

# Obchodní podmínky

## 1. Definice

1.1. Pro účely obchodních podmínek se rozumí:

**"Poskytovatelem"** společnost HOSTING90 systems s.r.o., se sídlem Vinohradská 2396/184, 130 00 Praha 3, IČ 28545711.

**"www stránky Poskytovatele"** jsou www stránky na adrese systems90.com, hosting90.cz, extra.hosting90.cz, cloudstore90.cz.

**"Objednatelem"** každý subjekt, který provede objednávku služby prostřednictvím prezentace Poskytovatele nebo jiným Poskytovatelem akceptovatelným způsobem.

**"Uživatelské rozhraní"** je rozhraní pro správu uživatelského účtu a služeb na adrese admin.systems90.cz.

## 2. Předmět obchodních podmínek a všeobecná ustanovení

2.1. Předmětem těchto obchodních podmínek je úprava právních vztahů mezi Poskytovatelem a Objednatelem při poskytování služeb, jejichž podmínky jsou uvedeny v jednotlivých specifikacích služeb.

2.2. Smluvní vztah založený na těchto obchodních podmínkách vzniká mezi Smluvními stranami okamžikem schválení řádně učiněné objednávky Objednatelem Poskytovatelem a řídí se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen "občanský zákoník") a souvisejícími předpisy.

## 3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Všechny služby poskytované Poskytovatelem mohou být využívány pouze k zákonným účelům.

3.2. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy správce počítačového systému zákazníka. Poskytovatel nenes odpovědnost za přerušení poskytování služby v případě zásahu vyšší mocí. Pro účely těchto Podmínek "vyšší moc" znamená mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku vzniklou nezávisle na lidské vůli. Strany se zavazují vyvinout nejvyšší úsilí za účelem odstranění nebo snížení následků způsobených vyšší mocí.

3.3. Jakýkoliv pokus o poškození provozu služeb je přísně zakázán a bude důvodem ke zrušení účtu Objednatele bez jakékoliv náhrady.

3.4. Objednatel odpovídá za správnost a úplnost údajů uvedených v objednávce služby i za jejich aktuálnost v uživatelském rozhraní.

3.5. Objednatel může využívat prostředků serveru, které mu byly poskytnuty na základě zřízené služby.

3.6. Poskytovatel má právo zrušit poskytnuté služby Objednateli, který je v prodlení s jakoukoli platbou. V případě zrušení služby z důvodu neuhrazení Objednatelem může dojít i ke zrušení služeb souvisejících. V takovém případě Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou ztrátou dat Objednatele a ztrátou dostupnosti provozovaných aplikací.

3.7. Porušením povinnosti Poskytovatele zajistit nepřetržitý provoz služby není přerušení provozu služby vzniklé okolnostmi, které nejsou Poskytovatelem ovlivnitelné nebo přerušení provozu z důvodu systémových zásahů Poskytovatele do provozu serveru. Poskytovatel je povinen informovat o plánovaných zásazích v uživatelském rozhraní.

3.8. Při kontaktování zákaznické podpory může Poskytovatel požadovat, aby se Objednatel prokázal přihlašovacími údaji do uživatelského rozhraní objednaných služeb. Pokud tak Objednatel neučiní, může Poskytovatel poskytnutí podpory či provedení zásahu technika Poskytovatele odmítnout.

3.9. Objednatel je povinen sám sledovat a hlídat data expirací poskytnutých služeb. Poskytovatel Objednatele informuje o blížící se expiraci, není však povinen tak činit. Poskytovatel neručí za škody způsobené tím, že upozornění na expiraci služeb nebylo Objednateli doručeno.

3.10. Jakékoliv změny parametrů poskytovaných služeb mohou být Poskytovatelem zpoplatněny dle aktuálního ceníku či dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Veškeré změny budou provedeny až po úhradě případného poplatku.

3.11. Poskytovatel má právo pozastavit, zrušit nebo zamezit přístup k poskytovaným službám na základě soudního příkazu nebo na základě žádosti orgánů činných v trestním řízení.

3.12. V případě objednání již zrušené služby Poskytovatel negarantuje stejnou konfiguraci služeb ani obnovení dat ze záloh.

3.13. Pokud je služba zrušena ze strany Poskytovatele na základě porušení obchodních podmínek, je zakázáno danou službu znovu objednávat.

3.14.V rámci služeb nabízí Poskytovatel pronájem licencí vybraných produktů společnosti Microsoft. Poskytovatel nenabízí k těmto produktům technickou podporu. Software ani licence k jeho využívání není v majetku Poskytovatele ani Objednatele. Zrušením služby zaniká Objednateli právo licenci využívat. Objednatel je povinen řídit se licenčními podmínkami příslušného produktu společnosti Microsoft. Je zejména zakázáno tyto produkty dále pronajímat, poskytovat na splátky, zapůjčovat nebo poskytovat třetí straně, ani této třetí straně umožnit přístup, pořizovat kopie (s výjimkou nutné zálohy). Případné záložní kopie je Objednatel povinen po zrušení služby zničit.

3.15.Objednatel bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení poskytovatele, popř. třetích osob. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz serveru, zejména z důvodu havárie a nutné údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování služeb, tato doba nesmí být delší než 90 minut. Poskytovatel informuje zákazníka na stránkách uživatelského rozhraní, o provádění uvedených činností či jiných činností vedoucích k přerušení provozu serveru s dostatečným předstihem s výjimkou havárií. U služeb, na které je poskytována garance SLA, se doba výpadku serveru do SLA započítává.

3.16.Poskytovatel není povinen ověřovat doručení informací nebo sdělení zákazníkovi. Odeslání na kontaktní emailovou adresu zákazníka je považováno za doručení. Souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami bere zákazník tuto skutečnost na vědomí.

3.17.Telefonické hovory mezi poskytovatelem a zákazníkem mohou být nahrávány za účelem zvyšování kvality služeb.

3.18.Zákazník umožní poskytovateli používat své logo, označení pro marketingové účely jako referenci pokud smlouva nestanoví jinak.

#### **4. Platební podmínky**

4.1.Objednatel se zavazuje zaplatit poplatky za poskytnuté služby ve stanoveném termínu.

4.2.Při neuhrazení závazků ve stanovené lhůtě má Poskytovatel právo zastavit provoz poskytované služby.

4.3.Poskytovatel si vyhrazuje právo, kdykoli jednostranně změnit poplatky za poskytované služby a rozsah poskytovaných služeb od doby jejího obnovení. Takovéto změny budou Objednateli předem oznámeny formou oznámení v uživatelském rozhraní.

4.4.Poskytovatel vystaví daňový doklad na základě přijetí úhrady za služby. Na již vystaveném daňovém dokladu nelze měnit jakékoliv údaje.

4.5.Bankovní poplatky u zahraničních plateb je povinen hradit Objednatel v plné výši. V opačném případě nebude platba ze strany Poskytovatele akceptována a Objednatel tak bude povinen dorovnat rozdíl tak, aby byla na účet Poskytovatele připsána částka v požadované výši. V případě úhrady s využitím on-line platební metody nebo zahraničního platebního styku na bankovní účet budou Objednateli vyúčtovány veškeré transakční poplatky spojené se zvolenou platební metodou.

4.6.Služby se považují za uhrazené, pokud jsou splněny následující podmínky:

- a) platba je zaslána na správný účet Poskytovatele
- b) je poukázána přesná částka dle výzvy k platbě ve správné měně
- c) při platbě je uveden správný variabilní symbol
- d) platba je připsána na účet Poskytovatele
- e) platba je zpracována fakturačním systémem Poskytovatele

Pokud dojde vlivem nesplnění výše uvedených podmínek k úhradě služeb jiného Objednatele, nenesu Poskytovatel za vzniklou situaci žádnou odpovědnost.

4.7.Pokud Objednatel žádá vrácení platby, která nebyla použita na úhradu poskytovaných služeb, má Poskytovatel právo účtovat manipulační poplatek dle aktuálního ceníku uvedeného v uživatelském rozhraní.

#### **5. Ukončení poskytování služeb**

5.1.Právo Objednatele na ukončení služeb:

5.1.1.Objednatel (spotřebitel) má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od počátku poskytnutí služby Poskytovatelem.

5.1.2.Písemné sdělení o odstoupení od smlouvy musí být doručeno Poskytovateli nejpozději čtrnáctý den od počátku poskytnutí služby pozemní poštou na adresu sídla společnosti Poskytovatele, která je uvedena v bodě 1.1.

5.1.3.Uplatní-li Objednatel právo na odstoupení od smlouvy, má Poskytovatel právo na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s ukončením poskytovaných služeb.

5.1.4. Zaplacenou cenu za služby, poníženou o skutečně vynaložené náklady, vrátí Poskytovatel Objednateli nejpozději do 30 dnů od odstoupení Objednatele od smlouvy na účet uvedený Objednatelem.

5.1.5. Výpověď ze strany Objednatele lze učinit kdykoliv z uživatelského rozhraní. Nevyčerpané předplacené období však pozbývá platnosti až ke dni jeho předplacení.

5.2. Právo Poskytovatele na ukončení služeb:

5.2.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo okamžitého ukončení provozu a výpovědi smlouvy bez náhrady v případě porušení obchodních podmínek, nebo pokud Objednatel trvale neplní své povinnosti, plynoucí pro něho z placení úhrady za plnění služeb poskytovaných Poskytovatelem.

5.3. Poskytovatel má právo ukončit provoz služeb Objednatele s okamžitou platností. V tomto případě bude Objednateli vrácena částka za nevyčerpané služby vyjma bodu 5.1.5.

5.4. Poskytovatel může objednateli zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy objednatel svůj uživatelský účet déle než šest (6) měsíců nevyužívá tzn. Nemá aktivní žádnou službu, či v případě, kdy objednatel poruší své povinnosti ze smlouvy o poskytování služeb (včetně obchodních podmínek).

## **6. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

6.1. Není-li dále uvedeno jinak, Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou způsobil či způsobí úmyslně anebo z hrubé nedbalosti.

6.2. Ani v případě, kdy Objednatel užívá některou z nabízených Služeb, není Poskytovatel povinen hradit jakoukoliv škodu, obdobně i ušlý zisk, které vznikly či vzniknou v důsledku:

6.2.1. vzniku poruchy, nedodání nebo vadného či neúplného dodání objednané Služby zejména z technických nebo jiných provozních důvodů (včetně výpadku sítě Internet či opožděného dodání dat nebo poškození dat v průběhu přenosu, překročení kapacitní meze apod.) nebo na základě obecně závazných právních předpisů, v případě vyhlášení krizového stavu nebo z důvodu jiného obecného zájmu a dále také tehdy, pokud dojde ke vzniku překážky, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho závazku poskytovat Poskytované služby za původně sjednaných podmínek a v původně sjednaném rozsahu;

6.2.2. dočasného odstavení Systému Poskytovatele pro závadu, opravu anebo údržbu internetových stránek Poskytovatele a systému

6.2.3. zavinění ze strany Objednatele;

6.2.4. ztráty, odcizení nebo zneužití přístupových údajů a hesel Objednatele;

6.2.5. věcné nesprávnosti, nepravdivosti, neúplnosti či neaktuálnosti údajů a informací

6.3. Uživatel se tímto výslovně vzdává práva na náhradu jakékoliv škody, která vznikla či vznikne v důsledku shora uvedených událostí či skutečností.

6.4. V ostatních případech, ve kterých vznikne odpovědnost Poskytovatele za vzniklou škodu Objednateli, a tato odpovědnost není vyloučena těmito Podmínkami, anebo zákonem, a dojde ke skutečnému vzniku škody, je Poskytovatel povinen hradit pouze prokazatelně vzniklou škodu a to maximálně do výše částky odpovídající jednorázové platbě Objednatele za předmětnou Službu, které se způsobená škoda týká. Objednatel se tímto výslovně vzdává práva na náhradu jakékoliv škody, která přesáhne uvedený rozsah. Smluvní strany uzavřením Smlouvy potvrzují, že s přihlédnutím ke všem okolnostem nepředpokládají vznik škody vyšší; tj. úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla Objednateli vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se částce jednorázové platby za Služby, kterých se vzniklá škoda přímo týká.

6.5. Uplatnění práva na náhradu škody Objednatelem vylučuje uplatnění smluvní pokuty v téže věci.

6.6. Objednatel se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu Poskytovatele o hrozbě vzniku škody a o její možné výši. Porušením tohoto závazku zaniká právo Objednatele na náhradu škody.

6.7. V případech, kdy Poskytovateli vzniká právo na smluvní pokutu, je Poskytovatel oprávněn požadovat vedle smluvní pokuty i náhradu škody a to i v rozsahu, ve kterém smluvní pokuta škodu převyšuje.

## **7. Závěrečná ustanovení**

7.1. Provoz služby se sjednává na dobu neurčitou, není-li účastníky stanoveno jinak.

7.2. Poskytovatel může kdykoliv kteroukoliv část obchodních podmínek změnit, a to s platností a účinností od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po zveřejnění změn. Zachováním provozu svých služeb i po změně obchodních podmínek dává Objednatel najevo jednoznačný souhlas s novým zněním a jeho plnou akceptací při provozu služeb.

7.3. Smlouva se řídí českým právem, zejména pak ust. § 1751 občanského zákoníku.

7.4. V případě, že některé ustanovení smlouvy je nebo se stane neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy platná a účinná. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.

7.5. Ochrana osobních údajů objednatele, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel souhlasí se zpracováním osobních údajů poskytovatelem, a to zejména pro účely vedení uživatelského účtu, zasílání informací a dalších sdělení. Objednatel bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z uživatelského rozhraní atd.) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o změně ve svých osobních údajích.

7.6. Objednatel, který provede objednávku služby prostřednictvím prezentace Poskytovatele nebo jiným Poskytovatelem akceptovatelným způsobem, potvrzuje, že souhlasí s těmito obchodními podmínkami.

## **I. Specifikace služeb – Domény a webhosting**

"doména" je jmenný název poskytovaný správci doménových jmen určený pro identifikaci na internetu.

"provoz domény" je služba správy a údržby záznamů provozované domény.

"webhosting" je poskytování služeb určených pro provoz a zajištění provozu internetových aplikací a služeb souvisejících s provozem domén prostřednictvím prostředků Poskytovatele služby. Obsah a předmět služeb je definován zvoleným hostingovým programem.

"držitel domény" subjekt, na kterého je registrovaná doména a který je oprávněn provádět změny u domény u příslušného registru.

"registr domén" registrem se rozumí organizace, která je pověřena správou a provozem příslušné domény nejvyšší úrovně.

1. Poskytovatel zprostředkuje registraci domény u registračních autorit. Vlastníkem domény se stává subjekt, který je uveden v objednávce Objednatelem, pokud to pravidla příslušného registru umožňují.

2. Objednatel se zavazuje uhradit případné poplatky registračních autorit včetně administrativních výdajů.

3. Objednatel odpovídá za správnost a úplnost údajů uvedených v žádosti o registraci domény.

4. Registraci domény provádí Poskytovatel při splnění všech podmínek Poskytovatele nebo příslušného registru domén, až na základě přijetí úhrady za doménu, dle podmínek a platného ceníku, uvedeného v uživatelském rozhraní Poskytovatele. Objednateli však vzniká právo na doménu, až po skutečném provedení registrace.

5. Poskytovatel neodpovídá za registraci domény jiným subjektem, při registraci nové domény, v době mezi objednávkou služeb Objednatelem a skutečným provedením registrace domény.

6. Jestliže Objednatel provádí registraci domény na jméno třetí osoby (dále "držitel domény"), je povinen zajistit obeznámení této třetí strany s těmito obchodními podmínkami a/nebo s podmínkami příslušného registru domén. Objednatel i držitel domény souhlasí s obchodními podmínkami příslušného registru.

7. Držitel domény souhlasí s tím, že mohou být jeho osobní data předávána dalším osobám, pokud je to vyžadováno pro vedení příslušné domény příslušným registrem, a že jeho osobní údaje mohou být zveřejněny v informačních systémech registrů (ve WHOIS).

8. Poskytovatel neručí za případné škody způsobené nemožností registrace nebo převodu domény.

9. Poskytovatel nekontroluje ani neprověřuje oprávněnost žádostí Objednatele o registraci domény ani za ni nenese právní odpovědnost. Za případné problémy či škody způsobené kolizí s ochrannými známkami, soudním rozhodnutím či jinými překážkami, které neumožňují Objednateli doménu využívat, nese odpovědnost Objednatel.

10. Oprávnění užívat doménu bude Objednateli nebo držiteli domény prodlouženo nebo převedeno na další období pouze v případě, že budou splněny všechny podmínky pro prodloužení domény s dostatečným předstihem před expirací, tj. příslušný registr povolí prodloužení domény, příslušný registr je plně funkční a prodloužení domény úspěšně potvrdí a doména již nebyla zrušena z důvodu včasného neprodloužení. Pokud objednatel žádá prodloužení domény po expiraci a obchodní podmínky příslušného registru takové prodloužení umožňují, je Objednatel povinen uhradit veškeré požadované poplatky spojené s úkonem.

11. V případě, že započatá akce registrace nebo prodloužení platnosti domény již nelze vrátit zpět, nemůže Objednatel nárokovat vrácení poplatků spojených s daným požadavkem. Stejně tak není možné měnit název domény.

12. Jestliže Objednatel neposkytne součinnost při převodu domény nebo jinak znemožňuje Poskytovateli poskytnout službu prodloužení platnosti domény více, než 60 dní od úhrady této služby, služba se v takovém případě považuje za poskytnutou.

13. Poskytovatel v rámci webhostingových služeb umožní nepřetržitý provoz domény zákazníka, tj. zajistí přístup účastníků sítě Internet k www stránkám zákazníka, přístup zákazníka k jeho e-mail schránkám a možnost aktualizovat obsah www stránek.

14. Objednateli, který svým provozem využívá velký objem systémových zdrojů serveru (jako je CPU, diskový prostor) bude dána možnost přejít na adekvátní program či za příplatek rozšířit poskytované služby nebo odpovídajícím způsobem omezit využívání systémových zdrojů na přijatelnou úroveň.
15. Webhostingové služby jsou provozovány na sdílených serverech. Limity jednotlivých parametrů jsou dány hostingovým programem. Pokud má Objednatel vyšší požadavky, doporučuje se přejít na vyšší varianty hostingových služeb, případně na službu virtuálních serverů.
16. V prostoru daného webu mohou být uloženy pouze soubory, které jsou potřebné k provozu webu a prezentaci dat a směřuje na ně z tohoto webu odkaz. Webhosting neslouží jako zálohovací či odkládací prostor, ale pouze pro provoz veřejných www prezentací.
17. Data jsou pravidelně zálohována. V případě ztráty dat způsobené poruchou budou ze strany Poskytovatele data obnoveny z dostupných záloh. Dostupnost záloh pro Objednatele v uživatelském rozhraní není garantovanou službou.
18. SMTP servery (servery odchozí pošty) Poskytovatele je zakázáno využívat k hromadnému rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení. Pokud Objednatel na vyžádání nedoloží Poskytovateli požadované informace k hromadně rozesílaným e-mailům, má Poskytovatel právo odesílání e-mailových zpráv zablokovat.
19. Poskytovatel neručí za případné škody způsobené nemožností odesílání e-mailových zpráv po překročení stanoveného limitu, který je dán zvoleným programem.
20. Objednatel se zavazuje, že nebude server zatěžovat nefunkčními skripty a podnikat kroky směřující proti funkci serveru. Dále, že nebude provozovat skripty, které by jakkoli (i na pověsti) mohly poškodit Poskytovatele nebo třetí strany.
21. Poskytovatel si vyhrazuje právo zamítnout zprovoznění skriptu/komponenty bez dalšího vysvětlení. Skripty/komponenty, mající funkci skriptu/komponent nainstalovaných na server jako veřejné, budou zamítnuty.
22. Poplatky za webhostingové služby a služby registrace/prodloužení domén, jsou splatné ročně (pokud není domluveno jinak).
23. Podmínky pro získání slev pro koncové Objednatele a dealery jsou k dispozici na www stránkách poskytovatele.

## II. Specifikace služeb – VPS/VDS

"**virtuální server**" provoz serveru ve virtualizačním prostředí, kdy je část serveru Poskytovatele vyhrazena pro běh serveru Objednatele.

1. Součástí služby provozu virtuálních serverů je pouze provoz příslušného virtuálního hardware a zajištění konektivity do sítě Internet. V této službě není zahrnut provoz žádného softwaru ani žádných dalších služeb. Software si na server instaluje a konfiguruje Objednatel sám, popř. Poskytovatel za úhradu dle aktuálního ceníku
2. Poskytovatel odpovídá za funkčnost virtuálních serverů po hardwarové stránce. Při poruše je povinen provést výměnu porouchané hardwarové součásti či výměnu celého zařízení v co nejkratším možném termínu.
3. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost softwaru na virtuálním serveru a jeho správnou konfiguraci (s výjimkou softwaru, kterým přímo zajišťuje virtualizaci). O operační systém na serveru a všechny další softwarové součásti a data se stará Objednatel.
4. Poskytovatel neprovádí monitoring funkčnosti virtuálního serveru (s výjimkou samotného virtualizačního prostředí).
5. Objednateli je zakázáno využívat jiné IP adresy, které mu nebyly přiděleny Poskytovatelem, či se jinak pokoušet narušovat nebo přetěžovat síťovou komunikaci či samotnou síť Poskytovatele. V případě neoprávněného použití IP adresy je Poskytovatel oprávněn server ihned odpojit do sítě.
6. Objednavatel je povinen mít svůj virtuální server nastavený tak, aby při plánovaném či neplánovaném restartu došlo ke korektnímu spuštění všech potřebných aplikací a služeb na serveru. Poskytovatel neodpovídá za případné problémy či škody způsobené chybným spuštěním aplikací či služeb nebo chybnou konfigurací Objednatele.
7. Poskytovatel nabízí pouze obecné informace a návody k poskytovaným službám. Poskytovatel neprovádí asistenci či spolupráci na zpracování webů či aplikací Objednatele.

## III. Specifikace služeb SaaS

"SaaS" (Software as a Service) je poskytnutí konkrétní aplikace včetně zajištění jejího provozu na infrastruktuře Poskytovatele.

1. Poskytovatel odpovídá za správnou konfiguraci aplikace na serveru.
2. Poskytovatel provádí kontinuální monitoring dostupnosti infrastruktury pro zajištění běhu služby.
3. Poskytovatel nenes odpovědnost za škody způsobené chybou software třetích stran.
4. Objednatel má možnost měnit parametry související s využíváním dané aplikace prostřednictvím uživatelského rozhraní nebo klientského požadavku.
5. Objednatel přistupuje k aplikaci prostřednictvím rozhraní, které je aplikací přímo podporováno.
6. Objednatel má možnost zakoupení nebo pronájmu licence vybraného software třetích stran prostřednictvím Poskytovatele.
7. Součástí služby SaaS je SLA garance dostupnosti služeb definovaná v příloze č. 1 těchto obchodních podmínek.

#### **Příloha č. 1 – SLA**

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat měsíční SLA garanci pro každou službu zvlášť, a to v rozsahu 99,9%. V případě nedostupnosti serverů z důvodu výpadku infrastruktury spravované Poskytovatelem se sleva za nedodržení SLA garance aplikuje na všechny nedostupné servery.
2. Poskytovatel se zavazuje k započetí opravy výpadku poskytovaných služeb nejpozději do 30 minut od zjištění v režimu 24/7, a to v případě, že lze závadu odstranit dálkově. V případě, že jde o závadu, při které je potřeba fyzická přítomnost Poskytovatele, resp. Oprávněné osoby Poskytovatele, prodlužuje se tato lhůta o dobu, která je nutná k přemístění se ze sídla Poskytovatele do místa, odkud je služba poskytována, jedná-li se o službu umístěnou v privátní lokalitě zákazníka. V případě překročení této doby náleží Objednateli sleva 0,7% z měsíční ceny nedostupného serveru za každou hodinu oddálení nezapočetí opravy.
3. V případě, že v zúčtovacím období není z viny Poskytovatele dodržena měsíční dostupnost služby, náleží Objednateli smluvní pokuta, která se počítá jako procentní sleva z pravidelné měsíční ceny pro daný server po uplatnění všech slev. Smluvní pokuta je paušalizovaná náhradou škody.

<b>Měsíční dostupnost služby</b>	<b>SLA</b>
Dostupnost $\geq$ 99,9%	0,0%
99,9% > dostupnost $\geq$ 99,5%	15,0%
99,5% > dostupnost $\geq$ 99,0%	30,0%
99,0% > dostupnost $\geq$ 95,0%	50,0%
95,0% > dostupnost	100,0%

4. V případě, že v kalendářním měsíci není dodržena měsíční dostupnost služby, může zákazník po poskytovateli požadovat smluvní pokutu. Požadavek na smluvní pokutu musí zákazník uplatnit písemně, nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká.
5. Doba výpadku serveru nebo služeb z důvodu vyšší moci nebo z důvodu neovlivnitelného Poskytovatelem (například nedostupnost datového centra) se nezapočítává do SLA garance. Doba výpadku se do SLA garance nezapočítává také v případě, kdy dochází k opakovaným výpadkům z důvodu přetěžování serveru a Objednatel trvale neplní doporučení sdělené Poskytovatelem (například doporučení na přechod na výkonnější server) nebo v případě, kdy došlo k blokadě serveru ze strany Poskytovatele z důvodu podezření na nelegální činnost (například rozesílání spamů, phishing, DOS útoky) nebo z důvodu DOS útoku zacíleného na server Objednatele. Do celkové doby nedostupnosti se započítávají výpadky trvající déle, než 5 minut.