

# Smluvní podmínky hostingových služeb TECHart systems s.r.o.

---

## Základní ustanovení

1. Tyto Smluvní podmínky hostingových služeb TECHart systems s.r.o. (dále jen "Podmínky HS") jsou součástí „Všeobecných smluvních podmínek služeb společnosti TECHart systems s.r.o.“ (dále jen "VOP").
2. Použití těchto Podmínek HS má přednost před použitím VOP.
3. Mezi hostingové služby se řadí webhosting.
4. **Webhosting** je poskytnutí prostoru na serverech Provozovatele pro provoz WWW stránek na doméně 2. úrovně, s podporou e-mailových schránek pro doménu a databází.
5. Smluvní vztah trvá i poté, co Zákazník přestěhuje své aplikace, WWW stránky a další data k jinému provozovateli a přestane služby Provozovatele využívat. Zákazník musí v takovém případě službu řádně vypovědět a to vyplněním formuláře výpovědi na stránkách zákaznického centra nebo vyplněním kontaktního formuláře, přičemž je povinen se řádně autorizovat.
6. Přístupové údaje (přihlašovací jména a hesla) jsou při zřízení služby zasílány na e-mailovou adresu Zákazníka, uvedenou u služby v údajích o odběrateli. Při zapomenutí hesla není možné heslo Zákazníkovi znovu zaslat, protože si je Provozovatel z bezpečnostních důvodů ve svých databázích neviduje. V takovém případě si musí zákazník nastavit nové heslo na stránkách zákaznického centra nebo zasláním autorizované žádosti kontaktním formulářem.

## Webhosting

1. Webhosting zahrnuje provoz WWW stránek pro doménu 2. úrovně na serveru Provozovatele. Zákazníkovi je vyhrazen prostor na WWW serveru, na který je možné umístit své WWW stránky. Server běží na operačním systému Linux, je možné využít technologii PHP.
2. Webhosting zahrnuje též provoz e-mailových služeb pro příslušnou doménu. Zákazníkovi je vyhrazen prostor na e-mailovém serveru, na kterém si může Zákazník vytvářet jednotlivé e-mailové schránky a přistupovat k nim pomocí protokolů POP a IMAP a dále může odesílat e-maily protokolem SMTP. Počet e-mailových schránek není omezen, je však omezen celkový prostor, který je e-maily obsazen.
3. Webhosting zahrnuje též možnost objednat si jednu nebo více databází. Jejich počet a typ není omezen, je však omezen celkový obsazený prostor.
4. Webhostingové služby jsou provozovány na sdílených serverech, tj. na takových, kde se nachází zároveň služby pro více zákazníků. Může tak docházet ke zhoršení dostupnosti a rychlosti služeb z důvodu většího vytížení serveru jinými zákazníky. Provozovatel rychlost webhostingových služeb nijak negarantuje. Jestliže má zákazník vyšší požadavky, doporučuje se přejít na vyšší varianty hostingových služeb (virtuální či dedikované servery).

5. Prostor pro WWW stránky je neomezený. Smí být však využit pouze pro umístění dat, která nejsou v rozporu s kapitolou „Vyloučení z provozu“ všeobecných smluvních podmínek.
6. V prostoru daného webu smí být uloženy pouze soubory, které jsou potřebné k provozu webu a prezentaci dat a směřuje na ně z tohoto webu odkaz. Webhosting neslouží jako zálohovací či odkládací prostor, ale pouze pro provoz veřejných WWW prezentací. Celý web musí být umístěn a provozován ze serverů Provozovatele, webhosting nelze použít např. jen jako úložiště pro soubory ke stažení. Soubory, jejichž umístění v prostoru webu není dle názoru Provozovatele opodstatněné, je Provozovatel oprávněn smazat.
7. Podrobnosti, technické specifikace a konkrétní omezení webhostingových služeb jsou uvedeny na stránkách Provozovatele.
8. Data webhostingů jsou zálohována 1x týdně. Tyto zálohy slouží k obnově dat v případě poruchy serveru, na kterém jsou služby provozovány. Jestliže zákazník požaduje obnovu dat ze zálohy v případě, že ztráta dat nebyla způsobena Provozovatelem či poruchou jeho technologie, je taková obnova zpoplatněna dle aktuálního ceníku.
9. K webhostingu je poskytována zákaznická podpora pouze e-mailovou komunikací či použitím kontaktního formuláře na stránkách Provozovatele, a to v době uvedené na internetových stránkách Poskytovatele v sekci Kontakt. Mimo tuto dobu je poskytován pouze technický dohled a řešení poruch služeb.
10. V případě překročení limitu obsazeného prostoru u e-mailových služeb není Zákazníkovi umožněn příjem dalších e-mailových zpráv (zprávy jsou e-mailovým serverem odmítány).
11. V případě překročení limitu obsazeného prostoru u databázi je Zákazník Provozovatelem vyzván k napravení situace. Zákazník je povinen velikost obsazeného prostoru snížit nebo se s Provozovatelem dohodnout na podmínkách navýšení tohoto prostoru. Jestliže Zákazník nadále překračuje povolené limity, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit.

## Odesílání e-mailových zpráv

1. Webhosting a SMTP servery Provozovatele je zakázáno využívat k hromadnému rozesílání jakýchkoliv e-mailových zpráv (např. newslettery) bez ohledu na to, zda jsou nebo nejsou vyžádané (nelze odesílat ani vyžádané newslettery apod.).
2. Z webhostingu je povoleno odeslat nejvýše 500 e-mailových zpráv denně. Při překročení tohoto limitu je odeslání odmítnuto a zprávy jsou zahozeny.
3. Z webhostingu není povoleno odesílání e-mailových zpráv přímo přes SMTP protokol (spojení z PHP skriptu na port 25), je nutné používat funkci mail() v PHP.
4. Přes SMTP server Provozovatele je povoleno odeslat nejvýše 500 e-mailových zpráv denně. Při překročení tohoto limitu je odeslání dalších zpráv odmítnuto.
5. Omezení odesílání zpráv z webhostingu a přes SMTP server je možné Zákazníkovi po dohodě s Provozovatelem navýšit. Oprávněnost tohoto požadavku je na posouzení Provozovatele.
6. Provozovatel neručí za případné škody způsobené nemožností odeslání e-mailových zpráv po překročení stanovených limitů.
7. Virtuální servery a dedikované servery je povoleno využívat k hromadnému rozesílání zpráv při splnění následujících podmínek:
  - musí se jednat o vyžádané zprávy, tedy příjemci si musí být vědomi, že se přihlásili k odběru těchto zpráv

- zprávy musí být zasílány v neobtěžujícím množství
  - ve zprávě musí být uveden postup k odhlášení odběru a odesílatel musí žádosti o odhlášení akceptovat a respektovat
8. U virtuálních a dedikovaných serverů je Zákazník povinen na žádost Provozovateli sdělit informace ohledně prováděného hromadného rozesílání:
    - jakým způsobem jsou získávány e-mailové adresy příjemců a jak je získáván souhlas se zasíláním
    - jaké zprávy jsou rozesílány
    - jak často jsou zprávy rozesílány
    - v jakém množství jsou rozesílány (celkový počet, rychlost odesílání)
    - jakým způsobem mohou příjemci odběr zrušit
    - případné další informace dle požadavku Provozovatele
  9. Pokud Zákazník provádí hromadné rozesílání zpráv, je povinen si při tom počínat tak, aby co nejméně zatěžoval cílové e-mailové servery např. rozprostřením rozesílání v čase po rozumně malých dávkách. Je zakázáno provést hromadné rozeslání jednou velkou dávkou.
  10. Pokud Zákazník rozesílá e-mailové zprávy v rozporu s těmito pravidly nebo nedoloží Provozovateli požadované informace, je Provozovatel oprávněn odesílání e-mailových zpráv Zákazníkovi zcela zablokovat.

## **Vyúčtování a platby**

1. Provoz hostingových služeb se hradí formou předplatného podle aktuálního ceníku, který je zveřejněn na stránkách Provozovatele.
2. Po objednání služby vystaví Provozovatel Zákazníkovi zálohovou fakturu na první předplatné období. Teprve po uhrazení této zálohové faktury zřídí Provozovatel Zákazníkovi objednanou službu.
3. Provozovatel vystaví Zákazníkovi zálohovou fakturu (výzvu k platbě) na další období nejméně 10 dní před vypršením předplaceného období.

## **Změny varianty služby**

1. Zákazník může prostřednictvím kontaktního formuláře na stránkách Provozovatele požádat o přechod na jinou variantu této služby, rozšíření datového prostoru či zřízení nebo zrušení jiné příplatkové služby. V této žádosti se musí Zákazník prokázat svými kontaktními údaji. Zákazník v žádosti uvede, ke kterému dni žádá provést změnu.
2. Jestliže se jedná o přechod na vyšší variantu služby či zřízení příplatkové služby, vystaví Provozovatel Zákazníkovi fakturu na rozdíl částky, kterou se uhradí rozšíření služby do konce aktuálního předplatného období. V následné zálohové faktuře bude zahrnuta rozšířená služba na celé další předplatné období.
3. Jestliže se jedná o přechod na nižší variantu služby či o zrušení příplatkové služby, Provozovatel Zákazníkovi nevrací rozdíl z částky zaplacené za aktuální předplatné období. Cena za službu bude snížena až na zálohové faktuře na další předplatné období.
4. Při ukončení provozování služby se Zákazníkovi částka za nevyužitou část předplaceného období nevrací.

## **Garance dostupnosti služby, poruchy a odstávky**

1. Provozovatel garantuje dostupnost a funkčnost hostingových služeb. Jestliže je služba nedostupná z důvodu poruchy více než 5 minut v kalendářním měsíci, náleží Zákazníkovi kompenzace ve formě slevy 1% za každou další započatou hodinu nedostupnosti, nejvýše však částka odpovídající měsíčnímu (v případě měsíčního předplatného) nebo ročnímu (v případě ročního předplatného) poplatku za provoz služby. Tato sleva je poskytnuta v prvním měsíci následujícího předplatného období, které ještě nebylo Zákazníkem uhrazeno, popř. poskytnutím odpovídajícího počtu dní zdarma. Do doby nedostupnosti, za kterou náleží Zákazníkovi kompenzace dle druhé věty tohoto odstavce, se nezapočítává doba nedostupnosti systému během plánovaných odstávek.

## **Doba trvání dohody a její zánik**

1. Smlouva o poskytování placených služeb se uzavírá na dobu určitou, pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak. Délka trvání Smlouvy je určena písemnou dohodou smluvních stran nebo automaticky volbou délky fakturačního období ze strany Zákazníka při objednání služby, přičemž v takovém případě je délka trvání Smlouvy automaticky dohodnuta na dobu stejnou jako je doba jednoho fakturačního cyklu. K obnovení Smlouvy v jejím aktuálním znění dochází opětovně vždy s novým fakturačním obdobím této již existující služby.
2. Smluvní strany mohou smluvní vztah ukončit vzájemnou dohodou nebo jednostrannou výpovědí. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.