

# Obchodní podmínky

## pro poskytování webhostingových služeb, doménových služeb a systémové podpory internetových řešení

### Čl. 1. Úvodní ustanovení

1. Mon Alba s.r.o., se sídlem Praha - Řepy, Třanovského 222/16, PSČ 163 00, IČ: 24211591, DIČ: CZ24211591, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 189071, vydává:

#### Obchodní podmínky pro poskytování webhostingových služeb, doménových služeb a systémové podpory internetových řešení

2. Obchodní podmínky pro poskytování webhostingových služeb, doménových služeb a systémové podpory internetových řešení (dále jen Podmínky) stanovují základní technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování této služby. Současně tyto Podmínky vymezují základní práva a povinnosti společnosti Mon Alba s.r.o., jako poskytovatele této služby (dále jen Poskytovatel), a Zákazníků, kterým je tato služba poskytována.
3. Služba bude ze strany Poskytovatele poskytována Zákazníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem formou a za podmínek uvedených v těchto Podmínkách (dále jen Smluvní vztah).

### Čl. 2. Definice pojmů

1. Pojmy užívané v těchto Všeobecných podmínkách mají následující význam:

„ <b>Poskytovatel</b> “:	Název:	Mon Alba s.r.o.
	Sídlo a adresa pro poštovní písemný styk:	Třanovského 222/16, 163 00 Praha – Řepy
	Adresa pro e-mailový písemný styk:	<a href="mailto:info@monalba.cz">info@monalba.cz</a>
	Systémová podpora a správa:	<a href="mailto:suport@monalba.cz">suport@monalba.cz</a>
	Telefonické spojení:	+420 603 849 849 (v pracovní dny od 9:00 do 18:00 h.)
	Bankovní spojení:	Fio Banka, č. účtu.: 2100217484 / 2010

„**Cílový server**“: server Poskytovatele, na kterém bude Produkt Poskytovatelem umístěn a provozován pro konečné produkční využití.

„**Data**“: jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

„**Doba zahájení řešení**“: Metrika definující čas, který uplyne od převzetí Požadavku do okamžiku, kdy Poskytovatel zahájí řešení.

„**Doménové jméno** (dále také jako **doména**)“: Doménové jméno je doména druhého řádu tvořená povolenou kombinací povolených znaků podle pravidel jednotlivých správců TLD. Každé doménové jméno je unikátní.

„**Internetové stránky Poskytovatele**“: [www.monalba.cz](http://www.monalba.cz).

„**Kontaktní adresa**“: Kontaktní adresa Poskytovatele je poštovní adresa sídla nebo adresa elektronické pošty uvedená v článku 2.1 u pojmu Poskytovatel nebo uvedená ve Smlouvě. Kontaktní adresa Zákazníka je poštovní adresa místa nebo adresa elektronické pošty pověřené osoby uvedená ve Smlouvě.

„**Objednávka**“: je objednávka Služeb Poskytovatele vytvořená Zákazníkem Písemně nebo objednávka Zákazníkem potvrzená. V případě objednávky učiněné Zákazníkem jinak než Písemně (např. po telefonu) je úhrada výzvy k platbě nebo faktury – daňového dokladu na první fakturační období konkrétní Služby považována za potvrzení Objednávky této Služby Zákazníkem ve smyslu tohoto ustanovení.

„**Obsah zákaznického serveru**“: je soubor všech dat v části datového prostoru vyhrazené Zákazníkovi mimo dat umístěných do tohoto prostoru Poskytovatelem.

„**Oznámení**“: je oznámení skutečně Písemně (listinné nebo elektronické) a zaslané na Kontaktní adresu Zákazníka nebo zveřejněné na Internetových stránkách Poskytovatele.

„**Písemný (písemně)**“: jedná se o dokument nebo sdělení smluvní strany ve formě listinné nebo elektronické, doručené na Kontaktní adresu druhé strany. Za písemné sdělení dle tohoto ustanovení se považuje také sdělení formou datového souboru vzniklého řádným vyplněním všech potřebných údajů Zákazníkem do formuláře na Internetových stránkách Poskytovatele a jeho odeslání podle pokynů Poskytovatele.

"**Požadavek**": žádost Zákazníka o systémovou podporu.

„**Pravidla pro registraci doménových jmen**“: jsou to pravidla, kterým podléhá registrace domény vždy pro danou konkrétní doménu nejvyšší úrovně (TLD), a která vydává a aktualizuje vždy konkrétní správce dané domény nejvyšší úrovně (např. sdružení CZ.NIC pro doménu .cz). Tato pravidla jsou dostupná na internetových stránkách správce dané domény nejvyšší úrovně. Zákazník využívající Doménové služby u Poskytovatele je povinen se s Pravidly týkající se domén Zákazníka seznámit. Zákazník opravňuje Poskytovatele k potvrzení souhlasu s aktuální verzí pravidel registrace v dané doméně nejvyšší úrovně (TLD).

- Pravidla sdružení CZ.NIC pro registraci doménových jmen v ccTLD .cz – na webu [nic.cz](http://nic.cz).
- Podmínky registrace doménového jména .eu – na webu [eurid.eu](http://eurid.eu).
- Pravidla a postupy pro generické domény v gTLD – na webu [icann.org](http://icann.org).

„**Produkt**“: Dílo spočívající ve vytvoření nebo změně webové prezentace či softwarového řešení Zákazníka, jeho rozšíření, aktualizaci, modernizaci, a to včetně uspořádání vizuálních a funkčních prvků, chování a způsobu komunikace.

„**Registrátor**“: Subjekt oprávněný přistupovat k Registru správců internetových domén nejvyšší úrovně (jednotlivých TLD) popřípadě subjekt oprávněný registrovat internetové domény II. a III. řádu pod vybranými TLD. Poskytovatel spolupracuje s vybranými Registrátory (Gransy s.r.o., IČ 28087755 a IGNU, s.r.o., IČ: 26159708), aby zprostředkoval Zákazníkovi služby související se správou domén. Poskytovatel je oprávněn předat identifikační a kontaktní údaje Zákazníka příslušnému Registrátorovi v rámci poskytování služeb Správy domény.

„**Správa domény**“: je to služba provozovaná Poskytovatelem související s provozem domén - registrace, prodloužení, přeregistrace, změny kontaktních osob, správu DNS záznamů apod.

„**Služby**“: jedná se o služby dle článku 3, které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi.

„**Smlouva**“: Smlouvou se rozumí Písemná smlouva nebo smlouva uzavřená odesláním Objednávky Zákazníkem a její Akceptací ze strany Poskytovatele, na základě které vzniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s Podmínkami.

„**Smluvní vztah**“: vztah založený uzavřenou smlouvou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na základě kterého jsou Poskytovatelem Zákazníkovi poskytovány Služby dle čl. 3.

"**Testovací server**": server Poskytovatele, na kterém bude umístěna testovací verze Produktu pro Zákazníka, kde může provádět testování Produktu před tím, než bude spuštěn na Cílovém serveru.

„**TLD**“ (Top Level Domain) - je doména nejvyšší (první) úrovně a v doménovém jméně je uvedena na konci za poslední tečkou (např. .cz, .eu, .com).

„**Virtuální server**“: počítačový systém trvale připojený k síti Internet, prostřednictvím jehož prostředků jsou provozovány sdílené webhostingové služby.

„**Zákazník**“: jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, způsobilá k právním úkonům, které Poskytovatel poskytuje Službu na základě Smluvního vztahu dle těchto Podmínek.

„**Žadatel**“: jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která vyjádřila zájem o uzavření Smluvního vztahu.

## Čl. 3. Služby

1. **Webhostingové služby** jsou služby umožňující zřízení a provoz virtuálního webového serveru s možností využití skriptovacího jazyku a databáze ve variantách a s parametry dle aktuálního ceníku webhostingových služeb.

2. **Doménové služby** jsou služby provozované Poskytovatelem sloužící pro registraci a správu domén II. resp. III. řádu pod vybranými doménami nejvyšší úrovně (TLD).
3. **Služby systémové podpory internetových řešení** jsou služby v oblasti webdesignu, vývoje internetových prezentací a aplikací, jejich údržby a servisní podpory, konzultací a dalších souvisejících služeb, např. internetového marketingu.

#### Čl. 4. Smluvní zabezpečení

1. Služby dle čl. 3 jsou poskytovány Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřené Písemné Smlouvy. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smluvního vztahu, jeho změnou nebo ukončením, se smluvní strany mohou nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou na základě písemné plné moci.
2. Podle technických a provozních možností Poskytovatele lze uzavřít Smlouvu též elektronickou formou. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Vznikem smluvního vztahu se Poskytovatel a Zákazník zavazují k dodržování těchto Podmínek, které jsou k dispozici na Internetových stránkách Poskytovatele.
4. Smluvní vztah vzniká dnem uzavření Smlouvy v písemné podobě, a není-li tento den totožný, pak okamžikem dodání Smlouvy nebo písemné informace o její akceptaci druhé smluvní straně. K účinnosti Smlouvy dochází ke dni, který je sjednán ve Smlouvě, a pokud není sjednán, tak ke dni zprovoznění služby.
5. Veškeré změny Smlouvy, včetně změny úrovně poskytované služby a identifikačních údajů, se provádějí formou písemného a oběma stranami akceptovaného Dodatku ke Smlouvě.
6. Smlouva zaniká uplynutím dohodnuté doby, zánikem (smrtí v případě fyzické osoby) jedné ze smluvních stran, odstoupením jedné ze smluvních stran pro případ podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou, formou písemné výpovědi, nebo na základě písemné dohody smluvních stran. V případě výpovědi musí být dodržena její písemná forma a jednoměsíční výpovědní lhůta počínající běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

#### Čl. 5. Webhostingové služby

##### 1. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat Službu dle Smlouvy a/nebo těchto Podmínek.
- 1.2. Poskytovatel je povinen v rámci svých technických možností provádět pravidelnou kontrolu a technickou údržbu svých serverů tak, aby zajistil hladký a nepřetržitý provoz aplikací a prezentací Zákazníka na nich provozovaných.
- 1.3. Poskytovatel je povinen vést záznam o využívání Webhostingových služeb Zákazníkem, sloužící pro vyúčtování služeb Zákazníkovi, po dobu minimálně 12 měsíců zpětně.
- 1.4. Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, která Zákazník šíří v rozporu s těmito Podmínkami.
- 1.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo zasahovat v nezbytně nutné míře do chodu virtuálního serveru Zákazníka, pokud by tento ohrožoval celkový provoz Webhostingových služeb nebo jinak omezoval funkce služby a ostatní Zákazníky této služby. Poskytovatel si dále vymezuje právo okamžitě zrušit virtuální server Zákazníka v případě, že dochází k opakovanému ohrožování provozu Webhostingových služeb. Poskytovatel se zavazuje neprodleně informovat Zákazníka o takovýchto zásazích.
- 1.6. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost, soulad s morálními principy jakýchkoliv dat v rámci Obsahu zákaznického serveru, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- 1.7. Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit jakýkoliv Obsah zákaznického serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že obsahuje pornografická díla a další díla písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu se zákony České republiky nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami. Poskytovatel je oprávněn posoudit a rozhodnout, zda Obsah zákaznického serveru naplňuje výše uvedené znaky, které se pokládají za podstatné porušení smlouvy.
- 1.8. Poskytovatel má právo jednostranně obměnit funkce a varianty služby Webhostingových služeb či úplně zrušit Webhostingovou službu. Zrušení služby Webhostingových služeb musí Poskytovatel oznámit minimálně s dvouměsíčním předstihem.
- 1.9. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou účtované částky více než 30 dní, vyhrazuje si Poskytovatel právo pozastavit poskytování Webhostingových služeb až do doby zaplacení pohledávky.

- 1.10. Poskytovatel nepřijímá zodpovědnost za poškození dat Zákazníka třetí stranou. Poskytovatel umožní, v případě poškození dat, obnovu původních dat z pravidelných záloh. Poskytovatel ručí za prokázané škody, které vzniknou Zákazníkovi případným odcizením, poškozením, nebo ztrátou dat umístěných v rámci Webhostingové služby maximálně do částky zaplacené Služby za aktuální časové období.
- 1.11. Poskytovatel provádí pravidelné zálohování Zákaznických dat. Zálohy jsou prováděny 1x denně, přičemž jsou automaticky zálohovány soubory webu, databáze a obsah poštovních schránek Zákazníka na externí zařízení. Zálohy jsou archivovány min. 7 dnů a na požádání lze data ze zálohy obnovit. Obnovení dat může být zpoplatněno, dle časové náročnosti.
- 1.12. Poskytovatel garantuje měsíční 99% dostupnost služby. V případě nedostupnosti služby po dobu delší než 1% v měsíci (tj. 7,3 hodin v měsíci) vzniká Zákazníkovi nárok na slevu z měsíčního poplatku, a to ve výši 1% měsíčního poplatku za každou 1 hodinu nedostupnosti služby, nejvýše však do výše celého měsíčního poplatku za službu. Uplatnění slevy musí být u Poskytovatele vyžádáno do pěti kalendářních dnů po konci kalendářního měsíce, v němž k uplatňované nedostupnosti došlo, jinak právo Zákazníka zaniká. Zákazník nemá právo na náhradu způsobené škody jiným způsobem než vrácením poměrné části ročního poplatku.
- 1.13. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz služby, zejména z důvodu nutné údržby. Tato údržba musí být prováděna v době mezi 0:00-6:00 hodinou středoevropského času a nesmí být delší než 60 minut v jednom dni.
- 1.14. Pokud jsou Poskytovateli předem známy skutečnosti či okolnosti znemožňující poskytování Služby v jednorázovém rozsahu delším než 60 minut, oznámí to Zákazníkovi adekvátním způsobem nejpozději 24 hodin před přerušením provozu Služby. Za adekvátní způsob se považuje zveřejnění informace o plánované odstavce formou Oznámení na Internetových stránkách Poskytovatele. To se týká zejména přerušení provozu z důvodu nutné správy síťové infrastruktury, přerušení dodávky energie, rekonstrukce objektů a inženýrských sítí či prostor, ve kterých jsou Služby poskytovány.
- 1.15. Poskytovatel nenes zodpovědnost za přerušení poskytování Služeb Zákazníkovi dle těchto Podmínek v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vítr, válka, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů (zejména rozsáhlý a dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení atd.), pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí Poskytovatele a/nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v provozu Služby.

## 2. Práva a povinnosti Zákazníka

- 2.1. Zákazník je povinen za svoje užívání služby Webhostingových služeb platit cenu podle doručených daňových dokladů, stanovenou podle aktuálního ceníku, veřejně přístupného na Internetových stránkách Poskytovatele.
- 2.2. Zákazník je povinen při využívání Webhostingových služeb dodržovat tyto Podmínky, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.
- 2.3. Zákazník nesmí využívat Webhostingové služby k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných dat.
- 2.4. Zákazník nesmí testovat a ladit své aplikace na serveru Webhostingových služeb. Služba je určena pouze pro provoz odladěných webových aplikací a nikoliv pro vývoj. Zákazník nesmí provádět zátěžové testy proti serverům Webhostingových služeb.
- 2.5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že musí sám zabezpečit své přihlašovací údaje a další citlivé informace sdělené mu ze strany Poskytovatele a to tak, aby v maximální míře vyloučil jejich zneužití neoprávněnými osobami.
- 2.6. Zákazník má právo vypovědět Smlouvu bez udání důvodu v souladu s čl. 4.6. Pokud Zákazník využívá předplatné a Smlouvu sám vypoví před uplynutím předplacené doby, a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele, má Zákazník nárok na vrácení jen takové části předplatného za nevyužité Webhostingové služby, která zbyde po nahrazení využitého období předplatného nejvýhodnější kombinací cen pro kratší období (půlroční, čtvrtletní, měsíční) tak, aby bylo možné dané období využít beze zbytku. Příklad: Zákazník uhradil zvýhodněné roční předplatné 8000 Kč bez DPH za službu v ceně 800 Kč/měs. a vypoví službu po 10 měsících, dostane vráceno 500 Kč bez DPH (10 měsíců zkombinujeme nejvýhodněji jako 1x půlroční období + 1x čtvrtletní + 1x měsíční, tedy 4400 + 2300 + 800 = 7500 Kč, zbytek vracíme).
- 2.7. Zákazník má právo na rozšíření nebo změnu rozsahu Služby, a to v rozsahu, který odpovídá aktuální nabídce služeb Poskytovatele a v souladu s ceníkem Webhostingových služeb.

- 2.8. Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli neprodleně jakoukoliv změnu, která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy, a dále změnu identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů apod.
- 2.9. Zákazník nese plnou odpovědnost za Obsah svého zákaznického serveru a prohlašuje, že je v plném rozsahu nositelem nebo vykonavatelem autorských práv, práv vyplývajících z ochranných známek a jiných zákonem požadovaných oprávnění souvisejících se Službami Poskytovatele, které Zákazník využívá a souvisejících s Obsahem zákaznického serveru.
- 2.10. Porušení některého z ustanovení těchto Podmínek nebo Smlouvy, může být důvodem k okamžitému přerušení poskytování Služby.
- 2.11. Zákazník je povinen Poskytovateli Písemně oznámit bez zbytečného odkladu veškeré závady v rámci poskytovaných Služeb, Smlouvy, a Podmínek, včetně potřeby všech oprav, které má Poskytovatel provést, a neprodleně reklamovat vadné poskytování Služby, v případě jejího prokazatelného vadného poskytnutí nebo nekorektního vyúčtování.

## Čl. 6. Doménové služby

### 1. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 1.1. Poskytovatel se na základě uzavřené Smlouvy nebo Objednávky služby ze strany Zákazníka zavazuje poskytnout Zákazníkovi službu spočívající v zajištění registrace a Správy domény a to vždy nejméně na dobu jednoho roku.
- 1.2. Registraci doménového jména provádí Poskytovatel na základě přijetí úhrady za doménové jméno dle podmínek a platného ceníku vystaveného na Internetových stránkách Poskytovatele. Registraci a úhradu registračního poplatku Registrátorovi domény provede Poskytovatel do 3 pracovních dnů ode dne přijetí úhrady od Objednavatele.
- 1.3. Při registraci nové domény Poskytovatel neodpovídá za provedení rychlejší registrace objednané domény třetí stranou, pokud proběhne v době nezbytné pro provedení běžných úkonů zpracování Objednávky, tj. zejména doby nezbytné pro připsání úhrady ceny služeb na účet Poskytovatele, provedení komunikačních úkonů v rámci registračních prostředí domén, nebo také vyřízení nadstandardních požadavků specificky uvedených Objednavatelem.
- 1.4. Poskytovatel vystupuje jako technický kontakt pro registrační autoritu v procesu registrace a zároveň je správcem DNS záznamů pro doménové jméno (není-li ujednáno jinak).
- 1.5. Domény Zákazníka jsou pro maximální dostupnost provozovány na pěti nezávislých jmenných serverech Registrátora. Poskytovatel neodpovídá za případné přerušení nebo omezení poskytování služeb v důsledku výpadku služeb Registrátora.
- 1.6. Poskytovatel provádí změny DNS záznamů domény Zákazníka na základě Písemného požadavku Zákazníka nebo po dohodě se Zákazníkem. Změnu pak Poskytovatel provede do 48 hodin od přijetí Písemného požadavku.
- 1.7. Poskytovatel neodpovídá za porušení práv k ochranným známkám, k obchodní firmě, k jinému doménovému jménu či k jiným označením chráněným obecně závaznými právními předpisy, včetně práv ke konkrétnímu jménu či příjmení fyzické osoby, nebo za porušení jiných práv chráněných obecně závaznými právními předpisy, kterého se dopustí zákazník registrací či užíváním doménového jména.
- 1.8. V případě, že dojde ke změně domény takovým způsobem, že doménu nebude možné provozovat dle původního ujednání (zejména změna DNS záznamu domény, technického kontaktu domény apod.), není Poskytovatel povinen nadále provozovat smlouvené služby. Tato skutečnost je považována za výpověď provozu služby ze strany Objednavatele bez udání důvodů.

### 2. Práva a povinnosti Zákazníka

- 2.1. Zákazník je povinen se před zahájením čerpání Služby seznámit s obsahem Smlouvy, Podmínkami a s Pravidly pro registraci doménových jmen.
- 2.2. Zasláním nebo potvrzením Objednávky Zákazník akceptuje tyto Podmínky a zároveň prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s aktuálními Pravidly pro registraci doménových jmen v rámci těch domén nejvyšší úrovně (TLD), kterých se Objednávka týká.
- 2.3. Pro účely registrace a správy doménového jména je Zákazník povinen předložit Poskytovateli úplné, přesné a pravdivé informace a za úplnost, přesnost a pravdivost veškerých informací uvedených při komunikaci s Poskytovatelem Zákazník odpovídá. Pokud dojde ke změně těchto údajů v průběhu trvání Smluvního vztahu mezi stranami, je Zákazník povinen neprodleně Písemně, tyto nové údaje oznámit Poskytovateli, který pak neprodleně požádá o aktualizaci těchto údajů u Registrátora.

- 2.4. Zákazník také bere na vědomí, že data o držiteli doménového jména jsou uvedena v databázích příslušných správců a registrátorů TLD a jsou veřejně přístupná.
- 2.5. Zákazník bere na vědomí, že výzva k úhradě ceny služeb na další období je zasílána e-mailem na Kontaktní adresu Zákazníka nejméně 14 dní před datem expirace (vypršení) domény. Za faktické doručení e-mailu Poskytovatel neodpovídá. Není-li cena služby na další časové období ve stanovené lhůtě uhrazena, registrace doménového jména bez dalšího zaniká a v takovém případě Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou ztrátou domény či dostupnosti provozovaných aplikací.
- 2.6. Při mezinárodní platbě je Zákazník povinen uhradit veškeré poplatky spojené se zahraničním platebním stykem.
- 2.7. Zákazník bere na vědomí, že u domén, certifikátů a dalších služeb, kde je minimální doba užívání stanovena 1 rok a déle podmínkami registrátora domén, certifikačními autoritami apod., které poskytují tyto služby, není možné vracet poměrnou část ceny služby v případě předčasného ukončení Služby.

## **Čl. 7. Služby systémové podpory internetových řešení**

### **1. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 1.1. Poskytovatel se na základě uzavřené Smlouvy zavazuje poskytnout Zákazníkovi službu spočívající v poskytování systémové podpory a správy webové prezentace nebo aplikace. Zejména jde o služby v oblasti webdesignu, vývoje a údržby internetových prezentací a aplikací, internetového marketingu. Tento závazek zahrnuje řešení servisních, konzultačních a změnových požadavků za podmínek uvedených v příloze A.
- 1.2. Rozsah systémové podpory je ve Smlouvě sjednán na základní dohodnutý počet hodin v měsíci a tomu odpovídající cenu (výši měsíčního paušálu). Poskytovatel garantuje Zákazníkovi v rámci jednoho měsíce poskytnutí systémové podpory pouze ve sjednaném základním měsíčním rozsahu.
- 1.3. Pokud není sjednaný základní měsíční rozsah podpory využit v rámci řešení servisních, konzultačních nebo změnových požadavků, jsou takto nevyčerpané hodiny za posledních 12 měsíců podpory převedeny do následujícího měsíce k dalšímu využití.
- 1.4. Zákazník se může s Poskytovatelem dohodnout na překročení sjednaného rozsahu Služby v daném měsíci. V případě, že plnění překročí sjednaný rozsah, a nelze již využít nevyužité hodiny z předcházejících měsíců, budou služby poskytnuté nad uvedený rozsah účtovány podle sazeb "nad rámec sjednaného rozsahu" uvedených taktéž v příloze A.
- 1.5. Upřesnění plnění musí být vždy provedeno písemnou formou na základě dohody mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
- 1.6. Požadavky Poskytovatel řeší v pořadí jejich priority a sjednaných metrik. Po dobu řešení Servisního požadavku s vysokou prioritou, může být pozastaveno zahájení řešení ostatních Servisních požadavků. V takovémto případě pracovník Poskytovatele tuto skutečnost neprodleně nahlásí Zákazníkovi. Změnu v pořadí řešení Požadavků je oprávněn Zákazník před zahájením prací na řešení Požadavku, kterého se toto týká.
- 1.7. Poskytovatel o vyřešení Požadavku informuje Zákazníka formou elektronické pošty na Kontaktní adresu.
- 1.8. Provedení požadavků bude písemně potvrzeno na základě měsíčního přehledu uzavřených požadavků předloženého Poskytovatelem Zákazníkovi.

### **2. Práva a povinnosti Zákazníka**

- 2.1. Pro úspěšný průběh plnění v rámci Služby se Zákazník zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Poskytovatele, zejména předáváním veškerých potřebných podkladů pro realizaci Požadavků vždy do termínu dohodnutého mezi smluvními stranami a zajištěním konzultací k vyjasnění obsahu plnění dle požadavků Poskytovatele a možností Zákazníka.
- 2.2. Zákazník odpovídá za právní vady jím dodaných podkladů, tj. jestliže jsou podklady nebo jejich část zatíženy jakýmkoliv právem třetí osoby.
- 2.3. Poskytovatel umožní na Testovacím serveru Zákazníkovi sledovat průběh prací a zároveň provádět testy již hotových dílčích částí, pokud to rozpracovanost Produktu a technické podmínky umožňují.
- 2.4. Zákazník poskytne nezbytnou součinnost Poskytovateli při umístování Produktu na Cílový server, zejména mu poskytne všechny známé informace nezbytné k takovému přesunu, a to zejména údaje pro připojení na tento server a přihlašovací údaje, jde-li o technické prostředky, ke kterým nemá Poskytovatel přístup.
- 2.5. Záruka na služby a dílo poskytnuté v souvislosti s plněním této smlouvy Poskytovatelem Zákazníkovi je platná po celou dobu platnosti této smlouvy, minimálně však 24 měsíců.

### 3. Práva k předmětu plnění

- 3.1. Softwarový produkt včetně dokumentace, který vytváří a poskytuje Poskytovatel v rámci plnění této smlouvy Zákazníkovi, požívá ochrany autorským právem podle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona.
- 3.2. K jakýmkoli dalším úpravám a zásahům do zdrojových kódů produktu je oprávněn výhradně Poskytovatel, a to na základě požadavku Zákazníka, pokud se obě strany nedohodnou jinak. V takovém případě bude součástí dohody i ujednání o záruce a odpovědnosti za funkčnost díla podle potřeb a požadavků obou smluvních stran.
- 3.3. V případě ukončení smlouvy či úpadku Poskytovatele udělí Poskytovatel Zákazníkovi na žádost Zákazníka bezplatně výhradní časově a místně neomezenou licenci ke všem způsobům užití autorských děl vzniklých při poskytování plnění na základě této Smlouvy. Dále budou Zákazníkovi bezúplatně poskytnuty zdrojové kódy, databáze, grafické podklady a dokumentace. Zdrojové kódy budou poskytnuty pouze za části a moduly aplikace, které byly vytvořeny v rámci plnění Smlouvy, nikoliv tedy za části a moduly, které jsou součástí použitých produktů Poskytovatele (např. redakční systém apod.). Tyto budou poskytnuty ve zkompilované podobě tak, aby Zákazník měl možnost provozovat softwarové řešení nezávisle na Poskytovateli. Příprava všech těchto dat k předání může být zpoplatněna dle časové náročnosti.

## Čl. 8. Ochrana osobních údajů

1. Definice Osobních údajů, Zvláštní kategorie osobních údajů (Citlivé údaje), Zpracování osobních údajů, Subjekt údajů, Správce a Zpracovatele odpovídá definicím podle platné a účinné právní úpravy, a to včetně GDPR.
2. Poskytovatel je ve vztahu k osobním údajům Zákazníka **Zpracovatelem**, Zákazník je Správcem těchto údajů.
3. Zpracovatel osobních údajů postupuje v souladu s **Informací o ochraně osobních údajů**, která je dostupná na Internetových stránkách Poskytovatele.
4. Tato část Podmínek upravuje způsob zpracování osobních údajů Zpracovatelem podle pokynů Správce v souladu s platnou a účinnou právní úpravou, včetně GDPR.
5. Účelem zpracování Osobních údajů Zpracovatelem na pokyn Správce je pouze plnění Smlouvy a těchto Podmínek. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu běžných osobních údajů.
6. Zpracovatel je povinen zpracovávat osobní údaje jen podle pokynů Správce, které jsou dále zahrnuty ve Smlouvě a v těchto Podmínkách. Zpracovatel se zavazuje Zpracovávat Osobní údaje pouze v souladu s platnými a účinnými právními předpisy a pouze k naplnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy.
7. Zpracovatel přijal a bude udržovat technická a organizační opatření odpovídající míře rizika, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
8. Zpracovatel je povinen zajistit dodržování povinností vyplývajících pro něj z těchto Podmínek i jeho zaměstnanci a spolupracovníky, kteří budou mít přístup k Osobním údajům. Tímto ujednáním je Zpracovatel vázán i po skončení Smlouvy.
9. Dojde-li k narušení bezpečnosti ochrany osobních údajů, je Zpracovatel povinen bez zbytečného odkladu toto oznámit Správci, který je následně povinen v souladu s relevantními právními předpisy na ochranu osobních údajů toto oznámit orgánu ochrany osobních údajů nebo Subjektu osobních údajů.
10. Zpracovatel je povinen si vyžádat souhlas Správce, chce-li zapojit do zpracování dalšího zpracovatele osobních údajů. Zpracovatel musí uložit svým subdodavatelům v postavení zpracovatele osobních údajů stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jak jsou stanoveny v těchto Podmínkách.

## Čl. 9. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel neověřuje doručení Oznámení ani jiných sdělení Zákazníkovi. Odeslání Oznámení či jiného sdělení na Kontaktní adresu Zákazníka je považováno za doručení. Přijetím těchto Podmínek bere Zákazník tuto skutečnost na vědomí.
2. Obě strany souhlasí s případnou propagací vzájemné spolupráce ve svých obchodních a marketingových materiálech. Tato propagace bude bezplatná.
3. Poskytovatel je oprávněn měnit Podmínky s tím, že je povinen takovou změnu oznámit Zákazníkovi přede dnem její účinnosti. Povinnost oznámit změnu je také splněna formou Oznámení na Internetových stránkách Poskytovatele. V případě, že Zákazník po oznámení změny Smlouvy nevypraví, platí, že dnem účinnosti změny Podmínek tuto změnu akceptoval. Změna Podmínek je účinná vždy uplynutím sedmého dne od provedení úpravy nebo stanoveným pozdějším datem, přičemž nová podoba Podmínek je přístupná na Internetových stránkách Poskytovatele.

4. Pokud se některé ustanovení Smlouvy nebo těchto Podmínek stane neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které nejlépe odpovídá původnímu účelu.
5. Omezení částky odpovědnosti. **PODLE TÉTO SMLOUVY NEMŮŽE BÝT ŽÁDNÁ ZE STRAN ODPOVĚDNÁ ZA VĚTŠÍ ČÁSTKU, NEŽ JAKOU ZÁKAZNÍK ZAPLATIL POSKYTOVATELI PODLE TÉTO SMLOUVY V POSLEDNÍCH DVANÁCTI MĚSÍCÍCH PŘEDCHÁZEJÍCÍCH UDÁLOSTI, KTERÁ BYLA PŘÍČINOU VZNIKU ZÁVAZKU.**
6. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem **25.5.2018**.



# Příloha A – Podmínky poskytování systémové podpory

## Čl. 1. Typy podpory

1. **Servisní požadavek** – přijatý Požadavek Zákazníka na řešení incidentu - události způsobující odchylku od očekávané funkce systému nebo Produktu.
2. **Konzultační požadavek** – přijatý Požadavek Zákazníka o konzultaci. Např. konzultace možných příčin problému, důsledků zákazníkem zvažovaného úkonu a další osobní, telefonické a e-mailové poradenství.
3. **Změnový požadavek** – přijatý Požadavek Zákazníka na realizaci úprav, údržby, aktualizace, doplnění funkcionalit a další práce či služby týkající se Produktu.

## Čl. 2. Rozsah podpory

1. Rozsah systémové podpory je sjednán na dohodnutý počet hodin v měsíci a tomu odpovídající cenu (výši měsíčního paušálu).
2. V případě řešení požadavků se střední nebo vysokou prioritou budou využité hodiny vynásobeny příslušným koeficientem.

## Čl. 3. Metrika - příjem požadavku a zahájení řešení

Priorita	Zahájení řešení (max. doba)
Servisní požadavek - vysoká priorita	Nejpozději do konce pracovní doby téhož dne, pokud byl požadavek doručen do 13:00, jinak do 13:00 následujícího pracovního dne.
Servisní požadavek - střední priorita	Nejpozději do konce následujícího pracovního dne.
Servisní požadavek - nízká priorita	Nejpozději do konce třetího pracovního dne.
Konzultační požadavek	Nejpozději do konce třetího pracovního dne.
Změnový požadavek	Nejpozději do konce pátého pracovního dne / dohodou.

## Čl. 4. Dostupnost služby, jednotkové ceny

Priorita	Dostupnost	Koeficient	Hod. sazba v rámci sjednaného rozsahu*	Hod. sazba nad rámec sjednaného rozsahu*
Servisní požadavek - vysoká priorita	Po-Pá 9-17 h.	1,50	1 500 Kč	1 800 Kč
Servisní požadavek - střední priorita	Po-Pá 9-17 h.	1,25	1 250 Kč	1 500 Kč
Servisní požadavek - nízká priorita, konzultační a změnový požadavek	Po-Pá 9-17 h.	1,00	1 000 Kč	1 200 Kč

\*) veškeré ceny uvedeny v Kč bez DPH.