



## Obchodní podmínky WebStep, s.r.o.

### Preambule

Níže uvedené Obchodní podmínky poskytování služeb jsou vydané v souladu s [Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník](#) (dále jen „Podmínky“). Podmínkami se řídí výkon veškeré obchodní činnosti společnosti WebStep, s.r.o. není-li v jednotlivých smluvních případech stanoveno jinak.

### 1) Všeobecný výklad pojmů

- Zákazníkem, také objednatel, se rozumí jakákoliv soukromá, fyzická nebo právnická osoba, způsobilá k právním úkonům, která přistoupí na všechna ustanovení těchto Podmínek. Objednáním služeb prostřednictvím telefonu, sítě Internet nebo jiným způsobem vyslovuje zákazník, stejně jako poskytovatel, svůj závazek řídit se těmito smluvními podmínkami stejně, jako by byly vytištěné.
- Poskytovatelem, také dodavatelem, se pro účely těchto Podmínek rozumí společnost:

**WebStep, s.r.o.**

**IČO: 25528262**

**Bankovní účet: 2600157748/2010**

**Adresa: Celní 17/5, 63900 Brno**

- Zákazník a poskytovatel se označují také jako smluvní strany.

### 2) Všeobecný smluvní vztah, čas plnění smlouvy, obchodní nabídky

- Poskytovatel poskytne na základě potvrzené objednávky zákazníka (příp. smlouvy) služby, jejichž rozsah a specifikace je daná objednávkou zákazníka (příp. smlouvou) a nabídkou poskytovatele platnou ke dni uskutečnění objednávky, případně adresnou nabídkou zaslánou zákazníkovi.
- Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem vchází v platnost a účinnost v případě:
  - Stvrzení smlouvy podpisem obou smluvních stran.
  - Elektronickou (či písemnou) formou podané žádosti (návrhu, objednávky) zákazníka včetně odsouhlasení těchto Podmínek nebo zaplacením ceny na základě vystaveného účetního dokladu.
- Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností v případě vážného porušení smluvních podmínek ze strany zákazníka.
- Přerušování poskytování služeb v případě probíhajícího porušení těchto podmínek se nepovažuje za prodlení poskytovatele s plněním závazku.
- Není-li stanoveno jinak, činí výpovědní lhůta 1 měsíc počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi.
- Prodlení jakýchkoliv finančních závazků zákazníka vůči poskytovateli, vyplývajících z této nebo jiné vzájemné smlouvy nebo kontraktu a trvající déle než 30 dní se považuje za vážné porušení smluvních podmínek.
- Obchodní nabídku poskytovatele nelze přijmout jednostranně s dodatkem či odchylkou.
- Veškerá závazná komunikace poskytovatele ve věci obchodních nabídek musí být vedena a zachycena v písemné podobě (dostačuje e-mailem) s tím, že pokud není jakýkoliv úkon a jeho obsah potvrzen osobou jednající za druhou stranu, nelze jej považovat za jednání, které by osobě, která jej činila, zakládalo

jakékoliv nároky vůči druhé straně.

### 3) Platební a dodací podmínky

- Za poskytované služby náleží poskytovateli úplata včetně všech předepsaných daní. Výše úplaty je stanovena smluvně v cenách bez DPH.
- Není-li smluvně jinak, je délka platebního období online služeb roční, ve všech ostatních případech měsíční.
- Zákazník uhradí cenu převodem na účet poskytovatele - oproti doručeným účetním dokladům (faktura, zálohová faktura, proforma faktura, předpis k platbě), které vystaví poskytovatel (není-li předem stanoveno jinak). Zákazník souhlasí se zasláním těchto účetních dokladů v elektronické podobě. Splatnost dokladů je, není-li smluvně jinak, 10 dní.
- Zákazník je povinen úplatu uhradit nejpozději do data její splatnosti, které je uvedeno na účetním dokladu. Zákazník je povinen uvést platný - na účetním dokladu uvedený variabilní symbol.
- Zákazník může být k úhradě částky vyzván písemným dokladem nebo e-mailem s příloženou výzvou k platbě. Zákazník souhlasí s tímto způsobem výzvy k platbě. Po uhrazení této výzvy k platbě je vystavena faktura (v termínu dle zákona) a zaslána ve formátu PDF. Daňové doklady mohou být vystavovány v elektronické podobě v souladu s č. 26 odst. 4 zákona č.235/2004 Sb. v platném znění, přičemž zákazník souhlasí s tímto způsobem vystavení daňového dokladu a zasláním v elektronické podobě.
- Při neuhrazení úplaty do data její splatnosti je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb. Při prodlení s úhradou delším než 30 dní je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služeb a smlouvu s okamžitou platností vypovědět pro vážné porušení smluvních podmínek.
- Pro případ prodlení zákazníka s úhradou částek dle předchozích odstavců je zákazník povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.
- Za znovuoobnovení poskytování Služeb pozastavených z důvodu porušení smluvních podmínek může být zákazníkovi účtována částka 1000 Kč .
- Poskytovatel má právo 1x ročně navýšit cenu služeb, případně produktů od kterých se cena služby odvíjí (např. servisních kreditů), a to buď o oficiální míru roční inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských nebo o meziroční růst průměrné mzdy, obojí zveřejněný Českým statistickým úřadem.
- Smluvně nespécifikované úkony jsou prováděny jen na základě objednávky zákazníka a jsou tarifikovány hodinovou cenou poskytovatele, která v době podpisu pro tuto smlouvu činí 800,- Kč (cena pro rok 2016) a která je ročně valorizována o oficiální výši roční inflace nebo o meziroční růst průměrné mzdy, obojí zveřejněný Českým statistickým úřadem.. Minimální tarifikace za jednorázový úkon činí 30 minut.
- Při dodání zboží (hardware, software a jiné typy zboží) má Poskytovatel právo požadovat před fyzickým dodáním zboží do místa Zákazníka jeho plné uhrazení. Váží-li se na dodávku zboží instalační práce, je poskytovatel oprávněn odmítnout jejich realizaci, není-li cena za zboží uhrzena.

### 4) Ochrana důvěrných informací



1. Smluvní strany se dohodly, že pokud získají jakýmkoliv způsobem a v jakékoliv formě od druhé strany data či informace, o kterých jim druhou stranou bylo sděleno, že jsou důvěrné, nebo data či informace nebo databáze informací a dat, o kterých mohly při vynaložení veškerého úsilí, které lze spravedlivě požadovat, předpokládat vzhledem k jejich povaze, že na jejich utajení má druhá smluvní strana oprávněný zájem, a které nejsou v obchodních kruzích veřejně dostupné (dále jen „důvěrné informace“), budou s těmito důvěrnými informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím, aniž by bylo nutné takovéto informace jako „důvěrné“ vždy jednotlivě označovat (což nevylučuje možnost v jednotlivých případech při zvýšeném zájmu toto označení pro jednotlivé informace použít).

**Pokud není stanoveno jinak, tento závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:**

- (a) Informace veřejně dostupné.
  - (b) Informace o tom, že mezi stranami byla uzavřena smlouva.
  - (c) Podmínky pro poskytování služby.
  - (d) Uvedení zákazníka do referencí poskytovatele.
  - (e) Informace vyžadované soudy, správními orgány, orgány činnými v trestném řízení a auditory pro zákonem stanovené účely, kteří zákazníkovi poskytli doložku na ochranu důvěrných informací zákazníka a jeho smluvních partnerů.
2. **Smluvní strany se výslovně zavazují:**
    - (a) neprozradit žádnou důvěrnou informaci druhé strany, a to jakýmkoli způsobem a jakékoli třetí osobě,
    - (b) nevyužívat žádnou důvěrnou informaci druhé strany pro svou potřebu, ani pro potřebu vlastního podnikání, ani pro potřebu jakékoli třetí osoby,
    - (c) využívat důvěrné informace druhé strany pouze pro splnění svých povinností vyplývajících z této nebo jakékoliv další vzájemné smlouvy,
    - (d) vynaložit spravedlivě požadovatelné úsilí k zamezení přístupu k výše uvedeným „důvěrným informacím“ jakékoliv neautorizované třetí osobě.
  3. Poskytovatel se zavazuje, že bude zachovávat přísnou mlčenlivost o osobních přístupových heslech k serveru, a že přístup k těmto údajům budou mít pouze osoby pověřené poskytováním služby a že jeho pracovníci budou při svých činnostech dodržovat a zachovávat zásady a pravidla bezpečnosti práce s důvěrnými informacemi Zákazníka.
  4. S osobními údaji zákazníka je nakládáno v souladu se zněním zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Tím není dotčeno právo poskytovatele využít tyto údaje pro účely přímého marketingu, včetně informací o poskytovaných a nově zaváděných službách. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn data zpřístupnit třetím subjektům zajišťujícím pro poskytovatele přípravu a výrobu tiskových materiálů a dokumentů určených zákazníkům, žadatelům či potencionálním klientům a jejich rozesílání.
  5. Smluvní strany jsou povinny řídit se výše uvedenými zásadami ochrany důvěrných a osobních informací po dobu 5 let od skončení smluvního vztahu, případně déle, vyžadují-li to platné zákony.

## 5) Ustanovení společná a závěrečná

1. Podmínky jsou vytvořeny v souladu s platnými zákony

a dalšími právními předpisy České republiky a na základě dohody a svobodné vůle poskytovatele a zákazníka. Otázky smluvně neupravené se řídí [Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník](#) v jeho platném znění.

2. Smluvní strany se zavazují, že v průběhu trvání smluvního vztahu a 12 měsíců po jeho ukončení nenaváží bez souhlasu druhé smluvní strany s osobou, která byla v průběhu smluvního vztahu v zaměstnaneckém poměru druhé smluvní strany pracovněprávní ani obchodní vztah, který by zajišťoval poskytování služeb, které jsou v konkurenčním postavení ke službám poskytovaným druhou smluvní stranou. V opačném případě má druhá smluvní strana právo na odstupné ve výši 24-násobku mzdových nákladů na předmětného zaměstnance. Toto odstupné nahrazuje případnou kompenzaci škod vzniklých smluvním stranám v důsledku zneužití důvěrných informací.
3. Poskytovatel má právo jednostranně změnit znění Podmínek řádným oznámením zákazníkovi. Podmínky jsou platné jen s podpisem poskytovatele, který tím osvědčuje jejich originalitu. Datum počátku platnosti Podmínek je součástí předpisu k platbě nebo daňového dokladu, na základě kterého je služba hrazena. V případě změny podmínek je poskytovatel povinen zaslat podepsanou novou verzi Podmínek zákazníkovi, který si je uschová. V případě, že zákazník vysloví nesouhlas s novým zněním Podmínek, zkracuje se výpovědní lhůta Podmínek na 1 měsíc. Zaplacením služby na základě účetního dokladu vystaveného po oznámení změny znění Podmínek vyjadřuje zákazník souhlas s novým zněním Podmínek.
4. Zákazník bere na vědomí, že obsah poskytovaných Služeb může být autorským dílem požívajícím ochrany ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
5. Zákazník prohlašuje, že se podrobně seznámil s technickými informacemi o poskytovaných službách dodaných mu poskytovatelem.
6. Podmínky vytvářejí a specifikují smluvní vztah smluvních stran a jsou nedílnou součástí písemné smlouvy, pokud je taková smlouva podepsána.

.....  
Datum, místo a podpis poskytovatele



## „Podmínky poskytování online služeb“

### Preambule

Níže uvedená příloha doplňuje, případně upravuje Obchodní podmínky WebStep, s.r.o. pro obchodní činnost poskytování online služeb. Jsou-li ustanovení přílohy v konfliktu s Obchodními podmínkami WebStep, s.r.o., řídí se smluvní vztah ustanovením této přílohy.

### 1) Specifikace online služeb

- Webhosting:** Službou webhostingu se rozumí činnost poskytovatele směřující k provozování WWW stránek, WWW prezentací a WWW aplikací zákazníka. Rozsah a technické podmínky služby webhostingu jsou stanoveny smluvně.
- Mailhosting:** Službou mailhostingu se rozumí poskytování služeb elektronické pošty. Rozsah a technické podmínky služby mailhostingu jsou stanoveny smluvně.
- Software jako služba:** Poskytováním software jako služby se rozumí jakýkoliv software, který je poskytovatelem poskytován prostřednictvím komunikační sítě Internet a k jehož užití je nutné používat zařízení vybavené připojením k Internetu a webovým prohlížečem.
- Provozovatelem služby může být WebStep, s.r.o. nebo třetí strana, se kterou má WebStep, s.r.o. uzavřenu licenční smlouvu o šíření a poskytování Služby uživatelům.

### 2) Specifická práva a povinnosti smluvních stran

- Dodržování Podmínek je závazné pro všechny osoby, které používají Službu (dále jen "**Zákazník**"). Objednáním nebo registrací uživatelského účtu na Službě nebo jiným užíváním Služby či prohlížením obsahu Služby Zákazník souhlasí se zněním Podmínek použití a zavazuje se Podmínky použití dodržovat.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo Podmínky použití jednostranně změnit není-li smluvně uvedeno jinak. V případě změny Podmínek použití je poskytovatel povinen informovat o této skutečnosti Uživatele prostřednictvím Služby. Dalším užíváním Služby Zákazník souhlasí s Podmínkami použití v aktuálním znění a zavazuje se Podmínky použití v aktuálním znění dodržovat.

### 3. Práva a povinnosti Zákazníka

- Zákazník je povinen pro účely zřízení a provozování Služby předložit poskytovateli pravdivé a úplné informace a tyto v průběhu využívání služby aktualizovat. Za tyto informace uvedené při registraci nebo objednání služeb Zákazník plně odpovídá včetně všech případných důsledků na základě chybných informací vzniklých.
- Zákazník je povinen chránit své přístupové údaje (hesla apod.) ke Službě před zneužitím třetími osobami. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětných přístupových práv je zákazník povinen neprodleně sdělit tuto skutečnost poskytovateli, přičemž je odpovědný za užití služeb až do okamžiku oznámení.
- Zákazník je povinen provozovat službu pouze pro svou potřebu a nesmí ji dále pronajímat.
- Zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů a jejich uložením do interní databáze Poskytovatele.

- Zákazník souhlasí s tím, že maximální výše náhrady škod vzniklých poskytovatelem zapříčiněné nedostupností služby je poměrná část ceny služby za období, ve kterém nebylo možno, aby Uživatel službu užíval.
- Zákazník nesmí žádným způsobem manipulovat s daty uloženými v jiné datové části systému poskytovatele, než jemu vymezené, pohybovat se v jiných, než jemu vymezených adresářích a účtech, ani vykonávat činnosti, které by měnily nastavení nebo funkci a stabilitu systému.
- Zákazník nesmí využívat služeb poskytovatele k ukládání nebo přenosu dat, jejichž obsah je v rozporu s platným právním řádem České republiky nebo s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána.
- Zákazník nesmí prostřednictvím SMTP serveru poskytovatele nebo jiným libovolným způsobem využívat služeb pro činnost rozesílání nevyžádaných emailových zpráv (v odborné terminologii označované jako „spam“).
- Zákazník nesmí vyvíjet činnost, která by vedla k neúměrnému zatížení serveru, konektivity nebo jiné části systému poskytovatele např. vytěžujícími skripty, bráněním funkcím serverů, nebo provozovat skripty, které by mohly jakkoli poškodit poskytovatele či třetí osobu.
- Zákazník bere na vědomí, že veškeré CGI skripty (spustitelné binární soubory, Perl) musí být před umístěním na server předloženy ke schválení poskytovateli. Poskytovatel si vyhrazuje právo učinit potřebné právní kroky v případě prokazatelného zneužití CGI skriptu v neprospěch poskytovatele, včetně okamžitého odstavení provozu této prezentace.
- Zákazník bere na vědomí, že do prostoru v rámci jednoho tarifu může směřovat více domén II. řádu, avšak pouze pokud se jedná o alias - tj. po načtení jedné adresy se zobrazí stejné stránky jako po načtení druhé. Není tedy možné směřovat aliasy na odlišné stránky (a to ani PHP skripty apod.).
- Zákazník bere na vědomí, že není-li smlouveno jinak, FTP přístup slouží výhradně k uploadu (nahrávání dat) zákaznické prezentace na servery poskytovatele a další činnost nezbytné nutnou pro chod prezentace (prohlížení logu, změny přístupových práv apod.). Je vyloučeno používat FTP přístup pro jakékoli jiné účely, zejména pak jako download server či pro zálohování osobních dat přímo nesouvisejících s prezentací.
- Zákazník souhlasí s antivirovou a antispamovou kontrolou přichozích emailu na serverech poskytovatele.

### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- Poskytovatel je povinen zajistit maximální úsilí pro nepřetržitě a v souladu s určením Služby bezchybné poskytování Služby.
- Poskytovatel se zavazuje neposkytnout údaje získané od Uživatele třetím stranám.
- Poskytovatel považuje uživatelem poskytnuté údaje za správné a pravdivé.
- Poskytovatel má právo zrušit službu Zákazníkovi, který záměrně poškozuje Službu nebo se snaží obejít poskytovatelem daná omezení.
- Je-li užívání služby podmíněno poskytnutím



potřebných přístupových oprávnění je Poskytovatel povinen tyto Zákazníkovi neprodleně a v plném rozsahu nutném k užívání služby poskytnout.

- (f) V případě, že poskytovatel zjistí ve svém systému jakoukoliv závadu, bránící Zákazníkovi ve využívání poskytovaných služeb, započne v nejbližším možném termínu s jejím odstraňováním.
- (g) Poskytovatel má právo na plánované přerušení poskytovaných služeb za účelem provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru, údržby či výměny hardwaru, a to v rozsahu ročního průměru 2h měsíčně, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle Podmínek. Je-li to možné, toto plánované přerušení poskytovaných služeb je poskytovatel povinen oznámit na svých internetových stránkách nejpozději 24 hod.
- (h) Pokud je poskytovateli předem známa skutečnost nutného přerušení poskytování služeb, které není způsobeno porušením Podmínek, bude o této skutečnosti včas zákazníka informovat. Tato povinnost se nevztahuje na případy urgentního řešení incidentů.
- (i) Poskytovatel právně neodpovídá za obsahovou náplň datového prostoru zákazníka ani za činnosti, které jsou zákazníkem prostřednictvím požitku jemu poskytnutých prováděny.
- (j) Poskytovatel nenese zodpovědnost za žádné škody vzniklé zákazníkovi nebo třetím osobám (včetně ušlého zisku) v souvislosti s poskytováním služby nebo přerušením jejího poskytování.
- (k) Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které zákazník šíří v rozporu s těmito Podmínkami.
- (l) Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé nespelněním jiných povinností zákazníka, vyplývajících z obecně platných předpisů.
- (m) Poskytovatel si vyhrazuje právo na okamžité pozastavení poskytování Služby v případě porušení Podmínek ze strany zákazníka.
- (n) V případě poruchy či nedostupnosti Služby se ručení poskytovatele omezuje pouze do výše ročního poplatku za poskytované služby.
- (o) Pokud poskytovatel zajistí jménem zákazníka registraci nového doménového jména II. Řádu, stává se zákazník majitelem doménového jména a je oprávněným k výkonu práv k doménovému jménu. Náklady na registraci a provoz domény vč. registračních poplatků nese zákazník. Zákazník souhlasí s automatickou obnovou registrace domény.
- (p) Poskytovatel není bez výslovného souhlasu zákazníka oprávněn obsahově modifikovat jeho data ani zjišťovat obsah jeho elektronické pošty (poštovní tajemství), vyjma případu, kdy je k této činnosti zmocněn a vyzván zmocněnými orgány (např. policie, soud apod.), pokud pojme důvodné podezření na porušování smluvního vztahu ze strany zákazníka. Nebo pokud je to nezbytně nutné k zachování bezpečného a spolehlivého provozu Služby.
- (q) Poskytovatel provádí pravidelné denní zálohování datového prostoru Služby. Obnova ze záloh na pokyn zákazníka je hrazena zákazníkem v hodinové ceně poskytovatele.

## „Podmínky poskytování servisních služeb“

### Preambule

Níže uvedené příloha doplňuje, případně upravuje Obchodní podmínky WebStep, s.r.o pro obchodní činnost poskytování servisních služeb. Jsou-li ustanovení přílohy v konfliktu s Obchodními podmínkami WebStep, s.r.o., řídí se smluvní vztah ustanovením této přílohy.

### 1) Specifikace servisních služeb

1. **Servisními službami** se rozumí služby technické a uživatelské podpory, správy a administrace počítačových sítí, správy a administrace serverů a další servisní činnosti v oblasti IT.
2. **Technickou podporou** se rozumí souhrn činností poskytovatele, kterými ve prospěch zákazníka za pomoci svého know-how zajišťuje **dohled a údržbu zařízení** (souhrnně správa zařízení) výpočetní techniky zákazníka, informačních systémů (dále jen IS) zákazníka a provoz servisního **Helpdesku**. Technická podpora je souhrnně označení následujících služeb:
  - (a) **Služba helpdesku**. Helpdeskem se rozumí služba poskytovatele, která zajišťuje řešení incidentů Technické podpory na základě požadavku zákazníka, na základě odsouhlaseného doporučení poskytovatele nebo automaticky na základě poskytovatelem nezaviněného přerušení poskytovaných služeb.
  - (b) Služba helpdesku je poskytována prostřednictvím uživatelských rozhraní (telefon, email, webové rozhraní) a poskytují možnost k on-line ohlašování, sledování a auditu průběhu řešení incidentů Technické podpory.
  - (c) Služba helpdesku je vykonávána a hrazena z předplaceného servisního kreditu zákazníka nebo je-li smlouveno, na základě smluvené fakturace přečerpaného servisního kreditu.
  - (d) Prostřednictvím služby Helpdesku se řeší zejména, avšak nikoliv výhradně:
    - . Požadavky na technickou podporu ze strany zákazníka.
    - . Požadavky na administrační zásah ze strany zákazníka.
    - . Zákazníkem odsouhlasený preventivní zásah v rámci dohledu.
    - . Požadavky na supervizi.
    - . Požadavky na podporu uživatele.
    - . Požadavky na konzultace.
  - (e) **Služba správy**. Správa je souhrnným označení služeb dohledu a údržby.
  - (f) **Služba dohledu**. Dohledem nad provozem zařízení a IS se rozumí cílený monitoring zařízení a IS poskytovaných služeb, který vede k preventivnímu odhalování možných budoucích problémů nebo k indikaci výpadku služeb. Služba dohledu se aplikuje zejména na servery, IS a případně aktivní síťová zařízení.
  - (g) **Služba údržby**. Údržbou zařízení a IS se rozumí souhrn činností určených k zajištění bezpečnost, spolehlivosti a funkčnosti zařízení a IS a jím poskytovaných smluvených či roli odpovídajících služeb na základě doporučených postupů. Jedná se zejména o pravidelnou nebo smluvenou aplikaci bezpečnostních aktualizací, antivirovou kontrolu,



kontrolu nastavení uživatelských oprávnění, kontrolu dostupnosti diskového prostoru, funkčnosti automatických procesů a funkčnosti podsystémů zařízení (např. pevných disků, větráčků, UPS apod.). Služba údržby se aplikuje zejména na servery v doporučeném měsíčním intervalu a pracovní stanice v doporučeném půlročním intervalu.

## 2) Specifická terminologie

- Službami**, které poskytují spravovaná zařízení se rozumí všechny služby, které jsou zařízením nebo IS poskytovány a smluvně definovány nebo zjištěny poskytovatelem při vstupním auditu spravovaného zařízení a IS nebo při poskytování služeb Technické podpory.
- Provoz služeb, které nejsou smluvně specifikovány a o kterých nelze předpokládat, že jsou zařízením a IS poskytovány s ohledem na jeho roli, je zajišťován mimo rámec smlouveného dohledu a údržby.
- Administrací** se rozumí souhrn činností na specifikovaném zařízení nebo IS zákazníka, které jsou na základě ohlášení zákazníkem nebo v rámci standardních administračních opatření přijímána za účelem nastavení poskytovaných služeb v souladu s aktuálními potřebami zákazníka.
- Supervizí** se rozumí Technická podpora úrovně Level2 vykonávaná prostřednictvím pověřeného uživatele na straně zákazníka. Supervizor neručí za bezchybný výkon Technické podpory. Není-li smlouveno jinak, jsou požadavky na Supervizi řešeny prostřednictvím helpdesku.
- Konzultacemi** se ve smyslu poskytovaných služeb rozumí expertní diskuse zákazníka s poskytovatelem vedená za účelem předání know-how poskytovatele zákazníkovi tak, aby zákazníkem přijaté kroky optimálně směřovali k naplnění zákaznickem definovaných cílů. Není-li zákazníkem definováno jinak, preferuje poskytovatel tyto cíle: nezávislost řešení, cenovou efektivitu řešení, nízké náklady na provoz řešení, bezpečnost řešení, spolehlivost řešení, kompatibilita řešení a uživatelský komfort. Pořadí priorit určuje zákazník. Není-li smlouveno jinak, jsou požadavky na Konzultace řešeny prostřednictvím Helpdesku.
- Podporou uživatele** se rozumí činnost Helpdesku úrovně Level1, při které pracovníci poskytovatele poskytují koncovému uživateli zařízení asistenci za účelem vyřešení jím nezvládnutého postupu při ovládnutí operačního systému a aplikací.
- Úrovní technické podpory** se rozumí míra angažovanosti zákazníka na řešení incidentu Technické podpory. Poskytovatel je připraven nabídnout tyto dvě úrovně Technické podpory, přičemž implicitní je Technická podpora úrovně Level 2.
  - Technickou (uživatelskou) podporou v úrovni **Level 1** se rozumí takový výkon asistované technické podpory, při kterém pracovník správy komunikuje se zaškolenými uživateli spravovaného zařízení a IS a předpokládá laickou znalost práce s výpočetní technikou.
  - Technickou podporou v úrovni **Level 2** se rozumí takový výkon asistované technické podpory, při které pracovník správy komunikuje s pověřenou osobou zákazníka, která vykonává uživatelskou podporu úrovně Level 1. Technická podpora v úrovni Level2 významně snižuje náklady zákazníka na výkon služby.
- Technickou podporou v úrovni Level 3** se rozumí takový výkon asistované technické podpory, při které pracovník správy komunikuje s odbornou osobou zákazníka, která vykonává uživatelskou podporu úrovně Level 2.
- Pověřenou osobou** se pro účely servisních služeb rozumí osoba s nadprůměrnými znalostmi výpočetní techniky, orientující se v potřebách zákazníka a určená zákazníkem a odsouhlasená poskytovatelem.
- Servisním zásahem** se rozumí souhrn činností a opatření poskytovatele za účelem vyřešení problému přijatém na službě Helpdesku (incidentu). Není-li smlouveno jinak, je minimální doba servisního zásahu jednoho incidentu 30 minut.
- Servisním výjezdem** se rozumí činnosti v rámci Servisního zásahu provedené v místě zařízení. Servisní výjezd zahrnuje čas pro dopravu a čas pro zásah. Cena za výjezd zahrnuje náklady na osobní automobil, pohonné hmoty a náklady na čas pracovníka strávený dopravou a čas pracovníka strávený zásahem. Čas pracovníka strávený dopravou se pro potřeby zjištění čistého času Servisního zásahu podělí dvěma.
- Výjezd je možné uskutečnit jen se souhlasem zákazníka. Zákazník se zavazuje poskytnout při výjezdu potřebnou součinnost, zejména pak zajistit fyzickou dostupnost spravovaných zařízení, jinak nese náklady na výjezd.
- Servisním kreditem** se rozumí počet předplacených hodin čistého času poskytování Servisních zásahů. Servisní kredit je obvykle paušálně stanoven dohodou mezi poskytovatelem a zákazníkem na příslušné období poskytování služby a není přenosný do dalších období. Servisní zásah snižuje volný servisní kredit o 30minut za každou započatou půlhodinu čistého času.
- Servisní kredit lze předplatit nad rámec smlouveného paušálu za zvýhodněnou cenu stanovenou ve smlouvě nebo dle aktuálních cen poskytovatele, avšak pouze na následující platební období, nikoliv na platební období aktuální.
- Poskytovatel má právo automaticky vyčerpat ze servisního kreditu smlouvené množství, které je nutné pro zajištění dohledu a autonomní údržby aktivních síťových zařízení, zejména pak serverů. Rozsah takového čerpání je součástí objednávky služeb (smlouvy).
- Je-li servisní kredit dočerpán, pak jakékoliv další zásahy se provádí na základě požadavků zákazníka a fakturují dle běžné (nezvýhodněné) servisní ceny.
- Počítačovou sítí zákazníka** se rozumí souhrn všech zařízení výpočetní techniky trvale zapojených do počítačové sítě zákazníka a přenosných počítačů, pro které je počítačová síť zákazníka domovskou sítí, a které jsou smluvně specifikovány. V případě multifunkčních zařízení jsou za součást počítačové sítě považovány pouze takové funkčnosti zařízení, které jsou dostupné prostřednictvím počítačové sítě, nebo pro jejichž provoz je počítačová síť nezbytná.
- Správou počítačové sítě** se rozumí poskytování Technické podpory ve smlouveném rozsahu na počítačové síti zákazníka, přičemž je počítačová síť považována za jedno zařízení.
- Časový režim Helpdesku.** Činnost helpdesku je poskytována non-stop, přičemž se dělí na činnost v průběhu servisních hodin a mimo servisní hodiny. Servisní hodiny poskytovatele jsou mezi 8h ranní a 17h



odpolední pracovní den (po-pá mimo státem uznané svátky).

Není-li smlouveno jinak, platí pro zásahy v průběhu servisních hodin následující tabulka reakčních časů Helpdesku. Priorita zásahu je určena poskytovatelem na základě analýzy požadavku zákazníka.

<b>Priorita (charakteristika)</b>	<b>Typická doba reakce</b>
<b>P1</b> (provoz systému je zastaven)	2h
<b>P2</b> (provoz je pozastaven, ale s dočasným obejitím problému (workaround) nebo s omezením činnosti může pokračovat po určité době)	4h
<b>P3</b> (provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat náhradním způsobem)	8h
<b>P4</b> (provoz může pokračovat bez omezení)	16h
<b>P5</b> (konzultace, řešení požadavků na změnu)	dle dohody

#### 19. Postup mimo servisní hodiny:

- Incident priority 1 je třeba nahlásit prostřednictvím <http://www.webstep.net/hotline>
- Čas strávený servisním zásahem se pro potřeby zúčtování násobí dvěma.
- Ostatní incidenty nejsou mimo servisní hodiny řešeny, nejedná-li se o výslovné přání zákazníka a po dohodě s poskytovatelem.

20. **SLA** se rozumí specifické smluvní podmínky servisního kontraktu detailně definující povinnosti poskytovatele a zákazníka ve vztahu k výkonu Technické podpory na úrovni jednotlivých zařízení a specifikace míry dostupnosti spravovaných služeb. Smlouva SLA se uzavírá v případě extrémně vysokých nároků na dostupnost, spolehlivost a bezpečnost služeb, a vysokých nároků na záruky ze strany poskytovatele. SLA výrazně prodražuje cenu servisního kontraktu.

21. **Servisním plánem** se rozumí plán servisních činností, který se provádí s vědomím zákazníka. Servisní plán se trvale přizpůsobuje potřebám zákazníka a potřebám spravovaných zařízení a IS zákazníka. Činnosti dohodnuté v servisním plánu se provádějí automaticky, tak aby došlo k jeho naplnění.

### 3) Specifická práva a povinnosti smluvních stran

- Při zahájení poskytování servisních služeb je poskytovatel povinen a na základě komunikace se zákazníkem oprávněn provést audit spravovaných zařízení a IS, učinit zásahy v souladu s doporučenými bezpečnostními zásadami a zpřístupnit zařízení pro výkon vzdálené správy instalací podpůrných softwarových agentů. Technické prostředky pro výkon vzdálené správy zajišťuje poskytovatel.
- Při poskytování servisních služeb, není-li dohodnuto či požadováno jinak, postupuje v tomto pořadí priorit: bezpečnost dat, spolehlivost provozu, uživatelský komfort.
- Zákazník je oprávněn vstupovat do kompetencí

poskytovatele pouze na základě vzájemné dohody, zejména pak nepřipustit bez souhlasu poskytovatele výkon služeb smluvených mezi zákazníkem a poskytovatelem a zásahy na spravovaných zařízeních a informačních systémech třetí neautorizovanou osobou. Porušení této povinnosti se považuje za vážné porušení smluvních povinností zákazníka. Oprávněný pracovník zákazníka se považuje za autorizovanou osobu postupující vždy pod supervizí poskytovatele.

- Rozsah servisních služeb a odpovědnost poskytovatele jsou stanoveny smluvně. Není-li smlouveno jinak a umožňuje-li to podstata služeb, vykonávají se servisní služby přednostně nikoliv však výhradně pomocí prostředků elektronické dálkové komunikace.
- Není-li smlouveno jinak, není součástí servisních služeb zprostředkování, či provádění záručního a pozáručního servisu spravovaného zařízení a informačních systémů s výjimkou případů, kdy je dodavatelem zařízení nebo informačního systému poskytovatel. Poskytovatel doporučuje uzavření nadstandardních servisních smluv na servis zařízení pro chod počítačové sítě nepostradatelných. Tyto servisní smlouvy mohou být součástí dodávky HW ze strany poskytovatele. Poskytovatel poskytne zákazníkovi součinnost za účelem uzavření servisních smluv vhodného rozsahu na potřebných zařízeních, stejně jako součinnost při řešení servisních incidentů.
- Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi doporučení ve věci výběru optimálního rozsahu předplacených služeb s ohledem na minimalizaci nákladů zákazníka na servisní služby.

#### 7. Oficiálními kontakty jsou na straně zhotovitele:

- Email: [podpora@webstep.net](mailto:podpora@webstep.net)
- Email pro urgentní požadavky: [hotline@webstep.net](mailto:hotline@webstep.net)
- Tel. a záznamník: +420548214711, 840840700
- Urgentní hlášení (rychlá odezva): <http://www.webstep.net/hotline>



## „Podmínky zálohování a archivace dat“

### Preambule

Níže uvedená příloha doplňuje, případně upravuje Obchodní podmínky WebStep, s.r.o pro obchodní činnost poskytování zálohovacích služeb. Jsou-li ustanovení přílohy v konfliktu s Obchodními podmínkami WebStep, s.r.o., řídí se smluvní vztah ustanovením této přílohy.

### 1) Přehled služeb

- Vzdálené zálohování dat.** Službou vzdáleného zálohování dat (dále jen zálohováním) se rozumí činnost poskytovatele směřující k pořízení zálohy zákazníkem specifikovaných a u zákazníka uložených dat prostřednictvím sítě Internet na datové úložiště umístěné v prostorách poskytovatele nebo v prostorách poskytovatelem pronajatých za účelem uchování záloh.
- Data jsou mezi zákazníkem a poskytovatelem přenášena v zašifrované podobě a u poskytovatele jsou v uložena na zašifrovaném datovém úložišti v nepřetržitě střežených prostorách s dostatečným fyzickým zajištěním. Na ukládaná data se plně vztahují všechna ujednání o ochraně důvěrných skutečností.
- Zálohování dat slouží jako služba pro zajištění zálohy firemních dat, nikoliv jako služba zajištění možnosti znovuoobnovení operačního systému při havárii HW. Na operačních systémech GNU/Linux může být z pořízených kompletních záloh systém obnoven, v případě ostatních operačních systémů je nutné pro zajištění obnovy z pořízených kompletních záloh systému dodat instalační média operačního systému a aplikací.
- Obnova dat.** Službou obnovy dat se rozumí činnost poskytovatele zajišťující obnovu dat (obvykle prostřednictvím sítě Internet) ze zálohy pořízené v rámci výkonu služby Zálohování dat. Poskytovatel garantuje jednu plnou existující kopii nejvýše 3 intervaly zálohování starou, ze které může obnova proběhnout. Obnova dat je hrazena nad rámci paušální platby za službu zálohování, a to dle objemu dat nebo v hodinové ceně poskytovatele nebo v odpovídající hodnotě Volných servisních kreditů (viz Specifické obchodní podmínky poskytování služeb Technické podpory).
- Poskytovatel nese odpovědnost za škody, které by vznikly z případné nedostupnosti zálohy dat pouze do výše roční ceny služby Zálohování dat.

### 2) Specifická terminologie

- Interval zálohování** specifikuje jak často se zálohování provádí. Není-li specifikováno jinak, provádí se zálohování denně.
- Rychlostí uploadu** se rozumí šířka datového pásma Internetové přípojky zákazníka do sítě Internet. Poskytovatel stanovuje min. rychlost uploadu s ohledem na požadované množství zálohovaných dat a interval zálohování.
- Pořízeným objemem dat** se rozumí skutečný objem nezašifrovaných a nekomprimovaných dat zákazníka, které jsou na zálohovacích zařízeních poskytovatele uloženy.

### 3) Cenové podmínky

- Cena za službu se, není-li smlouveno jinak, skládá ze

smluvní paušální částky pokrývající režijní náklady poskytovatele a smluvní částky za 1GB Pořízeného objemu dat poslední zálohy ke dni smlouvené fakturace.

### 4) Specifická práva a povinnosti smluvních stran

- Při zahájení poskytování služby Zálohování dat je poskytovatel povinen a na základě komunikace se zákazníkem oprávněn provést audit zařízení, ze kterých mají být prováděny zálohy a zajistit instalaci takových technických prostředků na síť zákazníka, které zajistí výkon služby. Není-li smlouveno jinak, zajišťuje technické prostředky pro výkon služby poskytovatel.
- Zákazník má právo požadovat po poskytovateli dodání jedné plné kopie zálohovaných dat. Náklady na dodání kopie nese zákazník.
- Poskytovatel je oprávněn prodloužit interval zálohování dat nebo zálohování zcela pozastavit, nevykazuje-li Internetová přípojka zákazníka parametry nutné pro dokončení plných záloh v požadovaném intervalu záloh, o čemž je povinen zákazníka neprodleně informovat. Zákazníka a poskytovatel jsou povinni v takovém případě negociovat nové podmínky služby, případně přijmout opatření pro zajištění technických parametrů přípojky.
- Poskytovatel se zavazuje, nikoliv však výhradně, zajistit provádění záloh v časech nízkého provozu na síti Internet, zejména pak se vyhnout provádění záloh v pracovních hodinách zákazníka. Zákazník je oprávněn požadovat po poskytovateli úpravu časového režimu zálohování.
- Poskytovatel je povinen zajistit maximálně, s ohledem na cenu služby spravedlivě vyžadovatelnou ochranu pořízených dat.
- Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi doporučení ve věci výběru optimálního rozsahu předplacených služeb s ohledem na minimalizaci nákladů zákazníka na službu Zálohování dat.