

# Všeobecné obchodné podmienky pre poskytovanie služieb

## I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej „**Podmienky**“) sú neoddeliteľnou súčasťou zmlúv uzavretých medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom. Ak vystaví Objednávateľ objednávku, súhlasí s Podmienkami, ak nie je v objednávke uvedené inak. Podmienky sa vzťahujú len na produkty a služby, ktoré sú predmetom týchto zmlúv alebo objednávok. Akékoľvek zmeny oproti Podmienkam možno vyjadriť len písomne v objednávkach, zmluvách a ich dodatkoch.
- 1.2 WEBHOUSE, s. r. o., (ďalej „**Zhotoviteľ**“) je majiteľom a prevádzkovateľom portálu Mestá a obce online (MOOL), ktorý poskytuje servis pre zaistenie verejných informačných služieb miest, obcí a ďalších zákazníkov (ďalej „**Objednávateľ**“) na internete. Zhotoviteľ je výrobcom software pod označením **vismo**, ktorý je určený najmä na zverejňovanie informácií s možnosťou diaľkového prístupu.
- 1.3 Zhotoviteľ uskutokňuje podľa Podmienok pre Objednávateľa za úplatu:
- 1.3.1 tvorbu webových stránok, teda najmä tvorbu statických stránok a dynamických stránok s využitím software, poskytovanie licencií na používanie software, najmä modulov **vismo**, prípadne sprostredkovanie predaja softwarových produktov tretích osôb, a tiež zriaďovanie internetových domén (ďalej „**Stránky**“),
  - 1.3.2 zaisťovanie prevádzky Stránok na internetovom serveri s možnosťou diaľkového prístupu, prevádzka schránok elektronickej pošty a ďalšie súvisiace služby,
  - 1.3.3 tvorbu software na zákazku.
  - 1.3.4 službu zhotovovanie overených kópií – časových snímok časti webu (ďalej Snímkovanie)
- 1.4 Zhotoviteľ a Objednávateľ uvádza v zmluvách svoju kontaktnú splnomocnenú osobu, príp. i technický kontakt a kontakt redaktora, všetky vrátane telefónneho čísla a e-mailovej adresy. Ak nie je kontaktná osoba uvedená, je ňou osoba, ktorá podpísala zmluvu alebo jej nástupca. Zmeny sa oznamujú elektronickou poštou. Pre bežnú komunikáciu je uprednostňovaná elektronická pošta. Správa elektronickej pošty je považovaná za písomné oznámenie, pokiaľ príjemca potvrdil príjem správy. Objednávateľ zasiela Zhotoviteľovi poštovú zásielku na adresu: WEBHOUSE, s. r. o., Masarykovo nám. 47, 586 01 Jihlava, Česká republika.
- 1.5 Objednávateľ pre technickú podporu osloví najskôr technický kontakt podľa zmluvy. Telefónická podpora priamo Zhotoviteľom je poskytovaná na tel. čísle: + 420 567 311 772 v pracovných dňoch v čase 8:00 - 16:30 hodín.
- 1.6 Lehota na reakciu na dotazy, žiadosti o podklady a rozhodnutia vo veci predmetu zmlúv predstavuje 10 pracovných dní (ďalej **PD**) pre obe strany, ak nie je dojednané inak. Pokiaľ je dohodnutý termín prekročený jednou stranou, prestávajú byť záväzné zmluvné i inak dohodnuté súvisiace termíny platné pre druhú stranu. Ak je v meškani Objednávateľ, potom má Zhotoviteľ navyše nárok na úhradu preddavku zo zmluvnej čiastky na už vykonané práce a úhradu účelne vynaložených výdavkov spojených s meškaním, úhrada potom predstavuje najmenej 20 EUR bez DPH. Ak je v meškani Zhotoviteľ, potom má Objednávateľ nárok požadovať úhradu vo výške 0,05 % z ceny príslušnej časti predmetu zmluvy denne, úhrada potom predstavuje najmenej 20 EUR bez DPH, najviac však 100 % ceny príslušnej časti predmetu zmluvy. Na všetky dojednané lehoty sa vzťahujú uvedené sankcie, ak nie je dojednané inak.

## II. Výrobné a záručné podmienky tvorby Stránok a zriaďovanie internetových domén

- 2.1 Požiadavka Objednávateľa na Stránky je špecifikovaná písomne v *Záväznom popise Stránok* (ďalej **Popis**), ktorý je súčasťou objednávok alebo zmlúv, bez ktorých nemožno zahájiť výrobu Stránok. Výroba Stránok je členená do fáz, pre ktoré sú stanovené záväzné lehoty, ktoré možno meniť len písomným dojednaním. Objednávateľ dodá podklady nutné na vytvorenie grafického návrhu Stránok a potvrdí ich správnosť a úplnosť do 20 PD od podpisu *Zmluvy o dielo*. Ďalej Zhotoviteľ dodá grafický návrh Stránok do 20 PD. Ďalej Objednávateľ dodá písomné *Záväzné schválenie grafického návrhu* a dodá všetky zostávajúce podklady na tvorbu Stránok a potvrdí ich správnosť a úplnosť do 15 PD.
- 2.2 Objednávateľ má pred uvedením Stránok do bežnej prevádzky nárok na testovaciu prevádzku obvykle zverejnením na internete na dojednanej testovacej adrese za účelom zistenia zhody s Popisom, plnenia dát apod. Zhotoviteľ dodá Stránky do 25 PD od ukončenia všetkých predchádzajúcich fáz. Ďalej Objednávateľ do 15 PD potvrdí písomne *Odvzdačiaci protokol a zahájenie testovacej prevádzky Stránok*. Ďalej Objednávateľ do 15 PD potvrdí písomne *Zhodu s popisom Stránok*, prípadne oznámi nedostatky, ktoré Zhotoviteľ do 15 PD odstráni. Po potvrdení Zhody s popisom Stránok Zhotoviteľ vystaví faktúru. Objednávateľ i Zhotoviteľ usilujú o to, aby po zahájení testovacej prevádzky boli Stránky uvedené do plnej prevádzky najneskôr do 40 PD. Po tejto lehote už Objednávateľ nemôže v rámci vystavenej objednávky alebo uzavretých zmlúv nárokovat doplnenie prác, pokiaľ k nim predtým neposkytol úplné podklady alebo zadanie, i keď by boli obsiahnuté v Popise. V prípade prípadnej predĺženej testovacej prevádzky zapríčinennej meškaním Objednávateľa predstavujú účelne vynaložené výdavky spojené s meškaním termínu minimálne výšku dvojnásobného paušálu za prevádzku Stránok podľa cenníka za každý začatý mesiac. Prevedenie Stránok z testovacej prevádzky do prevádzky bežnej uskutoční Dodávateľ na základe písomnej *Žiadosti o uvedenie Stránok do bežnej prevádzky* vystavenej Zhotoviteľom. Pokiaľ Objednávateľ nedodá napriek opakovaným urgenciám všetky podklady potrebné na výrobu stránok do 3 kalendárnych mesiacov od dátumu podpisu zmluvy, Zhotoviteľ už nebude po tomto termíne podklady vymáhať a zákazku ukončí bez nároku na neskoršie dopracovanie v rámci súčasnej zákazky. V prípade trvajúceho záujmu o neskoršie dokončenie stránok podľa pôvodnej objednávky z dôvodu nedodania podkladov v určenom termíne, budú tieto práce predmetom úplne novo fakturovanej zákazky.
- 2.3 Požiadavky Objednávateľa presahujúce vystavené objednávky alebo uzavreté zmluvy musia byť upravené ďalšou objednávkou alebo zmluvne.
- 2.4 Objednávateľ berie na vedomie, že výtvarné a technické riešenie Stránok je autorským dielom podliehajúcim autorským zákonom. Zhotoviteľ môže Stránky používať ako referenciu vo svojich firemných materiáloch. Objednávateľ súhlasí s tým, že na Stránkach bude uvedené označenie Zhotoviteľa, v prípade miest a obcí i logo portálu Mestá a obce online s hypertextovými odkazmi.
- 2.5 Na stránkach umiestnených na serveri portálu Mestá a obce online nie sú z bezpečnostných dôvodov, ak nie je zo strany Objednávateľa požadované a zmluvne dojednané, v adresári pre statické stránky podporované skripty ani spúšťanie programov.
- 2.6 Pokiaľ Objednávateľ využíva samostatnú doménu druhej úrovne, je si vedomý toho, že vedenie domény je platenou službou tretej strany, tzv. registrátora. Zhotoviteľ je štandardne platcom domény, hradí ročné poplatky za predĺženie doménového mena registrátorovi a preúčtovávať je Objednávateľovi s manipulačným poplatkom za sprostredkovanie služby. Ak Objednávateľ nebude chcieť doménové meno predĺžiť na ďalší rok, musí túto skutočnosť oznámiť Zhotoviteľovi v dostatočnom predstihu, a to najneskôr 31 dní pred expiráciou domény, doménové meno bude inak automaticky uhradené na ďalší rok.
- 2.7 Pri používaní modulu vismo Anketa je potrebné nevyhnutné použitie súborov Cookies pri každom hlasovaní, v opačnom prípade je možné hlasovať opakovane. Týmto neregulárnym postupom môže dôjsť k skreslenému výsledku Ankety, za čo nepreberá Zhotoviteľ zodpovednosť

## III. Výrobné a záručné podmienky tvorby software na zákazku

- 3.1 Požiadavka Objednávateľa na tvorbu software na zákazku je špecifikovaná písomne v *Záväznom popise software* (ďalej **popis software**), ktorý je súčasťou objednávok alebo zmlúv, bez ktorých nemožno zahájiť výrobu software. Na príprave Popisu sa podieľajú najmä technické kontakty strán, pričom výdavky spojené so súvisiacimi analytickými prácami má Zhotoviteľ nárok zahrnúť do ceny software. Prípadný väčší objem prác, ktorý nevedol k uzavretiu zmluvy alebo vystaveniu objednávky, započítava Zhotoviteľ do servisných hodín. Pri analýze požiadavky platia vyššie uvedené lehoty na reakciu.
- 3.2 Objednávateľ má pred uvedením software na zákazku do bežnej prevádzky nárok na testovaciu prevádzku obvykle zverejnením na internete na dojednanej testovacej adrese za účelom zistenia zhody s Popisom a plnením dát apod. Lehota na odovzdanie software do testovacej prevádzky sa dojednáva individuálne vo vzťahu ku dňu, kedy sú Objednávateľom splnené požiadavky: vystavená objednávka alebo uzavretá zmluva s Popisom, sú dodané všetky dohodnuté podklady a je schválený grafický návrh, pokiaľ je požadovaný. Následne Objednávateľ do 10 PD potvrdí písomne *Odvzdačiaci protokol a zahájenie testovacej prevádzky software*. Ďalej Objednávateľ do 20 PD potvrdí písomne *Zhodu s popisom software*, prípadne oznámi nedostatky, ktoré Zhotoviteľ do 20 PD odstráni. Po potvrdení Zhody s popisom software Zhotoviteľ vystaví faktúru. Objednávateľ i Zhotoviteľ usilujú o to, aby po zahájení testovacej prevádzky bol software uvedený do plnej prevádzky najneskôr do 60 PD. Po tejto lehote už Objednávateľ nemôže v rámci vystavenej objednávky alebo uzavretých zmlúv nárokovat doplnenie prác, pokiaľ k nim predtým neposkytol úplné podklady alebo zadanie, i keď by boli obsiahnuté v Popise. V prípade prípadnej predĺženej testovacej prevádzky zapríčinennej meškaním Objednávateľa predstavujú účelne vynaložené výdavky spojené s meškaním termínu minimálne výšku dvojnásobného paušálu za prevádzku software podľa cenníka za každý začatý mesiac.

## IV. Záručné a ďalšie podmienky prevádzky Stránok a software

- 4.1 Ak nie je v Zmluve o prevádzke uvedené inak, prevádzka Stránok, software a schránok elektronickej pošty sa dojednáva na dobu neurčitú.
- 4.2 Zhotoviteľ nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah Stránok a dát uložených v software.
- 4.3 Zhotoviteľ sa zaväzuje bezplatne odstrániť nedostatky Stránok a software v zmysle nesúladu s Popisom alebo dokumentácií v záručnej lehote 24 mesiacov po odovzdaní do plnej prevádzky. Netýka sa zákazok, na ktoré neboli zo strany Objednávateľa dodané všetky podklady pre výrobu stránok v termíne podľa bodu 2.2. Reklamácia nedostatkov musí byť uskutočnená písomne.

- 4.4 Zhotoviteľ zabezpečí drobné príležitostné opravy nedostatkov na Stránkach a software bezplatne do 48 hodín od písomného oznámenia požiadavky na opravu. Za písomné oznámenie sa považuje i e-mailová správa na adresu obchod@webhouse.cz, ktorej príjem bol Zhotoviteľom potvrdený odpoveďou na túto správu. V cene mesačného paušálu sú garantované práce a konzultácie do 1 hodiny práce mesačne („jednoduché technické a servisné práce, konzultácie“ podľa cenníka, nie sú medzi mesiacmi prenosné), po prekročení limitu sa ceny prác riadia platným cenníkom. Najmenšou jednotkou práce je 15 minút. Iné servisné podmienky môžu byť predmetom zvláštnej zmluvy.
- 4.5 Dodávateľ si vyhradzuje právo ponúkať Objednávateľovi formou výzvy k úhrade služby, ktoré vyžadujú prácu nad rámec jednej hodiny na zákazníka. Jedná sa napríklad o upgradu s nutnosťou individuálnych úprav hlavne legislatívneho charakteru, upgradu spôsobené morálnym zastaraním stránok s ohľadom na vývoj požiadaviek na bezbariérovú prístupnosť stránok.
- 4.6 Zhotoviteľ zabezpečí riadnu prevádzku Stránok a schránok elektronickej pošty v rámci obvyklých technických možností internetu. Za funkčnosť záznamu v DNS ručí len v prípade, pokiaľ je v príslušnej doméne jej technickým správcom a doména je vedená v DNS Zhotoviteľa.
- 4.7 Zhotoviteľ si vyhradza jeden deň v kalendárnom mesiaci na údržbu servera portálu MOOL. V tento deň nie sú vylúčené výpadky konektivity. Pri predpoklade dlhšieho ako osemhodinového výpadku bude výpadok oznámený vopred obvykle elektronicou poštou technickému kontaktu Objednávateľa.
- 4.8 V prípade úplnej a nepretržitej neprístupnosti Stránok a schránok elektronickej pošty v dĺžke viac ako 72 hodín a preukázateľne zavinené zo strany Zhotoviteľa má Objednávateľ nárok na vrátenie pomernej časti mesačného paušálu a nárok vyúčtovať Zhotoviteľovi jednorazovú pokutu vo výške 50% mesačného paušálu. Tieto nároky nevznikajú v prípade, kedy je príčinou predchádzajúcim uvedeným neprístupnosti neočakávaný zásah vyššej moci (vis maior, napr živelná pohroma). Objednávateľ musí Zhotoviteľa o úhradu oboch nárokov písomne požiadať.
- 4.9 Zhotoviteľ obvyklými technickými prostriedkami chráni server proti jeho narušeniu činnosťou hackerov, napadnutie však nemôže úplne vylúčiť a v takom prípade neručí za narušenie prevádzky Stránok a schránok elektronickej pošty. Tak isto Zhotoviteľ neručí za nežiaduce zmeny obsahu Stránok a softwaru v prípade prezradenia prístupového hesla Objednávateľom.
- 4.10 Zhotoviteľ zaistí na žiadosť Objednávateľa online prístup napr. pomocou FTP na statické stránky na základe hesla. V tomto prípade neručí za funkčnosť Stránok a škody spôsobené nesprávnym používaním FTP prístupu Objednávateľom. Objednávateľ ručí za utajenie prístupového hesla.
- 4.11 Software je majetkom Zhotoviteľa. Objednávateľ berie na vedomie, že software je autorským dielom a je chránený zákonmi Českej republiky o autorskom práve, ustanovením medzinárodných zmlúv a všetkými ďalšími odpovedajúcimi zákonmi. Objednávateľ je povinný dbať na autorskú ochranu software a jeho doplnkov, ako napr. dokumentácia, najmä do neho nezasahovať a nemeniť ho, musí brániť neoprávnenému používaniu, šíreniu alebo zhotovovaniu kópií, sám ich neodovzdávať tretím osobám ani ich nijako nešíriť a nepožičiavať. Objednávateľ nesmie uskutočňovať spätný preklad a analýzu, dekompilovať alebo disassemblovať software. Objednávateľ je oprávnený zhotoviť si kópie diela výhradne pre jeho zálohovanie a ochranu pred stratou. Objednávateľ neposkytne tretím osobám registračný kľúč a používané heslá.
- 4.12 Zhotoviteľ zaručuje, že software spĺňa funkcie podľa Popisu a dokumentácie, neručí však za škody vzniknuté v súvislosti s používaním či nemožnosťou použiť software či Stránky. Upozorňujeme, že určité odlišnosti formátovania dokumentu po prevoze do HTML z textového editora nie sú chybou software vismo. Za chybu software sa tak isto nepovažujú problémy vzniknuté v súvislosti s nesprávnou inštaláciou alebo nesprávnym pripojením na internet alebo ak je software prevádzkovaný na výpočtovej technike nespĺňajúcej podmienky podľa dokumentácie software, ďalej ak nie je správne ovládaný alebo je prevádzkovaný na počítači s inými programami, ktoré svojou funkciou bránia správne chodu software, najmä počítačovými vírmi.
- 4.13 Poškodená strana môže od Zmluvy o prevádzke odstúpiť s mesačnou výpovednou lehotou v prípade závažného neplnenia zmluvných podmienok druhou stranou, na ktoré bolo písomne upozornené a nebola v primeranom čase zjednaná náprava. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na úhradu akýchkoľvek výdavkov spojených s ukončením zmlúv.
- 4.14 Výpovedná lehota je stanovená na 3 kalendárne mesiace, ak nie je uvedené v Zmluve o prevádzke inak. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená pozemnou poštou.

## V. Záručné a ďalšie podmienky služby vismo Overená snímka webu

- 5.1 Ak nie je v Zmluve o prevádzke dohodnuté inak, doba prevádzky Snímkovania a výpovedné lehoty sa riadia pravidlami uvedenými v odseku 4.1, 4.13 a 4.14.
- 5.2 Postup Snímkovania je autorským dielom. Pojem autorského diela je vymedzený v odseku 4.11.
- 5.3 Objednávateľ bezvýhradne súhlasí s tým, že predmetom Snímkovania je zhotovovanie kópií len tej časti webu, ktorá je dosiahnuteľná podľa obojstranne dohodnutých pravidiel snímkovania (sťahovania) stránok. Pokiaľ nie sú pravidlá dojednané písomne, potom platí, že sa riadia rozhodnutím Zhotoviteľa. Akékoľvek iné stránky, a to i napriek tomu, že sú označené príslušnosťou napr. k úradnej tabuli, nie sú v kópiách zahrnuté. Ak nie je písomne dojednané inak, zahŕňa Snímkovanie vismo Stránok tzv. mapu úradnej tabule a stránky z nej priamo odkazované (prvá úroveň za mapu úradnej tabule).
- 5.4 Snímka je uskutočňovaná každý pracovný deň jedenkrát denne v ľubovoľnom čase. Tento čas určuje Zhotoviteľ.
- 5.5 Predmetom Snímkovania nie sú neprístupné stránky, i keď by neprístupnosť bola krátkodobá práve v čase snímkovania. Zhotoviteľ sa zaväzuje uskutočňovať náhodné kontroly za účelom zistenia takých nedostatkov a uskutočnenia opakovaného stiahnutia. Zhotoviteľ však v týchto prípadoch nezodpovedá za plnú úspešnosť takého postupu.

## VI. Dodacie a platobné podmienky, ceny

- 6.1 Objednávateľ a Zhotoviteľ uzavierajú podľa predmetu objednávky Zmluvu o poskytnutí práv, Zmluvu o dielo a Zmluvu o prevádzke. Služby možno dodať i na základe vystavenej objednávky. Ceny a parametre služieb (napr. poskytovaný priestor v MB dát, typy poskytovaných prác a ich hodinové sadzby, ceny modulov vismo apod.) sa riadia platným cenníkom alebo dohodou.
- 6.2 Zmluva o poskytnutí práv stanoví obstarávacie licencie na Stránky a software obvykle v členení jednotlivých modulov a ich jednorazovú cenu. Stránky a software môže Objednávateľ začať používať v bežnej prevádzke až po uhradení obstarávacích licencií.
- 6.3 Zmluva o dielo stanoví predmet a cenu jednorázovo poskytnutých služieb, najmä spojených s výrobou Stránok a softwaru. Stránky a software môže Objednávateľ začať používať až po uhradení zmluvnej ceny.
- 6.4 Zmluva o prevádzke dojednáva cenu mesačného paušálu za licenciu na zverejnenie (možnosť diaľkového prístupu) a prevádzku Stránok a softwaru na internete. Stránky a software môže Objednávateľ používať v bežnej prevádzke po obdobie, kedy má uhradené mesačné paušály, pokiaľ boli Zhotoviteľom už fakturované. Toto obdobie začína dňom uvedenia Stránok alebo softwaru do plnej prevádzky. Pokiaľ nie je v Zmluve o prevádzke stanovené inak, sú mesačné paušály účtované raz ročne za celý kalendárny rok vystavením výzvy na úhradu (nie je daňovým dokladom) s uvedeným termínom splatnosti. Po jej úhrade vystaví Zhotoviteľ Objednávateľovi do 15 kalendárnych dní zodpovedajúci daňový doklad. Pokiaľ je mesačný paušál účtovaný mesačne, štvrťročne alebo polročne, je vystavený daňový doklad k poslednému dňu účtovaného obdobia.
- 6.5 V prípade odstúpenia od zmlúv o poskytnutí práv a o dielo zo strany Objednávateľa pred začatím prác má Zhotoviteľ nárok vyúčtovať odstupné vo výške 200 EUR.
- 6.6 Lehota splatnosti faktúr Zhotoviteľa je 10 kalendárnych dní, ak nie je v zmluvách uvedené inak. Pokiaľ úhrada nie je pripísaná na účet Zhotoviteľa v deň splatnosti faktúry, má Zhotoviteľ nárok účtovať úrok z meškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky denne, začínajúc dňom nasledujúcim po dni splatnosti až do doby plného zaplatenia. Ak omeškanie s plátobou prekročí lehotu 30 kalendárnych dní, je Zhotoviteľ oprávnený vypovedať všetky zmluvy.
- 6.7 Medziročný nárast priebežných platieb podľa Zmlúv neprekročí nárast priemernej ročnej miery inflácie podľa ČSÚ.

## VII. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Všetky prípadne vzniknuté spory medzi zmluvnými stranami budú riešené predovšetkým dohodou oboch strán. Ak nedôjde k dohode, bude spor riešený pred príslušným súdom v Českej republike.
- 7.2 Objednávateľ uzavretím zmluvy so Zhotoviteľom alebo vystavením objednávky vyjadruje súhlas so zasielaním obchodných oznámení i elektronicou cestou v zmysle zákona č. 480/2004 Zb.
- 7.3 Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou uzavretých zmlúv.

V Jihlave dňa 29. 10. 2013

Ing. Jitka Savická