

PROVOZNÍ ŘÁD

Tento provozní řád upravuje smluvní vztah dle aktuální smlouvy a zakázkového listu mezi objednatelem a zhotovitelem.

Zhotovitel: Czechproduct.cz s.r.o., Jeseník, Karla Čapka 971/8, PSČ: 79001, IČ: 63321912

Objednatel je osoba nebo firma, která uzavřela Zakázkový list ke Smlouvě o tvorbě a provozu www stránek nebo potvrzenou emailovou objednávkou. Zakázkový list nebo email s objednávkou obsahuje odkaz na Provozní řád Czechproduct.cz a je jeho nedílnou součástí.

Objednatel je osoba nebo firma, která čerpá služby na základě potvrzené e-mailové objednávky bez uzavřené smlouvy.

1.) ZÁKAZNICKÁ – TECHNICKÁ PODPORA

a.) Zákaznická podpora:

Zhotovitel objednateli poskytuje zákaznickou podporu pomocí těchto nástrojů:

- webová prezentace www.podpora.czechproduct.cz (návody, často kladené otázky, novinky)
- e-mail (zaslání požadavku pomocí autorizovaného e-mailu ze smlouvy objednatele) na e-mail: info@czechproduct.cz

b.) Technická podpora:

- zabezpečení dat
- zálohování dat – zálohování textového obsahu webu v režimu D1 a D7
- **pronájem platformy** CMS, Eshop, Rezervační systém, Microsite včetně modulů
- technická podpora emailových schránek (*zřízení a chod e-mailových schránek*)

K systémům pro správu dat (CMS, EShop, Rezervační systém, Microsite) a přidaným modulům poskytujeme standardní technickou podporu. Rozsah technického zásahu v rámci úhrady provozu je vymezen pronájmem systému a modulů bez individuálních úprav. Jiné požadavky jsou zpoplatněny podle Ceníku v oddílu 5.) Platby, fakturace, vícepráce tohoto Provozního řádu.

Zaslané požadavky jsou řešeny do 48 hod. od přijetí prostřednictvím e-mailu. Po analýze a zjištění příčiny jsou technické chyby odstraněny na účet zhotovitele nebo objednatele v souladu se zprávou o stavu požadavku. Přednost mají požadavky k systému globálního charakteru.

Zhotovitel může odmítnout zákaznickou a technickou podporu těm objednatelům, kteří jsou v prodlení s platbou za provoz internetové prezentace.

Rozsah služeb je poskytován na základě úhrady provozu.

Nečerpání služeb se nepřenáší do dalšího období. Náklady objednatele nelze uplatňovat v případě neuzavření smlouvy, zakázkového listu, když jedna ze stran odstoupí od budoucího závazku.

Manuály k produktům z III. bodu smlouvy, které se vztahují k administraci www stránek, jsou umístěny na adrese <http://manualy.czechproduct.cz>.

Přihlášení na stránku je stejné jako do administrace www stránek klienta.

2.) REGISTRACE, PRODLUŽOVÁNÍ A SPRÁVA DOMÉNY

Zhotovitel v rámci komplexních služeb registruje nové domény (jako držitel domény je vždy uveden objednatel), zajišťuje jejich správu (nastavení DNS, změna kontaktních údajů.) a zároveň prodlužování platnosti domén proti uhrazenému registračnímu poplatku.

Za nefunkčnost či ztrátu domény z důvodu neuhrazení registračního poplatku objednatelem nenese zhotovitel odpovědnost.

V případě, že objednatel nepřevéde správu domény pod zhotovitele je nutná součinnost (zajištění správného nastavení DNS záznamů domény) objednatele se zhotovitelem při spuštění internetové prezentace na serverech zhotovitele.

Objednatel je povinen oznámit zhotoviteli spolu s výpovědí email, který bude uveden u domény po ukončení služeb poskytované zhotovitelem.

Prodloužení domény mimo kreditní systém zhotovitele je zpoplatněn Ceníkem služeb.
Konzultace k převodu domény jsou zpoplatněny Ceníkem služeb.

3.)WEBHOSTING A SAMOSTATNÝ VIRTUÁLNÍ SERVER

Zhotovitel v rámci komplexních služeb zajišťuje webhostingové služby k internetové prezentaci.

Webhosting – pronájem diskového prostoru nutného pro chod internetové prezentace na serveru zhotovitele nebo jeho partnerů.

V případech, kdy se zhotovitel a objednatel dohodnou pouze na pronájmu diskového prostoru pro internetovou prezentaci **bez e-mailových služeb**, jedná se o **samostatný virtuální server**.

Velikost objem dat a databáze.

Pokud zhotovitel zjistí, že webhostingové služby resp. samostatný virtuální server překročí některé dohodnuté parametry (počet e-mailových schránek, objem dat v diskovém prostoru, velikost databáze k webové prezentaci) si zhotovitel vyhrazuje právo navýšit **jednostranně platbu za webhosting**. O tomto stavu zhotovitel informuje objednatele.

Velikost webhostingu je pro CMS 500MB, Eshop 2000MB, HTML 100MB (bez databáze).

Přenos dat je neomezený.

Cena navýšení webhostingu: 1GB - 19,-Kč/měsíc bez DPH

Co je časté spouštění skriptů, emailů....

V případě zatěžování serveru častým spouštěním skriptů (více jak 1x týdně), častým rozesláním velkého množství e-mailů (na základě upozornění zhotovitele emailových služeb), má zhotovitel právo jednorázově navýšit platbu za webhosting dle ceníku, nebo dočasně odpojit tyto služby. O tomto bude objednatel neprodleně informován prostřednictvím autorizovaného emailu.

Rozsah služeb je poskytován na základě úhrady webhostingu.

Data (obsah) stránek jsou při požadavku exportu připravena v administraci stránek (shopadmin) ve formátu csv.

Pracovní adresa www stránek

Při realizaci zakázky (nový i stávající klient) je nová verze www stránek (CMS systém, e-shop systém, CMS katalog, samostatný rezervační systém) spuštěna na pracovní adrese.

Webový prostor pro data na pracovní adrese je započten v ceně zakázky v těchto případech:

- 1) 60 dní od odeslání e-mailu klientovi s pracovní adresou www stránek – prvotní náhled, případné připomínky atd.
- 2) 30 dní od vystavení proforma faktury na doplatek zakázky.

Po překročení jedné či druhé lhůty bude fakturována cena za webový prostor (webhosting) dle Provozního řádu.

4.) E-mail

Od 1.8.2018 nejsou součástí webhostingu emailové služby. Emaily jsou poskytovány samostatně jako nová služba. Mění se parametry pro velikost jednotlivých schránek. **Pro převod e-mailových schránek** je poskytnuto 1000 MB v rámci roční platby webhostingu a provozu k jedné doméně. K současným službám již nebude možné přidávat nové emaily v rámci varianty 1.

Varianta č. 1

Celková kapacita pro e-maily je 1GB.

Počet schránek bude omezen na již stávající počet.

Nebudete mít přístup do administrace e-mailů.

Požadavky k variantě č. 1 jsou zpoplatněny podle **Ceníku služeb**.

Platná do 30.11.2018

Varianta č. 2

Celková kapacita pro Vaše e-maily bude 2GB.

Počet schránek je neomezený.

Platíte pouze za data, která vám byla přiřazena.

Máte přístup do administrace e-mailů - možnost zakládání nových e-mailů, aliasů, změna hesel,...

Varianta č. 3

Celková kapacita pro Vaše e-maily je volitelná. Sami si určíte, kolik GB pro Vaše mailové schránky potřebujete.

Počet schránek je neomezený.

Platíte pouze za data, která si sami určíte.

Máte přístup do administrace e-mailů - možnost zakládání nových e-mailů, aliasů, změna hesel,...

Varianta č. 4

Pokud u nás máte pouze e-mailové schránky k doméně III. úrovně (domena.jesenicko.com), bude Vám přidělena kapacita 2GB.

Pokud máte e-mailové schránky k doméně II. úrovně (domena.cz), bude Vám přidělena celková kapacita 5GB.

Platíte pouze za data, která Vám byla přiřazena na základě úrovně Vaší domény.

Máte přístup do administrace e-mailů - možnost zakládání nových e-mailů, aliasů, změna hesel,...

Varianty nelze kombinovat, varianta č.3 není navýšení kapacity č. 1

Varianta 2-4 cena za 1000MB**19,-Kč/měs+DPH**

Varianta 4 provoz**100,- Kč/měs+DPH**

Maximální prostor jedné schránky je 5 GB.

Podmínky provozu emailových schránek:

Objednatel se zavazuje, že nebude na serveru provozovat a služby zhotovitele nezneužije k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána. objednatel se zavazuje, že prostřednictvím Emailových schránek nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy.

Objednatel nesmí umístit na server nelegální obsah (počítačové programy - warez, chráněné video a audio). Při přijetí stížnosti policie či softwarové společnosti může být email odpojen do doby odstranění obsahu. Pokud by se situace opakovala, může být email zrušený bez jakékoli náhrady.

Objednatel není oprávněn využívat služeb zhotovitele k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat emailovou schránku způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útočil na servery a další zařízení (DoS), šířil viry, wormy, trojany, prováděl činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres. Objednatel je povinen při své činnosti podle této smlouvy nezasahovat do práv třetích osob, tj. zejména chránit práva k nemotným statkům. Zhotovitel je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení výše uvedených povinností provést kontrolu dat na serveru a je oprávněn přerušit či omezit provoz serveru.

5.)PLATBY, FAKTURACE A VÍCEPRÁCE

Zhotovitel v souladu se Smlouvou a Zakázkovým listem nebo objednávkou prostřednictvím emailu nárokuje platbu za provoz internetové prezentace a ostatních modulů a úprav na základě proforma faktury zasláné na e-mail objednatele. Po připsání platby na účet zhotovitele je vystavena faktura (daňový doklad), zaslána objednateli e-mailem na autorizovaný email.

Jiný způsob vystavení daňových dokladů zhotovitel bez písemného požadavku neprovádí. V těchto případech může zhotovitel nárokovat platbu spojenou s více náklady na fakturaci.

Doba splatnosti proforma faktury je 14 dní nebo dle dohody zhotovitele a objednatele, nejvýše však 30 dní.

Zaslání tištěné proforma faktury anebo daňového dokladu prostřednictvím České pošty je zpoplatněno částkou 60,-Kč Úhradu platby z banky mimo území ČR s místem plnění služeb mimo území ČR nelze realizovat.

x

Standardní platební období pro částky za provoz, hosting a doménu je 1 rok.

Při rozdělení roční platby za provoz, hosting a doménu je účtován poplatek:

Měsíční platba + 30% z celkové ceny x

Čtvrtletní platba + 15% z celkové ceny x

Pololetní platba + 5% z celkové ceny x

x Bez DPH

Ceník služeb:

Služby sjednané e-mailem/Zakázkovým listem.....**1.450,-Kč/ člověko-hodina +DPH.**
Služby sjednané e-mailem/Zakázkovým listem.....**10.900,-Kč/člověko-den (MD) +DPH**
Administrativní poplatek k jednorázovým službám bez smlouvy.....**1.200,-Kč+DPH**
Obnova vypovězeného pronájmu platformy po ukončení smlouvy se stejnými parametry (smlouva a zakázkový list).....**1.800,-Kč+DPH**

Člověkoden znamená čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne.

Člověkohodina je čas odpovídající práci jedné osoby po dobu započaté jedné hodiny.

Provoz a blokování služeb a aplikací třetí osoby

Obnova pronájmu platformy v případě neuhrazení služeb a jejího dočasného pozastavení je zpoplatněna jednorázovou částkou **1.450,- Kč + DPH.**

Pokud aplikace třetí osoby způsobuje problém na serveru, je pracovníkem technické podpory zhotovitele dočasně zablokována.

Výpověď

Sjednaná schůzka v místě sídla objednatele za účelem sepsání výpovědi je zpoplatněna jednorázovou částkou **4.140,- +DPH včetně cestovného.**

Reklamacce plateb

Objednatel má právo reklamovat proforma fakturu za poskytované služby ve chvíli, kdy proforma faktura obsahuje chybu vyúčtování. Objednatel provede reklamaci tak, že pošle zhotoviteli e-mailem číslo chybné proforma faktury a popis reklamované služby.

Reklamacce musí být ze strany objednatele provedena nejpozději 3 dny od odeslání proforma faktury. Pokud tak objednatel neučiní ve lhůtě 3 dnů, není již možné proforma fakturu reklamovat v rámci splatnosti. Proforma faktura musí být uhrazena a reklamacce řešena až po její úhradě. Pokud bude reklamacce zhotovitelem uznána, bude částka dobropisována.

8.)Zkušební verze shopadmin®

Na základě požadavku je poskytovaná zkušební verze nového systému shopadmin® zdarma na dobu jednoho měsíce.

Kupující souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy. Kupující má právo být informován, jaké údaje o něm prodávající eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováváním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Článek smlouvy XI. Rozhodčí doložka se mění takto:

XI. Místní příslušnost. Pro řešení sporů ohledně práv a povinností vyplývajících z této smlouvy sjednávají účastníci smlouvy, že ve věcech, v nichž je věcně příslušný okresní soud, je místně příslušný Okresní soud v Opavě a ve věcech, ve kterých rozhoduje krajský soud, je místně příslušný Krajský soud v Ostravě, pobočka v Olomouci.

Součástí zakázkového listu je popis produktů včetně jejich funkcí a možnosti použití v elektronické podobě. Popis jednotlivých produktů na <http://podpora.czechproduct.cz/6667/popis-produktu/> v systémech CMS a Eshop v záložce Dokumentace.

Pro nový shopadmin je uveden popis produktu včetně návodu k použití v instalaci administraci systému pro správu pod odkazem Návody.

Ochranná známka pro shopadmin® s číslem 364569 je registrovaná úřadem průmyslového vlastnictví.