

DATACENTRUM MORAVIA - VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování telekomunikačních služeb – služeb serverhostingu a serverhousingu

společnosti **MERIT GROUP a.s.**, se sídlem v Olomouci, Březinova 136/7, PSČ 772 00, IČ: 646 09 995, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, vl. č. B 1221.

Čl. 1.: Preambule

1. Poskytovatel uzavírá se svými obchodními partnery (uživateli) jednotlivé Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou částí obsahu každé jednotlivé smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud na ně taková smlouva nebo dokumenty s ní související odkazují. Odkaz může být obsažen zejména ve smlouvě nebo její příloze; podpisem takového dokumentu stvrzuje uživatel svou znalost, souhlas a vázanost těmito podmínkami.
2. Uživatelem se rozumí každá osoba, která je smluvním partnerem poskytovatele.

Čl. 2.: Předmět plnění

1. Předmět plnění je specifikován v uzavřené smlouvě a její příloze.
2. Poskytovatel je povinen plnit tuto smlouvu v režimu 24/7/365 s dostupností služby SLA, jejíž úroveň je specifikována v příloze smlouvy.
3. Dodatkem ke smlouvě může být sjednána změna předmětu plnění.

Čl. 3: Trvání smlouvy

1. Pokud byla smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je každá ze smluvních stran oprávněna smlouvu kdykoli i bez udání důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
2. Pokud byla smlouva uzavřena na dobu určitou, skončí její účinnost dnem uvedeným ve smlouvě.
3. Smlouvu na dobu určitou i neurčitou lze vypovědět v případě, že smluvní strana, i přes předchozí písemné upozornění, hrubým způsobem pokračuje v porušování smlouvy nebo ji poruší opakovaně. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména neplacení ceny nebo bezdůvodné neposkytování sjednaných služeb. V takovém případě činí výpovědní lhůta čtrnáct dní ode dne doručení výpovědi.
4. Ke dni ukončení smlouvy je uživatel povinen na svůj náklad a odpovědnost odinstalovat server a (pokud je server majetkem uživatele) zajistit jeho odvoz z místa plnění, a to vždy za účasti zástupce poskytovatele. Tím nejsou dotčeny jeho povinnosti vyplývající z čl. 4.
5. Pokud uživatel server ve stanovené lhůtě neodinstaluje či neodveze, je oprávněn tak učinit provozovatel; veškeré náklady, nebezpečí, rizika a škody s tím spojené nese uživatel.
6. Smluvní strany si jsou vědomy zadržovacího práva, které svědčí poskytovateli k zajištění jeho splatných pohledávek vůči uživateli. Poskytovatel je tak oprávněn odmítnout vydat servery uživateli, pokud je v prodlení s placením svých závazků vůči poskytovateli.

Čl. 4: Místo plnění a možnost přístupu uživatele

1. Servery, jež jsou předmětem této smlouvy, budou umístěny v prostorách poskytovatele na adrese uvedené v příloze smlouvy, nebylo-li ujednáno jinak. Poskytovatel je na své náklady a odpovědnost oprávněn místo umístění serverů v rámci uvedeného místa plnění jednostranně změnit, o čemž (včetně termínu přerušení poskytování služeb) je povinen předem písemně informovat uživatele. Změna umístění nesmí mít vliv na další plnění povinností poskytovatele z této smlouvy vyplývajících.
2. Servery budou umístěny způsobem a za podmínek stanovených poskytovatelem. O umístění serverů bude uzavřen předávací protokol, který bude obsahovat zejména popis technické specifikace serverů a jejich evidenční čísla. Prodloužením uživatele s umístěním serverů není dotčen začátek účinnosti této smlouvy ani vznik povinností uživatele platit cenu.



3. Uživatel má právo na přístup k serveru, pouze však za přísného dodržení podmínek uvedených ve smlouvě a těchto podmínkách. Poskytovatel je oprávněn právo přístupu odepřít či omezit, pokud v souvislosti s předchozím využitím tohoto práva uživatel porušil své povinnosti s tím spojené nebo pokud je uživatel v prodlení s plněním svých závazků vůči poskytovateli (zejména s placením ceny).
4. Právo přístupu k serveru mají pouze statutární orgány uživatele, osoby výslovně uvedené v příloze smlouvy anebo osoby se speciální plnou mocí od statutárního orgánu uživatele.
5. Uživatel si je vědom skutečnosti, že v místnosti se servery je potřeba zajišťovat maximálně vhodné podmínky pro jejich provoz. Zástupci uživatele jsou proto bezesbýtku povinni respektovat povinnosti vyplývající z těchto podmínek a pokyny pracovníků poskytovatele.
6. Přístup k serveru je možný pouze na základě předchozí žádosti uživatele a za doprovodu zástupce poskytovatele. Přístup bude umožněn bezprostředně po sdělení požadavku, a to 24 hodin denně.
7. Uživatel souhlasí s tím, aby byla místnost se servery a průběh jeho přístupu k serverům obrazově a zvukově zaznamenáván.
8. Uživatel je povinen se zdržet čehokoli, co by ohrožovalo změnu podmínek v místnosti se servery, zejména nesmí: a) manipulovat se servery jiných uživatelů; b) jíst, pít či kouřit v místnosti; c) odstraňovat poruchy serveru jinak než formou programového přístupu nebo výměny komponentů způsobem „hot-swap“. Pod pojmem „hot-swap“ se rozumí výměna za chodu nevyžadující otevření vlastního Case zařízení, při které nedochází k ohrožení bezpečnosti osob a serverů v místnosti.
9. Poskytovatel je oprávněn kdykoli ukončit přístup uživatele k serveru, pokud porušuje povinnosti z těchto podmínek vyplývající.
10. Uživatel odpovídá poskytovateli za jakékoliv škody, které mu způsobí porušením této smlouvy, a to včetně škod způsobených třetím stranám v plné výši, v prostorách datacentra.

Čl. 5: Cena

1. Uživatel je povinen platit za poskytované služby poskytovateli sjednanou cenu. Výše ceny závisí na druhu a rozsahu poskytovaných služeb a je uvedena v příloze smlouvy – specifikace služeb.
2. Veškeré ceny uváděné ve smlouvě a příloze jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty, pokud není výslovně uvedeno jinak.
3. Cena je splatná na základě daňového dokladu – faktury, vystaveného poskytovatelem zpravidla k pátému dni měsíce následujícího po měsíci, za který se cena platí. K ceně bude připočteno DPH v zákonné výši. V případě, že do data ukončení účinnosti smlouvy zbývá méně než jeden měsíc (ať již má dojít k ukončení účinnosti z důvodu výpovědi nebo uplynutí sjednané doby určité), je poskytovatel oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu na cenu za celé zbývající období do termínu ukončení účinnosti smlouvy. Faktury budou vystavovány buď formou papírového dokumentu a zasílány poštou nebo elektronicky a zasílány na mailovou adresu uživatele uvedenou v příloze, dle dohody uživatele poskytovatelem.
4. Splatnost daňového dokladu činí 14 dní a počíná běžet dnem jeho vystavení. Zaplacením se rozumí den připsání částky na účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu. Pokud se nestaly splatnými již dříve, veškeré pohledávky poskytovatele se stávají splatnými jeden den přede dnem ukončení účinnosti této smlouvy, ať již má dojít k ukončení účinnosti z důvodu výpovědi nebo uplynutí sjednané doby určité.
5. Uživatel je povinen informovat poskytovatele nejpozději do 10. dne toho kterého měsíce, že daňový doklad neobdržel, případně že k němu má výhrady. Pokud tak neučiní, platí, že daňový doklad včas obdržel a závazek z něj vyplývající uznává.
6. V případě prodlení se zaplacením ceny se uživatel zavazuje platit poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
7. Uživatel je, v případě že zaviněním poskytovatele došlo k nedodržení parametru dostupnosti služby SLA, oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení částky ve výši dvojnásobku ceny placené uživatelem stanovené podle vzorce: měsíční cena krát dva děleno celkový počet hodin v měsíci, to celé krát počet hodin v měsíci, po které došlo k porušení uvedeného parametru. Tím jsou veškeré nároky uživatele z porušení této povinnosti poskytovatele (včetně případného nároku na náhrady škody) vypořádány. Tento nárok je uživatel oprávněn uplatnit pouze ve lhůtě 30 dnů od skončení období, ve kterém k porušení poskytovatele došlo, jinak toto právo zaniká

8. Poskytovatel je v případě uzavření smlouvy na dobu neurčitou oprávněn jednou za kalendářní rok, počínaje rokem následujícím po uzavření smlouvy, jednostranně upravit výši ceny o procentuální míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen dle oficiálního vyhlášení ČSÚ. Úprava ceny je účinná měsícem následujícím po měsíci, ve kterém je oznámení poskytovatele doručeno uživateli.
9. Poskytovatel je dále oprávněn jednou za kalendářní rok, počínaje rokem následujícím po uzavření smlouvy, jednostranně upravit výši ceny o ½ procentuálního růstu ceny elektrické energie, jak je tato cena účtována poskytovateli jeho dodavatelem elektrické energie a to dle veřejně dostupných ceníků společností skupiny ČEZ. Úprava ceny je účinná měsícem následujícím po měsíci, ve kterém je oznámení poskytovatele doručeno uživateli.
10. Jestliže je uživatel v prodlení s placením ceny, a to i přes písemné upozornění poskytovatele, je poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb dle uzavřené smlouvy. Veškeré důsledky, náklady a škody s tím spojené nese v celém rozsahu uživatel; současně tím ani není dotčena povinnost uživatele platit sjednanou cenu v celém rozsahu.

Čl. 6: Hardware

1. Pro službu Hosting platí, že pokud nebylo ve smlouvě nebo příloze ujednáno jinak, jsou servery v majetku poskytovatele. Uživatel není v takovém případě oprávněn zasahovat do jejich vybavení nebo je jakkoli měnit. Případné softwarové zásahy a změny ze strany uživatele nesmí být charakteru, kterým by došlo k ohrožení majetku poskytovatele.
2. Dojde-li k závadě nebo poruše hardware poskytovatele, která nebyla způsobena uživatelem, je poskytovatel povinen svým nákladem sjednat nápravu, a to ve lhůtě uvedené v příloze smlouvy.
3. Pokud bylo ve smlouvě nebo příloze sjednáno, že uživatel má v případě skončení smlouvy právo na odkoupení serverů do svého vlastnictví, je oprávněn nejpozději do 15 dní před skončením trvání smlouvy požádat o jejich převod do svého vlastnictví. Na základě žádosti uživatele vystaví poskytovatel daňový doklad – fakturu na kupní cenu serverů, po jejímž zaplacení vzniká uživateli vlastnické právo k předmětu koupě a právo je po skončení této smlouvy převzít. Výše kupní ceny je uvedena v příloze smlouvy.
4. Nebylo-li sjednáno jinak, právo na odkoupení serverů vzniká uživateli v případě uzavření smlouvy na dobu určitou jejím uplynutím.

Čl. 7: Řešení závad a poruch

1. Pokud není poskytovatel vlastníkem serveru, neodpovídá za jeho vady či nefunkčnost, pokud nejsou způsobeny výlučně porušením povinností poskytovatele ze smlouvy vyplývajících. Poskytovatel provede vždy vstupní revizi serveru. Cena provedené revize je zahrnuta v ceně služby.
2. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost software instalovaného na serveru.
3. Uživatel je povinen okamžitě po zjištění poruchy či závady tuto ohlásit poskytovateli, a to elektronicky na e-mailovou adresu helpdesk@meritgroup.cz a současně telefonicky na číslo: 587438250. V případě, že byl sjednán monitoring ze strany poskytovatele, je rovněž i poskytovatel povinen oznámit zjištěnou poruchu či závadu uživateli, a to na mail uvedený v příloze, případně dalším sjednaným způsobem (tel., SMS, fax, apod.).
4. Poskytovatel je povinen v přiměřené lhůtě zajistit odstranění závady nebo poruchy, pokud nastala porušením jeho smluvní povinnosti.
5. Pokud je ve specifikaci služeb ujednáno, že poskytovatel poskytuje uživateli i garantovaný zásah a opravu, je poskytovatel povinen, ve lhůtě uvedené v příloze a počítané od ohlášení závady nebo poruchy, zahájit kroky a činnost směřující k jejich odstranění. Závada bude odstraněna v nejkratším možném termínu, s přihlédnutím k povaze závady a možnostem provozovatele.
6. Poskytovatel je povinen činit obvyklé kroky směřující k zajištění řádného provozu serverů, zejména zabránit přístupu třetích osob a zabránit či minimalizovat rizika živelních pohrom. Při respektování této povinnosti však poskytovatel nenese odpovědnost za škody vzniklé uživateli, pokud byly způsobeny vyšší mocí (zejména neoprávněným zásahem třetí osoby či živelní pohromou). Tím však není dotčena povinnost poskytovatele zajistit na své náklady v přiměřené lhůtě obnovení poskytování služeb dle smlouvy.
7. Poskytovatel odpovídá uživateli za vzniklé škody, včetně ušlého zisku, pouze pokud jsou v prokazatelné příčinné souvislosti se zaviněním poskytovatele.
8. Pokud je ve specifikaci služeb ujednáno, že poskytovatel poskytuje uživateli i službu zálohování, je poskytovatel povinen provádět pravidelné zálohy dat uložených na serveru uživatele. Záloha bude prováděna pravidelně ve v příloze sjednaných termínech a záložní data budou uchovávána u poskytovatele po sjednanou dobu; poté

budou na náklady poskytovatele zlikvidována. Uživatel má právo si vyžádat kterákoli záložní data, pokud neuběhla lhůta pro jejich likvidaci. Poskytovatel prohlašuje, že při provádění zálohování, skladování a likvidaci dat bude postupovat s maximálním respektováním povinnosti zachovávat mlčenlivost o jejich obsahu.

Čl. 8: Ostatní ujednání

1. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za softwarový obsah na serverech, kterým by mohlo dojít k porušování právních předpisů, veřejného pořádku nebo dobrých mravů. Poskytovatel je však oprávněn omezit nebo ukončit poskytování služeb v případě, kdy jsou provozem serveru porušovány právní předpisy, veřejný pořádek nebo dobré mravy, např. v případě jejich zneužití k rozesílání spamu, virů, útokům na jiné počítače nebo jejich sledování, nebo v případě provozování stránek s obsahem v rozporu se zákonem nebo morálkou. Pokud poskytovatel z důvodu uvedeného v předchozí větě přeruší nebo omezí poskytování svých služeb, nemá to vliv na jeho nárok na placení ceny.
2. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit nebo omezit poskytování služeb v nezbytně nutných případech (např. provádění profylaxe, údržby a testování hardware, restartování systému apod.) O předem plánovaných omezeních či přerušeních bude alespoň 48 hodin předem informovat formou mailu a telefonicky uživatele; i tato omezení a přerušení jsou zahrnuta v rámci parametru dostupnosti SLA specifikovaného v příloze smlouvy.
3. Uživatel souhlasí s tím, aby byl uváděn v referencích poskytovatele; tím nesmí být dotčeno dobré jméno a dobrá pověst uživatele.

Čl. 9: Vedlejší ujednání

1. Ujednáními o smluvních pokutách uvedených ve smlouvě či těchto podmínkách nejsou dotčeny nároky oprávněné strany na náhradu škody ani jejich výše, ani jiná práva ze smlouvy nebo zákona vyplývající, pokud není ve smlouvě ujednáno jinak viz článek 5 odstavec 7.
2. Uživatel nesmí postoupit svá práva anebo pohledávky vůči poskytovateli na třetí osoby ani je jednostranně započíst na své závazky vůči poskytovateli bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
3. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
4. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozví o druhé smluvní straně v souvislosti s jejím plněním.
5. Všechny právní úkony dle smlouvy, zejména její změny, dodatky či jednostranné právní úkony smluvních stran, musí mít písemnou formu; za písemnou formu se pro účely této smlouvy považuje i zaslání prostřednictvím mailu s výjimkou výpovědi smlouvy.
6. Písemnost zasílaná v souladu s touto smlouvou se považuje za doručenu dnem jejího osobního předání proti podpisu anebo druhým dnem následujícím ode dne předání doporučené zásilky držiteli poštovní licence, a to i když smluvní strana zásilku vyzvedla později, nevyzvedla ji nebo se o jejím uložení ani nedozvěděla. Zásilky budou adresovány na adresu smluvní strany uvedenou v této smlouvě, nesdělí-li následně písemně adresu jinou. Písemnost zasílaná prostřednictvím mailu se považuje za doručenu dnem následujícím po dni, ve kterém byla odeslána na mailovou adresu uživatele uvedenou v příloze, pro poskytovatele na adresu helpdesk@meritgroup.cz.

Čl. 10.: Závěrečná ujednání

1. Ve všech záležitostech spojených s plněním smlouvy jsou oprávněny jménem smluvních stran vystupovat a činit právní úkony všechny osoby, o kterých lze důvodně předpokládat, že jejich postavení je k takové činnosti opravňuje, nestanoví-li smlouva, její příloha nebo tyto podmínky jinak.
2. Smluvní strany se zavazují vzájemně bezodkladně informovat o všech změnách, které se týkají údajů o nich.
3. Smluvní strany jsou povinny si poskytovat veškerou vzájemnou součinnost nezbytnou k řádnému plnění účelu této smlouvy.
4. Pokud by jednotlivá ustanovení těchto podmínek, přílohy nebo smlouvy byla neplatná nebo se neplatnými stala, nebude tím dotčena platnost smlouvy jako celku. Smluvní strany se zavazují, že neplatné ustanovení nahradí platným ustanovením, které by se, pokud je to právně přípustné, blížilo tomu, co by smluvní strany zamýšlely, nebo co by dle smyslu smlouvy bývaly byly chtěly, pokud by tento bod měly na mysli. Totéž platí i pro vyplnění mezer ve smlouvě.

Společnost MERIT GROUP a.s. je certifikovaná podle systému kvality služeb v IT norma ČSN ISO/IEC 20000:2006

5. Ujednání smlouvy a přílohy mají přednost před ujednáními uvedenými v těchto podmínkách.
6. Poskytovatel je v případě uzavření smlouvy na dobu neurčitou oprávněn obsah těchto podmínek jednostranně měnit, změna se realizuje formou jejího zaslání uživateli a nabývá účinnosti dnem doručení.



