Podmínky služby Vodafone Flexible Computing

Podmínky pro poskytování služby Vodafone Flexible Computing společnosti Vodafone Czech Republic a.s. se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064 (dále jen „Vodafone“)

# Základní ustanovení

 Služba Vodafone Flexible Computing (dále jen „Služba“) je soubor jednotlivých služeb poskytujících výpočetní infrastrukturu na vyžádání a související prvky typické pro datacentra.

 Služba je poskytována společností Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, IČO 25788001, zapsaná pod sp. zn. B 6064 u Městského soudu v Praze (dále jen „Poskytovatel“).

 Službu mohou využívat pouze zákazníci Vodafone (dále jen „Účastník“) s Rámcovou smlouvou o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet („Smlouva“).

 Podmínky Služby jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti Vodafone www.vodafone.cz.

# Popis a podmínky využití Služby

 **Hlavní služby**

1. Shared Cloud je ekvivalent fyzického datového centra vybudovaného z určitého množství zdrojů̊ výpočetního výkonu (CPU + RAM + storage + další služby) jako řešení, v jehož rámci muže Účastník vybudovat značné množství jednotlivých VPS (VM – virtual machine). Součástí služby jsou i virtuální prvky sítě (interface: LAN, WAN), kterým je přidělen potřebný počet IP adres. Určujícím atributem této služby je koexistence VM, poskytující služby různým subjektům (Účastníkům). Konkrétní řešení lze nadefinovat podle potřeb Účastníka a jeho detailního zadání. Služba je doprovázena samoobslužným portálem, kde si Účastník může v on-line dostupném nástroji sám nastavit / změnit parametry služby dle aktuálních potřeb. Hlavní předností služby je zřízení virtuálního privátního serveru v řádu minut ve srovnání s tradičním řešením.
2. Private Cloud je vyhrazené fyzické datové centrum vybudované a spravované Poskytovatelem skládající se z určitého množství zdrojů̊ výpočetního výkonu (CPU + RAM + storage + další služby) jako řešení, v jehož rámci může Účastník zřídit značné množství jednotlivých VPS (VM – virtual machine). Součástí Služby jsou i virtuální, nebo vyhrazené prvky sítě (interface: LAN, WAN), kterým je přidělen potřebný počet IP adres. Určujícím atributem této Služby je úplné a výhradní užívání HW prostředků přidělených právě jednomu subjektu (Účastník). Konkrétní výkonnost lze nadefinovat podle potřeb Účastníka a jeho detailního zadání. Díky možnosti živé migrace serverů za běhu, lze výkonnost platformy zvyšovat v řádu dnů, či hodin, a to na vyžádání. Služba může být doprovázena samoobslužným portálem, kde si Účastník může v on-line dostupném nástroji sám nastavit / změnit parametry jednotlivých virtuálního privátního serveru (VPS) dle aktuálních potřeb. Hlavní předností služby Private Cloud je možnost využití již vlastněných SW licencí třetích stran a optimalizace architektury HA clusteru v souladu s potřebami Účastníka.
3. Hybrid Cloud reprezentuje kombinaci řešení Private Cloud a Shared Cloud tak, aby maximalizovala jejich výhody a respektovala zadání Účastníka.
4. Disaster Recovery soubor procesů, HW a SW prostředků podporující a umožňující realizaci Disaster Recovery pro minimalizaci škod v rámci Business

Continuity plánu. Kroky zahrnují obnovu serverů a softwaru do předem připravených HW, SW prostředků pro znovuobnovení funkčnosti businessu Účastníka.

1. BackUP je služba určená pro bezpečné zálohování do geograficky oddělené lokality. Pro správné fungování služby pro Účastníka zálohující z lokality mimo datové centrum Poskytovatele je potřebná internetová konektivita, IP VPN konektivita, nebo Ethernet konektivita.

 **Doplňkové služby**

1. VPN tunel. Tunel virtuální privátní sítě rozšiřuje bezpečnou privátní síť prostřednictvím tunelu skrz nezabezpečené veřejné sítě pomocí zabezpečeného přímého propojení dvou, nebo více zařízení. VPN tunel poskytuje zabezpečenou komunikaci, jejíž úrovně by jinak bylo možné dosáhnout pouze pomocí privátní sítě.
2. FireWall je služby, která je síťovým bezpečnostní systém pro kontrolu příchozích / odchozích dat. Z pravidla tvoří druhou ochranou bariéru (první bariérou bývá ochrana proti DDoS útokům) mezi nezabezpečenou veřejnou sítí a privátní sítí Účastníka. Službu je možné dodat v SW (jednodušší), nebo HW (rychlejší) podobě dle potřeb Účastníka. Službu nabízíme v mnoha škálovatelných variantách dle potřeb Účastníka.
3. NAS je síťové úložiště dostupné pomocí přidělení síťové adresy. NAS umožňuje ukládání souborů a v několika krocích lze nastavit i zpřístupnění pro ukládání / stahování mimo firemní síť. Základní vlastnosti NAS-u nepodporují další síťové služby jako správu emailového klienta atd. NAS-ové úložiště umožňuje přístup k datům i ve chvíli údržby, nebo jiné nedostupnosti běžného serveru.
4. Cloud Storage je úložiště ve variantách privátní, nebo sdílené služby. Přístup do tohoto úložiště je možný pomocí webového portálu, nebo lokálním klientem z platforem iOS, Linux, nebo Windows.
5. Konektivita je připojením na vrstvě L3 do sítě Internet, nebo MPLS pro Váš business.

 **Profesionální technické služby**

Možnost využít poradenství a technické služby profesionálního týmu techniků z řad Poskytovatele, nebo dodavatele Poskytovatele. Například Obnova dat ze zálohy Obnova dat pomocí back-up agenta, nebo webového portálu.

# Licence/Podlicence

Účastník je oprávněn užívat Službu a veškerý software a související licence v rámci Služby pouze v souladu s právy k duševnímu a/nebo průmyslovému vlastnictví Poskytovatele nebo třetích osob (dále také jako „poskytovatel licence“).

 **Software Účastníka**

1. Účastník je oprávněn instalovat pro účely užívání Služby software (dále jen „SW účastníka“), pouze pokud je SW účastníka legální, je užíván v souladu s licenčními podmínkami poskytovatele licence a je poskytovatelem licence určený pro užívání takového druhu služby jakou je Služba a ovlivňuje funkci

Vodafone Czech Republic a.s. Vodafone firemní péče 800 777 780

Náměstí Junkových 2 IČO: 25788001, DIČ: CZ25788001 155 00 Praha 5 VIP@vodafone.cz; vodafone.cz

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6064.

Služby.

1. Jestliže Účastník užívá v rámci Služby SW účastníka, je Účastník povinen mít uzavřenu platnou licenční smlouvu, která Účastníkovi umožňuje používat SW účastníka ve spojení s poskytovanou Službou. Podpisem Dílčí smlouvy Účastník tuto skutečnost potvrzuje.
2. V případě jakéhokoliv vlivu SW účastníka na Službu, který by mohl mít za následek nefunkčnost Služby, je Účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději od 2 dnů ode dne zjištění nebo od výzvy Poskytovatele zajistit nápravu, a to i včetně deinstalace SW účastníka a náhrady za jiný Poskytovatelem odsouhlasený software.
3. V případě, kdy bude pro deinstalaci či instalaci SW účastníka potřeba součinnost Poskytovatele, Účastník uhradí náklady spojené s takovou součinností podle Ceníku.
4. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu poskytnout, bude-li o to Poskytovatelem požádán, doklady potvrzující uzavřenou licenční smlouvu, resp. oprávnění k užívání SW účastníka ve spojení s poskytovanou Službou. Účastník je dále povinen podle potřeby a/nebo dle pokynů Poskytovatele aktualizovat stav licence v průběhu poskytování Služby, je-li to vhodné vzhledem k potřebám poskytování Služby a takovou skutečnost Poskytovateli na jeho vyžádání bez zbytečného odkladu prokázat. V případě, že Účastník Poskytovateli i přes výzvu neposkytne požadovanou dokumentaci, je

Poskytovatel oprávněn, s to dle vlastního uvážení (i) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW účastníka, a to doby poskytnutí dokumentace, (ii) poskytovat Službu s tím, že Účastníkovi bude účtován a Účastník je povinen Poskytovateli standardní poplatek za používání software podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele (dle ceníku Služby) a to doby poskytnutí dokumentace, nebo (iii) písemně vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi. Využije-li Poskytovatel svého práva (kteroukoliv možnost) uvedeného v předchozí větě, neodpovídá za škodu, která by tím Účastníkovi nebo třetím osobám vznikla.

 **Software poskytovaný v rámci Služby**

1. Software, stejně jako jakékoliv jiné autorské právo nebo jiné právo na duševní vlastnictví, které jsou Účastníkovi pro účely užívání Služby poskytovány

(dále jen „SW“), jsou výhradním majetkem Poskytovatele a/nebo příslušných vlastníků/osob oprávněných k výkonu práv k těmto softwarům („poskytovatel licence“).

1. Je-li k užívání Služby třeba užívat SW, je Účastník povinen se seznámit a dodržovat příslušné podmínky poskytovatele licence k takovému SW a používat SW v souladu s těmito podmínkami. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že nejsou-li licenční podmínky dostupné v oficiální české verzi vydané poskytovatelem licence, jsou závazné v anglické verzi. Účastník je povinen se s těmito licenčními podmínkami poskytovatelů licencí seznámit a dále je povinen tyto uvedené licenční podmínky dodržovat.
2. Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že se seznámil s příslušnými podmínkami a že se zavazuje používat SW v souladu s pravidly stanovenými Poskytovatelem a/nebo třetími stranami že bude užívat SW pouze v rozsahu nezbytně nutném pro řádné užívání Služby.
3. Účastník nemá oprávnění jakkoli nakládat s právy, které mu z užívání SW v rámci Služby plynou.
4. SW, který je Účastníkovi poskytován, je uveden v Dílčí smlouvě. Není-li v Dílčí smlouvě uvedeno výslovně jinak, jsou licence poskytované v rámci Služby měsíční, poskytované jako nevýhradní a dočasné, a lze je využívat pouze po dobu účinnosti Dílčí smlouvy a výhradně v rámci poskytované Služby. Účastník bere na vědomí, že poskytnutí, zpřístupnění nebo užívání SW neznamená převedení vlastnictví softwarových produktů nebo jakýchkoliv práv k duševnímu vlastnictví na Účastníka nebo na jakoukoliv třetí osobu.
5. Účastník bere na vědomí, že práva k užití SW jsou odvozena z licenční smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a poskytovatelem licencí, a že takto odvozená práva budou ukončena, pokud dojde k ukončení licenční smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a poskytovatelem licencí. Poskytovatel je v takovém případě bez dalšího a bez jakékoliv odpovědnosti za škodu vůči Účastníkovi a/nebo třetí osobě oprávněn písemně vypovědět příslušnou Dílčí smlouvu/Specifikaci služby s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi.
6. Účastník podpisem Dílčí smlouvy výslovně potvrzuje, že si je plně vědom toho, a souhlasí s tím, že Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za řádné fungování a/nebo funkčnost či vhodnost SW poskytnutého Účastníkovi, přičemž případná odpovědnost Poskytovatele za SW a jejich funkčnost či vhodnost pro Účastníka a jemu poskytované služby je tímto výslovně vyloučena.
7. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel licence je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit licenční podmínky, a to zpravidla jednostranným oznámením. V takovém případě bude Poskytovatel bez prodlení informovat Účastníka o změně těchto podmínek. Účastník není oprávněn z důvodu změny licenčních podmínek ukončit Dílčí smlouvu. V případě, že by změna licenčních podmínek znamenala nemožnost užívání Služby, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní způsob řešení, aby mohla být Služba užívána, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů. V případě, že Poskytovatel v uvedené lhůtě nezajistí nerušené užívání Služby, je Účastník oprávněn vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou platností.
8. Poruší-li Účastník licenční podmínky, je Poskytovatel dle svého uvážení bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu Účastníkovi nebo třetím osobám oprávněn buď: (i) písemně vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi, nebo (ii) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW, u kterého došlo k porušení podmínek, dokud Účastník příslušné porušení podmínek bez zbytečného odkladu neodstraní. V případě, že Poskytovateli tímto porušením podmínek Účastníkem vznikne jakákoliv škoda nebo dodatečné náklady, je Účastník povinen takovou škodu Poskytovateli nahradit v plné výši včetně případných dodatečných nákladů.
9. Účastník bere na vědomí, že SW mohou obsahovat technologii, která netoleruje škody a není projektována, vyrobena ani určena k použití v prostředí nebo aplikacích, v nichž by selhání softwarových produktů mohlo přivodit smrt, zranění nebo způsobit škodu osobám, na majetku nebo na životním prostředí. Účastník výslovně souhlasí, že nebude používat softwarové produkty způsobem nebo v prostředí, kde selhání SW může způsobit smrt, úraz nebo způsobit škodu osobám, na majetku nebo na životním prostředí. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že jak Poskytovatel, tak poskytovatel licence, není odpovědný za tyto efekty, přičemž Účastník se zavazuje nahradit Poskytovateli nebo poskytovateli licence jakékoliv škody, popř. uhradit veškeré náklady, které mohou vzniknout v souvislosti s případnou smrtí, zraněním, či jinou újmu osob nebo v souvislosti s jakoukoliv škodou vzniklou osobám, na majetku nebo na životním prostředí, a to způsobené použitím SW Účastníkem.
10. Účastník se zavazuje spolupracovat v nezbytném rozsahu s Poskytovatelem v případě provádění auditu používaných SW ze strany poskytovatelů licencí a výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout poskytovateli licencí informace o Účastníkovi a relevantní dokumentaci osvědčující řádné užívání SW v souladu s licenčními podmínkami.
11. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud poskytovatel licence rozhodne, popř. pokud Poskytovatel zjistí, že Účastník nesplňuje požadavky poskytovatele licence a Účastník tento nesoulad s požadavky poskytovatele licence nenapraví ve lhůtě stanovené poskytovatelem licence, popř. Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu Účastníkovi nebo třetím osobám buď: (i) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW, dokud Účastník takový nesoulad nenapraví, nebo (ii) písemně vypovědět příslušnou Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi. Zde uvedená oprávnění Poskytovatele ohledně pozastavení poskytování Služby či ukončení Dílčí smlouvy platí i v případě, že poskytovatel licence rozhodne či zjistí, popř. pokud Poskytovatel zjistí, že Účastník nedodržuje jakékoliv podmínky uvedené v tomto poučení, zejména však, že nedodržuje licenční podmínky uživatele softwarových produktů poskytovatele licence a Účastník tento nesoulad se zde uvedenými podmínkami (zejména však Licenčními podmínkami uživatele softwarových produktů) nenapraví ve lhůtě stanovené poskytovatelem licence, popř. ve lhůtě stanovené poskytovatelem.
12. Účastník bere na vědomí, že kromě závazků vůči Poskytovateli v souvislosti s užíváním Služby a/nebo SW, má Účastník rovněž odpovědnost napřímo vůči poskytovateli licence za případná porušení podmínek daného SW.

# Zřízení Služby, přístup ke službě a změny v nastavení Služby

1. Poskytovatel zřídí Službu ve lhůtě stanovené Dílčí smlouvou. Služba se považuje za zřízenou okamžikem uvedení do provozu, tedy vytvořením uživatelského účtu na platformě, sdílené nebo privátní (dále také jako „portál“) a následným oznámením prostřednictvím elektronické pošty (log-in) a SMS (heslo).
2. Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zřízení a poskytování Služby. Účastník se zavazuje Službu po zřízení vyzkoušet a poskytnout Poskytovateli bezodkladnou součinnost při chybném fungování Služby.
3. Služba se považuje za řádně předanou, pokud Účastník ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne zřízení Služby nesdělí, že Služba není nastavena v souladu se Smlouvou a/nebo neuplatní připomínky k funkčnosti či parametrům Služby.
4. Za účelem provádění změn nastavení Služby je Účastníkovi poskytnut přístup ke službě prostřednictvím samoobslužného Portálu.
5. Pro první přihlášení do Portálu je Účastníkovi vygenerováno jednorázové heslo, které si Účastník změní po prvním přihlášení do Portálu.
6. Změnu parametrů nebo konfigurace (dále jako „nastavení“) Služby v rámci limitů sjednaných Smlouvou je Účastník oprávněn činit prostřednictvím Portálu. Změny jsou prováděny v rámci hodin sjednané technické podpory Služby. Pokud je rozsah a pracnost změny požadovaných parametrů náročnější než příslušný rozsah hodin technické podpory sjednaný v rámci Služby, jsou tyto změny zpoplatněny dle platného Ceníku Služby. Mimo rámec stanovený Smlouvou, lze změnu nastavení Služby provést pouze na základě dohody mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Účastník je oprávněn požádat o změnu nastavení Služby nad rámec Dílčí smlouvy prostřednictvím péče o zákazníky. Dojde-li k dohodě o změně Dílčí smlouvy, budou změny provedeny do 60 dnů.

# Úhrada za Službu

 Účastník se zavazuje za Službu hradit Poskytovateli cenu stanovenou v souladu s Ceníkem, který je součástí Dílčí smlouvy a ujednáními mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Služba je účtována ode dne zřízení služby. Tento konkrétní den je pro potřeby vyúčtování brán jako plných 24 hodin užívání služby. Cena za službu je stanovena součtem rovnávajícím se úhradě za (a) Hlavní službu, (b) doplňkovou službu, (c) cena za Práce a cena za (d) licenci.

 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu licencí (software) poskytnutých třetími stranami pro poskytování Služby, v případě, že poskytovatel tohoto software zvýší cenu příslušné licence. V takovém případě není Účastník oprávněn využít svého práva na ukončení smlouvy z důvodu změny podmínek. Poskytovatel informuje o takové skutečnosti bez zbytečného odkladu, kdy se o této skutečnosti dozví, a to prostřednictvím Portálu, kde bude tato změny bez zbytečného odkladu viditelná v příslušné sekci.

 Účastník si může jako doplněk dokoupit garanci cen Služby, kdy za každý jeden rok je cena tohoto doplňku odvozena od ceny Služby a je stanovena v Ceníku Služby.

# Práva a povinnosti smluvních stran

 **Účastník**

1. je v případě zakoupení služby Private Cloud povinen zajistit připojení k internetu, světlo, fyzické zabezpečení zařízení, stálou teplotu, humiditu a prostředí vhodné k provozu datového serveru;
2. smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob;
3. se zavazuje po dobu zřizování a poskytování Služby poskytnout 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 zřizování nebo poskytování Služby vznikne.
4. odpovídá za činnosti, které prostřednictvím Služby uskutečňuje, zejména však také odpovídá za obsah dat, která má umístěna na hardware a software v rámci Služby;
5. se zavazuje, že nebude na serveru provádět činnosti nebo služby Poskytovatele nezneužije k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána;
6. se zavazuje, že prostřednictvím serveru nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy;
7. není oprávněn využívat Služeb k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat server způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/služby nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útočil na servery/služby a další zařízení (DoS), šířil viry, a jiný škodlivý kód, prováděl činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres;
8. nese odpovědnost za veškeré aplikace běžící v rámci Služby včetně datových přenosů pocházející z instancí, které Účastník v rámci Služby vyvolá.
9. je povinen chránit své autentizační klíče a bezpečností přístupové kódy, které obdržel od Poskytovatele. Činnosti prováděné s využitím kódů Účastníka budou považovány za činnosti prováděné Účastníkem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Účastník plně odpovědný.

 **Poskytovatel**

1. garantuje Účastníkovi poskytování a využívání Služby v režimu 24/7/365, podporu Služby v režimu 24/7, nebo 10/5 dle varianty služby a to v souladu s úrovněmi stanovenými v dokumentu SLA a v Dílčí smlouvě. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Služby za účelem provedení technických zásahů směřujících ke zlepšení její funkčnosti. V tomto případě bude Účastník informován prostřednictvím emailu alespoň 5 dnů předem; toto sdělení bude obsahovat i termín obnovení Služby;
2. za účelem využívání Služby poskytne Účastníkovi veškeré informace o Službě, dokumenty, dohodnuté komponenty, dohodnutý SW a přístupové údaje k Službě dle příslušné Dílčí smlouvy. Komponenty Služby zůstávají v průběhu celé dobu užívání Služby ve vlastnictví Poskytovatele či poskytovatele licence. Poskytovatel je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat SW instalovaný na komponentech Služby;
3. je oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby v souvislosti s plánovanou údržbou. Plánovaná údržba bude Poskytovatel prováděna vždy tak, aby došlo k minimální omezení na straně Účastníka. O plánované údržbě bude Účastník informován minimálně 5 dní předem.
4. bude Účastníka bez zbytečného odkladu informovat o případném výpadku/vadě Služby, a to emailem;
5. je oprávněn provádět kontrolu dat Služby v případě podezření na porušení výše uvedených povinností;
6. je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení výše uvedených povinností provést kontrolu dat na serveru, resp. kontrolu užívání Služby ze strany

Účastníka, a dále je zejména oprávněn přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování Služby, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění Účastníka, zjistí-li že došlo k porušení povinností ze strany Účastníka. O takovém pozastavení poskytování služby je Poskytovatel povinen Účastníka bezodkladně informovat.

1. neodpovídá za informace, data, obsahy vložené či přenesené, nebo jiným způsobem zpracovávané Účastníkem prostřednictvím Virtuální infrastruktury a obecně za způsob použití uvedené infrastruktury Účastníkem a vyhrazuje si právo přijmout jakákoliv opatření, za účelem ochrany vlastních práv a zájmů, a to včetně poskytnutí údajů identifikujících Účastníka oprávněným subjektům.

# Doba trvání poskytování Služby, změna podmínek Službu, následky ukončení

 **Doba trvání Služby**

Doba trvání Služby se řídí Dílčí smlouvou.

 **Jednostranná změna podmínek Služby**

1. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba, jakožto služba elektronických komunikací a služba informační a komunikační technologie se neustále vyvíjí a z tohoto důvodu je třeba čas od času a s ohledem na technologický vývoj provést změny vedoucí ke zlepšení technických, organizačních či ekonomických aspektů Služby. Z tohoto důvodu je Poskytovatel oprávněn provádět změny podmínek Služby zde uvedených. Ceny za softwarové licence, hrazené příslušným poskytovatelům licencí prostřednictvím Poskytovatele, budou automaticky upraveny v případě změn na straně poskytovatelů licence.
2. V případě, že Poskytovatel provede změny, které by měly za následek podstatné zhoršení podmínek Služby (netýká se zvýšení ceny za stávající licence v důsledku zvýšení ceny poskytovatelem licence), budou tyto změny oznámeny Účastníkovi 30 dní předem. Taková změna nabývá účinnosti dnem uvedeným v oznámení, které bude Účastníkovi oznámeno nejméně než 30 dnů před datem účinnosti změny. Účastník má právo ve stejné lhůtě uplatnit právo na ukončení Dílčí smlouvy ke dni účinnosti změny. V případě nevyužití práva na ukončení podle předchozí věty, dochází k automatické změně podmínek Služby podle Poskytovatelem navržených změn bez nutnosti uzavření dodatku.
3. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel má právo změnit, bez dopadu na výše uvedená ustanovení, technické parametry, systémy a zdroje v důsledku technologického vývoje softwarových a hardwarových komponent, a to při zachování stejné funkcionality.

 **Následky ukončení poskytování Služby**

1. V případě, že dojde k úkonu směřujícímu k ukončení Služby, má Účastník možnost přenosu svých dat prostřednictvím sítě internet. V případě, že o to Účastník požádá a bude-li to technicky možné, zajistí Poskytovatel na hmotný datový nosič Účastníka nahrání aktuálně uložených dat. Poskytovatel si vyhrazuje akceptovat pouze datového nosiče: SATA III a to v potřebném množství, tak aby se vydání dat uskutečnilo v jednom kroku. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za správnost a úplnost takových dat. Nejpozději do 10 dnů, ode dne ukončení smlouvy dochází k trvalému výmazu veškerých Účastníkem uložených dat, pokud jejich výmaz neprovedl Účastník již dříve.
2. V případě, že k ukončení Služby dojde z důvodu neplacení služby, je Účastníkovi 35. den po splatnosti faktury znemožněn přístup do sítě internet a jiných sítí a následně 60. den dochází k vypnutí serveru. Nebude-li Účastníkem do 5 dnů od vypnutí serveru dlužná částka připsána na účet Poskytovatele, dochází k vymazání veškerých uložených dat bez možnosti zpětné obnovy. Tento krok je technologicky nevratný.

# Technická podpora

 Účastníkovi je poskytována technické podpora v rozsahu stanoveném s ohledem na specifikaci Služby, a to v čase a způsobem uvedeným v Dílčí smlouvě.

 Účastník se zavazuje informovat Poskytovatele bez zbytného odkladu o zaznamenaných nestandardních událostech, zvláštnostech či nefunkčnostech Služby.

 V případě, že je třeba provedení technického zásahu a tento není vyvolán událostmi, jejichž řešení je upraveno v SLA, bude takový zásah proveden v čase, který závisí na následujících kritériích: a) typ požadovaného zásahu; b) pořadí přijetí žádosti o provedení zásahu; c) důležitost a priorita žádosti o zásah. Za účelem správného a rychlého provedení požadovaného zásahu se Účastník zavazuje poskytnout veškeré specifikace a informace.

# Bezpečnost informací a ochrana osobních údajů

 Poskytovatel dodržuje všechna bezpečnostní nařízení stanovená zákony a právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. Poskytovatel přijímá a aplikuje veškerá bezpečnostní opatření, na základě aktuálních a nejmodernější poznatků v oblasti bezpečnosti, pro zajištění důvěrnosti osobních údajů uživatelů a eliminace rizik způsobených neoprávněným přístupem, smazáním, ztrátou nebo poškozením osobních údajů uživatelů.

 Veškeré shromážděné informace jsou uloženy a uchovány v zabezpečených systémech, k nimž mají přístup pouze oprávněné osoby. Systémy jsou pod neustálým dohledem pro zajištění důvěrnosti, integrity a bezpečnosti informací včetně bezpečnosti proti průniku zvenčí. Provozovatel prohlašuje, že v rámci Služby zajišťuje odpovídající technické a organizační zabezpečení.

 Poskytovatel nemá žádnou obecnou povinnost dohledu, a proto nekontroluje a nemonitoruje chování a kroky, které Účastník provádí prostřednictvím Virtuální infrastruktury, tj. nekontroluje a nemonitoruje informace a/nebo data a/nebo obsahy uložené Účastníkem nebo jím pověřenými osobami a/nebo spolupracovníky do zmíněné infrastruktury.

 Účastník je, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů, jediným správcem údajů pořízených, uložených nebo spravovaných v rámci této infrastruktury, od okamžiku, kdy obdrží přístupové údaje ke Službě. Jsou-li Účastníkem v rámci Služby ukládány osobní údaje, bude Poskytovatel v pozici zpracovatele ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů. Smluvní strany za tímto účelem z opatrnosti společně se Smlouvou uzavírají ve smyslu ustanovení § 6 zákona o ochraně osobních údajů smlouvu o zpracování osobních údajů, kde účastník je v postavení správce a Poskytovatel v postavení zpracovatele. Smlouva o zpracování je uzavřena okamžikem podpisu Dílčí smlouvy. Osobní údaje budou zpracovávány v rozsahu údajů Účastníkem v rámci Služby uložených pro účely poskytování Služby a na dobu poskytování Služby.

 Poskytovatel neprovádí zálohování (backup) dat a/nebo informací a/nebo obsahů spravovaných Účastníkem v rámci Virtuální infrastruktury, s výjimkou zálohy (backupu) obsahu diskových polí (storage), kterou Poskytovatel provádí periodicky z bezpečnostních důvodů za účelem případného obnovení Služby; to nezbavuje Účastníka povinnosti provádět celkové zálohování (backup) dat a/nebo informací a/nebo obsahů jím vložených či spravovaných prostřednictvím Virtuální infrastruktury a přijmout nezbytná bezpečnostní opatření na jejich ochranu.

 Poskytovatel neposkytuje záruku ochrany a uchování výše uvedených dat a/nebo informací a/nebo obsahů v rámci využívání Služby, nicméně v případě, že dojde ke ztrátě dat a budou-li data dostupná, může Účastník požádat o obnovu dat (viz Práva – obnova dat).

# Výhrady a Odpovědnost Poskytovatele

 Poskytovatel deklaruje, že poskytovaná Služba je doporučována dle sjednané Dohody o úrovni poskytovaných služeb (také jako „SLA“) pro následující využití:

1. BASIC SLA 99,6 - Služba vhodná pro nasazení zejména v režimu Proof of Concept, ověřování provozních scénářů a prototypů, vlastností jednotlivých šablon, testování či vývoj SW aplikací. V produkci vhodné pro aplikace nevyžadují absolutní míru stability provozu, jako například archivace dat a přerušení provozu i samočinné nezpůsobí škody větší než zanedbatelné. Integrita dat není garantována.
2. SME 99,9 - Služba vhodná pro nasazení v produkci, pro aplikace business-critical (vyžadují vysokou míru stability provozu) typu reporting, email, aplikace, kde nedostupnost v řádu hodin způsobí jen malé škody. Služba je z pohledu uživatele přerušena, nicméně službu lze bezprostředně opětovně používat, dotčené transakce vyžadují opětovné zpracování například z jounal file, výkon služby může být dočasně snížený. Integrita dat je zajištěna s RPO/RTO 24 hodin.
3. Corporate 99,99 - Služba vhodná pro nasazení v produkci, pro aplikace Customer Relationship Managenent (vyžadují vysokou míru stability provozu), call centra, atp., kde nedostupnost v řádu desítek minut způsobí jen malé škody. Služba je z pohledu uživatele přerušena, nicméně službu lze bezprostředně opětovně používat, dotčené transakce vyžadují opětovné zpracování například z jounal file, výkon služby může být dočasně snížený. Integrita dat je zajištěna s RPO/RTO 24 hodin.
4. GEO-Cluster 99,996 - Služba vhodná pro mission critical application. Technická řešení zajišťující služby a provoz finančních transakcí, on-line obchodování. Obecně v situacích, kde jakýkoliv výpadek je neakceptovatelný a představuje značné provozní, obchodní riziko. Služba je z pohledu uživatele stále transparentní, bez přerušení práce a snížení výkonu. Integrita dat je zajištěna s RPO/RTO 4 hodiny.

 V případě porušení nebo nedodržení zde sjednaných podmínek v těchto podmínkách, Smlouvě, Dílčí smlouvě a SLA ze strany Poskytovatele, nese

Poskytovatel odpovědnost v souladu s omezeními stanovenými v SLA, nejvýše do částky stanovené v Dílčí smlouvě, s tím, že je výslovně vyloučena jakákoliv odpovědnost za ušlý zisk a nepřímé škody jakékoliv povahy či druhu.

 Poskytovatel nenese odpovědnost za vady a neodpovídá za škody způsobené v důsledku kterékoliv z níže uvedených skutečností:

1. vyšší moc
2. za vady Služby vzniklé v důsledku vnitřní chyby operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran; (c) za nesprávné a nepovolené jednání či opomenutí Účastníka;
3. za vady Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., s výjimkou případů, kdy by vada byla způsobena zanedbáním povinností Poskytovatele sjednaných ve smlouvě;
4. za obsah informací uložených na serverech; za úroveň zabezpečení firewallu a míru vliv nastavení firewallu na provozované služby koncovým uživatelem;
5. za úplnost zálohovaných dat v důsledku nesprávného či neúplného předání pokynů ohledně toho, co se má zálohovat koncovým uživatelem; (g) za ilegální činnost třetích osob (např. hackeři, crackeři atp.);
6. správnost samotného procesu zálohování dat v případě kdy koncový uživatel využije jiný protokol/software pro zálohování než je stanovený poskytovatelem;
7. za prodlení se splněním svých závazků či škodu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Účastník zavázal.

 Výluky z dostupnosti a výpadku služby:

1. doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Účastníka (reset, restart, vypnutí, apod.);
2. doba, po kterou je Účastník v prodlení s poskytnutím součinnosti; doba přerušení dostupnosti Služby z příčiny na straně instalovaného software na serveru (zamrznutí, reset, apod.) doba, kdy jsou přetíženy systémové prostředky serveru (procesor, disky, apod.);
3. nesprávné zacházení ze strany Účastníka – např. nesprávné nastavení hardwarových (virtuálních) parametrů, nesprávné nastavení softwarových parametrů či výběr nesprávného softwaru, atd.; (d) plánované výpadky a údržba za strany Poskytovatele; (e) odstranění bezpečnostní hrozby.

 Poskytovatel nezaručuje, že jakýkoli obsah, který může být uložen prostřednictvím Služby, nebude neúmyslně poškozen, narušen, ztracen či zničen nebo odstraněn. V případě výskytu takového incidentu Poskytovatel nepřijímá žádnou odpovědnost. Za udržování vhodné alternativní zálohy a ochranu celého nahraného obsahu odpovídá výhradně Účastník.

 Účastník bere na vědomí, že Služba nemusí být funkční, pokud zařízení Účastníka nemá odpovídající parametry pro užití Služby.

# Reklamace Služby a Informace o nestandardních chování Služby

 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o jakýchkoli vadách či nestandardním chování Služby za účelem odstranění případných vad Služby či předcházení vad Služby.

 Oznámení o vadě/reklamace Služby Účastník kontaktuje oddělení péče o zákazníky Vodafone, není-li Smlouvou sjednáno jinak. Oznámení musí obsahovat zejména: identifikace účastníka (název, IČO); popis vady/reklamace; datum a čas vzniku vady.

 Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost k odstranění případných vad či součinnost nutnou ke zjištění a předchází nefunkčnosti Služby, a to i na zařízeních Účastníka.

# Ostatní ujednání

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 20.08.2016.