

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro servis, správu a IT služby

WEBNET GROUP s.r.o.

účinné od 1. 1. 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy mezi WEBNET GROUP s.r.o., IČ 08587493, se sídlem Nové sady 988/2, 602 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 114171 (dále jen „Poskytovatel“), a zákazníkem (dále jen „Zákazník“) při poskytování servisu, správy IT infrastruktury a souvisejících IT služeb.

1.2 VOP se použijí zejména pro dlouhodobou správu pracovních stanic, notebooků, fyzických a virtuálních serverů, NAS, firewallů, routerů, switchů, Wi-Fi prvků a dalších sjednaných zařízení, vzdálenou správu, údržbu, aktualizace, dohled, podporu a související servisní činnosti.

1.3 Konkrétní rozsah služeb, spravovaná infrastruktura, cena, případné SLA a zvláštní podmínky jsou určeny individuální nabídkou, objednávkou nebo servisní smlouvou. Individuální ujednání má přednost před těmito VOP.

1.4 Tyto VOP se použijí pro podnikatele i spotřebitele. U spotřebitele se použijí pouze v rozsahu, v němž neomezuji práva, která nelze smluvně vyloučit.

2. Rozsah správy

2.1 Správa může podle sjednaného rozsahu zahrnovat zejména vzdálenou kontrolu a správu zařízení, běžnou údržbu, instalaci aktualizací, řešení provozních incidentů, správu uživatelských účtů a oprávnění, kontrolu základních bezpečnostních nastavení, správu síťových prvků, základní diagnostiku a konzultace.

2.2 Paušální správa neznamena neomezený nárok na jakékoli IT práce. Rozhodující je sjednaný rozsah služby a spravované infrastruktury.

2.3 Není-li výslovně sjednáno jinak, paušál nezahrnuje zejména rozsáhlé migrace, implementaci nových systémů, instalaci nové infrastruktury, stěhování IT, kabeláž, vývoj software, tvorbu webů, obnovu po rozsáhlém bezpečnostním incidentu, forenzní analýzu, obnovu dat z poškozených médií ani práce na zařízení, které není součástí správy.

2.4 Práce mimo sjednaný rozsah Poskytovatel předem oznámí a podle možností nacení samostatně.

3. Spravovaná zařízení a orientační kalkulace

3.1 Veřejná kalkulačka nebo ceník Poskytovatele slouží pouze k orientačnímu výpočtu ceny. Konečná cena vzniká až na základě konkrétní nabídky, objednávky nebo servisní smlouvy po zohlednění stavu a složitosti IT prostředí.

3.2 Pro účely kalkulace se pracovní stanicí rozumí zejména spravovaný stolní počítač nebo notebook.

3.3 Fyzickým serverem se rozumí jeden samostatný fyzický serverový systém. Služby nebo serverové role provozované v rámci jednoho operačního systému se samostatně nepočítají, není-li jejich správa nadstandardně náročná.

3.4 Virtuálním serverem (VM) se rozumí samostatná virtuální instance operačního systému. Je-li na fyzickém serveru provozováno více spravovaných VM, mohou být fyzický server a jednotlivé VM kalkulovány samostatně.

3.5 NAS se pro účely kalkulace považuje za samostatnou kategorii spravovaného zařízení. Firewall a router mohou být kalkulovány samostatně. Switch, Wi-Fi AP a obdobné prvky se považují za síťová nebo ostatní spravovaná zařízení.

3.6 Běžný webhosting poskytovaný Poskytovatelem se do počtu spravovaných serverů v rámci IT správy nezapočítává; řídí se samostatnými podmínkami hostingu.

3.7 Nad 40 pracovních stanic se cena stanovuje individuálně. Poskytovatel může individuální nabídku použít i při nižším počtu zařízení, je-li infrastruktura svou složitostí, bezpečnostními požadavky nebo provozním režimem nestandardní.

4. Cena a fakturace

4.1 Správa je standardně poskytována za pravidelný měsíční paušál. Výše paušálu je uvedena v nabídce, objednavce nebo smlouvě.

4.2 Orientační kalkulace může vycházet z počtu a typu spravovaných zařízení, požadovaného SLA, rozsahu dohledu, bezpečnostních požadavků a režimu servisních zásahů. Jednotkové sazby zveřejněné v ceníku nejsou součástí těchto VOP a Poskytovatel je může pro budoucí nabídky měnit.

4.3 Poskytovatel může stanovit minimální měsíční paušál. Jeho aktuální výše je uvedena v ceníku nebo konkrétní nabídce.

4.4 Služby a práce nad rámec paušálu mohou být účtovány samostatně podle předem sjednané ceny, platného ceníku nebo individuálního nacenění.

4.5 Paušál je fakturován za sjednané fakturační období. Splatnost se řídí fakturou nebo individuální smlouvou.

4.6 Změní-li se počet spravovaných zařízení nebo rozsah služby, mohou strany odpovídajícím způsobem upravit měsíční paušál.

5. Úvodní analýza a převzetí správy

5.1 Před zahájením pravidelné správy může Poskytovatel provést úvodní analýzu infrastruktury, inventarizaci zařízení, kontrolu přístupů a základní posouzení technického stavu.

5.2 Poskytovatel může podmínit převzetí správy odstraněním závažných bezpečnostních nebo technických nedostatků, případně jejich odstranění nabídnout jako samostatnou placenou službu.

5.3 Poskytovatel neodpovídá za vady, bezpečnostní nedostatky, chybné konfigurace nebo technický dluh, které existovaly před převzetím správy a nebyly Poskytovatelem způsobeny.

6. Součinnost Zákazníka

6.1 Zákazník poskytne Poskytovateli potřebné informace, přístupy, oprávnění, technickou dokumentaci a součinnost nezbytnou pro řádné poskytování služeb.

6.2 Zákazník oznámí bez zbytečného odkladu významné změny infrastruktury, instalaci nových zařízení, změny konfigurace a zásahy jiných dodavatelů, které mohou ovlivnit spravované prostředí.

6.3 Zákazník odpovídá za legálnost používaného software a za pořízení potřebných licencí, není-li jejich dodání výslovně součástí služby.

6.4 Poskytovatel neodpovídá za prodlení nebo nemožnost zásahu způsobené neposkytnutím přístupu, informací nebo jiné potřebné součinnosti.

7. Vzdálený přístup a zásahy

7.1 Zákazník souhlasí s používáním přiměřených nástrojů vzdálené správy v rozsahu nezbytném pro poskytování sjednaných služeb.

7.2 Poskytovatel zajistí, aby přístupy používané pro správu byly přiměřeně chráněny a dostupné pouze oprávněným osobám.

7.3 Je-li nutný fyzický výjezd, řídí se jeho zahrnutí do paušálu nebo samostatné účtování individuální nabídkou či SLA.

7.4 Poskytovatel může odmítnout vzdálený nebo místní zásah, pokud by byl v rozporu s právními předpisy, bezpečnostními pravidly nebo by mohl bez přiměřeného důvodu ohrozit data či infrastrukturu.

8. Provozní doba a podpora

8.1 Standardní provozní doba podpory Poskytovatele je pondělí až pátek 8:00–17:00 a sobota 8:00–11:00, s výjimkou státních svátků, není-li individuálně sjednáno jinak.

8.2 Požadavky přijaté mimo standardní provozní dobu mohou být zpracovány v následující provozní době, pokud není sjednáno rozšířené SLA nebo pohotovost. Aktivovaný monitoring 24/7 sám o sobě nepředstavuje pohotovost technika ani garantovaný zásah mimo standardní provozní dobu.

8.3 Reakční doba není totožná s dobou vyřešení incidentu. Konkrétní reakční doby, priority incidentů a případná dostupnost mimo standardní dobu musí být sjednány v SLA nebo individuální smlouvě.

8.4 Podpora dle SLA je poskytována pouze v rozsahu výslovně sjednané úrovně služby.

8.5 Monitoring 24/7 je volitelná rozšířená služba spočívající v nepřetržitém automatizovaném dohledu nad sjednanými prvky infrastruktury. Rozsah sledovaných parametrů závisí na technických možnostech konkrétního zařízení a sjednané službě.

8.6 Monitoring 24/7 nezaručuje nepřetržitou přítomnost pracovníka Poskytovatele, automatické odstranění incidentu ani konkrétní reakční dobu. Pohotovost, reakční doby a zásahy mimo standardní provozní dobu musí být výslovně sjednány v SLA.

9. Aktualizace a změny

9.1 Poskytovatel může v rámci sjednané správy instalovat běžné bezpečnostní a provozní aktualizace, pokud je to součástí objednané služby.

9.2 Aktualizace, která může mít významný dopad na provoz, může být odložena za účelem ověření kompatibility nebo provedena po dohodě se Zákazníkem.

9.3 Poskytovatel neodpovídá za chyby výrobce software nebo hardware ani za následky aktualizace třetí strany, které nebylo možné při odborné péči rozumně předvídat.

9.4 Upgrade na novou hlavní verzi systému, rozsáhlá změna konfigurace nebo migrace může být samostatně placenou službou.

10. Zálohování a obnova dat

10.1 Zálohování není automaticky součástí IT správy. Zákazník si může sjednat rozšířenou službu dohledu a kontroly zálohování; její aktuální cena je uvedena v ceníku. Tato služba znamená dohled nad sjednaným zálohovacím řešením a kontrolu jeho provozního stavu, nikoli automaticky dodání zálohovacího úložiště, licence, kapacity nebo garantovanou obnovitelnost všech dat.

10.2 Je-li zálohování součástí služby, musí být sjednán nebo technickou specifikací určen alespoň jeho rozsah, frekvence, místo uložení a režim obnovy.

10.3 Zákazník je odpovědný za vlastní zálohování dat, která nejsou výslovně zahrnuta do spravovaného zálohovacího řešení.

10.4 Obnova dat po incidentu může být samostatně účtována, pokud není zahrnuta v paušálu nebo SLA. Samotná služba dohledu a kontroly zálohování nezahrnuje práci na obnově dat, není-li výslovně sjednáno jinak.

11. Bezpečnost

11.1 Poskytovatel provádí správu s přiměřenou odbornou péčí a používá přiměřená technická a organizační opatření odpovídající sjednanému rozsahu služby.

11.2 Správa IT nezaručuje absolutní ochranu před malwarem, ransomwarem, phishingem, útokem třetí osoby, selháním hardware ani ztrátou dat.

11.3 Zákazník je povinen dodržovat bezpečnostní doporučení Poskytovatele, zejména chránit hesla, používat vícefaktorové ověřování tam, kde je dostupné a přiměřené, a neobcházet bezpečnostní opatření.

11.4 Odmítne-li Zákazník doporučené bezpečnostní opatření, může Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenat a neodpovídá za následky, které byly přímým důsledkem takového odmítnutí, v rozsahu dovoleném právními předpisy.

12. Incidenty

12.1 Zákazník oznámí incident bez zbytečného odkladu a poskytne informace potřebné pro jeho diagnostiku.

12.2 Poskytovatel stanoví prioritu incidentu podle jeho dopadu a sjednaného SLA.

12.3 Za kritický incident lze podle SLA považovat zejména úplnou nedostupnost klíčové infrastruktury nebo závažný bezpečnostní incident s významným dopadem na provoz.

12.4 Odstranění následků kybernetického útoku, obnovu rozsáhle poškozených dat nebo mimořádné práce může Poskytovatel účtovat samostatně, nebyla-li taková činnost výslovně zahrnuta v paušálu.

13. Hardware, software a služby třetích stran

13.1 Cena paušálu nezahrnuje hardware, licence, cloudové služby, domény, hosting, telekomunikační služby ani jiné produkty třetích stran, pokud nabídka nestanoví jinak.

13.2 Poskytovatel neodpovídá za dostupnost, změnu podmínek, cenu nebo ukončení služby třetí strany, které nemůže ovlivnit.

13.3 Nákup, instalace nebo konfigurace nového hardware či software může být samostatně účtována.

14. Ochrana osobních údajů a důvěrnost

14.1 Poskytovatel zachovává důvěrnost informací, k nimž získá při správě přístup, a zpřístupní je pouze osobám, které je potřebují k poskytování služby nebo k plnění právní povinnosti.

14.2 Pokud Poskytovatel při správě zpracovává osobní údaje jménem Zákazníka, použije se příslušná smlouva o zpracování osobních údajů (DPA) podle čl. 28 GDPR.

14.3 Zákazník odpovídá jako správce za zákonnost zpracování osobních údajů ve svých systémech a za stanovení příslušných oprávnění uživatelů.

15. Reklamáce a vady služby

15.1 Zákazník může vady poskytované služby oznámit na reklamace@webnetgroup.cz nebo jiným sjednaným servisním kanálem.

15.2 Oznámení by mělo obsahovat popis problému, dotčené zařízení nebo službu, dobu výskytu a další informace potřebné pro diagnostiku.

15.3 Za vadu Poskytovatele se nepovažuje zejména problém způsobený zařízením nebo službou mimo sjednaný rozsah správy, zásahem Zákazníka či třetí osoby, poruchou dodavatele konektivity, vadou hardware, malwarem nebo jinou příčinou, za kterou Poskytovatel neodpovídá.

15.4 U spotřebitele nejsou dotčena zákonná práva z vadného plnění ani zákonné podmínky vyřízení reklamace.

16. Odpovědnost

16.1 Poskytovatel odpovídá za újmu v rozsahu stanoveném právními předpisy a smlouvou.

16.2 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk, nepřímé nebo následné škody u Zákazníka, který není spotřebitelem, pokud takové omezení připouští právní předpisy.

16.3 U Zákazníka, který není spotřebitelem, se celková náhrada škody vzniklé v souvislosti s poskytováním služby omezuje na částku odpovídající ceně služby uhrazené za posledních 12 měsíců před vznikem škodní události, s výjimkou škody způsobené úmyslně, z hrubé nedbalosti nebo případů, kdy zákon omezení nepřipouští.

16.4 Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat, pokud zálohování nebylo součástí sjednané služby, ani za nemožnost obnovy dat nad rámec sjednaného zálohovacího řešení.

16.5 U spotřebitele se omezení odpovědnosti použijí pouze v rozsahu přípustném právními předpisy.

17. Doba trvání a ukončení

17.1 Pravidelná správa se sjednává na dobu uvedenou v nabídce nebo smlouvě. Není-li sjednána doba určitá, považuje se služba za sjednanou na dobu neurčitou.

17.2 Výpovědní doba a způsob ukončení se řídí individuální smlouvou nebo objednávkou. Není-li výpovědní doba sjednána, činí jeden měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

17.3 Poskytovatel může službu přiměřeně omezit nebo ukončit při závažném porušení smlouvy, dlouhodobém neplacení, neposkytnutí nezbytné součinnosti nebo požadavku na protiprávní jednání, po předchozí výzvě, umožňuje-li povaha porušení nápravu.

17.4 Po ukončení správy Poskytovatel podle dohody předá Zákazníkovi dostupnou dokumentaci a přístupy, které Zákazníkovi náleží. Vlastní interní nástroje, licence a know-how Poskytovatele se nepředávají.

18. Změna rozsahu a ceny

18.1 Přidání zařízení, serveru, pobočky, nového systému nebo zvýšení požadované úrovně SLA může vést k úpravě ceny.

18.2 Poskytovatel oznámí návrh změny pravidelného paušálu předem. Změna se u stávající smlouvy provede způsobem sjednaným ve smlouvě nebo dohodou stran.

18.3 Změna veřejného ceníku sama o sobě nemění cenu již uzavřené smlouvy, pokud smlouva výslovně nestanoví mechanismus její změny.

19. Spotřebitel

19.1 Uzavře-li spotřebitel smlouvu distančním způsobem, má zásadně právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, pokud zákon nestanoví jinak.

19.2 Má-li být správa nebo servis zahájen před uplynutím této lhůty, Poskytovatel si vyžádá výslovnou žádost spotřebitele a poskytne mu zákonné poučení.

19.3 Odstoupí-li spotřebitel po zahájení služby na svou výslovnou žádost, může být povinen uhradit poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení, jsou-li splněny zákonné podmínky.

19.4 Byla-li služba v plném rozsahu poskytnuta před uplynutím lhůty na základě výslovné žádosti a po řádném poučení, může spotřebitel za zákonných podmínek právo odstoupit pozbýt.

19.5 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce.

20. Závěrečná ustanovení

20.1 Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky.

20.2 Poskytovatel může tyto VOP měnit pro budoucí smlouvy. Pro již uzavřené smlouvy se změna použije pouze způsobem dovoleným smlouvou a právními předpisy.

20.3 Je-li některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení, lze-li vadnou část oddělit.

20.4 Tyto VOP jsou účinné od 1. 1. 2026.