Podmínky poskytování služby FORPSI Cloud

Následující podmínky upravují poskytování služby FORPSI Cloud. Tyto podmínky jsou platné pouze jako nedílná součást Všeobecných smluvních podmínek a doplňují je o zvláštní ujednání týkající se výhradně této služby; v otázkách zde neupravených se použijí Všeobecné smluvní podmínky.

I. Vymezení pojmů

1) Služba – virtuální infrastruktura poskytovaná formou služby (IaaS), kterou si Zákazník prostřednictvím Control panelu sám vytváří, konfiguruje a spravuje, případně ji spravují jím pověřené třetí osoby.
2) Control panel – webové rozhraní pro správu služby FORPSI Cloud, do kterého se Zákazník přihlašuje svými přístupovými údaji.
3) Kredit – peněžní částka, kterou Zákazník předem uhradí Provozovateli (tzv. Dobití kreditu) a z níž je následně čerpána cena za využívání služby.
4) API – rozhraní umožňující programový přístup ke správě Služby, jehož technická specifikace je uvedena na stránkách Provozovatele.

II. Poskytování služby

1) Provozovatel zajistí provoz služby FORPSI Cloud v režimu 24/7/365, s výjimkou plánovaných odstávek a stanovených přerušení dle Všeobecných smluvních podmínek, a to v souladu s úrovní služeb uvedenou v čl. VIII. SLA.
2) Zákazník je od okamžiku obdržení přístupových údajů výhradním správcem Služby a veškerých dat, informací a obsahů do ní vložených či jejím prostřednictvím zpracovávaných. Provozovatel Službu, ani jednání Zákazníka nebo jím pověřených třetích osob v jejím rámci, nekontroluje ani nemonitoruje a neodpovídá za způsob jejího využívání.
3) Zákazník se zavazuje pravidelně, nejméně jednou za 3 (tři) měsíce, měnit přístupové heslo do Control panelu a bez zbytečného odkladu oznámit Provozovateli jakékoli neoprávněné využití svého účtu nebo jiné narušení bezpečnosti.

III. Kredit a platby za službu

1) Není-li mezi stranami sjednáno jinak, hradí Zákazník službu FORPSI Cloud formou dobití kreditu, ze kterého je cena za využívání služby čerpána průběžně (tzv. pay-per-use) podle skutečného využití, nebo pravidelně (měsíčně či ročně), dle konkrétní specifikace dané služby uvedené na stránkách Provozovatele.
2) Zákazník je výhradně odpovědný za včasné dobití kreditu tak, aby nedošlo k jeho vyčerpání a přerušení provozu služby. Pokud dojde k vyčerpání Kreditu, může být poskytování služby pozastaveno.
3) Nedojde-li k dobití kreditu v dostatečné výši, bude služba deaktivována a data, informace a obsahy vedené v rámci Služby mohou být bez náhrady trvale vymazána. Zákazník bere na vědomí, že je výhradně jeho odpovědností pořizovat si a uchovávat si vlastní kopie takových dat.

IV. Zálohování dat a omezení odpovědnosti

1) Není-li u konkrétní varianty služby výslovně uvedeno jinak, neprovádí Provozovatel zálohování (backup) dat, informací ani obsahů, které Zákazník spravuje v rámci Služby, s výjimkou periodické zálohy diskových polí prováděné Provozovatelem z bezpečnostních důvodů pro účely případné obnovy provozu služby jako celku. Touto výjimkou není dotčena odpovědnost Zákazníka provádět vlastní zálohování svých dat.
2) Provozovatel neodpovídá za použití Služby v souvislosti s činnostmi, u nichž porucha nebo výpadek služby může ohrozit lidské zdraví, životní prostředí nebo bezpečný provoz kritické infrastruktury.

V. Rozhraní API

1) API je Zákazníkovi poskytováno bez záruky nepřetržité dostupnosti. Provozovatel si vyhrazuje právo API kdykoli, a i bez předchozího upozornění upravit, omezit nebo dočasně pozastavit, je-li to potřebné ke zlepšení funkčnosti služby.

2) Technická podpora Provozovatele se nevztahuje na úpravy nebo operace, které si Zákazník prostřednictvím API sám provádí ve vlastní virtuální infrastruktuře v rámci Služby.

VI. Slevové kupóny

1) Provozovatel může v rámci marketingových akcí poskytovat slevové kupóny (vouchery) na službu FORPSI Cloud, a to za podmínek uvedených u konkrétní akce na stránkách Provozovatele. Slevový kupón lze v době jeho platnosti zpravidla využít pouze jednou, nelze jej kombinovat s jinými akcemi, proplatit v hotovosti ani uplatnit zpětně na již zadané objednávky, není-li v podmínkách konkrétní akce uvedeno jinak. Provozovatel si vyhrazuje právo možnost využívání slevových kupónů kdykoli změnit, pozastavit nebo zrušit.

VII. Přerušení a ukončení poskytování služby

1) Kromě důvodů uvedených ve Všeobecných smluvních podmínkách je Provozovatel oprávněn od Smlouvy na službu FORPSI Cloud odstoupit s okamžitou účinností rovněž v případě, že bylo vůči Zákazníkovi zahájeno insolvenční nebo exekuční řízení.

2) Nevyužívá-li Zákazník službu FORPSI Cloud nepřetržitě po dobu 12 (dvanácti) měsíců, nebo neprovede-li v této době Dobití kreditu po jeho vyčerpání, Smlouva na tuto službu bez dalšího zaniká; zbývající nevyužitý Kredit v takovém případě propadá ve prospěch Provozovatele jako paušalizovaná náhrada nákladů spojených s ukončením služby, ledaže o něj Zákazník písemně požádá do 180 dnů ode dne zániku Smlouvy.

3) Při ukončení Smlouvy na službu FORPSI Cloud z jakéhokoli důvodu vrátí Provozovatel Zákazníkovi zbývající nevyužitý Kredit, nestanoví-li tyto podmínky jinak (zejména bod 2 tohoto článku). Zákazník bere na vědomí, že po ukončení Smlouvy nemusí být data uložená v rámci Služby nadále dostupná ani obnovitelná, a je jeho odpovědností zajistit si jejich zálohu předem.

VIII. SLA

Provozovatel udělá vše pro zajištění maximální dostupnosti Služby. Dostupnost je definována procentuálním podílem času, po který má být Služba dostupná a činí 99,9 %. (parametr uptime) V případě nedodržení parametru uptime bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace, v závislosti na délce trvání nefunkčnosti, a to ve formě kreditu, jehož výše bude stanovena v souladu s článkem VIII. c. Kredity

a. Plánovaná údržba

Doba potřebná pro provedení plánované údržby se nezapočítává do hodnoty parametru uptime. Plánovaná údržba se týká činností řádně prováděných Provozovatelem či jeho dodavatelem za účelem zajištění funkčnosti zdrojů, jejichž prostřednictvím je služba poskytována. Tato údržba může být řádná a/nebo mimořádná. Provozovatele upozorní Zákazníka na plánovanou údržbu alespoň 48 hodin předem prostřednictvím emailu odeslaného na emailovou adresu uvedenou v objednávce. Provozovatel se zavazuje vynaložit maximální úsilí a provést plánovanou údržbu v době s minimálním dopadem na Zákazníka.

b. Zjišťování poruch a/nebo anomálií

Případné poruchy a/nebo anomálie na zdrojích jejichž prostřednictvím je služba poskytována nahlašuje Zákazník zasláním tiketu prostřednictvím formuláře na webových stránkách Poskytovatele za účelem v souladu s následujícím článkem VIII. c. Kredity budou pro uznání kompenzace brány v potaz pouze nefunkčnosti potvrzené monitorovacím systémem INTERNET CZ.

Monitorování ze strany INTERNET CZ je prováděno prostřednictvím specifického software, který zaznamenává a detekuje případné poruchy a anomálie a upozorňuje na ně v reálném čase oddělení zákaznické podpory, které pracuje v režimu 24/7/365.

c. Kredity

1) Ve smyslu tohoto článku (SLA) Provozovatel uzná Zákazníkovi za každých 15 (patnáct) minut nefunkčnosti nad limit parametru uptime, a to až do maximální doby 300 (tři sta) minut, jako kompenzaci kredit rovnající se 5 % celkových nákladů spotřebovaných příslušnou službou Zákazníka během 30 (třiceti) dnů před nefunkčností Služby nebo v měsíci předcházejícímu měsíci, ve kterém došlo k nefunkčnosti v případě, že Zákazník zakoupil Službu, jejích náklad je odečítán na měsíční bázi.
2) Pro uznání kompenzace Zákazník odešle autorizovaný tiket prostřednictvím formuláře na webových stránkách Poskytovatele do 10 (deseti) dnů od okamžiku ukončení nefunkčnosti. Uznaná kompenzace bude vypořádána připsáním příslušné částky kreditu v Control panelu.

d. Omezení použitelnosti SLA

1) Zákazník nemá nárok na kompenzaci stanovenou ve SLA v případě, kdy nefunkčnost byla způsobena za následujících podmínek:
    a. události způsobené vyšší mocí, které objektivně znemožňují Provozovateli zasáhnout pro zajištění smluvně stanovených činností (mezi které patří, ale nejenom: stávky a manifestace, které zablokují veřejné komunikace; silniční nehody; války a teroristické útoky; přírodní katastrofy jako záplavy, bouře, vichřice atd.);
    b. mimořádné zásahy, které je nutné na základě úsudku Provozovatele provést urgentně za účelem předcházení nebezpečí, která by mohla ohrozit bezpečnost a/nebo stabilitu a/nebo integritu Služby anebo v ní obsažená data a/nebo informace. Případné provedení těchto zásahů bude oznámeno Zákazníkovi prostřednictvím emailu odeslaného na adresu elektronické pošty uvedené v objednávce i s předstihem menším než 48 hodin nebo současně se zahájením předmětných zásahů případně jakmile to bude možné;
    c. nedostupnost nebo zablokování Služby způsobené:
        i. nesprávným používáním, nesprávnou konfigurací nebo příkazy k vypnutí, které úmyslně nebo neúmyslně provede Zákazník;
        ii. anomáliemi nebo nesprávnou funkcí operačního systému nebo aplikace poskytnutých třetími stranami;
        iii. neplněním nebo porušením Smlouvy ze strany Zákazníka.
    d. anomálie nebo nesprávné fungování služby, tj. neprovedené nebo zpožděné odstranění nebo vyřazení způsobené neplněním nebo porušením Smlouvy ze strany Zákazníka nebo nesprávným využíváním Služby ze strany Zákazníka;
    e. nepřipojení Virtuální/ch infrastruktur/y k veřejné síti způsobené Zákazníkem;
    f. příčiny, které způsobí nedostupnost Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem, celkovou nebo částečnou, z důvodu poruch v internetové síti, které jsou mimo kontrolu Provozovatele.