# Obchodní podmínky WebStep s.r.o.

**Platné od:** 23.9.2026 **Nahrazuje:** Obchodní podmínky ve znění z 1.5.2026

> **Poznámka k formátování:** Pasáže nově zařazené nebo upravené oproti znění z 1.1.2023 jsou vyznačeny *italikou*. Detailní přehled změn, včetně změn oproti znění z 1.5.2026, viz oddíl „Změnový přehled" na konci dokumentu.

---

## Preambule

Níže uvedené Obchodní podmínky poskytování služeb jsou vydané v souladu se Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Podmínky"). Podmínkami se řídí výkon veškeré obchodní činnosti společnosti WebStep s.r.o. není-li v jednotlivých smluvních případech stanoveno jinak.

*V souvislosti se zásadní proměnou hrozebního prostředí v oblasti kybernetické bezpečnosti, zejména s nástupem automatizovaných útoků využívajících umělou inteligenci, s dramatickým zkrácením času mezi zveřejněním zranitelnosti a jejím zneužitím, a s rostoucími regulatorními požadavky (NIS2, DORA), Poskytovatel aktualizuje tyto Podmínky tak, aby jasně vymezily rozsah poskytovaných služeb a rozdělení odpovědnosti mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.*

---

## §1) Všeobecný výklad pojmů

1. Zákazníkem, také objednatelem, se rozumí jakákoliv soukromá, fyzická nebo právnická osoba, způsobilá k právním úkonům, která přistoupí na všechna ustanovení těchto Podmínek. Objednáním služeb prostřednictvím telefonu, sítě Internet nebo jiným způsobem vyslovuje zákazník, stejně jako poskytovatel, svůj závazek řídit se těmito smluvními podmínkami stejně, jako by byly vytištěné.
2. Poskytovatelem, také dodavatelem, se pro účely těchto Podmínek rozumí společnost:
   - WebStep s.r.o.
   - IČO: 25528262
   - Bankovní účet: 2600157748/2010
   - Adresa: Celní 17/5, 63900 Brno
3. Zákazník a poskytovatel se označují také jako smluvní strany.

---

## §2) Všeobecný smluvní vztah, čas plnění smlouvy, obchodní nabídky

1. Poskytovatel poskytne na základě potvrzené objednávky zákazníka (příp. smlouvy) služby, jejichž rozsah a specifikace je daná objednávkou zákazníka (příp. smlouvou) a nabídkou poskytovatele platnou ke dni uskutečnění objednávky, případně adresnou nabídkou zaslanou zákazníkovi.

2. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem vchází v platnost a účinnost v případě:
    - (a) Stvrzení smlouvy podpisem obou smluvních stran.
    - (b) Elektronickou (či písemnou) formou podané žádosti (návrhu, objednávky) zákazníka včetně odsouhlasení těchto Podmínek nebo zaplacením ceny na základě vystaveného účetního dokladu.
3. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností v případě vážného porušení smluvních podmínek ze strany zákazníka.
4. Přerušení poskytování služeb v případě probíhajícího porušení těchto podmínek se nepovažuje za prodlení poskytovatele s plněním závazku.
5. Není-li stanoveno jinak, činí výpovědní lhůta 1 měsíc počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi.
6. Prodlení jakýchkoliv finančních závazků zákazníka vůči poskytovateli, vyplývajících z této nebo jiné vzájemné smlouvy nebo kontraktu a trvající déle než 30 dní se považuje za vážné porušení smluvních podmínek.
7. Obchodní nabídku poskytovatele nelze přijmout jednostranně s dodatkem či odchylkou.
8. Veškerá závazná komunikace poskytovatele ve věci obchodních nabídek musí být vedena a zachycena v písemné podobě (dostačuje e-mailem) s tím, že dokud není jakýkoliv úkon a jeho obsah potvrzen osobou jednající za druhou stranu, nelze jej považovat za jednání, které by osobě, která jej činila, zakládalo jakékoliv nároky vůči druhé straně.
9. *Elektronické jednání a doručování. Smlouvy, dodatky, objednávky a jiná právní jednání mezi smluvními stranami lze činit v elektronické podobě:*
    - *(a) dokumentem podepsaným zaručeným nebo kvalifikovaným elektronickým podpisem ve smyslu nařízení (EU) č. 910/2014 (eIDAS), zejména prostřednictvím bankovní identity; smluvní strany sjednávají, že takový podpis považují za podpis jednající osoby a takto podepsaný dokument za dokument v písemné formě, nebo*
    - *(b) datovou zprávou odeslanou z datové schránky smluvní strany osobou oprávněnou za ni jednat, a to i bez připojení elektronického podpisu (§ 18a zákona č. 300/2008 Sb.).*

    *Smlouva uzavíraná elektronicky je uzavřena okamžikem doručení projevu vůle poslední smluvní strany učiněného dle (a) nebo (b) ostatním smluvním stranám. Doručuje se elektronickou poštou na adresu uvedenou ve smlouvě nebo jinak sdělenou pro tento účel, nebo do datové schránky; doručením se rozumí přijetí zprávy poštovním serverem adresáta, resp. dodání datové zprávy do datové schránky adresáta. Originálem je elektronický dokument s ověřitelným podpisem, resp. datová zpráva; jejich tisk ani jiná konverze originálem nejsou. Každá smluvní strana si podepsaný dokument uchovává sama.*

## §3) Platební a dodací podmínky

1. Za poskytované služby náleží poskytovateli úplata včetně všech předepsaných daní. Výše úplaty je stanovena smluvně v cenách bez DPH.
2. Není-li smluveno jinak, je délka platebního období online služeb roční, ve všech ostatních případech měsíční.
3. Zákazník uhradí cenu převodem na účet poskytovatele — oproti doručeným účetním dokladům (faktura, zálohová faktura, proforma faktura, předpis k platbě), které vystaví poskytovatel (není-li předem stanoveno jinak).
4. Zákazník souhlasí se zasíláním účetních dokladů v elektronické podobě.
5. Splatnost daňových dokladů je, není-li smluveno jinak, 10 dní.
6. Daňové doklady na úhradu smluvních služeb jsou vystavovány, není-li smluveno jinak, k 1. dni poskytování služby.
7. Zákazník je povinen úplatu uhradit nejpozději do data její splatnosti, které je uvedeno na účetním dokladu. Zákazník je povinen uvést platný — na účetním dokladu uvedený variabilní symbol.
8. Zákazník může být k úhradě částky vyzván písemným dokladem nebo e-mailem s přiloženou výzvou k platbě. Zákazník souhlasí s tímto způsobem výzvy k platbě. Po uhrazení této výzvě k platbě je vystavena faktura (v termínu dle zákona) a zaslána ve formátu PDF. Daňové doklady mohou být vystavovány v elektronické podobě v souladu s čl. 26 odst. 4 zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění, přičemž zákazník souhlasí s tímto způsobem vystavení daňového dokladu a zasláním v elektronické podobě.
9. Při neuhrazení úplaty do data její splatnosti je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb. Při prodlení s úhradou delším než 30 dní je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služeb a smlouvu s okamžitou platností vypovědět pro vážné porušení smluvních podmínek.
10. Pro případ prodlení zákazníka s úhradou částek dle předchozích odstavců je zákazník povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.
11. *Za znovuobnovení poskytování Služeb pozastavených z důvodu porušení smluvních podmínek může být zákazníkovi účtována smluvně stanovená částka.*
12. Poskytovatel má právo 1x ročně navýšit cenu služeb, případně produktů od kterých se cena služby odvíjí (např. servisních kreditů), a to buď o oficiální míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen nebo o meziroční růst průměrné mzdy, obojí zveřejněné Českým statistickým úřadem.
13. *Smluvně nespecifikované úkony mimo servisní kontrakt jsou prováděny, není-li dohodnuto jinak, jen na základě objednávky zákazníka a jsou tarifikovány smluvně stanovenou hodinovou cenou Poskytovatele.*
14. *Minimální tarifikace za servisní zásah činí 30 minut, není-li smluveno jinak.*
15. Při dodání zboží (hardware, software a jiné typy zboží) má Poskytovatel právo požadovat před fyzickým dodáním zboží do místa Zákazníka jeho plné uhrazení. Váží-

li se na dodávku zboží instalační práce, je poskytovatel oprávněn odmítnou jejich realizaci, není-li cena za zboží uhrazena.

16. *Cena za nadlimitní diskový prostor hostingových služeb dle §1/5 Podmínek poskytování online služeb je stanovena smluvně.*
17. *Režim dílčího plnění. Smluvní strany u opakujícího se plnění sjednávají režim dílčího plnění, přičemž dílčím plněním se rozumí plnění za jedno platební období dle §3/2; platební období nepřesáhne 12 měsíců. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění (DUZP) je 1. den platebního období, za které je poskytován smluvní paušál. K tomuto dni Poskytovatel vystaví daňový doklad, který zahrnuje paušální odměnu na dané platební období a zároveň konečné vyúčtování veškerých vícenákladů a služeb nad rámec paušálu poskytnutých do tohoto data a doposud nevyúčtovaných. Poskytovatel je oprávněn vícenáklady a služby nad rámec paušálu vyúčtovat též samostatným daňovým dokladem.*

---

## §4) Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany se dohodly, že pokud získají jakýmkoliv způsobem a v jakékoliv formě od druhé strany data či informace, o kterých jim druhou stranou bylo sděleno, že jsou důvěrné, nebo data či informace nebo databáze informací a dat, o kterých mohly při vynaložení veškerého úsilí, které lze spravedlivě požadovat, předpokládat vzhledem k jejich povaze, že na jejich utajení má druhá smluvní strana oprávněný zájem, a které nejsou v obchodních kruzích veřejně dostupné (dále jen „důvěrné informace"), budou s těmito důvěrnými informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím, aniž by bylo nutné takovéto informace jako „důvěrné" vždy jednotlivě označovat (což nevylučuje možnost v jednotlivých případech při zvýšeném zájmu toto označení pro jednotlivé informace použít). Pokud není stanoveno jinak, tento závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
    - (a) Informace veřejně dostupné.
    - (b) Informace o tom, že mezi stranami byla uzavřena smlouva.
    - (c) Podmínky pro poskytování služby.
    - (d) Uvedení zákazníka do referencí poskytovatele.
    - (e) Informace vyžadované soudy, správními orgány, orgány činnými v trestném řízení a auditory pro zákonem stanovené účely, kteří zákazníkovi poskytli doložku na ochranu důvěrných informací zákazníka a jeho smluvních partnerů.
2. Smluvní strany se výslovně zavazují:
    - (a) neprozradit žádnou důvěrnou informaci druhé strany, a to jakýmkoli způsobem a jakékoli třetí osobě,
    - (b) nevyužívat žádnou důvěrnou informaci druhé strany pro svou potřebu, ani pro potřebu vlastního podnikání, ani pro potřebu jakékoli třetí osoby,
    - (c) využívat důvěrné informace druhé strany pouze pro splnění svých povinností vyplývajících z této nebo jakékoliv další vzájemné smlouvy,

- (d) vynaložit spravedlivě požadovatelné úsilí k zamezení přístupu k výše uvedeným „důvěrným informacím" jakékoliv neautorizované třetí osobě.

3. Poskytovatel se zavazuje, že bude zachovávat přísnou mlčenlivost o osobních přístupových heslech k serveru, a že přístup k těmto údajům budou mít pouze osoby pověřené poskytováním služby a že jeho pracovníci budou při svých činnostech dodržovat a zachovávat zásady a pravidla bezpečnosti práce s důvěrnými informacemi Zákazníka.
4. S osobními údaji zákazníka je nakládáno v souladu se zněním zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů (dále jen „GDPR"), viz Prohlášení souladu s GDPR, které je součástí obchodních podmínek.
5. Smluvní strany jsou povinny řídit se výše uvedenými zásadami ochrany důvěrných a osobních informací po dobu 5 let od skončení smluvního vztahu, případně déle, vyžadují-li to platné zákony.

---

## §5) Ustanovení společná a závěrečná

1. Podmínky jsou vytvořeny v souladu s platnými zákony a dalšími právními předpisy České republiky a na základě dohody a svobodné vůle poskytovatele a zákazníka. Otázky smluvně neupravené se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v jeho platném znění.
2. Smluvní strany se zavazují, že v průběhu trvání smluvního vztahu a 12 měsíců po jeho ukončení nenaváží bez souhlasu druhé smluvní strany s osobou, která byla v průběhu smluvního vztahu v zaměstnaneckém poměru druhé smluvní strany pracovněprávní ani obchodní vztah, který by zajišťoval poskytování služeb, které jsou v konkurenčním postavení ke službám poskytovaným druhou smluvní stranou. V opačném případě má druhá smluvní strana právo na odstupné ve výši 24-násobku mzdových nákladů na předmětného zaměstnance. Toto odstupné nanahrazuje případnou kompenzaci škod vzniklých smluvním stranám v důsledku zneužití důvěrných informací.
3. Poskytovatel má právo jednostranně změnit znění Podmínek oznámením zákazníkovi. Podmínky jsou platné jen s podpisem poskytovatele, který tím osvědčuje jejich originalitu. Podpis může být elektronický (§2/9). V případě změny podmínek je poskytovatel povinen zaslat podepsanou novou verzi Podmínek zákazníkovi, který si je uschová. Podmínky mohou být zaslány také jako příloha účetního dokladu. V případě, že zákazník vysloví nesouhlas s novým zněním Podmínek, zkracuje se výpovědní lhůta Podmínek na 1 měsíc. Zaplacením služby na základě účetního dokladu vystaveného po oznámení změny znění Podmínek vyjadřuje zákazník souhlas s novým zněním Podmínek.
4. Zákazník bere na vědomí, že obsah poskytovaných Služeb může být autorským dílem požívajícím ochrany ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech

souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

5. Zákazník prohlašuje, že se podrobně seznámil s technickými informacemi o poskytovaných službách dodaných mu poskytovatelem.
6. Podmínky vytvářejí a specifikují smluvní vztah smluvních stran a jsou nedílnou součástí písemné smlouvy, pokud je taková smlouva podepsána.

---

## *§6) Omezení odpovědnosti*

*Toto ustanovení doplňuje a upřesňuje dílčí ustanovení o omezení odpovědnosti obsažená v přílohách těchto Podmínek (zejména „Podmínky poskytování online služeb" §2/5/n a „Podmínky zálohování a archivace dat" §1/5) a má před nimi přednost v rozsahu, v jakém stanoví omezení širší.*

### *§6/1) Souhrnný limit odpovědnosti*

*Souhrnná odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi ze všech nároků vzniklých v souvislosti s poskytováním služeb v jednom kalendářním roce je omezena na souhrnný limit dle následujících pravidel:*

- *(a)* ***Standardní limit.*** *Není-li smluveno jinak, činí souhrnný limit součet plateb za služby uhrazených Zákazníkem Poskytovateli v bezprostředně předcházejících 12 kalendářních měsících.*
- *(b)* ***Zvýšený limit.*** *Zákazník může uzavřením dodatku ke smlouvě sjednat zvýšený souhrnný limit odpovědnosti v konkrétní výši. Konkrétní výše přirážky k paušální odměně je stanovena individuální nabídkou Poskytovatele. Zákazník bere na vědomí, že nesjednání zvýšeného limitu je jeho vědomým obchodním rozhodnutím.*

### *§6/2) Vyloučení nepřímých škod*

*Poskytovatel neodpovídá za:*

- *(a) ušlý zisk Zákazníka,*
- *(b) ztrátu dat, pokud byla k dispozici aktuální záloha, nebo pokud Zákazník nevyužil nabízenou službu zálohování,*
- *(c) reputační újmu,*
- *(d) škody třetích osob uplatněné proti Zákazníkovi, s výjimkou případů, kdy zákon takové omezení nepřipouští,*
- *(e) následné a nepřímé škody jakéhokoliv druhu,*
- *(f) škody vzniklé v důsledku bezpečnostního incidentu způsobeného útokem, proti kterému není standardní servisní kontrakt určen (viz „Podmínky poskytování servisních služeb" §4).*

### *§6/3) Případy, na které se omezení nevztahuje*

*V souladu s § 2898 občanského zákoníku se omezení odpovědnosti dle tohoto oddílu nevztahuje na:*

- *(a) škody způsobené úmyslně,*
- *(b) škody způsobené hrubou nedbalostí,*
- *(c) újmu na přirozených právech člověka,*
- *(d) případy, kdy zákon omezení odpovědnosti nepřipouští.*

### *§6/4) Pojištění odpovědnosti Poskytovatele*

*Poskytovatel má uzavřeno pojištění profesní odpovědnosti z výkonu činnosti poskytovatele software, hardware, zpracování dat a správy sítí u renomované pojišťovny působící v ČR. Aktuální limity pojistného plnění je Poskytovatel povinen na žádost Zákazníka sdělit a na vyžádání předložit kopii pojistné smlouvy nebo certifikátu. Pojistné krytí Poskytovatele nenahrazuje vlastní kyberpojištění Zákazníka dle „Podmínky poskytování servisních služeb" §5/2(e).*

---

# „Podmínky poskytování online služeb"

## Preambule

Níže uvedená příloha doplňuje, případně upravuje Obchodní podmínky WebStep, s.r.o pro obchodní činnost poskytování online služeb. Jsou-li ustanovení přílohy v konfliktu s Obchodními podmínkami WebStep s.r.o., řídí se smluvní vztah ustanovením této přílohy.

## §1) Specifikace online služeb

1. **Webhosting:** Službou webhostingu se rozumí činnost poskytovatele směřující k provozování WWW stránek, WWW prezentací a WWW aplikací zákazníka. Rozsah a technické podmínky služby webhostingu jsou stanoveny smluvně.
2. **Mailhosting:** Službou mailhostingu se rozumí poskytování služeb elektronické pošty. Rozsah a technické podmínky služby mailhostingu jsou stanoveny smluvně.
3. **Software jako služba:** Poskytováním software jako služby se rozumí jakýkoliv software, který je poskytovatelem poskytován prostřednictvím komunikační sítě Internet a k jehož užití je nutné používat zařízení vybavené připojením k Internetu a webovým prohlížečem.
4. Provozovatelem služby může být WebStep, s.r.o nebo třetí strana, se kterou má WebStep s.r.o. uzavřenu licenční smlouvu o šíření a poskytování Služby uživatelům.
5. Není-li smluvně určeno jinak, je služba mailhostingu a webhostingu omezena diskovým prostorem 5GB na jeden mailbox nebo www prezentaci, který je možno navýšit smluvně. Překročení výše uvedeného diskového prostoru je automaticky účtováno.

## §2) Specifická práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodržování Podmínek je závazné pro všechny osoby, které používají Službu a jsou ve smluvním vztahu k Poskytovateli (dále jen „Zákazník"). Objednáním nebo registrací uživatelského účtu na Službě nebo jiným užíváním Služby či prohlížením obsahu Služby Zákazník souhlasí se zněním Podmínek použití a zavazuje se Podmínky použití dodržovat.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo Podmínky použití jednostranně změnit není-li smluvně uvedeno jinak. Užíváním Služby Zákazník souhlasí s Podmínkami použití v aktuálním znění a zavazuje se Podmínky použití v aktuálním znění dodržovat.
3. Je-li službou umožněno provozování a nahrávání vykonavatelného obsahu (skripty, cgi, php, asp, aj.), pak veškeré funkce tímto obsahem prováděné jsou posuzovány jako by je prováděl Zákazník sám a za jejich funkcionalitu nese Zákazník plnou odpovědnost.
4. **Práva a povinnosti Zákazníka:**
    - (a) Zákazník je povinen pro účely zřízení a provozování Služby předložit poskytovateli pravdivé a úplné informace a tyto v průběhu využívání služby aktualizovat. Za tyto informace uvedené při registraci nebo objednání služeb Zákazník plně odpovídá včetně všech případných důsledků na základě chybných informací vzniklých.
    - (b) Zákazník je povinen chránit své přístupové údaje (hesla apod.) ke Službě před zneužitím třetími osobami. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětných přístupových práv je zákazník povinen neprodleně sdělit tuto skutečnost poskytovateli, přičemž je odpovědný za užití služeb až do okamžiku oznámení.
    - (c) Zákazník je povinen provozovat službu pouze pro svou potřebu a nesmí ji dále pronajímat.
    - (d) Zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů a jejich uložením do interní databáze Poskytovatele.
    - (e) Zákazník souhlasí s tím, že maximální výše náhrady škod vzniklých poskytovatelem zapříčiněné nedostupností služby je poměrná část ceny služby za období, ve kterém nebylo možno, aby Uživatel službu užíval.
    - (f) Zákazník nesmí žádným způsobem manipulovat s daty uloženými v jiné datové části systému poskytovatele, než jemu vymezené, pohybovat se v jiných, než jemu vymezených adresářích a účtech, ani vykonávat činnosti, které by měnily nastavení nebo funkci a stabilitu systému.
    - (g) Zákazník nesmí využívat služeb poskytovatele k ukládání nebo přenosu dat, jejichž obsah je v rozporu s platným právním řádem České republiky nebo s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána.
    - (h) Zákazník nesmí prostřednictvím SMTP serveru poskytovatele nebo jiným libovolným způsobem využívat služeb pro činnost rozesílání nevyžádaných

emailových zpráv (v odborné terminologii označované jako „spam").

- (i) Zákazník nesmí vyvíjet činnost, která by vedla k neúměrnému zatížení serveru, konektivity nebo jiné části systému poskytovatele např. vytěžujícími skripty, bránění funkcím serverů, nebo provozovat skripty, které by mohly jakkoli poškodit poskytovatele či třetí osobu.
- (j) Zákazník bere na vědomí, že nesmí umožnit v prostoru své www prezentace spouštění škodlivého kódu. Poskytovatel si vyhrazuje právo učinit potřebné kroky v případě prokazatelného zneužití takového kódu v neprospěch poskytovatele nebo jiné osoby, včetně okamžitého odstavení provozu této prezentace.
- (k) Zákazník bere na vědomí, že do prostoru v rámci jednoho tarifu může směřovat více domén II. řádu, avšak pouze pokud se jedná o alias — tj. po načtení jedné adresy se zobrazí stejné stránky jako po načtení druhé. Není tedy možné směřovat aliasy na odlišné stránky (a to ani PHP skripty apod.).
- (l) Zákazník bere na vědomí, že není-li smluveno jinak, FTP přístup slouží výhradně k uploadu (nahrávání dat) zákaznické prezentace na servery poskytovatele a další činnost nezbytné nutnou pro chod prezentace (prohlížení logu, změny přístupových práv apod.). Je vyloučeno používat FTP přístup pro jakékoli jiné účely, zejména pak jako download server či pro zálohování osobních dat přímo nesouvisejících s prezentací.
- (m) Zákazník souhlasí s antivirovou a antispamovou kontrolou příchozích emailu na serverech poskytovatele.

5. **Práva a povinnosti Poskytovatele:**
    - (a) Poskytovatel je povinen zajistit maximální úsilí pro nepřetržité a v souladu s určením Služby bezchybné poskytování Služby.
    - (b) Poskytovatel se zavazuje neposkytnout údaje získané od Uživatele třetím stranám.
    - (c) Poskytovatel považuje uživatelem poskytnuté údaje za správné a pravdivé.
    - (d) Poskytovatel má právo zrušit službu Zákazníkovi, který záměrně poškozuje Službu nebo se snaží obejít poskytovatelem daná omezení.
    - (e) Je-li užívání služby podmíněno poskytnutím potřebných přístupových oprávnění je Poskytovatel povinen tyto Zákazníkovi neprodleně a v plném rozsahu nutném k užívání služby poskytnout.
    - (f) V případě, že poskytovatel zjistí ve svém systému jakoukoliv závadu, bránící Zákazníkovi ve využívání poskytovaných služeb, započne v nejbližším možném termínu s jejím odstraňováním.
    - (g) Poskytovatel má právo na plánované přerušení poskytovaných služeb za účelem provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru, údržby či výměny hardwaru, a to v rozsahu ročního průměru 2h měsíčně, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle Podmínek. Je-li to možné, toto plánované přerušení

poskytovaných služeb je poskytovatel povinen oznámit na svých internetových stránkách nejpozději 24 hod.

- (h) Pokud je poskytovateli předem známa skutečnost nutného přerušení poskytování služeb, které není způsobeno porušením Podmínek, bude o této skutečnosti včas zákazníka informovat. Tato povinnost se nevztahuje na případy urgentního řešení incidentů.
- (i) Poskytovatel právně neodpovídá za obsahovou náplň datového prostoru zákazníka ani za činnosti, které jsou zákazníkem prostřednictvím požitku jemu poskytnutých prováděny.
- (j) Poskytovatel nenese zodpovědnost za žádné škody vzniklé zákazníkovi nebo třetím osobám (včetně ušlého zisku) v souvislosti s poskytováním služby nebo přerušením jejího poskytování.
- (k) Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které zákazník šíří v rozporu s těmito Podmínkami.
- (l) Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé nesplněním jiných povinností zákazníka, vyplývajících z obecně platných předpisů.
- (m) Poskytovatel si vyhrazuje právo na okamžité pozastavení poskytování Služby v případě porušení Podmínek ze strany zákazníka.
- (n) V případě poruchy či nedostupnosti Služby se ručení poskytovatele omezuje pouze do výše ročního poplatku za poskytované služby.
- (o) Pokud poskytovatel zajistí jménem zákazníka registraci nového doménového jména II. Řádu, stává se zákazník majitelem doménového jména a je oprávněným k výkonu práv k doménovému jménu. Náklady na registraci a provoz domény vč. registračních poplatků nese zákazník. Zákazník souhlasí s automatickou obnovou registrace domény.
- (p) Poskytovatel není bez výslovného souhlasu zákazníka oprávněn obsahově modifikovat jeho data ani zjišťovat obsah jeho elektronické pošty (poštovní tajemství), vyjma případu, kdy je k této činnosti zplnomocněn a vyzván zmocněnými orgány (např. policie, soud apod.), pokud pojme důvodné podezření na porušování smluvního vztahu ze strany zákazníka. Nebo pokud je to nezbytně nutné k zachování bezpečného a spolehlivého provozu Služby.
- (q) Poskytovatel provádí pravidelné denní zálohování datového prostoru Služby. Obnova ze záloh na pokyn zákazníka je hrazena zákazníkem smluvně stanovenou hodinovou cenou poskytovatele.

---

# „Podmínky poskytování servisních služeb"

## Preambule

Níže uvedené příloha doplňuje, případně upravuje Obchodní podmínky WebStep, s.r.o pro obchodní činnost poskytování servisních služeb. Jsou-li ustanovení přílohy v konfliktu s Obchodními podmínkami WebStep s.r.o., řídí se smluvní vztah ustanovením této přílohy.

## §1) Specifikace servisních služeb

1. Servisními službami se rozumí služby technické a uživatelské podpory, správy a administrace počítačových sítí, správy a administrace serverů a další servisní činnosti v oblasti IT.
2. Technickou podporou se rozumí souhrn činností poskytovatele, kterými ve prospěch zákazníka za pomoci svého know-how zajišťuje dohled a údržbu zařízení (souhrnně správa zařízení) výpočetní techniky zákazníka, informačních systémů (dále jen IS) zákazníka a provoz servisního Helpdesku. Technická podpora je souhrnné označení následujících služeb:
    - (a) **Služba helpdesku.** Helpdeskem se rozumí služba poskytovatele, která zajišťuje řešení incidentů Technické podpory na základě požadavku zákazníka, na základě odsouhlaseného doporučení poskytovatele nebo automaticky na základě poskytovatelem nezaviněného přerušení poskytovaných služeb.
    - (b) Služba helpdesku je poskytována prostřednictvím uživatelských rozhraní (telefon, email, webové rozhraní) a poskytují možnost k on-line ohlašování, sledování a auditu průběhu řešení incidentů Technické podpory.
    - (c) Služba helpdesku je vykonávána a hrazena z předplaceného servisního kreditu zákazníka nebo je-li smluveno, na základě smluvené fakturace přečerpaného servisního kreditu.
    - (d) Prostřednictvím služby Helpdesku se řeší zejména, avšak nikoliv výhradně:
        - Požadavky na technickou podporu ze strany zákazníka.
        - Požadavky na administrační zásah ze strany zákazníka.
        - Zákazníkem odsouhlasený preventivní zásah v rámci dohledu.
        - Požadavky na supervizi.
        - Požadavky na podporu uživatele.
        - Požadavky na konzultace.
    - (e) **Služba správy.** Správa je souhrnným označení služeb dohledu a údržby.
    - (f) **Služba dohledu.** Dohledem nad provozem zařízení a IS se rozumí cílený monitoring zařízením a IS poskytovaných služeb, který vede k preventivnímu odhalování možných budoucích problémů nebo k indikaci výpadku služeb. Služba dohledu se aplikuje zejména na servery, IS a případně aktivní síťová zařízení.
    - (g) **Služba údržby.** Údržbou zařízení a IS se rozumí souhrn činností určených k zajištění bezpečnost, spolehlivosti a funkčnosti zařízení a IS a jím poskytovaných smluvených či roli odpovídajících služeb na základě doporučených postupů. Jedná se zejména o pravidelnou nebo smluvenou aplikaci bezpečnostních aktualizací, antivirovou kontrolu, kontrolu nastavení uživatelských oprávnění, kontrolu dostupnosti diskového prostoru, funkčnosti automatických procesů a funkčnosti podsystémů zařízení (např. pevných disků, větráčků, UPS apod.). Služba údržby se aplikuje zejména na servery v

doporučeném měsíčním intervalu a pracovní stanice v doporučeném půlročním intervalu.

## §2) Specifická terminologie

1. Službami, které poskytují spravovaná zařízení se rozumí všechny služby, které jsou zařízením nebo IS poskytovány a smluvně definovány nebo zjištěny poskytovatelem při vstupním auditu spravovaného zařízení a IS nebo při poskytování služeb Technické podpory.
2. Provoz služeb, které nejsou smluvně specifikovány a o kterých nelze předpokládat, že jsou zařízením a IS poskytovány s ohledem na jeho roli, je zajišťován mimo rámec smluveného dohledu a údržby.
3. Administrací se rozumí souhrn činností na specifikovaném zařízení nebo IS zákazníka, které jsou na základě ohlášení zákazníkem nebo v rámci standardních administračních opatření přijímána za účelem nastavení poskytovaných služeb v souladu s aktuálními potřebami zákazníka.
4. Supervizí se rozumí Technická podpora úrovně Level2 vykonávaná prostřednictvím pověřeného uživatele na straně zákazníka. Supervizor neručí za bezchybný výkon Technické podpory. Není-li smluveno jinak, jsou požadavky na Supervizi řešeny prostřednictvím helpdesku.
5. Konzultacemi se ve smyslu poskytovaných služeb rozumí expertní diskuse zákazníka s poskytovatelem vedená za účelem předání know-how poskytovatele zákazníkovi tak, aby zákazníkem přijaté kroky optimálně směřovali k naplnění zákazníkem definovaných cílů. Není-li zákazníkem definováno jinak, preferuje poskytovatel tyto cíle: nezávislost řešení, cenovou efektivitu řešení, nízké náklady na provoz řešení, bezpečnost řešení, spolehlivost řešení, kompatibilita řešení a uživatelský komfort. Pořadí priorit určuje zákazník. Není-li smluveno jinak, jsou požadavky na Konzultace řešeny prostřednictvím Helpdesku.
6. Podporou uživatele se rozumí činnost Helpdesku úrovně Level1, při které pracovníci poskytovatele poskytují koncovému uživateli zařízení asistenci za účelem vyřešení jím nezvládnutého postupu při ovládání operačního systému a aplikací.
7. Urovní technické podpory se rozumí míra angažovanosti zákazníka na řešení incidentu Technické podpory. Poskytovatel je připraven nabídnout tyto dvě úrovně Technické podpory, přičemž implicitní je Technická podpora úrovně Level 2.
    - (a) Technickou (uživatelskou) podporou v úrovni Level 1 se rozumí takový výkon asistované technické podpory, při kterém pracovník správy komunikuje se zaškolenými uživateli spravovaného zařízení a IS a předpokládá laickou znalost práce s výpočetní technikou.
    - (b) Technickou podporou v úrovni Level 2 se rozumí takový výkon asistované technické podpory, při které pracovník správy komunikuje s pověřenou osobou zákazníka, která vykonává uživatelskou podporu úrovně Level 1. Technická podpora v úrovni Level2 významně snižuje náklady zákazníka na výkon služby.

- (c) Technickou podporou v úrovni Level 3 se rozumí takový výkon asistované technické podpory, při které pracovník správy komunikuje s odbornou osobou zákazníka, která vykonává uživatelskou podporu úrovně Level 2.

8. Pověřenou osobou se pro účely servisních služeb rozumí osoba s nadprůměrnými znalostmi výpočetní techniky, orientující se v potřebách zákazníka a určená zákazníkem a odsouhlasená poskytovatelem.
9. Servisním zásahem se rozumí souhrn činností a opatření poskytovatele za účelem vyřešení problému přijatém na službě Helpdesku (incidentu). Minimální tarifikace servisního zásahu je stanovena v §3/14 obecné části těchto Podmínek.
10. Servisním výjezdem se rozumí činnosti v rámci Servisního zásahu provedené v místě zařízení. Servisní výjezd zahrnuje čas pro dopravu a čas pro zásah. Cena za výjezd zahrnuje náklady na osobní automobil, pohonné hmoty a náklady na čas pracovníka strávený dopravou a čas pracovníka strávený zásahem. Čas pracovníka stráveným dopravou se pro potřeby zjištění čistého času Servisního zásahu podělí dvěma. Náklady na osobní automobil a pohonné hmoty se vyúčtují jako náklady na čas pracovníka stráveným dopravou podělený dvěma.
11. Výjezd je možné uskutečnit jen se souhlasem zákazníka. Zákazník se zavazuje poskytnout při výjezdu potřebnou součinnost, zejména pak zajistit fyzickou dostupnost spravovaných zařízení, jinak nese náklady na výjezd.
12. Servisním kreditem se rozumí počet předplacených hodin čistého času poskytování Servisních zásahů. Servisní kredit je obvykle paušálně stanoven dohodou mezi poskytovatelem a zákazníkem na příslušné období poskytování služby a není přenosný do dalších období. Servisní zásah snižuje volný servisní kredit o 30 minut za každou započatou půlhodinu čistého času.
13. Servisní kredit lze předplatit nad rámec smluveného paušálu za zvýhodněnou cenu stanovenou ve smlouvě nebo dle aktuálních cen poskytovatele, avšak pouze na následující platební období, nikoliv na platební období aktuální.
14. Poskytovatel má právo automaticky vyčerpat ze servisního kreditu smluvené množství, které je nutné pro zajištění dohledu a autonomní údržby aktivních síťových zařízení, zejména pak serverů. Rozsah takového čerpání je součástí objednávky služeb (smlouvy).
15. Je-li servisní kredit dočerpán, pak jakékoliv další zásahy se provádí na základě požadavků zákazníka a fakturují dle běžné (nezvýhodněné) servisní ceny.
16. Počítačovou sítí zákazníka se rozumí souhrn všech zařízení výpočetní techniky trvale zapojených do počítačové sítě zákazníka a přenosných počítačů, pro které je počítačová síť zákazníka domovskou sítí, a které jsou smluvně specifikovány. V případě multifunkčních zařízení jsou za součást počítačové sítě považovány pouze takové funkčnosti zařízení, které jsou dostupné prostřednictví počítačové sítě, nebo pro jejichž provoz je počítačová síť nezbytná.
17. Správou počítačové sítě se rozumí poskytování Technické podpory ve smluveném rozsahu na počítačové síti zákazníka, přičemž je počítačová síť považována za jedno

zařízení.

18. **Časový režim Helpdesku.** Činnost helpdesku je poskytována non-stop, přičemž se dělí na činnost v průběhu servisních hodin a mimo servisní hodiny. Servisní hodiny poskytovatele jsou mezi 8h ranní a 17h odpolední pracovní den (po-pá mimo státem uznané svátky). Není-li smluveno jinak, platí pro zásahy v průběhu servisních hodin následující tabulka reakčních časů Helpdesku. Priorita zásahu je určena poskytovatelem na základě analýzy požadavku zákazníka.

| **Priorita (charakteristika)** | **Typická doba reakce** |
|---|---|
| P1 (provoz systému je zastaven) | 2h |
| P2 (provoz je pozastaven, ale s dočasným obejitím problému (workaround) nebo s omezením činnosti může pokračovat po určitou dobu) | 4h |
| P3 (provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat náhradním způsobem) | 8h |
| P4 (provoz může pokračovat bez omezení) | 16h |
| P5 (konzultace, řešení požadavků na změnu) | dle dohody |

*Reakcí se rozumí zahájení prací, nikoliv vyřešení incidentu.*

19. *Postup mimo servisní hodiny:*
    - *(a) Prioritní zásah je třeba nahlásit prostřednictvím http://www.webstep.net/hotline*
    - *(b) Čas strávený servisním zásahem se pro potřeby zúčtování násobí koeficientem 2,00.*
    - *(c) Ostatní incidenty nejsou mimo servisní hodiny řešeny, nejedná-li se o výslovné přání zákazníka a po dohodě s poskytovatelem.*
20. SLA se rozumí specifické smluvní podmínky servisního kontraktu detailně definující povinnosti poskytovatele a zákazníka ve vztahu k výkonu Technické podpory na úrovni jednotlivých zařízení a specifikace míry dostupnosti spravovaných služeb. Smlouva SLA se uzavírá v případě extrémně vysokých nároků na dostupnost, spolehlivost a bezpečnost služeb, a vysokých nároků na záruky ze strany poskytovatele. SLA výrazně prodražuje cenu servisního kontraktu.
21. Servisním plánem se rozumí plán servisních činností, který se provádí s vědomím zákazníka. Servisní plán se trvale přizpůsobuje potřebám zákazníka a potřebám spravovaných zařízení a IS zákazníka. Činnosti dohodnuté v servisním plánu se provádějí automaticky, tak aby došlo k jeho naplnění.

## §3) Specifická práva a povinnosti smluvních stran

1. Při zahájení poskytování servisních služeb je poskytovatel povinen a na základě komunikace se zákazníkem oprávněn provést audit spravovaných zařízení a IS, učinit zásahy v souladu s doporučenými bezpečnostními zásadami a zpřístupnit zařízení pro výkon vzdálené správy instalací podpůrných softwarových agentů. Technické prostředky pro výkon vzdálené správy zajišťuje poskytovatel.
2. Při poskytování servisních služeb, není-li dohodnuto či požadováno jinak, postupuje v tomto pořadí priorit: bezpečnost dat, spolehlivost provozu, uživatelský komfort.
3. Zákazník je oprávněn vstupovat do kompetencí poskytovatele pouze na základě vzájemné dohody, zejména pak nepřipustit bez souhlasu poskytovatele výkon služeb smluvených mezi zákazníkem a poskytovatelem a zásahy na spravovaných zařízeních a informačních systémech třetí neautorizovanou osobou. Porušení této povinnosti se považuje za vážné porušení smluvních povinností zákazníka. Oprávněný pracovník zákazníka se považuje za autorizovanou osobu postupující vždy pod supervizí poskytovatele.
4. Rozsah servisních služeb a odpovědnost poskytovatele jsou stanoveny smluvně. Není-li smluveno jinak a umožňuje-li to podstata služeb, vykonávají se servisní služby přednostně nikoliv však výhradně pomocí prostředků elektronické dálkové komunikace.
5. Není-li smluveno jinak, není součástí servisních služeb zprostředkování, či provádění záručního a pozáručního servisu spravovaného zařízení a informačních systémů s výjimkou případů, kdy je dodavatelem zařízení nebo informačního systému poskytovatel. Poskytovatel doporučuje uzavření nadstandardních servisních smluv na servis zařízení pro chod počítačové sítě nepostradatelných. Tyto servisní smlouvy mohou být součástí dodávky HW ze strany poskytovatele. Poskytovatel poskytne zákazníkovi součinnost za účelem uzavření servisních smluv vhodného rozsahu na potřebných zařízeních, stejně jako součinnost při řešení servisních incidentů.
6. Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi doporučení ve věci výběru optimálního rozsahu předplacených služeb s ohledem na minimalizaci nákladů zákazníka na servisní služby.
7. Oficiálními kontakty jsou na straně zhotovitele:
    - (a) Email: podpora@webstep.net
    - (b) Email pro prioritní požadavky: hotline@webstep.net
    - (c) Tel. a záznamník: +420548214711, 840840700
    - (d) Prioritní hlášení (rychlá odezva): http://www.webstep.net/hotline

## *§4) Služby, které nejsou součástí servisního kontraktu*

*Není-li výslovně smluveno jinak samostatnou smlouvou, součástí servisních služeb Poskytovatele nejsou:*

- *(a) **Security Operations Center (SOC)** v režimu 24/7 a aktivní monitoring bezpečnostních událostí mimo servisní hodiny.*
- *(b) **Managed Detection and Response (MDR)** a **threat hunting** — aktivní vyhledávání pokročilých hrozeb, indikátorů kompromitace a laterálního pohybu útočníka v síti.*
- *(c) **Incident Response** s garantovaným reakčním časem pod 2 hodiny, forenzní analýza, koordinace s orgány činnými v trestním řízení, řešení ransomware útoků mimo rámec standardního servisního zásahu.*
- *(d) **Threat Intelligence** — systematické získávání, zpracování a aplikace informací o aktuálních hrozbách a útočných kampaních.*
- *(e) **Penetrační testy, Red Team operace, Purple Team cvičení** a bezpečnostní audity dle standardů ISO 27001, NIS2, DORA, TISAX nebo obdobných.*
- *(f) **Ochrana proti sofistikovaným útočníkům** — zejména proti APT (Advanced Persistent Threats), státem sponzorovaným útočníkům, cíleným útokům využívajícím zero-day zranitelnosti, a proti útokům využívajícím generativní umělou inteligenci pro automatizovaný reconnaissance, exploit generation, deepfake social engineering a obdobné techniky.*
- *(g) **SIEM** (Security Information and Event Management) s centrální korelací logů, dlouhodobou retencí a bezpečnostní analytikou.*
- *(h) **DLP** (Data Loss Prevention), **CASB** (Cloud Access Security Broker), **ZTNA** (Zero Trust Network Access) nad rámec základní síťové segmentace.*
- *(i) **Compliance auditing** — průběžné ověřování souladu s NIS2, DORA, ISO 27001, GDPR nad rámec základního nastavení systémů.*
- *(j) Bezpečnostní **školení zaměstnanců Zákazníka** a phishing simulace.*

*Tyto služby jsou poskytovány výhradně na základě samostatné smlouvy s Poskytovatelem nebo prostřednictvím specializovaných partnerů, jejichž zprostředkování Poskytovatel na žádost Zákazníka zajistí.*

## *§5) Model sdílené odpovědnosti*

### *§5/1) Východiska*

*Účinná kybernetická obrana vyžaduje součinnost Zákazníka. Rozsah ochrany, kterou Poskytovatel prakticky může zajistit v rámci běžného servisního kontraktu, závisí na dodržování níže uvedených povinností Zákazníka.*

### *§5/2) Povinnosti Zákazníka v oblasti kybernetické bezpečnosti*

*Zákazník se zavazuje zejména:*

- *(a) **Používat vícefaktorové ověřování (MFA)** na administrátorských účtech u služeb, které jsou přístupné mimo lokální síť nebo VPN a které MFA standardně podporují. Zákazník bere na vědomí, že bez MFA nelze účinně chránit účty proti útokům využívajícím odcizené přihlašovací údaje.*

- *(b) **Hlásit bezpečnostní incidenty a podezřelé události** bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od jejich zjištění.*
- *(c) **Aplikovat bezpečnostní aktualizace** na zařízeních, která nejsou ve správě Poskytovatele, a na aplikacích třetích stran, jejichž aktualizaci si Zákazník řídí sám.*
- *(d) **Realizovat security awareness program** pro své zaměstnance — minimálně základní školení zaměřené na phishing, sociální inženýrství a hygienu hesel.*
- *(e) **Uzavřít a udržovat kyberpojištění** s limitem odpovídajícím velikosti podnikání a citlivosti zpracovávaných dat. Konkrétní limit má stanovit pojišťovací makléř Zákazníka na základě analýzy rizik.*
- *(f) **Samostatně posoudit, zda spadá pod působnost NIS2** (zákon o kybernetické bezpečnosti, zákon č. 181/2014 Sb. v aktuálním znění) nebo obdobné regulace. Pokud ano, zavazuje se informovat Poskytovatele a společně dohodnout rozšíření rozsahu služeb nebo zapojení specializovaného partnera.*
- *(g) **Neprovádět bezpečnostně relevantní změny** ve spravované infrastruktuře (firewall, DNS, identity management, certifikační autority) bez předchozí konzultace s Poskytovatelem.*
- *(h) **Spolupracovat při implementaci doporučených bezpečnostních opatření** — pokud Zákazník odmítne doporučené opatření, Poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku tohoto odmítnutí. Odmítnutí se eviduje písemně (stačí e-mail).*

### *§5/3) Důsledky porušení povinností Zákazníka*

*Porušení povinností dle §5/2 se pro účely určení odpovědnosti za bezpečnostní incident považuje za spoluzavinění Zákazníka ve smyslu § 2918 občanského zákoníku a vede k odpovídajícímu omezení nároku Zákazníka vůči Poskytovateli.*

## *§6) Informační povinnost Poskytovatele*

### *§6/1) Doporučení specializovaného partnera*

*Poskytovatel na žádost Zákazníka poskytne doporučení na specializovaného partnera pro služby definované v §4. Poskytovatel je certifikovaným partnerem společnosti ESET a je způsobilý zprostředkovat, nasadit a spravovat produkty ESET — zejména ESET MDR, ESET Inspect a bezpečnostní školení pro zaměstnance Zákazníka. Toto doporučení a zprostředkování je informativní povahy; Poskytovatel nenese odpovědnost za služby poskytované třetí stranou.*

### *§6/2) Informování o změnách v hrozebním prostředí*

*Poskytovatel v přiměřeném rozsahu informuje Zákazníka o významných změnách v hrozebním prostředí a o doporučených bezpečnostních opatřeních, zejména prostřednictvím periodických reportů, e-mailové komunikace nebo osobních konzultací. Toto informování nezakládá samo o sobě povinnost Poskytovatele tato opatření implementovat — jejich realizace je předmětem samostatné objednávky.*

### *§7) Tarifikace dle technické úrovně servisního zásahu*

#### *§7/1) Odůvodnění*

*V důsledku proměny hrozebního prostředí popsané v Preambuli těchto Podmínek — zejména automatizace kybernetických útoků využívajících umělou inteligenci, dramatického zkrácení okna mezi zveřejněním zranitelnosti a jejím zneužitím a rostoucí regulatorní zátěže (NIS2, DORA) — vzrůstají nároky na odbornou způsobilost pracovníků Poskytovatele. Zajištění těchto kompetencí vyžaduje kontinuální vzdělávání, specializaci a certifikace. Níže uvedené ustanovení reflektuje tyto skutečné náklady transparentním způsobem, analogicky jako §2/19 reflektuje náklady na pohotovost mimo servisní hodiny.*

#### *§7/2) Mechanismus tarifikace*

*Fakturovaný čas servisního zásahu zahrnuje čas přímého zásahu (dále jen „čistý čas") a čas přípravy bezprostředně související s daným zásahem — zejména analýzu problému, nastudování dokumentace a přípravu postupu řešení, včetně využití nástrojů s podporou generativní umělé inteligence. Fakturovaný čas = čistý čas + příprava.*

*Relevantním měřítkem fakturovaného času je odborná náročnost a rozsah plnění, nikoliv metoda jeho provedení.*

#### *§7/3) Přirážka za prioritní zásah*

*Prioritním zásahem se rozumí každý servisní zásah, u něhož je vyžadováno přednostní zpracování mimo standardní frontu Helpdesku nebo při zkrácených reakčních časech. Prioritními zásahy jsou zejména:*

- *(a) zásahy realizované na výslovnou žádost zákazníka o přednostní zpracování,*
- *(b) zásahy zahájené prostřednictvím prioritního hlášení dle §3/7/d.*

*Dosavadní „urgentní zásahy" jsou v tomto znění Podmínek označovány jako „prioritní" — termín nově zahrnuje i zásahy na výslovnou žádost Zákazníka o přednostní zpracování.*

*U prioritního zásahu se fakturovaný čas násobí koeficientem 2,00, a to za podmínky, že Poskytovatel zahájil práce dříve, než odpovídá standardní reakční době dle §2/18. Tato přirážka je kumulativní s přirážkou dle §2/19 (zásah mimo servisní hodiny); celkový součet přirážek nepřekročí koeficient 3,00 aplikovaný na fakturovaný čas. Smluvní strany mohou odchylné hodnoty sjednat ve smlouvě.*

---

# „Podmínky zálohování a archivace dat"

## Preambule

Níže uvedená příloha doplňuje, případně upravuje Obchodní podmínky WebStep, s.r.o pro obchodní činnost poskytování zálohovacích služeb. Jsou-li ustanovení přílohy v konfliktu s Obchodními podmínkami WebStep s.r.o., řídí se smluvní vztah ustanovením této přílohy.

## §1) Přehled služeb

1. **Vzdálené zálohování dat.** Službou vzdáleného zálohování dat (dále jen zálohováním) se rozumí činnost poskytovatele směřující k pořízení zálohy zákazníkem specifikovaných a u zákazníka uložených dat prostřednictvím sítě Internet na datové úložiště umístěné v prostorách poskytovatele nebo v prostorách poskytovatelem pronajatých za účelem uchovávání záloh.
2. Data jsou mezi zákazníkem a poskytovatelem přenášena v zašifrované podobě a u poskytovatele jsou v uložena na zašifrovaném datovém úložišti v nepřetržitě střežených prostorách s dostatečným fyzickým zajištěním. Na ukládaná data se plně vztahují všechna ujednání o ochraně důvěrných skutečností.
3. Zálohování dat slouží jako služba pro zajištění zálohy firemních dat, nikoliv jako služba zajištění možnosti znovuobnovení operačního systému při havárii HW. Na operačních systémech GNU/Linux může být z pořízených kompletních záloh systém obnoven, v případě ostatních operačních systémů je nutné pro zajištění obnovy z pořízených kompletních záloh systému dodat instalační média operačního systému a aplikací.
4. **Obnova dat.** Službou obnovy dat se rozumí činnost poskytovatele zajišťující obnovení dat (obvykle prostřednictvím sítě Internet) ze zálohy pořízené v rámci výkonu služby Zálohování dat. Poskytovatel garantuje jednu plnou existující kopii nejvýše 3 Intervaly zálohování starou, ze které může obnova proběhnout. Obnova dat je hrazena nad rámci paušální platby za službu zálohování, a to smluvně stanovenou hodinovou cenou poskytovatele nebo v odpovídající hodnotě Volných servisních kreditů (viz Podmínky poskytování servisních služeb).
5. Poskytovatel nese odpovědnost za škody, které by vznikly z případné nedostupnosti zálohy dat pouze do výše roční ceny služby Zálohování dat.

## §2) Specifická terminologie

1. **Interval zálohování** specifikuje jak často se zálohování provádí. Není-li specifikováno jinak, provádí se zálohování denně.
2. **Rychostí uploadu** se rozumí šířka datového pásma Internetové přípojky zákazníka do sítě Internet. Poskytovatel stanovuje min. rychlost uploadu s ohledem na požadované množství zálohovaných dat a Interval zálohování.
3. **Pořízeným objemem dat** se rozumí skutečný objem nezašifrovaných a nekomprimovaných dat zákazníka, které jsou na zálohovacích zařízeních poskytovatele uloženy.

## §3) Cenové podmínky

1. Cena za službu se, není-li smluveno jinak, skládá ze smluvní paušální částky pokrývající režijní náklady poskytovatele a smluvní částky za 1GB Pořízeného objemu dat poslední zálohy ke dni smluvené fakturace.

### §4) Specifická práva a povinnosti smluvních stran

1. Při zahájení poskytování služby Zálohování dat je poskytovatel povinen a na základě komunikace se zákazníkem oprávněn provést audit zařízení, ze kterých mají být prováděny zálohy a zajistit instalaci takových technický prostředků na síť zákazníka, které zajistí výkon služby. Není-li smluveno jinak, zajišťuje technické prostředky pro výkon služby poskytovatel.
2. Zákazník má právo požadovat po poskytovateli dodání jedné plné kopie zálohovaných dat. Náklady na dodání kopie nese zákazník.
3. Poskytovatel je oprávněn prodloužit Interval zálohování dat nebo zálohování zcela pozastavit, nevykazuje-li Internetová přípojka zákazníka parametry nutné pro dokončení plných záloh v požadovaném Intervalu záloh, o čemž je povinen zákazníka neprodleně informovat. Zákazníka a poskytovatel jsou povinni v takovém případě negociovat nové podmínky služby, případně přijmout opatření pro zajištění technických parametrů přípojky.
4. Poskytovatel se zavazuje, nikoliv však výhradně, zajistit provádění záloh v časech nízkého provozu na síti Internet, zejména pak se vyhnout provádění záloh v pracovních hodinách zákazníka. Zákazník je oprávněn požadovat po poskytovateli úpravu časového režimu zálohování.
5. Poskytovatel je povinen zajistit maximálně, s ohledem na cenu služby spravedlivě vyžadovatelnou ochranu pořízených dat.
6. Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi doporučení ve věci výběru optimálního rozsahu předplacených služeb s ohledem na minimalizaci nákladů zákazníka na službu Zálohování dat.

---

# „Prohlášení správce o souladu s nařízením EU 679/2016 (GDPR)"

## Preambule

Prohlášení o zpracování osobních údajů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů (dále jen „GDPR").

**Toto prohlášení je součástí obchodních podmínek WebStep s.r.o.**

### §1) Správce osobních údajů

Společnost WebStep s.r.o. se sídlem Celní 17/5, 639 00 Brno, IČO: 25528262 je od 11.5.1998 zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 30607, (dále jen „správce") Vás tímto v souladu s čl. 12 GDPR informuje o zpracování vašich osobních údajů, u kterých vystupuje v roli správce a o vašich právech.

## §2) Rozsah zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovány v rozsahu, v jakém je příslušný subjekt údajů správci poskytl, a to v souvislosti s uzavřením smluvního či jiného právního vztahu se správcem, nebo které správce shromáždil jinak a zpracovává je v souladu s platnými právními předpisy či k plnění zákonných povinností správce.

## §3) Zdroje osobních údajů

1. Přímo od subjektů údajů (registrace a nákupy, objednávky, e-maily, telefon, chat, webové stránky, kontaktní formulář na webu, sociální sítě, vizitky aj.).
2. Velkoobchodník.
3. Veřejně přístupné rejstříky, seznamy a evidence (např. Obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí, veřejný telefonní seznam apod.).

## §4) Kategorie osobních údajů, které jsou předmětem zpracování

1. Adresní a identifikační údaje sloužící k jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci subjektu údajů (např. jméno, příjmení, titul, příp. rodné číslo, datum narození, adresa trvalého pobytu, IČ, DIČ) a údaje umožňující kontakt se subjektem údajů (kontaktní údaje — např. kontaktní adresa, číslo telefonu, číslo faxu, e-mailová adresa a jiné obdobné informace).
2. Popisné údaje (např. bankovní spojení).
3. Další údaje nezbytné pro plnění smlouvy.
4. Údaje poskytnuté nad rámec příslušných zákonů zpracovávané v rámci uděleného souhlasu ze strany subjektu údajů (zpracování fotografií, použití osobních údajů za účelem personálních řízení aj.)

## §5) Kategorie subjektů údajů

1. Zákazník správce.
2. Zaměstnanec správce.
3. Dopravce.
4. Dodavatel služby.
5. Jiná osoba, které je ve smluvním vztahu ke správci.
6. Uchazeč o zaměstnání.

## §6) Kategorie příjemců osobních údajů

1. Velkoobchodníci.
2. Finanční ústavy.
3. Veřejné ústavy.
4. Zpracovatel.
5. Státní aj. orgány v rámci plnění zákonných povinností stanovených příslušnými právními předpisy.

6. Další příjemci (např. předání osobních údajů do zahraničí — státy EU).

## §7) Účel zpracování osobních údajů

1. Účely obsažené v rámci souhlasu subjektu údajů.
2. Jednání o smluvním vztahu.
3. Plnění smlouvy.
4. Ochrana práv správce, příjemce nebo jiných dotčených osob (např. vymáhání pohledávek správce).
5. Archivnictví vedené na základě zákona.
6. Výběrová řízení na volná pracovní místa.
7. Plnění zákonných povinností ze strany správce.
8. Ochrana životně důležitých zájmů subjektu údajů.

## §8) Způsob zpracování a ochrany osobních údajů

Zpracování osobních údajů provádí správce. Zpracování je prováděno v jeho provozovnách, pobočkách a sídle správce jednotlivými pověřenými zaměstnanci správce, příp. zpracovatelem. Ke zpracování dochází prostřednictvím výpočetní techniky, popř. i manuálním způsobem u osobních údajů v listinné podobě za dodržení všech bezpečnostních zásad pro správu a zpracování osobních údajů. Za tímto účelem přijal správce technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů, zejména opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Veškeré subjekty, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny, respektují právo subjektů údajů na ochranu soukromí a jsou povinny postupovat dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů.

## §9) Doba zpracování osobních údajů

V souladu se lhůtami uvedenými v příslušných smlouvách, ve spisovém a skartačním řádu správce či v příslušných právních předpisech jde o dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích jak ze závazkového vztahu, tak i z příslušných právních předpisů.

## §10) Poučení

Správce zpracovává údaje se souhlasem subjektu údajů s výjimkou zákonem stanovených případů, kdy zpracování osobních údajů nevyžaduje souhlas subjektu údajů. V souladu se čl. 6 odst. 1 GDPR může správce bez souhlasu subjektu údajů zpracovávat tyto údaje:

1. subjekt údajů udělil souhlas pro jeden či více konkrétních účelů,
2. zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů,
3. zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje,

4. zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby,
5. zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce,
6. zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů.

## §11) Práva subjektů údajů

1. V souladu se čl. 12 GDPR informuje správce na žádost subjektu údajů subjekt údajů o právu na přístup k osobním údajům a k následujícím informacím:
    - a) účelu zpracování,
    - b) kategorii dotčených osobních údajů,
    - c) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,
    - d) plánované době, po kterou budou osobní údaje uloženy,
    - e) veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů,
    - f) pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
2. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že správce nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
    - a) Požádat správce o vysvětlení.
    - b) Požadovat, aby správce odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo vymazání osobních údajů.
    - c) Je-li žádost subjektu údajů podle odstavce 1 shledána oprávněnou, správce odstraní neprodleně závadný stav.
    - d) Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů podle odstavce 1, má subjekt údajů právo obrátit se přímo na dozorový úřad, tedy Úřad na ochranu osobních údajů.
    - e) Postup podle odstavce 1 nevylučuje, aby se subjekt údajů obrátil se svým podnětem na dozorový úřad přímo.
    - f) Správce má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

---

# „Prohlášení zpracovatele o souladu s nařízením EU 679/2016 (GDPR)"

## Preambule

Prohlášení o zpracování osobních údajů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a poučení subjektů údajů (dále jen „GDPR").

**Toto prohlášení je součástí obchodních podmínek WebStep s.r.o.**

## §1) Zpracovatel osobních údajů

Společnost WebStep s.r.o. se sídlem Celní 17/5, 639 00 Brno, IČO: 25528262 je od 11.5.1998 zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 30607, (dále jen „poskytovatel") v souladu s čl. 12 GDPR informuje o zpracování osobních údajů, u kterých nevystupuje v roli správce, a které jsou pořízeny a uloženy zákazníkem nebo jeho softwarovými prostředky, dále jen „Cizí osobní údaje".

Jedná se zejména, avšak nikoliv výlučně, o osobní údaje zákazníkem a jeho systémy umístěné na spravovaných prostředcích zákazníka nebo na prostředcích zákazníkovi pronajatých (např. webhosting, mailhosting, VPS hosting) a jejich zálohy.

## §2) Práva a povinnosti poskytovatele

1. Cizí osobní údaje jsou zpracovány výhradně v souvislosti s plněním uzavřeného smluvního vztahu se zákazníkem a za účelem naplnění tohoto smluvního vztahu.
2. Poskytovatel se jako zpracovatel cizích osobních údajů zavazuje k zajištění zpracování osobních údajů v souladu s nařízením EU 679/2016 (GDPR).
3. Poskytovatel nezapojí do zpracování cizích osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího souhlasu zákazníka.
4. Poskytovatel:
    - (a) zpracovává cizí osobní údaje výhradně a pouze na základě pokynů a se souhlasem a z vůle zákazníka, a to pouze formou nutnou k naplnění vůle zákazníka a předmětu smlouvy, a to s výjimkou osobních údajů, které jsou nutné pro naplnění účelu smlouvy, např. uživatelské účty a jiné osobní údaje nutné pro zajištění funkčnosti infrastruktury počítačové sítě zákazníka, které poskytovatel zpracovává automaticky a zákazník k tomu dává svůj souhlas uzavřením smlouvy o poskytování služeb;
    - (b) nezkoumá formu ani obsah cizích osobních údajů, nevyplývá-li tato povinnost nebo skutečnost ze smlouvy a z pokynů zákazníka nebo není-li vynucena jinými prostředky vyšší právní síly;
    - (c) neprovádí prohledávání ani jiné hromadné zpracování cizích osobních údajů s výjimkou jejich ukládání a zálohování, není-li v souladu se smlouvou zákazníkem požadováno jinak;

- (d) zajišťuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat cizí osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
- (e) přijme všechna opatření požadovaná podle článku 32 nařízení EU 679/2016 (GDPR);
- (f) dodržuje podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v odstavcích 2 a 4;
- (g) zohledňuje povahu zpracování, je zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění zákazníkovi povinnosti reagovat na žádosti o výkonu práv subjektu údajů;
- (h) je zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení EU 679/2016 (GDPR), a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici;
- (i) poskytne zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku.

5. Pokud poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem poskytovatele provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu podle práva Unie nebo členského státu stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny ve smlouvě nebo jiném právním aktu mezi správcem a zpracovatelem podle odstavce 3, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky tohoto nařízení. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně prvotní zpracovatel.
6. Umožní-li poskytovatel na pokyn zákazníka nebo s jeho souhlasem přístup k osobním údajům jinému zpracovateli za účelem výkonu servisních služeb, má se za to, že tento zpracovatel vykonává činnosti zpracování vlastním jménem ve prospěch zákazníka a je věcí zákazníka zajistit zpracování v souladu s nařízením EU 679/2016 (GDPR) k čemuž mu poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost.
7. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování a ochraně osobních údajů v souladu s platnou legislativou, s odbornou péčí, řídit se pokyny zákazníka a jednat v souladu se zájmy zákazníka.
8. Poskytovatel se zavazuje:
    - (a) zpracovávat cizí osobní údaje pouze ke stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro jeho naplnění;
    - (b) nesdružovat cizí osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
    - (c) uchovávat cizí osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování;
    - (d) neposkytnout bez předchozího písemného souhlasu zákazníka třetím osobám cizí osobní údaje, které obdržel od zákazníka ani je jinak nezneužít;
    - (e) chránit cizí osobní údaje před přístupem neoprávněných osob;

- (f) zajistit mlčenlivost svých zaměstnanců, kteří při výkonu své činnosti přicházejí do styku s cizími osobními údaji podle této smlouvy;
- (g) odstranit všechny cizí osobní údaje z prostředků pronajatých zákazníkovi ihned po ukončení smluvního vztahu na základě kterého je ukládání a zpracování osobních údajů umožněno.

9. Poskytovatel je povinen zajistit přiměřené technické a organizační zabezpečení ochrany cizích osobních údajů a přijmout opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k cizím osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, zpracování, a k jinému zneužití těchto osobních údajů.

## *§3) Rozsah zpracovatelské odpovědnosti*

*Poskytovatel odpovídá jako zpracovatel osobních údajů výhradně za škody způsobené:*

- *(a) porušením konkrétních povinností uložených zpracovateli přímo nařízením GDPR,*
- *(b) jednáním v rozporu s pokyny Zákazníka jako správce,*
- *(c) úmyslem nebo hrubou nedbalostí.*

*Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé z rozhodnutí a nastavení zvolených Zákazníkem jako správcem, zejména z rozhodnutí o kategoriích zpracovávaných údajů, účelu zpracování, době uchovávání, kategoriích subjektů údajů a způsobu získávání souhlasu.*

## *§4) Součinnost při incidentu*

*Při podezření na porušení zabezpečení osobních údajů (data breach) Poskytovatel:*

- *(a) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 hodin od zjištění, informuje Zákazníka,*
- *(b) poskytne Zákazníkovi součinnost při plnění oznamovací povinnosti vůči ÚOOÚ (72 hodin od zjištění) a subjektům údajů,*
- *(c) zachová veškeré logy a forenzní stopy v rozsahu, v jakém je to technicky možné,*
- *(d) součinnost nad rámec standardního servisního zásahu je hrazena smluvně stanovenou hodinovou cenou Poskytovatele.*

## §5) Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník se jako správce nebo zpracovatel osobních údajů zavazuje ke zpracování osobních údajů umístěných na prostředcích poskytovatele pronajatých zákazníkovi pouze v souladu s nařízením EU 679/2016 (GDPR). Porušení této povinnosti se posuzuje jako závažné porušení smluvních podmínek.
2. Zákazník se zavazuje nepožadovat po zpracovateli takové úkony ve věci zpracování osobních údajů, které by byly v rozporu s nařízením GDPR.
3. Zákazník se zavazuje před ukončením smluvního vztahu s poskytovatelem odstranit veškeré osobní údaje zákazníkem umístěné na prostředcích poskytovatele pronajatých zákazníkovi.

# Změnový přehled

## Změny ve znění z 23.9.2026

Oproti znění z 1.5.2026:

| Ustanovení | Změna |
|---|---|
| §2/9 (obecná část) | Nové ustanovení o elektronickém jednání a doručování — (a) zaručený nebo kvalifikovaný podpis dle eIDAS, zejména bankovní identita; (b) datová schránka dle § 18a zák. č. 300/2008 Sb. bez nutnosti podpisu. Smlouva uzavřena doručením projevu vůle poslední smluvní strany; doručení = přijetí serverem adresáta, resp. dodání do datové schránky. Elektronický originál; úschova každou stranou. |
| §3/17 (obecná část) | Režim dílčího plnění vázaný na platební období dle §3/2 (max. 12 měsíců) namísto kalendářního měsíce, DUZP = 1. den platebního období, jeden daňový doklad pro paušál i vyúčtování vícenákladů; doplněna možnost samostatného vyúčtování vícenákladů. Právní opora: §21/4/b ZDPH. |
| §5/3 (obecná část) | Doplněn odkaz na §2/9. |

Ostatní ustanovení znění z 1.5.2026 zůstávají beze změn.

## Změny ve znění z 1.5.2026

Oproti znění Obchodních podmínek z 1.1.2023:

## Nová ustanovení

| Umístění | Obsah |
|---|---|
| §3/17 (obecná část) | Režim měsíčního dílčího plnění, DUZP = 1. den měsíce, jeden daňový doklad pro paušál i vyúčtování vícenákladů. Právní opora: §21/4/b ZDPH. |
| §6 (obecná část, nová sekce) | Obecné omezení odpovědnosti — standardní cap 12 měs. plateb s možností sjednat zvýšený limit za přirážku (§6/1), vyloučení nepřímých škod (§6/2), respekt k §2898 OZ (§6/3), prohlášení o pojištění (§6/4). |
| Servisní služby §4 | Výslovné vymezení služeb, které nejsou součástí servisního kontraktu — SOC 24/7, MDR, IR pod 2h SLA, threat intel, pentesty, APT/AI ochrana, SIEM, DLP/CASB/ZTNA, compliance audit, security training. |
| Servisní služby §5 | Model sdílené odpovědnosti — povinnosti Zákazníka (§5/2: MFA, hlášení incidentů, aplikace aktualizací na vlastních zařízeních, awareness, kyberpojištění, NIS2 self-assessment, nezasahování do bezpečnostně relevantní konfigurace), důsledky porušení (§5/3). |
| Servisní služby §6 | Informační povinnost — doporučení specializovaného partnera vč. ESET partnerství (§6/1), informování o změnách v hrozebním prostředí (§6/2). |
| Servisní služby §7 | Tarifikace — fakturovaný čas = čistý čas + příprava, relevantním měřítkem je odborná náročnost plnění (§7/2), přirážka za prioritní zásah s koeficientem 2,00 a stropem kumulace 3,00 (§7/3). |
| GDPR zpracovatel §3, §4 | Omezení zpracovatelské odpovědnosti (§3) a součinnost při breach (§4: 48h interně, 72h ÚOOÚ). |

### Formulační úpravy

| Ustanovení | Změna |
|---|---|
| Preambule obecné části | Doplněn druhý odstavec o proměně hrozebního prostředí — odůvodnění aktualizace. |
| §3/11, §3/13, §3/14, §3/16 (obecná část) | Pevné částky a sazby nahrazeny formulací „smluvně stanoveno" nebo natvrdo (minimální tarifikace 30 minut). |
| Servisní služby §2/9 | Minimální tarifikace přesunuta do §3/14 obecné části, odkaz v textu. |
| Servisní služby §2/18 (reakční časy) | Doplněna věta *„Reakcí se rozumí zahájení prací, nikoliv vyřešení incidentu."* |
| Servisní služby §2/19 (postup mimo servisní hodiny) | Terminologie sjednocena — „urgentní" nahrazeno „prioritním zásahem"; koeficient mimohodinové přirážky 2,00 zachován natvrdo v textu. |
| Servisní služby §3/7 | „Urgentní" nahrazeno „prioritním" v kontaktních údajích (b, d). |
| Online služby §1/5, §2/5/q | Cena za nadlimitní disk a obnovu záloh → smluvně. |
| Zálohování §1/4 | Cena obnovy dat → smluvně. |
| GDPR zpracovatel §4/d | Cena součinnosti při breach → smluvně. |

### Co zůstalo nedotčeno

Veškerá ostatní ustanovení OP z 1.1.2023 zůstávají v platném znění beze změn — zejména §1 (Výklad pojmů), §2 (Smluvní vztah), §4 (Ochrana důvěrných informací), §5 (Závěrečná ustanovení), celá sekce „Online služby" (vyjma §2/5/q), §1–3 sekce „Servisní služby", celá sekce „Zálohování a archivace" (vyjma §1/4), celé „Prohlášení správce GDPR" a §1, §2, §5 sekce „Prohlášení zpracovatele GDPR".

## Nabývání účinnosti

Mechanismus nabývání účinnosti se řídí §5/3 obecné části (*oznámení změny + zaslání nového znění + souhlas úhradou faktury po oznámení, resp. zkrácená výpovědní lhůta 1 měsíc při nesouhlasu*). Nové znění je zasíláno Zákazníkům jako příloha daňového dokladu vystaveného od 23.9.2026.

---

**WebStep s.r.o.** Ing. Jiří Kadeřávek, jednatel společnosti Celní 17/5, 639 00 Brno, IČO: 25528262

Datum vydání: 23.9.2026

Bank iD
Ing. Jiří Kadeřávek
Podpis Bank iD
CZ 23.09.2026 13:05:21 +02'00'