

## Všeobecné obchodní podmínky

společnosti **VIZUS.CZ s.r.o.** se sídlem Praha 5, Nušova 2515/4, PSČ 158 00, IČ: 27155315, zapsané v Obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze v oddíle C., vložce 100486 (dále jen „**poskytovatel**“)

Datum: 1. 6. 2014

### I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) tvoří nedílnou součást Smlouvy o provozu a poskytování servisní podpory (dále jen „**Smlouva**“).
2. Poskytovatel zajišťuje provoz, údržbu, aktualizaci, vývoj a uživatelskou podporu pro jednu nebo více webových prezentací běžících na internetových adresách uvedených ve Smlouvě a dále také příjem a zpracování emailových zpráv v doménách uvedených ve Smlouvě (dále jen „**Aplikace**“). Specifikace činností je uvedena v Příloze č. 2 těchto VOP.
3. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat pro objednatele dostupnost Aplikace v počítačové síti internet, a to na vlastním webovém Serveru (dále jen „**Server**“), umístěném u poskytovatele internetového připojení. Parametry Serveru a způsob jeho provozu jsou specifikovány ve Smlouvě.

### II. Práva a povinnosti smluvních stran při provozu Aplikace

1. Poskytovatel poskytuje objednateli tzv. pakety, a to emailové a/nebo webové. V těchto paketech je definován soubor provozních limitů a parametrů služeb. Rozsah poskytovaných služeb se odvíjí od počtu smluvených paketů. Definice paketů je uvedena v Příloze č. 1. Počet a typ paketů poskytovaných objednateli je uveden ve Smlouvě.
2. Provozní limity a parametry se mohou měnit. Platné údaje jsou vždy uvedeny v aktuální verzi těchto VOP. Změnami provozních limitů a parametrů se automaticky změní rozsah služeb poskytovaných objednateli specifikovaných ve Smlouvě, a to bez toho, aby smluvní strany uzavřely dodatek ke Smlouvě.
3. Objednatel není oprávněn překročit sledované provozní limity a parametry uvedené v paketech. V případě opakovaného překročení jednoho nebo více limitů nebo parametrů kontaktuje poskytovatel objednatele a objednatel je povinen adekvátně zvýšit počet smluvených paketů. Odmítne-li objednatel počet paketů zvýšit, je poskytovatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou dva (2) měsíce. V případě překročení jednoho nebo více limitů o více než 100% kontaktuje poskytovatel objednatele a je oprávněn udělat vše, aby zabránil způsobení možné škody sobě nebo třetí straně. Objednatel odpovídá za škodu vzniklou poskytovateli, pokud k ní došlo zaviněným překročením limitů ze strany objednatele.
4. Objednatel nesmí datový prostor, vyhrazený k provozu Aplikace, poskytnout bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nebo bez uzavřené partnerské licenční smlouvy, ať už za úplatu či bezúplatně, třetí straně. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady Aplikace vzniklé zásahem objednatele nebo třetí stranou. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn objednateli pozastavit fungování Aplikace až do napravení vzniklého stavu, a to na základě předchozího upozornění emailem. Objednatel odpovídá za škodu, kterou svým užíváním Aplikace a vyhrazeného prostoru poskytovateli způsobil.
5. Poskytovatel má právo provádět nutnou pravidelnou údržbu, která způsobí nedostupnost Aplikace v síti internet (dále jen „**přerušování provozu**“) v rozsahu maximálně 210 minut měsíčně (99,5% dostupnost), nejvýše však 120 minut za jeden kalendářní den. Pravidelná údržba bude prováděna mezi 21:00 – 06:00 hod.

6. Poskytovatel se zavazuje monitorovat provoz Serveru a Aplikací pomocí specializovaných SW prostředků. V případě neplánovaného přerušení provozu je poskytovatel povinen nejpozději jednu hodinu po zjištění nebo ohlášení této skutečnosti započít s nápravou a chybu odstranit.
7. V případě nedostupnosti serveru po dobu delší než 0,5% času v měsíci vzniká objednateli nárok na slevu z měsíčního poplatku. Za každých 0,1% času je snížen měsíční poplatek o 5% z celkové ceny, nejvýše však do výše celého měsíčního poplatku uvedeného v čl. V. Smlouvy (H1+H2).
8. Poskytovatel může pro objednatele zajišťovat další doplňkové služby, které jsou specifikovány ve Smlouvě. Poskytovatel si vyhrazuje právo provozovat tyto služby na jiném fyzickém serveru než je Server určený pro provoz Aplikace dle Smlouvy.
9. Objednatel může mít k dispozici internetové nástroje, pomocí kterých lze měnit obsah Aplikace bez nutnosti spolupráce poskytovatele a bez jeho vědomí. Nástroje, které mu přístup umožňují, jsou uvedeny v článku I. Smlouvy. Za správnost obsahu Aplikace nese odpovědnost výlučně objednatel. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou neodborným použitím nástrojů uvedených v tomto odstavci.

### **III. Čas plnění, testovací období**

1. Smluvní strany sjednávají testovací období patnácti (15) pracovních dnů ode dne uvedení každé nové Aplikace nebo její části do provozu. Toto testovací období se vztahuje pouze na novou Aplikaci nebo její část. Během tohoto období neplatí ujednání o smluvních pokutách vyplývajících ze Smlouvy.

### **IV. Finanční plán**

1. Ceny za plnění poskytované podle Smlouvy a v souladu s těmito VOP jsou specifikovány ve finančním plánu. Finanční plán je uveden v čl. IV. Smlouvy.
2. Aktuální ceny paketů a aktuální cena činností, které přesahují rámec Smlouvy, je stanovena v Příloze č. 3 těchto VOP. Změnami v ceníku se automaticky změní i finanční plán specifikovaný ve Smlouvě, a to bez toho, aby smluvní strany uzavřely dodatek ke Smlouvě.
3. Vyúčtování cen proběhne na základě daňových dokladů – faktur, vystavených poskytovatelem vždy na počátku sjednaného jednotkového období, kterým se rozumí jeden kvartál. Faktury jsou splatné do 14 dnů ode dne jejich doručení objednateli. Forma daňových dokladů může mít podobu jak tištěnou tak elektronickou (formát PDF se zaručeným elektronickým podpisem).
4. Za opožděnou úhradu faktur vystavených podle odst. 3 a 4 přísluší poskytovateli smluvní pokuta ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
5. V případě neuhrazení fakturované částky do 20 dnů po splatnosti faktury je poskytovatel povinen informovat objednatele o neplnění závazků vůči poskytovateli, a to písemně, e-mailem na adresy O1 nebo O4 uvedené v čl. V. Smlouvy. Pokud objednatel do 10 dnů od doručení takového upozornění neprovede nápravu, je poskytovatel oprávněn pozastavit objednateli poskytování plnění podle Smlouvy v plném rozsahu a neodpovídá za jakoukoliv škodu, která objednateli vznikne v důsledku tohoto pozastavení. Poskytování služeb dle Smlouvy bude obnoveno bez zbytečného prodlení po uhrazení dlužné částky včetně smluvní pokuty. V případě neuhrazení dlužné částky do 30 dnů od odeslání oznámení je poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty.
6. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že v případě rozšíření služeb o novou Aplikaci projednají před uvedením této Aplikace do provozu změny finančního plnění objednatele v závislosti na změně rozsahu plnění poskytovatele.
7. Poskytovatel je oprávněn jednostranným opatřením počínaje od 1. dubna běžného roku zvýšit cenu jednotlivých položek finančního plánu o částky odpovídající úředně vyhlášenému stupni

inflace za rok předchozí, který vydává Český statistický úřad, pokud tento stupeň inflace překročí 5%.

## **V. Vícepráce**

1. Objednatel je oprávněn u zhotovitele objednat vícepráce nad rámec činností souvisejících s provozem Aplikace, které zhotovitel zajišťuje v rámci těchto VOP (dále jen „Servisní práce“). Objednatel zašle poskytovateli objednávku na Servisní práce na adresu P4 uvedenou v čl. V. Smlouvy a poskytovatel, v případě nízké náročnosti, práce provede do druhého pracovního dne nebo přijetí objednávky potvrdí spolu s termínem, kdy budou práce provedeny, a s předpokládaným odhadem časové náročnosti těchto Servisních prací.
2. Servisní práce spočívají zejména v odstranění problému v Aplikaci či změně Aplikace. Servisní práce se účtují dle reálného výkazu vykonané práce poskytovatelem za období zpětně v cenách uvedených v Příloze č. 3., což poskytovatel doloží na servisním listu přiloženém k faktuře. V případě, že smluvní strany uzavřou dodatek ke smlouvě nebo samostatnou objednávku, budou práce účtovány na základě samostatné faktury vystavené poskytovatelem.

## **VI. Ochrana informací a dat**

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků a za tím účelem určit osoby odpovědné za zajištění součinnosti. V případě změny kontaktních pracovníků vyrozumí strana, u níž změna nastala, stranu druhou, bez zbytečného odkladu.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o poskytovaných službách a přístupu k nim a o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním podle Smlouvy, příp. i návazných dílčích smluv.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné informace podle odst. 2 všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
4. Za důvěrné dle předchozích bodů se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímací strana, dále ty, které měla přijímací strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, nebo které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímací strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany.
5. Poskytovatel se zavazuje, že data, která obdrží pro účely splnění úkolů podle Smlouvy a příp. navazujících dílčích smluv od objednatele, nevyužije pro sebe, neposkytne je třetím osobám a nebude z nich zpracovávat žádné další produkty.
6. Smluvní strany berou na vědomí, že některé činnosti nebo produkty vytvořené poskytovatelem v souladu se Smlouvou a těmito VOP mohou splňovat náležitosti díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění. Objednatel je v takovémto případě oprávněn užívat v plném rozsahu autorská díla vytvořená či zajištěná pro něj poskytovatelem v rámci plnění předmětu Smlouvy a k účelu daném povahou předmětu Smlouvy a těmito VOP. Tato licence se uděluje na dobu platnosti Smlouvy. Po jejím skončení může být prodloužena samostatnou dohodou smluvních stran.

## **VII. Ukončení smlouvy**

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou dva (2) měsíce. Smlouvu lze ukončit i vzájemnou dohodou smluvních stran. Výpověď musí být učiněna písemně a odeslána emailem na kontakty P1 resp. O1 uvedené v čl. V. Smlouvy. Výpověď je účinná prvním dnem měsíce následujícího po dni, kdy byla výpověď doručena druhé straně.
2. Poskytovatel je povinen předat do sedmi (7) dnů od obdržení výpovědi objednateli veškerá data a části Aplikace tak, aby jí mohl objednatel přenést k jinému poskytovateli těchto služeb. Pokračování podpory a vývoje Aplikace i po ukončení Smlouvy je podmíněno podpisem samostatné smlouvy o podpoře Aplikace.

## **VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto VOP jsou platné od 1. 6. 2014 a nahrazují předchozí verzi VOP v plném rozsahu.
2. O veškerých změnách VOP, zejména cen, limitů a parametrů služeb je objednatel informován nejméně jeden měsíc před měsícem, ve kterém by ke změně VOP mělo dojít, a to výlučně prostřednictvím e-mailu, který bude zasílán na adresu kontaktu O1 uvedeného v čl. V. Smlouvy. Odesláním emailu objednateli se má za to, že objednatel byl se změnami seznámen. V případě, že objednatel nebude souhlasit s novým zněním VOP, je oprávněn odstoupit od Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je v takovém případě platné a účinné ke dni bezprostředně předcházejícímu den, od kterého platí nové VOP.
3. Platné znění VOP je k nalezení na webové adrese <http://www.vizus.cz/vop.html>.
4. Případné změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemně, a to číslovaným dodatkem k této smlouvě podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
6. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se přiměřeně řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku ve znění platném k datu podpisu Smlouvy.
7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zpřístupnění Aplikace v síti.
8. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

## Příloha č. 1 Pakety a parametry služeb

### Webový paket

#### Tabulka provozních limitů webových služeb – jeden webový paket

Popis	limit	jednotka
Počet uskutečněných návštěv webu z míst	5 000	míst / měsíc
Počet uskutečněných návštěv webu celkem	10 000	návštěv / měsíc
Počet zobrazených stránek webu	100 000	stránek / měsíc
Počet stažených souborů webu	400 000	stránek / měsíc
Počet realizovaných požadavků na web	500 000	požadavků / měsíc
Objem přenesených dat z/na web	10	GB / měsíc
Diskový prostor pro soubory	1	GB celkem
Počet emailů odeslaných z webu	5 000	emailů / měsíc
Velikost databáze	100	MB celkem
Diskový prostor pro FTP	1	GB celkem

#### Tabulka provozních parametrů webových služeb

Popis	Hodnota	jednotka
Využití paměti skriptem na webu	8	MB / skript
Využití paměti skriptem v CMS	16	MB / skript
Využití paměti skriptem na pozadí	64	MB / skript
Doba běhu skriptu na webu	30	vteřin / skript
Doba běhu skriptu v CMS	60	vteřin / skript
Doba běhu skriptu na pozadí	30	minut / skript

**Emailový paket****Tabulka provozních limitů emailových služeb - jeden emailový paket**

Popis	Limit jednotka
Objem přenesených dat v přijaté poště	1 GB / měsíc
Objem přenesených dat v odeslané poště prostřednictvím SMTP serveru poskytovatele	1 GB / měsíc
Počet emailových schránek	10 schránek celkem
Počet emailových adres	50 adres celkem
Diskový prostor pro schránky	1 GB celkem

**Tabulka provozních parametrů emailových služeb**

Popis	Hodnota jednotka
Počet současných připojení k jedné schránce protokolem IMAP	5 ks
Maximální velikost jednoho přijatého emailu	20 MB
Maximální velikost jednoho odeslaného emailu prostřednictvím SMTP serveru poskytovatele	20 MB
Doba čekání na zpracování jednoho emailu	300 vteřin / email
Maximální stáří přijatého emailu ve schránce	3 roky
Maximální stáří přijatého emailu ve složce Junk	3 měsíce
Minimální četnost kontroly pošty ve schránce	1 rok
Minimální doba mezi kontrolami pošty ve schránce	60 vteřin

## Příloha č. 2 Specifikace činností a služeb

V rámci plnění této smlouvy zajišťuje poskytovatel tyto činnosti a služby:

**Umístění a připojení serverů** – poskytovatel využívá služeb housingových center, ve kterých jsou servery umístěny v zabezpečených a klimatizovaných místnostech vybavených záložními zdroji, generátory a jinými technickými prostředky zajišťující bezpečný a bezproblémový provoz.

**Instalace serveru, průběžné upgrady OS a serverových služeb** – instalace a správa serveru je plně na straně poskytovatele. Veškeré dostupné služby serveru jsou z důvodu zajištění bezpečnosti a bezproblémového chodu serveru udržovány v aktuálním stavu a v případě zveřejnění nějaké potenciální chyby je použito doporučených postupů.

**Monitoring serverů** – servery jsou neustále monitorovány z nezávislých míst a v případě zjištění jakéhokoli problému je okamžitě vyvíjeno úsilí k jeho odstranění. Činnosti vedoucí k vyřešení problému započnou nejpozději jednu hodinu od jeho zjištění nebo nahlášení. Monitoring zahrnuje základní funkce serveru, zaplnění disků, provozní zatížení a dostupnost v síti internet a dále všechny parametry uvedené v Příloze č. 1.

**Garantovaná dostupnost serverů** je 99,5% (počítáno měsíčně) – tj. maximálně cca 3 hodiny 30 minut kumulativního výpadku měsíčně.

**Zálohování Aplikace** – 1x denně jsou automaticky zálohovány soubory webu, databáze a obsah poštovních schránek na externí zařízení. Databáze jsou navíc zálohovány každé 3 hodiny na lokální uložení serveru. FTP prostory pro předávání dat mezi objednatel a třetími stranami a elektronická pošta, která není ukládána do poštovní schránky nebo byla uživatelem smazána, nejsou zálohovány. Zálohy jsou archivovány min. 14 dnů a na požádání lze data ze zálohy obnovit. Kompletní obnovení webu, databáze nebo poštovní schránky je zdarma. Výběrové obnovení dat může být zpoplatněno, dle časové náročnosti.

**Správa domén a DNS záznamů** - udržování aktuálních DNS záznamů a s tím spojený provoz dvou nezávislých jmenných serverů a dále včasné prodloužení platnosti domén – úhrada ročních registračních poplatků u příslušných registrátorů. K prodloužení domén dochází automaticky, pokud objednatel nesdělí svůj záměr doménu neprodloužovat a to nejméně 60 dní před její expirací. Domény, kterých se služba týká, jsou specifikovány v čl. III Smlouvy. Cena služby nezahrnuje roční registrační poplatek za domény, ten je účtován zvlášť dle platného ceníku uvedeného na <http://www.vizus.cz/domeny.html>.

**Automatický upgrade a support** pro projekty postavené na technologiích poskytovatele. Jedná se zejména o produkty Vizus CMS, Vizus CMS Basic, Vizus UNION, Vizus DataSafe a další. Upgrade zahrnuje opravy chyb a drobná vylepšení v technologiích poskytovatele.

**Statistiky návštěvnosti** – na serveru jsou denně aktualizovány statistiky návštěvnosti, vycházející z analýzy log-souborů webového serveru. K analýze jsou využívány systémy Webalizer a AW Stats.



**Přijímání a odesílání elektronické pošty** a provoz záložního MX u vybraných domén. Objednatel může k doručené poště přistupovat protokoly IMAP a POP nebo využít webové rozhraní <https://webmail.vizus.cz>. Základní nastavení poštovní schránky je možné provést v aplikaci <https://mailsetup.vizus.cz/>, pokročilá nastavení pak v administraci na <https://admin.vizus.cz> nebo žádostí u poskytovatele. V poštovní schránce jsou speciální složky Drafts, Junk, Sent a Trash, které objednatel nesmí smazat, aby byla zajištěna kompatibilita se všemi emailovými klienty. Zprávy ve složce Junk jsou automaticky mazány po 30 dnech a ve složce Trash po 14 dnech od doručení zprávy. Objednatel může odesílat poštu přes SMTP server poskytovatele.

**Ochrana proti virům** šířených elektronickou poštou je zajištěna antivirem kontrolujícím veškerou příchozí poštu. Zprávy obsahující virus jsou nenávratně smazány a to bez upozornění odesílatele nebo příjemce. Odchozí pošta není antivirem kontrolována.

**Ochrana proti spamu** je na poštovním serveru poskytovatele zajištěna antispamem kontrolující veškerou příchozí poštu. Pokud zákazník neurčí jinak, ať už žádostí u poskytovatele nebo v administračním prostředí Vizus ADMIN, jsou zprávy označené jako spam nenávratně smazány a to bez upozornění odesílatele nebo příjemce zprávy, a zprávy označené jako potenciální spam jsou přesouvány do složky Junk, kde jsou po 30 dnech smazány. Odchozí pošta není antispamem kontrolována.

Upozorňujeme, že obě metody mohou za daných okolností způsobit nedoručení e-mailové zprávy.

**Hotline** - v pracovní době 8:00 – 18:00 hod. Kontaktní údaje jsou uvedeny v čl. V. Smlouvy.



### **Příloha č. 3**

### **Ceník**

Základní provozní poplatek pro Aplikace s Vizus CMS – neobsahuje žádné pakety	200 Kč / měsíc
Základní provozní poplatek pro Aplikace s Vizus CMS Basic a Aplikace bez CMS, případně pro samostatný příjem emailových zpráv – neobsahuje žádné pakety	100 Kč / měsíc
Cena jednoho webového balíku	100 Kč / měsíc
Cena jednoho emailového balíku	100 Kč / měsíc
Cena za úpravy obsahu a kódéřské práce	500 Kč / hodina
Cena za programátorské a grafické práce	800 Kč / hodina
Cena za analytické a konzultantské práce	1200 Kč / hodina

Uvedené ceny jsou bez daně z přidané hodnoty (DPH), jejíž aktuální výše se řídí zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění.