

Všeobecné obchodní podmínky CloudPro pro poskytování služeb

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále Podmínky) stanovují pravidla mezi Poskytovatelem služeb a Zákazníkem těchto Služeb.

1. Definice

1.1. Poskytovatel - obchodní společnost Cloud Solution Provider a.s., IČ: 04307224 , DIČ: , pod obchodním názvem CloudPro se sídlem Smetanovo náměstí 1180/7, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 10736, (dále jen Poskytovatel).

1.2. Služba Cloud (dále jen Služba) – umožňuje Zákazníkovi anebo Uživatelům využívat infrastrukturu anebo aplikace, která obsahuje potřebné:

- technické prostředky (HW),
- a/nebo základní programové vybavení (SW) - jako např. operační systém, databáze, zálohovací programy, antivirové programy,
- a/nebo aplikace (SW),

aniž by museli technické a programové prostředky vlastnit. Popis vlastností Služby je uveden na Webu CloudPro.

1.3. Web CloudPro – webové stránky Poskytovatele na adrese www.cloudpro.cz. Obsahují popis Služeb, jejich parametry, ceny a další informace k Službám.

1.4. Zákazník - fyzická nebo právnická osoba, která používá Službu provozovanou Poskytovatelem.

1.5. Uživatel - osoba, které Zákazník umožní využívat poskytované Služby. Zákazník musí zajistit, aby Uživatelé používali Služby ve shodě s Podmínkami.

1.6. Změna rozsahu služeb - rozšíření objednaných Služeb o další Služby, zrušení některých Služeb, vytváření a rušení Služby pro jednotlivé Uživatele a změna parametrů objednaných Služeb.

1.7. Portál Služeb (dále jen Portál) - portál umístěný na webových stránkách Poskytovatele (na adrese www.....cz), který slouží ke **Změně** rozsahu služeb a k definici **Oprávněných osob**. TBD

1.8. Deaktivace služby – dočasné zastavení funkčnosti určité Služby pro Zákazníka. Může být využito v případě, že Zákazník neplní řádně své finanční závazky anebo závažným způsobem porušuje Podmínky.

1.9. Aktivace služby – obnovení funkčnosti určité Služby po Deaktivaci.

1.10. Doplnkové služby – jedná se o další služby (jednorázové anebo opakované), které je možné objednat ke Službám. Seznam Doplnkových služeb, jejich obsah a ceny jsou uvedeny na Webu CloudPro.

1.11. Oprávněná osoba – osoba, která je oprávněná objednávat Služby, Doplnkové služby anebo provádět Změnu rozsahu služeb a to písemnou anebo elektronickou formou, na Portále Služeb nebo Service Desku Poskytovatele. Zákazník může oprávněnou osobou definovat také na Portále Služeb.

2. Rozsah a vlastnosti poskytovaných Služeb

2.1. Služby a jejich vlastnosti jsou popsány na Webu CloudPro.

2.2. Poskytovatel má právo změnit označení, obchodní model, rozsah nebo vlastnosti poskytovaných Služeb v případě, že bude poskytovat Služby minimálně ve stejném rozsahu, kvalitě a funkcionalitě.

2.3. Jestliže má Zákazník objednanou službu zajištění provozu, která zahrnuje některou z následujících služeb: řešení nefunkčnosti, řešení požadavků na administraci, provádění malých provozních změn a komunikace s uživateli, pak jsou výše uvedené služby řešeny v termínech, které jsou uvedeny na webu CloudPro. Počet řešených požadavků, které jsou ve službě zahrnuty, je uveden na webu CloudPro.

3. Objednávání Služeb

3.1. Zákazník může Služby objednávat objednávkou, která je zaslána písemně anebo elektronickou poštou anebo objednávkou na Portále.

3.2. Zákazník může v průběhu poskytování Služeb provádět Změnu rozsahu služeb anebo objednávat Doplňkové služby.

3.3. Změna rozsahu Služeb anebo objednání Doplňkových služeb se provádí:

3.3.1. Pomocí Portálu;

3.3.2. Odesláním požadavku na Service Desk Poskytovatele na kontakty uvedené na Webu CloudPro.

3.4. Objednávku na Portále anebo na Service Desku Poskytovatele může provést jen Oprávněná osoba Zákazníka.

3.5. Objednáním Služeb, objednáním Doplňkových služeb anebo Změnou rozsahu služeb na Portále anebo na Service Desku Poskytovatele Zákazník vyjadřuje souhlas s Podmínkami a s cenou Služeb.

4. Cena

4.1. Cena jednotlivých Služeb je uvedena na Webu CloudPro.

4.2. Cena může zahrnovat cenová pásma, která určují cenu Služby na základě množství objednaných Služeb. Cena v daném měsíci je určena na základě počtu odebraných Služeb v daném měsíci.

4.3. Poskytovatel má právo, změnit cenu, cenová pásma anebo cenový model Služeb. Tuto změnu oznámí Zákazníkovi nejpozději 30 dnů předem. Jestliže Zákazník nevyjádří nejpozději 14 dní před platností nových cen svůj nesouhlas, má se za to, že souhlasí se změnou ceny. Jestliže Zákazník vyjádří svůj nesouhlas s úpravou ceny, je smluvní vztah automaticky ukončen ke dni, který předchází datu změny ceny, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

5. Platební podmínky

5.1. Služba je fakturována jednou měsíčně, po ukončení kalendářního měsíce. Za každý i jen započatý kalendářní měsíc poskytování Služeb je účtována celá měsíční cena.

5.2. Faktura je Zákazníkovi zasílána elektronicky na kontaktní adresu Zákazníka.

5.3. V případě, že faktura za Služby není uhrazena do 14 dnů ode dne její splatnosti, je Poskytovatel oprávněn provést Deaktivaci Služby daného Zákazníka.

5.4. Pokud Zákazník uhradí dlužnou částku do 30 dnů od data Deaktivace, bude Služba pro daného Zákazníka bezplatně aktivována.

5.5. Pokud Zákazník uhradí dlužnou částku po 30 dnech od data Deaktivace, bude Služba pro daného Zákazníka zpoplatněna aktivovace dle platného ceníku.

6. Komunikace mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, doručování

6.1. Veškeré závady Služby hlásí Zákazník na Service Desk Poskytovatele na kontakty, které jsou uvedeny na Webu CloudPro.

6.2. Jakékoliv další požadavky na Služby hlásí Zákazník na Service Desk Poskytovatele na kontakty, které jsou uvedeny na Webu CloudPro.

6.3. Všechna další oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Oznámení se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:

6.3.1. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastížen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl;

6.3.2. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.

7. Práva a povinnosti Zákazníka

7.1. Zákazník a Uživatelé jsou povinni při využívání Služby dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky, jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník a Uživatelé zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.

7.2. Jestliže jsou součástí Služby programové produkty třetích stran, je Zákazník povinen zajistit, aby programové produkty byly používány v souladu s licenčními podmínkami třetích stran. Pro přístup Uživatelů k programovým produktům nesmí používat další systém, který by umožňoval nepřímý sdílený přístup uživatelů k programovému produktu (tzv. multiplexing). To platí i v případě, že Zákazník používá Služby jako součást řešení, které poskytuje dalším stranám.

7.3. Zákazník a Uživatelé nesmí využívat Služby k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.

7.4. Zákazník a Uživatelé nesmí odstraňovat, modifikovat anebo zakrývat jakákoli označení typu copyright, ochranné známky anebo jakákoliv označení autorských práv.

7.5. Zákazník a Uživatelé nesmí provádět zpětnou analýzu (reverse engineering), zpětný překlad (decompiling) a dekompozici programů, které jsou součástí Služby.

7.6. Zákazník nebo Uživatelé nesmí narušovat stabilitu, blokovat anebo modifikovat jakoukoliv součást Služeb.

7.7. Zákazník anebo Uživatel nesmí při využívání Služeb vytvářet dojem, že se jedná o jinou právnickou nebo fyzickou osobu než je pro používání Služeb registrována.

7.8. Zákazník a Uživatelé jsou povinni učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně přístupových kódů před zneužitím. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětných kódů je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti.

7.9. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití Služeb. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

7.10. Zákazník souhlasí ve smyslu zákona o službách informační společnosti s tím, že Poskytovatel je oprávněn zasílat Zákazníkovi mailové zprávy, obsahující informace o novinkách, které dané Služby nabízí.

7.11. Každý Uživatel Zákazníka musí být řádně registrován dle požadavků Služeb. Za správnost a pravdivost registračních údajů odpovídá Zákazník.

7.12. Zákazník je povinen poskytnout součinnost a nezbytné informace třetí straně, která je vlastníkem autorským práv produktu, který je součástí Služby, jestliže tato třetí strana provádí audit týkající dodržování licenčních podmínek jejich produktů.

7.13. Zákazník nese odpovědnost za důsledky svých nebo Uživatelů způsobených činů spojených s užíváním Služeb. Zákazník se zavazuje zajistit, aby Uživatelé dodržovali výše uvedené povinnosti a aby používali Služby ve shodě s těmito Podmínkami.

7.14. Zákazník zodpovídá za nastavení programů uživatelů, kteří přistupují k službám CloudPro. Může se jednat o počáteční nastavení i o změnu nastavení v průběhu používání služby, pokud to vyžadují technické důvody na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi změnu nastavení včas oznámit a poskytnout návod pro změnu nastavení. Poskytovatel provede změnu nastavení programů uživatelů, jestliže o to Zákazník požádá, a to za úplatu.

8. Práva a povinnosti Poskytovatele

8.1. Poskytovatel je oprávněným uživatelem všech potřebných licencí potřebných k poskytování Služeb. Poskytovatel je také oprávněn nabízet užívání těchto licencí dalším subjektům, resp. poskytovat Služby s jejím využitím.

8.2. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi a Uživatelům technické konzultace na Služby a na produkty stran, kterou jsou součástí jeho služeb. Technické konzultace budou poskytnuty bez zbytečného prodloužení a mohou být poskytnuty podle rozsahu a charakteru konzultace za úplatu.

9. Dostupnost Služeb, slevy, náhrada škody

9.1. Služba je poskytována nepřetržitě (24 hodin denně, 365 dní v roce). Poskytovatel se zavazuje, že minimální dostupnost Služby je 99,9 %, tj. Služba funkční nejméně po 99,9% provozní doby. Dostupnost služby se týká platformy Microsoft Azure a O365.

9.2. Do dostupnosti se nezapočítává doba údržby, která je přednostně prováděna mimo pracovní dobu (tj. mimo pondělí až pátek, 8 – 17 hodin) a je oznámena 5 pracovních dní předem.

9.3. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost Služby v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Služba může být náchylná na limity, zpoždění a ostatní problémy způsobené využíváním Internetu a elektronických komunikací. Poskytovatel není odpovědný za tato zpoždění, chyby v provozu systému nebo ostatní poškození vycházející z těchto limitů.

9.4. Poskytované Služby nejsou na 100% chráněny proti chybě a výpadku. Služby nesmí být používány pro tzv. „kritické použití“ (High Risk Use), jestliže by jejich chyba nebo výpadek mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí. Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele, pokud by jakákoli třetí osoba vnesla vůči němu nároky vzniklé v souvislosti využitím Služeb pro „kritické použití“.

9.5. V případě, že dostupnost Služby nedosáhne stanovené hodnoty (99,9 %), bude Zákazníkovi poskytnuta sleva, která se rovná slevě poskytnuté společností Microsoft a poměrné části ceny za dobu, po kterou služba nebyla dostupná. Maximální výše slevy se rovná měsíčnímu poplatku za danou Službu.

9.6. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Poskytovatel provádí zálohování dat způsobem, který je popsán na Webu CloudPro. V případě závady, která má za následek ztrátu dat, jsou data obnovena z těchto záloh.

9.7. Dostupnost Služeb se vyhodnocuje měsíčně.

10. Data Zákazníka

10.1. Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 30 dnů od ukončení Služby vymaže veškerá data Zákazníka.

10.2. Zákazník může při ukončení Služby požadovat export svých dat. Poskytovatel provede Zákazníkovi takový export dat, který je technicky realizovatelný.

10.3. Jestliže se jedná o výpověď Služby ze strany Zákazníka, může Zákazník požádat o export dat nejpozději při výpovědi Služby. Export dat bude proveden k datu ukončení služeb.

10.4. Jestliže se jedná o výpověď Služby ze strany Poskytovatele podle odstavce 13.2. Podmínek, může Zákazník požádat o export dat nejpozději do 30 dnů před ukončením Služeb. Export dat bude proveden k datu ukončení služeb.

10.5. Jestliže se jedná okamžitou výpověď Služby ze strany Poskytovatele podle odstavce 13.3. Podmínek, může Zákazník požádat o export dat nejpozději do 14 dní od data obdržení výpovědi. Poskytovatel pak provede export dat platných ke dni ukončení služby.

10.6. Jestliže se jedná výpověď Služby ze strany Poskytovatele podle odstavce 13.4, může Zákazník požádat o export dat nejpozději do 14 dní od data obdržení výpovědi. Poskytovatel pak provede export dat platných ke dni ukončení služby. Podmínkou po provedení exportu dat je uhrazení všech dlužných částek.

10.7. Jestliže dojde k ukončení vztahu na základě odstavce 4.3., může Zákazník požádat o export dat při prohlášení nesouhlasu se změnou cen. Export dat bude proveden k datu ukončení služeb.

10.8. Poskytovatel může za export dat požadovat úplatu.

11. Ochrana informací

11.1. Poskytovatel a Zákazník se dohodli, že veškeré informace, které si sdělili v rámci uzavírání smlouvy a informace, které jinak vyplynou z jejího plnění (např. které jsou vytvářeny a zpracovávány v souvislosti s používáním Služeb), zůstanou dle jejich vůle utajeny.

11.2. Poskytovatel se zavazuje 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 způsobit škodu.

11.3. Ochrana informací se nevztahuje na případ, kdy má Poskytovatel informační povinnost stanovenou zákonem, resp. kdy si informace vyžádají státní orgány oprávněné k tomu zákonem, nebo jde o informace, které jsou veřejně dostupné.

11.4. Poskytovatel je oprávněn sdělovat nezbytné údaje třetím osobám pro potřeby poskytování licencí na provoz systému.

12. Deaktivace služby

12.1. Poskytovatel je oprávněn Deaktivovat službu v případě, že Zákazník neplní své finanční závazky (dle odstavce 5.3) nebo Zákazník anebo Uživatelé poruší povinnosti definované v odstavcích 7.1. až 7.9.

12.2. Služba bude opět aktivována, pokud pominou důvody, pro které byla Služba deaktivována.

13. Ukončení Služeb

13.1. Zákazník má právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů. K ukončení smlouvy dojde dle podmínek ujednané Servisní smlouvy.

13.2. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta počne běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi smlouvy.

13.3. Pokud Zákazník či Uživatelé porušují Podmínky závažným způsobem, zejména pokud poruší odstavce 7.1. až 7.9. má Poskytovatel právo vypovědět uzavřenou smlouvu s okamžitou účinností.

13.4. Pokud je Zákazník v prodlení s platbou faktury a již došlo k Deaktivaci služby podle odstavce 5.3. a pokud Zákazník neuhradí dlužnou částku do 30 dnů od data Deaktivace služby, dochází k automatické výpovědi Služeb ze strany Provozovatele.

14. Vyšší moc

14.1. Zákazník souhlasí, že Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí či událostí, kterou nemůže objektivně ovlivnit, včetně jednání třetích osob a dále dle podmínek obsažených v Servisní smlouvě.

15. Ostatní ustanovení

15.1. Poskytovatel a společnost Microsoft se v maximálním rozsahu povoleném platným právním řádem zřikají jakýchkoliv záruk a odpovědnosti za jakékoli škody a újmy ať přímé nebo nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti se Službami

15.2. Poskytovatel a Zákazník sjednali, že smlouva je uzavřena ve vztahu ke Službám, při nichž jsou Zákazníkem využívány produkty firmy Microsoft, ve smyslu § 1767 občanského zákoníku ve prospěch společnosti Microsoft v tom smyslu, že společnost Microsoft je oprávněna vynucovat plnění ustanovení smlouvy a ověřovat dodržování smlouvy Zákazníkem nebo Uživateli.

15.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu těchto Podmínek. Změnu Podmínek oznámí Zákazníkovi nejpozději 30 dní předem před jejich účinností.

15.4. Podmínky jsou uveřejněny na Webu CloudPro.

15.5. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 7. 2016. Pro Zákazníky, kteří již mají uzavřenu Servisní smlouvu, jsou platné od a nahrazují v plném rozsahu Všeobecné obchodní podmínky ze dne....1. 2016.