a doporučený další postup.
- Architektura — navazující fáze zaměřená na návrh procesní a organizační architektury, poskytovaná na základě samostatné Nabídky.
- Dohled — navazující služba průběžné podpory při zavádění doporučených změn.
- Výstupy — písemné zprávy, analýzy, doporučení a další dokumenty předané Poskytovatelem Objednateli v rámci Zakázky.

3. Uzavření smlouvy

Smluvní vztah vzniká na základě individuální poptávky Objednatele, kterou Poskytovatel vyhodnotí a na jejím základě zašle Objednateli Nabídku.

Smlouva je uzavřena okamžikem písemné akceptace Nabídky Objednatelem (postačí e-mailem) nebo uhrazením zálohové platby podle čl. 4, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Před zahájením plnění Poskytovatel s Objednatelem vždy upřesní, zda se jedná o Zakázku v rozsahu Procesního Scanu, nebo o navazující fázi (Architektura, Dohled); rozsah je vždy vymezen v Nabídce. Práce nad rámec akceptované Nabídky Poskytovatel provádí až po jejím písemném rozšíření a odsouhlasení Objednatelem.

4. Cena a platební podmínky

Orientační cena Procesního Scanu se pohybuje v rozmezí 18 000–45 000 Kč podle velikosti firmy (Tier 1: 18 000–25 000 Kč pro mikro/malé firmy do ~20 zaměstnanců; Tier 2: 30 000–45 000 Kč pro střední firmy 20–120 zaměstnanců); cena navazujících fází (Architektura, Dohled) je stanovena individuálně podle rozsahu.

Cena je hrazena ve dvou splátkách: 50 % ceny jako záloha při akceptaci Nabídky, zbývajících 50 % po dodání Výstupu, není-li v Nabídce sjednáno jinak.

Splatnost zálohové i doplatkové faktury je 14 dní od data vystavení.

Poskytovatel není plátcem DPH; uvedené ceny jsou tedy konečné.

5. Součinnost Objednatele

Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro řádné provedení Zakázky, zejména:

- zajistit přístup k relevantním interním informacím a dokumentaci potřebným pro diagnostiku,
- umožnit Poskytovateli provedení interview s pověřenými zaměstnanci v dohodnutém rozsahu,
- určit kontaktní osobu pro komunikaci v průběhu Zakázky.

Prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti může vést k odpovídajícímu posunutí harmonogramu plnění; Poskytovatel neodpovídá za prodlení, které tímto vznikne.

6. Odstoupení od smlouvy a storno podmínky

Objednatel je oprávněn zrušit sjednaný termín schůzky (interview, workshop apod.) nejpozději 48 hodin před jejím konáním; v takovém případě se uhrazená záloha vrací v plné výši.

Při zrušení termínu schůzky méně než 48 hodin předem záloha propadá jako náhrada vyhrazeného času Poskytovatele.

Pokud dojde k odstoupení od Zakázky po provedení schůzky, popř. po jiném zahájení věcného plnění, má Poskytovatel nárok na poměrnou část ceny odpovídající rozsahu již provedených prací.

7. Mlčenlivost a důvěrnost

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o veškerých interních, procesních, finančních a personálních informacích, se kterými se v souvislosti s plněním Zakázky seznámí, a to i po jejím ukončení.

Informace získané v rámci diagnostiky Poskytovatel nevyužije ve prospěch třetí osoby ani konkurenta Objednatele, s výjimkou anonymizovaných obecných poznatků a metodických postřehů sloužících k rozvoji metodiky SAPA, které neumožňují identifikaci Objednatele ani konkrétních osob.

8. Duševní vlastnictví

Metodika SAPA (Structural Architecture Process Audit), včetně jejích nástrojů, šablon a postupů, je duševním vlastnictvím Poskytovatele a jejím užitím v rámci Zakázky nedochází k převodu žádných práv k metodice na Objednatele.

Výstupy vytvořené specificky pro Objednatele v rámci konkrétní Zakázky (zejména závěrečná zpráva, analýzy) smí Objednatel užívat pro vlastní vnitřní potřebu.

9. Odpovědnost za škodu

Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením svých povinností. Výstupy mají povahu doporučení na základě provedené diagnostiky; konečné rozhodnutí o zavedení navržených změn je vždy na Objednateli.

Celková odpovědnost Poskytovatele za škodu vzniklou v souvislosti s touto smlouvou je omezena do výše ceny sjednané za příslušnou Zakázku, ledaže byla škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk ani jinou nepřímou nebo následnou škodu.

Omezení odpovědnosti dle tohoto článku se netýká případné pokuty uložené příslušným dozorovým úřadem přímo té straně, která porušení předpisů na ochranu osobních údajů způsobila; takovou pokutu nelze mezi stranami smluvně přenášet ani limitovat.

10. Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním Služeb se řídí Zásadami zpracování osobních údajů Poskytovatele, dostupnými na www.anetamarkova.cz/zasady-zpracovani-osobnich-udaju.pdf, které tvoří nedílnou součást smluvního vztahu.

11. Zakázky realizované prostřednictvím obchodního partnera

V případě, že je Zakázka realizována jako subdodávka pro obchodního partnera Poskytovatele, řídí se rozsah služeb, dodání Výstupů a otázka duševního vlastnictví k Výstupům podmínkami sjednanými mezi Poskytovatelem a tímto partnerem; tyto VOP se v takovém případě použijí přiměřeně, pokud smlouva s partnerem nestanoví jinak.

12. Rozhodné právo a řešení sporů

Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, s přihlédnutím k povaze vztahu mezi podnikateli.

Případné spory budou strany řešit přednostně smírnou cestou; nedojde-li k dohodě, k projednání sporu jsou příslušné obecné soudy České republiky.

13. Závěrečná ustanovení

Poskytovatel je oprávněn tyto VOP v přiměřeném rozsahu měnit; na probíhající Zakázky se použije znění VOP účinné v okamžiku uzavření smlouvy.

Tyto VOP jsou účinné od 28. 8. 2026.