

PROVOZNÍ PODMÍNKY VIRTUÁLNÍHO SERVERU

Čl. I. Předmět provozních podmínek

1. Poskytovatel se těmito provozními podmínkami zavazuje zajistit pro zákazníka na základě potvrzené objednávky zákazníka provoz virtuálního serveru (dále jen „VPS“) nebo více VPS. Specifikace parametrů VPS je určena přílohou č. 2.
2. Provozem VPS se rozumí, zejména zajištění provozu VPS ve virtualizačním prostředí poskytovatele provozovaném na hardwaru poskytovatele a zajištění přenosu dat po síti Internet pod internetovými protokoly.
3. Zákazník se těmito provozními podmínkami zavazuje, že za služby poskytované poskytovatelem zaplatí sjednanou cenu a dále poskytne poskytovateli potřebnou součinnost.

Čl. II. Základní povinnosti

1. Poskytovatel pronajme zákazníkovi VPS dle konfigurace uvedené v příloze č. 2 a umožní provoz VPS ve svém virtualizačním prostředí a dále umožní připojení VPS do sítě Internet.
2. Poskytovatel neodpovídá za nastavení a funkčnost počítačových systémů spuštěných uvnitř VPS, stejně jako za data nahraná zákazníkem do VPS.
3. Zákazník se zavazuje, že po dobu poskytování služeb dle těchto provozních podmínek poskytne poskytovateli bez zbytečného prodlení potřebnou součinnost, spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů, a v jejich případných doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu vznikne. Zákazník je povinen informovat poskytovatele o nových kontaktech na oprávněné osoby či změnách doručovacích a emailových adres, používaných v komunikaci s poskytovatelem.
4. Zákazník plně zodpovídá za správnost a úplnost všech údajů a za včasné oznámení změn těchto údajů poskytovateli. Poskytovatel nenesie žádnou odpovědnost za případná nedorozumění vzniklá porušením této oznamovací povinnosti zákazníkem.
5. Poskytovatel právně neodpovídá za obsahovou náplň datového prostoru zákazníka ani za činnosti, které jsou zákazníkem prostřednictvím požitků jemu poskytnutých prováděny.
6. Poskytovatel nenesie zodpovědnost za žádné škody vzniklé zákazníkovi nebo třetím osobám (včetně ušlého zisku) vlivem přerušení poskytování služeb, poškozením nebo ztrátou dat apod. – a to zejména:
 1. Při zásahu vyšší moci, třetích osob (např. povodeň, požár, přírodní katastrofa, válka...), vlivem skutečností zapříčiněných třetími dodavateli (např. dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení apod.).
 2. V případě využití nebo zneužití služeb třetími osobami nelegálním způsobem (tím se mimo jiné rozumí i stav, kdy je přístup k systému získán využitím slabých míst či chyb, které se mohou vyskytovat ve službách nebo zařízeních poskytovatele dodaných třetími stranami).
 3. V případě, že zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s uplatňováním těchto Pravidel nebo příslušné smlouvy povinnost hradit jakékoli nepřímé, příležitostné, zvláštní, výsledné nebo soudem (rozhodcem) nařízené odškodné, smluvní pokutu, odbytné, částku za ukončení pronájmu apod.
 4. V případě, že zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s uplatňováním těchto Pravidel ztráta zisku, příjmů, dat nebo možnosti použití zákazníka.
 5. V případě, že zákazníkovi nebo jeho odběratelům vzniknou závazky, ztráty, náklady nebo nároky, včetně odměny právního zástupce, v souvislosti nebo následkem provozu nebo zamýšleného provozu jakékoli služby zákazníka nebo výrobku, prodaného prostřednictvím zákazníka, jeho zástupců, zaměstnanců nebo pověřenců.
7. Správa samotného VPS není předmětem samotného pronájmu VPS.
8. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz VPS, zejména z důvodu havárie a nutné údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle čl. I. této smlouvy, tato doba nesmí být delší než 120 minut. Poskytovatel informuje zákazníka o provádění uvedených

činností či jiných činností vedoucích k přerušení provozu serveru s dostatečným předstihem s výjimkou havárií. Oznámení o plánovaných odstávkách je zasláno emailem.

9. Poskytovatel se zavazuje, že plánované odstávky VPS bude realizovat v čase mezi 22:00 a 06:00 hodinou. Pokud se zákazníkem nedohodne jinak.
10. Všechny opravy hardware serveru/ů zajišťuje poskytovatel v nejkratším možném termínu, maximálně do 4 hodin od detekce problému či zákaznického požadavku.
11. Limity/měření měsíčního (měsíc začíná prvním dnem kalendářního měsíce a končí poslední den kalendářního měsíce) přenosu dat v příchozím a odchozím směru v je omezen na 100 GB, pokud není uvedeno jinak v příloze provozních podmínek – „Příloha č. 2“.
12. Při překročení datového limitu, zmíněném v předchozím odstavci má poskytovatel právo odpojit po zbytek kalendářního měsíce VPS od sítě Internet.
13. Konfigurace VPS je uvedena v příloze číslo 2 těchto provozních podmínek.
14. Zákazník má právo v průběhu platnosti této smlouvy požádat o změnu konfigurace VPS.
15. Zákazník má nárok na SLA pro svou službu. V případě, že není za uplynulý kalendářní měsíc SLA dodržena, může zákazník požadovat po poskytovateli smluvní pokutu. SLA a výše pokuty je určena „Příloha č. 1“

Čl. III. Cena za poskytování služeb a platební podmínky

1. Cena za zajištění provozu serveru dle těchto provozních podmínek je stanovena v příloze číslo 2. těchto provozních podmínek.
2. Zákazník souhlasí se zasláním zálohových faktur i daňových dokladů v elektronické podobě.
3. Poskytovatel poskytne VPS zákazníkovi VPS až po uhrazení první faktury. Pokud zákazník neuhradí první zaslano fakturu do konce její splatnosti je pronájem služby automaticky ukončen. Bez dalších závazků pro obě strany.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout přístupové údaje (IP adresu, heslo) k VPS zákazníkovi do 3 pracovních dnů od připsání platby první faktury na účet uvedený v příloze „Příloha P2“.
5. Zákazník je k úhradě částky vyzván e-mailem (pokud není předem domluveno jinak) přiloženou zálohovou fakturou. Zákazník souhlasí s tímto způsobem výzvy k platbě. Po uhrazení této zálohové platby je vystaven a zaslán řádný daňový doklad. Daňové doklady jsou vystavovány v elektronické podobě v souladu s §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.
6. Splátnost faktur je 14 dní.
7. V případě prodlení s platbou druhé a další faktury, nebo její části déle než 14 dní je poskytovatel oprávněn přerušit provoz serveru a poskytování služeb. Povinnost zákazníka uhradit cenu za poskytnuté služby však trvá i nadále. V případě opakovaného prodlení zákazníka s platbou je poskytovatel oprávněn bez souhlasu zákazníka zvýšit periodu platby stanovenu v příloze číslo 2. těchto provozních podmínek, ne však více než trojnásobně.
8. Spočívá-li vada služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou službu, má zákazník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtovaný ceny za službu, nejpozději však do 20 dnů od doručení tohoto dokladu.
9. Zákazník nemá právo na vrácení odpovídající části úplaty za nevyužitou službu, pokud pronájem služby sám vypoví před uplynutím platebního období a pokud k této výpovědi nedošlo z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany poskytovatele.
10. Poskytovatel je oprávněn změnit ceny dle odst. 1 tohoto článku, pokud takovou změnu písemně (případně emailem) oznámí zákazníkovi nejpozději 1 měsíc přede dnem účinnosti nové výše ceny. Zákazník je v takovém případě oprávněn pronájem služby vypovědět s účinností ke dni změny ceny. Pokud zákazník neodešle poskytovateli sdělení o výpovědi smlouvy nejpozději 15. den předcházející účinnosti změny ceny, má se za to, že pronájem služby trvá dále a smluvní strany se dohodly na nové výši ceny.

Čl. IV. Ochrana informací

1. Poskytovatel se zákazníkem se dohodly, že veškeré informace, které si sdělily v rámci dodržování těchto provozních podmínek, informace, tvořící tento obsah a informace, které jinak vyplynou z jejího plnění, zejména informace týkající se provozu jejich systémů, zůstanou dle jejich vůle utajeny – tato

- smlouva má důvěrný charakter.
- Poskytovatel i zákazník se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích a skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním služeb zákazníkovi, a jejichž prozrazení třetím osobám by mohlo zákazníkovi či poskytovateli způsobit škodu. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy uvedené v článku V. odstavci 1 a 2 této smlouvy a na případy, kdy má poskytovatel opačnou povinnost stanovenou zákonem, resp. kdy si informace vyžádají státní orgány oprávněné k tomu zákonem. Poskytovatel je oprávněn poskytnout uvedené údaje dalším subjektům, pokud je to nevyhnutelně nutné pro plnění závazků vyplývajících ze smlouvy, v případě důvodného podezření, že způsob využívání poskytovaných služeb zákazníkem by mohl naplnit skutkovou podstatu trestného činu, přestupku, nebo jiného správního deliktu a orgánům činným v trestném řízení, nebo správnímu úřadu.
 - Poskytovatel se zavazuje, že s údaji uvedenými zákazníkem ve výše uvedeném rozsahu, k výše uvedenému účelu a po výše uvedenou dobu bude nakládat plně v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
 - Zákazník uděluje souhlas, že poskytovatel v době trvání smlouvy má oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a používat údaje, které o sobě zákazník uvedl, pro účely interních systémů poskytovatele, na využití v rámci marketingových akcí poskytovatele a za účelem vývoje a zlepšení služeb
 - Zákazník umožní poskytovateli používat své logo, označení a stručný popis služby pro marketingové účely jako referenci.

Čl. V. Zvláštní ustanovení

- Zákazník se zavazuje, že nebude využívat služby poskytovatele k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána.
- Zákazník není oprávněn využívat služeb poskytovatele k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat server způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva.
- Zákazník nesmí úmyslně přetěžovat infrastrukturu a přípojně linky nebo hardware poskytovatele, ohrožovat soukromí nebo bezpečnost počítačových systémů jiných uživatelů sítě Internet nebo ohrožuje soukromí nebo bezpečnost jakýchkoliv jiných subjektů (například prostřednictvím virů, generátorů hesel, anonymizérů, phishingu apod.).
- Poskytovatel je oprávněn přerušit provoz serveru, poruší-li zákazník ustanovení tohoto článku a nezdrží-li se závadné činnosti po obdržení emailové či telefonické výzvy poskytovatele na odstranění závadného stavu.
- Poskytovatel nezodpovídá za obsah přenášených informací a informací uložených na vyhrazených serverech a vytvořených zákazníkem nebo oprávněnými osobami zákazníka.
- Zákazník se zavazuje používat pouze jemu přidělené IP adresy. Poskytovatel bude realizovat požadavky pouze oprávněných osob potvrzených zákazníkem
- Poskytovatel zodpovídá za případné způsobené škody do výše měsíčního paušálu.
- Místem, kde je umístěné hardwarové vybavení ve vlastnictví poskytovatele je areál umístěný na adrese Kodaňská 49, Praha.

Čl. VI. Závěrečná ustanovení

- Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem předání služby zákazníkovi. Předáním služby zákazníkovi může být i zaslání IP adresy či jiných údajů potřebných pro užívání služby.
- Smlouvu je možné vypovědět ke dni vypršení, a to písemným oznámením druhé straně nejpozději 14 dní před vypršením. Pokud nedojde k vypovězení, přechází smlouva na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíce, která začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Po zaslání výpovědi je zákazník povinen uhradit během výpovědní lhůty všechny poskytovatelem řádně vystavené faktury. Pokud zákazník takto vystavené faktury neuhradí, výpověď smlouvy se stává

- neplatnou a platnost pronájmu služeb trvá i nadále.
- V případě vypovězení služby zákazníkem bude server odpojen od konektivity a napájení nejpozději v poslední den fakturovaného období po 17té hodině.
 - Pronájem služby je možno převést na jiný subjekt za předpokladu, že o tom zákazník uvědomí poskytovatele a dodá veškeré nezbytné podklady. Převod na nový subjekt není možno učinit zpětně.
 - Tyto provozní podmínky je možno měnit nebo doplňovat pouze ve formě písemných dodatků, či e-mailovými upozorněním na e-mail uvedený jako kontakt na zákazníka.
 - Tyto provozní podmínky obsahují 2 přílohy, které jsou její nedílnou součástí:
Příloha číslo 1: Dostupnost poskytované služby a pokuty
Příloha číslo 2: Cenové podmínky poskytovaných služeb
 - Zákazník se zavazuje řídit se pravidly uvedenými v provozních podmínkách, které souvisí s využíváním pronajímaných služeb.
 - Doručením se pro účely těchto provozních podmínek považuje doručení pozemní poštou či elektronicky na adresy smluvních stran.
 - Zákazník a pronajímatel se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s tímto provozními podmínkami a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
 - Pokud kterékoli ustanovení provozních podmínek je, nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, platnost, účinnost či vykonatelnost ostatních ustanovení provozních podmínek tím není dotčena a zákazník i poskytovatel se zároveň zavazují toto neplatné nebo nevykonatelné ustanovení nahradit ustanovením platným a vykonatelným, které bude svým účelem a smyslem co nejbližší ustanovení, které má být nahrazeno, a bude respektovat vůli obou stran vyjádřenou v provozních podmínkách.
 - Zákazník používáním služeb prohlašuje, že si tyto provozní podmínky přečetl a že s nimi souhlasí a to svobodně, určitě, vážně a srozumitelně.

Příloha číslo 1: Dostupnost poskytované služby a pokuty

- Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů uvedených v provozních podmínkách.
- Služba je poskytována po 24 hodin denně po celý rok s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 7 této přílohy.
- Služba se stává nedostupnou v okamžiku pochybení poskytovatele, za nedostupnost se nepovažuje HW porucha serveru odstraněná v čase určeném pro HW servis, odstraněná do 4 hodin.
- Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{T_S - T_N}{T_S} \times 100 \text{ [\%]}$$

kde:

T_S doba trvání služby, T_N doba nedostupnosti služby
Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně nahoru na dvě desetinná místa.

- Doba trvání služby T_S v měsíci je období, po které má být služba podle pronájmu služby v daném měsíci poskytována.
- Doba nedostupnosti služby T_N je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém zákazník nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele způsobeny vlastním pochybením (zahrnuje zejména nefunkčnost internetové konektivity).
- Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 48 hodin za kalendářní rok, po které může být poskytování služeb přerušeno. Plánovaná údržba bude prováděna v době s nižším zatížením telekomunikačních a informačních sítí. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen zákazníkovi oznámit alespoň 3 kalendářní dny předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S .
- V případě, že v kalendářním měsíci není z viny poskytovatele dodržena měsíční dostupnost služby, může zákazník po poskytovateli požadovat pokutu.
- Požadavek na pokutu musí zákazník uplatnit písemně nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká.

10. Měsíční dostupnosti a procentní sazba pro výpočet výše pokuty jsou určeny v tabulce:

VPS	
Dostupnost služby	Smluvní pokuta
99,80 % - 98,70%	5%
98,69% - 96,90%	10%
96,89% - 93,50%	20%
93,49% - 90,00%	40%
89,99% - 85,00%	60%
84,99% - 0%	100%

11. Výše pokuty se počítá procentní sazbou z měsíční ceny za každou dotčenou službu. Pokuta je paušalizovanou náhradou škody.
12. Pokuta bude poskytnuta jako sleva na dalším vyúčtování zákazníkovi.