

08.6.2012

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB V OBLASTI WEBHOSTINGU

uzatvorená podľa § 262 ods. 1) a 2) Obchodného zákonníka

1. ZMLUVNÉ STRANY

Poskytovateľ: INVER spol. s r.o., Hutnícka č. 1, 040 01 Košice
 IČO: 31665462 IČ DPH: SK2020490934 Zapísané v OR OS Košice, Oddiel: S.r.o., Vložka: 2533/V
 Bank. spojenie: 13518773/7500, ČSOB a.s. Košice
 Zastúpený: Ing. Ondruš Kamil, riaditeľ

Technický kontakt: Ing. Daniel Bratko e-mail: dbratko@inver.sk

Odberateľ: Centrum sociálnych služieb Zátíšie, Osadné 89, 067 34 Nižná Jablonka
 IČO: 00 695 432 IČ DPH: SK2020763976 Zapísané v
 Bank. spojenie:
 Telefón: 057/7798139
 Zastúpený: PhDr. Ján Šrenkel

Technický kontakt: 0907/958190 e-mail: dss@dssosadne.sk

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Poskytovanie služieb špecifikovaných v čl. 5. tejto zmluvy v rozsahu stanovenom čl. 6. tejto zmluvy.
 2.2. Zabezpečenie telefonického poradenstva pre Odberateľa v rozsahu problematiky súvisiacej s touto zmluvou.
 2.3. Miestom dodania služby sú priestory Poskytovateľa. Všetky služby sú poskytované prístupom na diaľku, pokiaľ nie je dojednané inak.
 2.4. Podpora pre Odberateľa je poskytovaná v slovenskom jazyku, pokiaľ to nie je dojednané inak alebo to neumožňujú prostriedky používané Poskytovateľom.
 2.5. Vymedzenie pojmov: nasledujúce slová a výrazy majú v tejto Zmluve nižšie uvedené významy, pokiaľ nevyžadujú súvislosti odlišný výklad:
- „poskytovateľ“ dodávateľ, ktorý poskytuje služby a technické vybavenie na prevádzku požadovaných služieb
 - „domain hosting“ správa doménových záznamov Odberateľa (nameservery)
 - „webhosting“ prenájom diskového priestoru pre www stránku, prenosovej kapacity linky a databázových prostriedkov Poskytovateľa
 - „mailhosting“ prevádzka e-mailových schránok Odberateľa (správa MX záznamov)
 - „dostupnosť služby“ pojem, ktorým sa označuje miera funkčnosti služby. Daná služba je dostupná, ak je
 - a) platná odozva sieťového rozhrania daného serveru, na ktorom je inštalovaná služba, meraná programom „ping“. Za 100% dostupnosť sa považuje kladná odozva z aspoň jednej verejnej adresy internetu, pričom meranie po dobu 1 min nemá výpadok „packet loss“ vyšší než 1%. Každé ďalšie percento „packet loss“ znamená zníženie dostupnosti služby o 1%.
 - b) platná odozva služby serveru (aplikačné rozhranie), meraná programom „telnet“ (v prípade služby http možno použiť aj fubovoňný vhodný browser), za 100% dostupnosť sa považuje kladná odozva služby z aspoň jednej verejnej adresy internetu, pričom z 10 pokusov o pripojenie sa na danú službu v rozmedzí minimálne 10 sekúnd nebude chybných viac ako 1 pokus. Každý ďalší chybný pokus o pripojenie sa na danú službu sa chápe ako zníženie dostupnosti o 10%
 - „servisné okno“ plánovaná odstávka systému, ktorej účel je hardwarová a softwarová údržba serverov. Doba tejto odstávky sa nepočíta ako nedostupnosť systému

3. PRÁVA, POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ POSKYTOVATEĽA

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby na minimálne dvoch nezávislých serveroch, s nainštalovanou aktuálnou stabilnou verziou operačného systému Linux. Servery majú zálohované dáta na dennej báze na páskovú jednotku s dobou úschovy zálohy minimálne 3 mesiace, ďalej majú zálohované napájanie po dobu výpadku elektrického prúdu neprevyšujúceho viac ako 30 minút a sú umiestnené v uzamykateľnej, klimatizovanej serverovni s vylúčením prístupu nepovolaných osôb.
- 3.2. Na serveroch Poskytovateľa je inštalovaný antispam a antivir s aktuálnou virovou databázou.
- 3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť serverom podľa čl. 3.1. prenosovú kapacitu minimálne 1mbps/download a 4mbps/upload. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto parametre meniť.
- 3.4. Poskytovateľ pristúpi k plneniu predmetu zmluvy po splnení platobných podmienok podľa čl. 7.1.
- 3.5. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť nepretržitú prevádzku domény partnerovho klienta počas predplatennej doby, čo znamená, že zaistí prístup účastníkom siete internet k www stránkam partnerova a možnosť aktualizovať obsah www stránok. Z doby nepretržitej prevádzky je vyňatá doba servisného okna a doba, po ktorú nie je Poskytovateľ schopný poskytovať služby z dôvodov, ktoré nevedel ovplyvniť (výpadok prúdu dlhší ako 30 min, živelná pohroma a podobne).
- 3.6. Poskytovateľ zabezpečí prístup Odberateľa k jeho e-mailovým schránkam a to buď pomocou protokolu POP3 alebo z prehliadača pomocou webmail rozhrania, resp. presmerovanie e-mailových správ na adresu, ktorú si zvolí.
- 3.7. Poskytovateľ negarantuje žiadnu kvalitu služby mimo zariadení, ktoré sám nevlastní prípadne na nich nemá dosah.
- 3.8. V prípade preukázania nedodržanej kvality služby má Odberateľ nárok na zľavu z plnenia služby prípadne na refundáciu formou inej služby podľa dohody. Zľava sa na základe písomnej žiadosti poskytuje za dobu, po ktorú nebola služba dostupná a z danej služby, ktorá nebola dostupná a to pokiaľ prevyší dobu servisného okna podľa bodu 3.11. Zľava z plnenia je stanovená takto: dostupnosť menej ako 90%: zľava 10%, dostupnosť menej ako 80%: zľava 30%, dostupnosť menej ako 70%: zľava 100%.
- 3.9. Poskytovateľ má nárok na servisné okno v trvaní 4hod/mesačne. Počas doby servisného okna je dostupnosť poskytovaných služieb znížená, alebo zamedzená úplne. Priestor na servisné okno je stanovený v ktorýkoľvek deň mimo pracovné hodiny, prípadne cez víkend. Odstávku systému Poskytovateľ oznámi e-mailom na technický kontakt Odberateľa, pričom Poskytovateľ nie je povinný kontrolovať doručenie tejto správy. Nároky Odberateľa vyplývajúce z nedostupnosti služby v čase servisného okna nebudú akceptované. Servisných okien v rámci jedného mesiaca môže byť viacero, súčet ich doby však nesmie prekročiť dobu uvedenú v odstavci 3.9. tejto zmluvy.
- 3.10. V prípade, že ku dňu poskytnutia služby eviduje Poskytovateľ nedoplatok po splatnosti viac ako 7 dní voči Odberateľovi, má právo plnenie služby odmietnuť alebo pozastaviť až do úhrady predmetného nedoplatku. Zároveň pred začatím plnenia služby má právo Poskytovateľ požadovať úhradu zálohy vo výške očakávaného plnenia služby a práce poskytnúť až po jej úhrade.
- 3.11. Telefonické poradenstvo podľa čl. 2.2. zabezpečí Poskytovateľ v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.
- 3.12. Reakčná doba (odozva) na požiadavku Odberateľa na poskytnutie služieb je stanovená do 8 pracovných hodín od nahlásenia servisného prípadu telefonicky, faxom, písomne alebo e-mailom Poskytovateľovi služby. Za pracovné hodiny sa považuje rozsah od 8:00 do 16:00 v pracovný deň. Za odozvu sa považuje telefonická alebo e-mailová správa na technický kontakt Odberateľa s popisom, ako prebehlo alebo prebehne jej riešenie. Doba do vyriešenia požiadavku nie je garantovaná, v prípade požiadavku na garanciu tejto doby je nutné uzavrieť s poskytovateľom dodatok o SLA (service level agreement), kde budú tieto doby presne špecifikované. Táto problematika však ide nad rámec tejto zmluvy.
- 3.13. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za porušenie zákona obsahom vystavovaných stránok, dokumentov, e-mailov alebo využívaním jeho služieb, ktorá je v rozpore so zákonom. V prípade akýchkoľvek škôd a náhrad nákladov vzniknutých uvedením do stavu neodporúčajúceho zákonu je náklady takto vzniknuté povinná uhradiť ten, ktorý si objednal predmetnú službu, prípadne umožnil jej prevádzkovanie.
- 3.14. V prípade nadmerného využívania kapacít Poskytovateľa, najmä prenosovej kapacity linky, má právo Poskytovateľ obmedziť alebo úplne zamedziť služby Odberateľovi po dobu nevyhnutnú k doriešeniu tejto situácie. Za nadmerné využitie služby sa považuje:
 - vyťaženie viac ako 30% prenosovej kapacity Poskytovateľa Odberateľom po dobu vyššiu ako 1hod
 - jednorazové vyťaženie kapacity Poskytovateľa o viac ako 80% kapacity ak prevyšuje dobu 10min
 - viacnásobné vyťaženie kapacity Poskytovateľa o viac ako 25% v rámci jedného dňa
 O prerušení alebo obmedzení služby z tohto dôvodu bude Poskytovateľ informovať Odberateľa e-mailom na technický kontakt Odberateľa.
- 3.15. Poskytovateľ sa zaväzuje neposkytnúť tretej strane žiadne informácie a údaje, ktoré získal v súvislosti s plnením ustanovení tejto zmluvy.

4. PRÁVA, POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ ODBERATEĽA

- 4.1. Odberateľ má právo na zľavu z ceny služby alebo inú formu refundácie pri nedodržaní zmluvných podmienok Poskytovateľom služby.
- 4.2. Odberateľ má právo k prístupu k svojim dátam počas platnosti tejto zmluvy.
- 4.3. Odberateľ má za cenu služby nárok na poskytnutie bezplatných služieb od Poskytovateľa v rozsahu: zmeny e-mail adresy, zmeny hesiel, DNS záznamov atď v rozsahu max 1hod práce. Predpokladaná náročnosť je Odberateľovi oznámená pred vykonaním práce a v prípade jej prekročenia/prečerpania si musí tieto služby Odberateľ od Poskytovateľa objednať za podmienok uvedených v čl. 6.5. tejto zmluvy.
- 4.4. Odberateľ sa zaväzuje, že:
 - nebude prevádzkovať stránky, ktoré nadmerne zaťažujú linky a servery (napr. download servery, chaty).
 - neumiestní na prenájom priestore žiadne škodlivé programy, dáta, erotický/pornografický/rasistický materiál, prípadne warez,
 - nebude smerovať žiadne odkazy na škodlivé programy, dáta, prípadne warez zo svojich stránok, na stránky porušujúce autorské práva,
 - nebude využívať poskytnuté služby a prostriedky Poskytovateľa k hromadnému rozosieleniu záslelok iným osobám a firmám (hromadný mailing), prípadne k rozosieleniu spamu.
 - bude dodržiavať zásady Fair Use Policy, predovšetkým nebude nadmerne preťažovať prenosové kapacity a zdroje poskytovateľa
 - neumožní prístup k svojim dátam a k prostriedkom Poskytovateľa tretím osobám, neumiestní na stránkach autorsky chránený materiál.

5. ŠPECIFIKÁCIA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

- 5.1. Poskytovateľ poskytne službu „domainhosting“ a to na dvoch nezávislých nameserveroch.
- 5.2. Poskytovateľ poskytne službu „webhosting“ s priestorom pre stránky v rozsahu maximálne 300MB (megabyte) dát.
- 5.3. Poskytovateľ poskytne službu „mailhosting“ pre 9 mailových schránok so spoločným priestorom (v prípade použitia protokolu POP3) pre jednu schránku v rozsahu maximálne 300 MB (megabyte).
- 5.4. Poskytovateľ vykoná minimálne raz mesačne kontrolu a aktualizáciu systémov tak, aby zaistil nepretržité využívanie služby.
- 5.5. V prípade, že kapacity Poskytovateľa nebudú pri dodržiavaní bodu 3.14 postačovať, zabezpečí Poskytovateľ bezodkladné navýšenie kapacity príslušnej časti systému tak, aby bola dodržaná dostupnosť služby.

6. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB A CENA ZA PREDMET ZMLUVY

- 6.1. Za službu podľa čl. 5.1. v období platnosti zmluvy zaplatí Odberateľ Poskytovateľovi **8.30€** slovom **osem Eur 30/100 centov** ročne za doménu, účtované vopred. V prípade viacerých domén dostáva Odberateľ nasledovnú zľavu: 3 a viac domén: 10%, 5 a viac domén: 25%, 10 a viac domén: 50%.
- 6.2. Za službu podľa čl. 5.2. v období platnosti zmluvy zaplatí Odberateľ Poskytovateľovi sumu **39.83€** slovom **tridsaťdeväť Eur 83/100 centov** ročne, účtované vopred. V prípade, že Odberateľ prevádzkuje viacero domén a tie v objeme zabraného priestoru neprevyšujú rozsah podľa bodu 5.2 a ich spoločná záťaž neprevyšuje obvyklú záťaž generovanú jednou doménou a nárazovo neprevyšuje viac ako 5% prenosovej kapacity Poskytovateľa, sa Odberateľovi neúčtuje žiadny poplatok.
- 6.3. Za službu podľa čl. 5.3. v období platnosti zmluvy zaplatí Odberateľ Poskytovateľovi **6.64€** slovom **šesť Eur 64/100 centov** za 9 e-mailových schránok ročne, účtované vopred. Každá ďalšia e-mailová schránka je spoplatňovaná sumou **1.66€**, slovom **jedno Euro 66/100 centov** ročne, účtované vopred.
- 6.4. K uvedeným sumám podľa bodov 6.1, 6.2 a 6.3. sa pripočíta daň z pridanej hodnoty v príslušnej zákonom stanovenej výške.
- 6.5. V prípade potreby ďalších služieb si ich musí Odberateľ písomne alebo e-mailom objednať. Minimálny poskytovaný časový úsek služby je ¼ hodiny (15 minút). Cena jednej hodiny služby je stanovená platným cenníkom firmy Inver.
- 6.6. Pokiaľ miestom dodania služby nie sú priestory firmy Inver, zaplatí Odberateľ cestovné vo výške 0,33 €/1km, minimálne však 3,32 € za jeden výjazd.
- 6.7. V cene služby nie je zahrnutý poplatok za doménu, ktorý si účtuje príslušný národný správca domény. Tento poplatok je refakturovaný odberateľovi v plnej výške.

7. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1. Úhrada odmeny za služby podľa čl. 5 v rozsahu podľa čl. 6.1, 6.2, 6.3. a 6.7. bude uskutočňovaná raz ročne, k dátumu obnovy domény.
- 7.2. Úhrada odmeny za služby nad rámec tejto zmluvy podľa čl. 6.5 a 6.6 tejto zmluvy je uskutočňovaná mesačne, k 1. dňu mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bola služba poskytnutá, na základe daňového dokladu vystaveného Poskytovateľom v lehote splatnosti 7 dní, uvedenej na daňovom doklade.
- 7.3. Poskytovateľ má právo v závislosti na zmene vstupných nákladov a na základe vyhlásenia ročnej inflačnej sadzby aktualizovať cenník predmetných služieb. O tejto zmene bez odkladu informuje Odberateľa a to písomne, e-mailom alebo faxom.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, stáva sa platnou a nadobúda účinnosť dňom podpísania obidvoma zmluvnými stranami.
- 8.2. Zmluvu možno zrušiť:
 - Dohodou zmluvných strán.
 - Odstúpením ktorejkoľvek zmluvnej strany za podmienky, že druhá strana podstatne poruší ustanovenia tejto zmluvy. Odstúpenie je účinné dňom doručenia oznámenia druhej strane.
 - výpoveďou niektorou zo zmluvných strán. Výpovedná lehota plynie od prvého dňa nasledujúceho mesiaca, kedy je písomne doručená druhej strane. Výpovedná lehota sú 3 mesiace.
- 8.3. V prípade výpovede má Odberateľ právo na refundáciu za nevyčerpané služby, ktoré sú priamo poskytované Poskytovateľom. Refundácia sa netýka poplatkov, ktoré nesúvisia so službami Poskytovateľa (napr. poplatky preposielané národným registrátorom – poplatky za domény).
- 8.3. Túto zmluvu možno meniť alebo dopĺňať len po vzájomnej dohode zmluvných strán formou písomných dodatkov, ktoré nadobúdajú platnosť až po podpise obidvomi zmluvnými stranami.
- 8.4. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že prípadné spory, ktoré vzniknú pri plnení predmetu tejto zmluvy sa budú snažiť vyriešiť dohodou a v dobrej vóli. V prípade sporu je príslušným súdom Okresný súd Košice I.
- 8.5. Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, po podpise 1 rovnopis vráti Odberateľ Poskytovateľovi.
- 8.6. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpísaním prečítali a jej obsahu porozumeli. Zmluva bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní slobodne, vážne a za vzájomne výhodných podmienok.

V Košiciach, dňa 02.07.2012

Poskytovateľ:

Ing. Ondrej Kamil, riaditeľ
INVER spol. s r.o.



Odberateľ:

PhDr. Ján Štenkel
CSS Zátšie

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
ZÁTŠIE
Osadné č.89
067 34 Osadné