

Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „**občanský zákoník**“)

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. **Objednatel:** **Město Lysá nad Labem**
IČO: 00239402
DIČ: CZ00239402
Sídlo: Husovo náměstí 23, 289 22 Lysá nad Labem
Zastoupen: [redacted] starostou města
jako objednatel na straně jedné (dále jen „**objednatel**“)
- 1.2. **Poskytovatel:** **as4u.cz**
IČO: 28884035
DIČ: CZ28884035
Sídlo: Na dlouhém lánu 19/3, 160 00 Praha 6 Vokovice
E-mail: company@as4u.cz
Bankovní spojení: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]
Zastoupen: [redacted] jednatelem společnosti
Osoba oprávněná jednat ve věcech
smluvních: [redacted]
technických: [redacted]
jako zhotovitel na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

(objednatel a zhotovitel společně též jako „**smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

- 1.3. Zástupci ve věcech smluvních prohlašují, že jsou oprávněni strany této smlouvy zastupovat, je bez omezení zavazovat, zejména tuto smlouvu platně uzavřít.

2. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

- 2.1. Tato smlouva je součástí nabídky podané poskytovatelem a je uzavřena na základě výsledků výběrového řízení k veřejné zakázce malého rozsahu na služby s názvem „**Webové stránky města Lysá nad Labem**“ (dále jen „**veřejná zakázka**“). Jednotlivá ujednání smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky a nabídkou zhotovitele podanou na veřejnou zakázku.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit funkčnost, správu a technický update poskytnutého redakčního systému a zajistit poskytování služeb spočívajících v zajišťování úprav, údržby, technické podpory funkcionalit všech modulů, aplikací a doplňků využívaných v rámci webhostingu a provozu serveru na síti internet (dále jen „webhostingové služby“) a poskytování servisní služby za podmínek daných touto smlouvou, blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, a objednatel se zavazuje průběžně přijímat řádně poskytnuté webhostingové a servisní služby a zaplatit za ně sjednanou cenu.
- 3.2. Poskytovatel je při poskytování webhostingových a servisních služeb vázán příkazy objednatele, pokud objednatel poskytovateli takové příkazy udělí.

4. POVINNOSTI A PRÁVA POSKYTOVATELE

- 4.1. V rámci poskytování webhostingových služeb bude poskytovatel poskytovat objednateli od okamžiku podpisu smlouvy webhostingové služby a s tím související servisní služby blíže specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Poskytovatel je povinen umožnit implementaci nového modulu do webové prezentace objednatele na základě požadavku objednatele, vytvořeného třetí osobou.
- 4.3. Pro nahlášení závady nebo žádosti o podporu je třeba použít kontakty servisní podpory poskytovatele:
 - Středisko podpory: provozovna Humpolecká 108/5, Liberec 5
 - E-mail: helpdesk@as4u.cz, Helpdesk . <https://www.as4u.cz/cs/o-firme/helpdesk.html>
- 4.4. Mobil/telefon: +420 485 110 911
- 4.5. Řádným a prokazatelným nahlášením závady se rozumí nahlášení závady spolu s jejím popisem jednoznačně identifikujícím závadu.
- 4.6. Servisní služby je poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy.
- 4.7. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování webhostingových a servisních služeb tak, aby objednatel mohl řádným způsobem aplikaci užívat.
- 4.8. Poskytovatel je oprávněn za poskytnuté servisní služby požadovat úhradu uvedenou v této smlouvě.
- 4.9. Poskytovatel je povinen poskytovat webhostingové a servisní služby tak, aby dostupnost webových stránek byla alespoň 99,5 % v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet dosažené dostupnosti se řídí metodikou dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.10. Poskytovatel je povinen veškeré informace poskytnuté objednatelům a dále zejména veškeré informace o softwarových systémech a aplikacích objednatele, jakož i jiné nikoli veřejně přístupné informace týkající se činnosti objednatele získané poskytovatelem v souvislosti s poskytováním služeb, považovat za informace důvěrné, tyto informace uchovávat v tajnosti a neposkytovat je třetím osobám.
- 4.11. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat objednatele o skutečnostech majících i potenciálně vliv na plnění jeho povinností vyplývajících ze smlouvy, a není-li to možné, nejpozději následující den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo poskytovatel zjistí, že by nastat mohla. Současně je poskytovatel povinen učinit veškeré nezbytné kroky vedoucí k eliminaci případné škody hrozící objednateli, a to zejména obstarat neprodleně náhradní plnění, přičemž je povinen nést případný rozdíl ceny.

5. POVINNOSTI A PRÁVA OBJEDNATELE

- 5.1. Objednatel má právo na řádné a včasné plnění předmětu smlouvy ze strany poskytovatele.
- 5.2. Objednatel je povinen v případě nutnosti zajistit součinnost svých zaměstnanců při řešení problémů a závad.
- 5.3. Objednatel je povinen za řádné a včasné plnění předmětu smlouvy poskytnout poskytovateli úhradu uvedenou v této smlouvě.
- 5.4. Objednatel je povinen veškeré informace poskytnuté poskytovatelem a dále zejména veškeré informace o softwarových systémech a aplikacích poskytovatele, jakož i jiné nikoli veřejně přístupné informace týkající se činnosti poskytovatele, získané objednatel v souvislosti s poskytováním služeb, považovat za informace důvěrné, tyto informace uchovávat v tajnosti a neposkytovat je třetím osobám.
- 5.5. Jakákoliv data (včetně importovaných dat) vytvořená v rámci plnění smlouvy se stávají majetkem objednatele, přičemž mu budou poskytnuta při ukončení závazku ze smlouvy, nebo kdykoliv za trvání závazku ze smlouvy, a to bezplatně. Objednatel si dále vymíní volný přístup k veškerým datům na úrovni čtení, a to kdykoli v případě potřeby a bezplatně.

6. CENA

- 6.1. Cena webhostingových a servisních služeb za 1 kalendářní měsíc jejich poskytování činí:

Cena bez DPH	2 700,- Kč
21% DPH	567,- Kč
Cena celkem vč. DPH	3 267,- Kč

přičemž smluvní strany se dohodly, že cena webhostingových a servisních služeb je podrobně rozčleněna následovně:

- 6.1.1. Pronájem prostoru pro webovou prezentaci objednatele za 1 kalendářní měsíc:

	Cena bez DPH	1 100,- Kč
	21% DPH	231,- Kč
	Cena celkem vč. DPH	1 331,- Kč
6.1.2.	Správa webu (technická podpora) za 1 kalendářní měsíc:	
	Cena bez DPH	1 600,- Kč
	21% DPH	336,- Kč
	Cena celkem vč. DPH	1 936,- Kč

6.2. Ceny bez DPH dle tohoto článku smlouvy jsou stanoveny jako nejvýše přípustné a nepřekročitelné.

7. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Objednatel uhradí poskytovateli cenu webhostingových a servisních služeb na základě faktury, kterou poskytovatel vystaví vždy po uplynutí jednoho kalendářního měsíce poskytování služeb. Objednatel je povinen uhradit cenu služeb pouze za dobu, po kterou byly služby skutečně poskytovány.
- 7.2. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že poskytovatel není plátcem DPH, musí faktura splňovat náležitosti účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí vždy splňovat náležitosti stanovené § 435 Občanského zákoníku.
- 7.3. Splatnost faktury se stanoví v délce 14 dnů ode dne doručení faktury objednateli.
- 7.4. Dnem úhrady se rozumí den, kdy byla celková účtovaná částka prokazatelně odepsána z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele.
- 7.5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost, je kupující oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Prodávající provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Ode dne doručení nově vyhotovené faktury běží nová 30denní lhůta splatnosti.
- 7.6. Objednatel neposkytuje poskytovateli žádné zálohy.

8. MÍSTO A TERMÍNY PLNĚNÍ

- 8.1. Místem plnění je sídlo objednatele, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 8.2. Poskytovatel bude poskytovat zadavateli webhostingové a servisní služby v termínech uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.
- 8.3. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu nebo neúplnost podkladů, které mu objednatel předal, nebo na nevhodnou povahu nebo neúplnost příkazu, který mu objednatel dal. Jestliže nevhodné nebo neúplné podklady nebo příkazy objednatele překážejí v řádném provádění služeb dle této smlouvy, poskytovatel v nezbytném rozsahu přeruší provádění služeb do doby výměny nebo doplnění podkladů nebo změny příkazů objednatelem, nebo do doby doručení písemného sdělení objednatele, že trvá na provádění služeb s použitím předaných věcí nebo podkladů nebo na dodržování jeho příkazů. Poskytovatel je povinen pokračovat v poskytování služeb v rozsahu, ve kterém mu v tom nebrání nevhodné nebo neúplné věci, podklady nebo příkazy. Termíny plnění podle odst. 8.2. smlouvy, byly-li přerušeny poskytováním služeb přímo dotčeny, se prodlužují o dobu přerušáním vyvolanou.
- 8.4. Zjistí-li poskytovatel v průběhu poskytování služeb, že nelze dodržet termíny plnění stanovené v odstavci 8.2. smlouvy, je povinen vždy na to objednatele upozornit. Tím nejsou dotčeny další povinnosti poskytovatele, zejména povinnost zaplatit smluvní pokutu za prodlení s plněním smlouvy a odpovědnost poskytovatele za škodu.

9. SANKCE

- 9.1. Objednatel má právo požadovat slevu 10 % na měsíční paušální částku za poskytování webhostingových a servisních služeb v případě překročení povolené hranice nedostupnosti uvedené v odst. 4.8. této smlouvy.
- 9.2. Poruší-li poskytovatel jakoukoli povinnost podle čl. 4.9. této smlouvy, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč za každé jednotlivé porušení.
- 9.3. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek kategorie A, B nebo C dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

- 9.4. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek kategorie D dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.5. Poruší-li poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 smlouvy vyřešit požadavek kategorie A, B nebo C, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 9.6. Poruší-li poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 smlouvy vyřešit požadavek kategorie D, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.7. Poruší-li poskytovatel povinnost poskytovat objednateli webhostingové a servisní služby minimálně po dobu stanovenou v odst. 10.2. této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši měsíčního paušálu dle odst. 6.1. této smlouvy za každý měsíc, kdy služby ve stanoveném období neposkytoval.
- 9.8. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje zhotovitele povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.
- 9.9. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti poskytovatele, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, v plné výši.
- 9.10. Splatnost smluvních pokut podle smlouvy bude 14 dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty straně povinné.
- 9.11. Poruší-li objednatel povinnost uhradit fakturu nebo zaplatit část ceny ve sjednané době, je povinen uhradit poskytovateli zákonný úrok z prodlení ve výši podle právních předpisů.

10. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 10.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli webhostingové a servisní služby od okamžiku spuštění webové prezentace do testovacího režimu minimálně po dobu pěti let.
- 10.3. Objednatel a poskytovatel jsou oprávněni od smlouvy odstoupit z důvodů stanovených právními předpisy nebo smlouvou.
- 10.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména:
 - 10.4.1. bude-li poskytovatel v prodlení s plněním v jakémkoli termínu dle smlouvy o více než 15 dnů;
 - 10.4.2. ocitne-li se poskytovatel ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku.
- 10.5. Smlouvu mohou smluvní strany vypovědět bez udání důvodů nejdříve po uplynutí lhůty uvedené v odst. 10.2., a to písemnou formou. Výpovědní doba činí 6 měsíce v případě výpovědi objednatele a 12 měsíců v případě výpovědi poskytovatele.

11. PODDODAVATELÉ

- 11.1. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním svých povinností vyplývajících ze smlouvy třetí osoby.
- 11.2. Poskytovatel odpovídá za plnění poddodavatele tak, jako by plnil sám.
- 11.3. Poskytovatel se zavazuje, že poddodavatelé, kterými prokazoval splnění kvalifikace ve výběrovém řízení veřejné zakázky, se budou podílet na plnění povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy v rozsahu podle nabídky poskytovatele podané do výběrového řízení veřejné zakázky.

12. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 12.1. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění. Tuto smlouvu lze změnit jen písemným dodatkem.
- 12.2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv. Poskytovatel bere na vědomí, že uveřejnění v tomto registru zajistí objednatel. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v přehledu nazvaném „Smlouvy uzavřené městem“ vedeném městem Lysá nad Labem, který obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselném označení smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany výslovně souhlasí, že tato smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna na oficiálních webových stránkách města Lysá nad Labem (www.mestolysa.cz), a to včetně všech případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

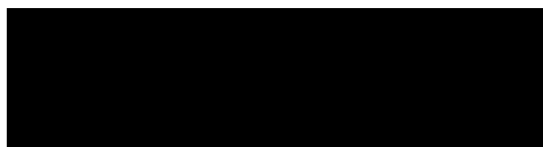
- 12.3. Poskytovatel je srozuměn a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), v platném a účinném znění, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této smlouvy s tím, že poskytovatel se podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) uvedeného zákona.
- 12.4. Poskytovatel se zavazuje, že osobní údaje poskytnuté objednavatelem v souvislosti s plněním této smlouvy, bude zpracovávat pouze v zákonném rozsahu a přijme veškerá opatření k tomu, aby dodržel požadavky obecného nařízení (GDPR) tedy, že je neposkytne někomu dalšímu, zabrání jejich neoprávněnému zpracování, ztrátě nebo výmazu.
- 12.5. Smlouva se uzavírá ve 3 vyhotoveních, z nichž objednatel obdrží 2 vyhotovení a poskytovatel obdrží 1 vyhotovení. Tato smlouva je uzavřena a nabývá platnosti převzetím oboustranně podepsané smlouvy poslední ze smluvních stran.
- 12.6. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří jako přílohy této smlouvy:
- 12.6.1. Příloha č. 1: Úroveň poskytovaných služeb;
- 12.7. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají po vzájemné dohodě na základě jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně a nikoliv v omylu. Smluvní strany si smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 12.8. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Lysá nad Labem dne 9.11.2021 bodem 590.

Za objednatele:

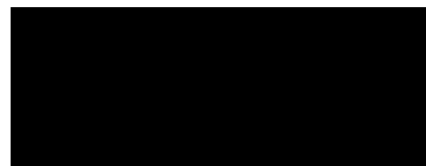
Za zhotovitele:

V Lysé nad Labem dne (dle el. podpisu).

V Praze dne (dle el. podpisu).



za Město Lysá nad Labem
Ing. Karel Otava, starosta



za as4u.cz, s.r.o.
Ernest Salamanca, jednatel

ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Legislativní údržba

Dodavatel se zavazuje udržovat všechny části plnění v souladu s platnou legislativou po celou dobu platnosti smlouvy. Poskytovatel se zavazuje v případě legislativních změn zajistit úpravy všech dotčených částí tak, aby byly v souladu se změnami právními předpisy a poskytnout upravené části plnění zadavateli včetně zajištění nezbytných prací souvisejících s instalací nebo montáží vedoucích k zajištění souladu s legislativou, a to po dobu platnosti smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje zajistit provedení změn k datu jejich účinnosti.

Technická podpora

Technická podpora bude poskytována po dobu platnosti smlouvy.

Požadavky na organizaci technické (servisní) podpory

- Požadavky na technickou podporu budou přijímány ve stanovených lhůtách, v českém jazyce, v pracovní době prostřednictvím telefonního čísla nebo e mailu s lidskou obsluhou. (Mimo pracovní dobu je možné přijmout požadavek automatizovaným způsobem);
- Všechny požadavky na technickou podporu budou evidovány v externím systému pro evidenci požadavků u dodavatele;
- Zadavatel bude mít po celou dobu trvání servisní smlouvy přístup do systému pro evidenci požadavků, aby mohl sledovat vyřešení jednotlivých požadavků, případně upřesnit jejich zadání Služby V rámci servisní smlouvy bude dodavatel pro zadavatele provádět tyto servisní služby;
- Odstraňování nahlášených závad ve stanovených lhůtách;
- Po akceptaci ze strany klíčových osob zadavatele uzavření servisního požadavku v systému pro evidenci požadavků a zhotovení servisního protokolu včetně případné aktualizace dokumentace;
- Pravidelná proaktivní kontrola dostupnosti webu prostřednictvím automatizovaného dohledového systému;
- Pravidelné zálohování webu prostřednictvím lokálních i dislokovaných záloh;
- Aplikace všech bezpečnostních oprav a aktualizací zdrojového kódu webu včetně všech jeho součástí (jádro systému, pluginy) včetně automatizovaného testování funkčnosti webu a všech jeho součástí po provedení aktualizace. Protokol o provedené aktualizaci s výsledky automatizovaného testu bude uložen v systému pro evidenci požadavků dodavatele, neodkladně poté co budou bezpečnostní záplaty a aktualizace vydané výrobcem daného SW, nejpozději však do 72 hodin od vydání v případě kritické a bezpečnostní opravy SW a v případě ostatních oprav do 14 dnů od vydání.

Nad rámec servisní smlouvy bude dodavatel poskytovat tyto služby

- Konzultační služby (telefonicky, e-mailovou komunikací) v rozsahu do 10 hodin měsíčně;
- Analýza a provádění změn funkčnosti webu na základě požadavků na změny zaznamenaných v systému pro evidenci požadavků.

Lhůty

Poskytovatel je povinen poskytovat zadavateli servisní podporu v pracovních dnech od 08:00 do 17:00 h, v pátek do 15:30 h, a reagovat zadavateli na nahlášení závady znemožňující zadavateli řádným způsobem užívat běžící aplikaci v níže uvedených reakčních dobách a dále je povinen odstranit nahlášenou závadu do konce níže stanovené maximální doby k odstranění závady, přičemž obě tyto doby vždy počínají běžet od okamžiku nahlášení závady objednatelem poskytovateli.

Do těchto dob se nezapočítává doba od 17:00 h do 08:00 h následujícího dne, a dále pak doba od pátku 15:30 h do bezprostředně následujícího pondělí 08:00 h a státem uznané svátky.

Část (modul)	Dostupnost služby	Příjem požadavku	Klasifikace závady	Doba reakce	Doba k odstranění závady
Dostupnost webu	24x7	9x5	A	1 h	4 h
			B	4 h	24 h
			C	8 h	48 h
			D	48 h	40 h
Technická podpora	9x5	9x5		Do konce následujícího pracovního dne	
Legislativní údržba	9x5	9x5		Do 5 pracovních dnů	

Hodnotou 24x7 se rozumí nepřetržité poskytování služby (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, tedy 365 dnů v roce).

Hodnotou 9x5 se rozumí poskytování služby v pracovních dnech v době: Po - Čt 8:00 - 17:00 h Pá 8:00 - 15:30 h

Klasifikace závad

A Fatální problémy:

- Úplná nedostupnost aplikace, web server neodpovídá. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu prezentace.

B Kritické problémy:

- Web server odpovídá, ale nezobrazuje korektní obsah prezentace, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu aplikace. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.

C Závažné problémy:

- Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat redaktori, kvůli chybám redakčního systému.

D Ostatní problémy:

- Návštěvníci i redaktori mohou s aplikací plnohodnotně pracovat, ale v aplikaci se vyskytuje chování, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací.

Metodika výpočtu dostupnosti webové prezentace

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti se použije následujícího vzorec:

$$\frac{(T1 - T2)}{T1} \times 100 \%$$

T1 značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci webová prezentace provozována, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu T2 značí celkový počet hodin, po které byla webová prezentace nedostupná nebo neplnila svou funkci (viz kategorie A klasifikace závad).

Do měsíční nedostupnosti webové prezentace nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady vyplývající z níže uvedených příčin:

- Plánované odstávky webové prezentace předem odsouhlasené objednatelem;
- Webová prezentace je změněna nebo upravena na pokyn objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny;
- V případě zásahu vyšší moci;
- Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků webové prezentace nebo zařízení způsobených objednatelem;
- Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována poskytovatelem.