

Všeobecné obchodní podmínky služeb a produktů společnosti NETHOST s.r.o.

Smluvní strany

NETHOST s.r.o.

se sídlem: Kšírova 435/136, Horní Heršpice, 619 00 Brno

IČ: 26226979, DIČ: CZ 26226979

Společnost je zapsána u Obchodního rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 38349

(dále jen "Poskytovatel")

Objednavatel

Objednavatelem se pro účely těchto podmínek rozumí každý subjekt, který uzavírá s Poskytovatelem písemně nebo elektronicky prostřednictvím www prezentace smlouvu o poskytování služeb a produktů Poskytovatele, nebo se stane zákazníkem jednostrannou akceptací podmínek příslušné služby či VOP, nebo jiným způsobem.

(dále jen "Objednavatel")

(společně dále jen "Smluvní strany")

1. Předmět a úvodní ustanovení

1.1. Předmětem těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) je úprava obchodních a právních vztahů mezi Poskytovatelem a Objednavatelem při poskytování služeb a produktů Poskytovatele.

1.2. Smluvní vztah založený na těchto VOP se řídí ustanovením obchodního zákoníku a navazujících právních předpisů.

1.3. Při provozu služby vyžaduje Poskytovatel od Objednavatele údaje nezbytné pro provoz služby a pro komunikaci s Objednavatelem. Objednavatel uděluje svolení se zpracováním svých osobních údajů pro účely zajištění provozu objednané služby, zejména pro komunikaci se správci doménových jmen. Poskytovatel se při zpracování dat řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a nařízením GDPR.

2. Definice pojmů

2.1. Server - počítač trvale připojený k síti Internet, který je připraven pro provoz aplikací slučitelných s konfigurací serveru (tzn. v prostředí operačního systému serveru, instalovaných služeb apod.), prostřednictvím kterého jsou poskytovány služby Poskytovatele. Server může být dle typu umístěn v partnerských DC Poskytovatele, veřejných datacentrech nebo v prostředí privátního DC Objednavatele.

2.2. Virtuální server – logicky vymezený (virtuální) server provozovaný na fyzickém serveru, na kterém je zároveň provozováno více virtuálních serverů pro více Objednavatelů, provozován může být na technických prostředcích Poskytovatele nebo v prostředí veřejných cloud poskytovatelů. Systémové prostředky hostitelského systému mohou být v souladu s technickou specifikací příslušné varianty virtuálního serveru sdíleny. Není-li smluvním ujednáním dohodnuto jinak, je garance na časovou stabilitu garantovaných parametrů stanovena na 96%.

2.3. Dedikovaný server - fyzický server vyhrazený pouze pro potřeby jediného Objednavatele se stanovenými vlastními atributy a rozsahem služeb zabezpečovaných infrastrukturou Poskytovatele.

2.4. Správa serverů – dodávka kompletního serverového řešení na klíč, nebo převzetí stávajících systémů pod správu Poskytovatele, instalace, provoz, operativa, aktualizace, monitoring, technická analýza, zálohování, deployment nebo pasivní správa externích systémů. Poskytovatel si vyhrazuje právo pravidelné valorizace vyhlášením základních doplňkových cen, vždy nejméně 30dní před nabytím účinnosti této změny. Poskytovatel si vyhrazuje právo na interní re-valorizaci smluvních paušálů změnou parametrů služby (formou výše časové dotace). Je povinen ovšem za všech okolností zachovat výši paušální platby Objednateli, nedojde-li na základě vyhlášení nových podmínek ke sjednání individuálních podmínek mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

2.5. Serverhousing – služba umístění serveru nebo serverů Objednatele, nebo v pronájmu Objednavatele za účelem poskytování/získávání síťových služeb a dat serverem v rámci celosvětové sítě Internet. Serverhousing je poskytován ve variantě per-server, nebo per-rack. Smluvní ujednání o ceně je vždy nedílnou součástí smluvní dokumentace. Poskytovatel si vyhrazuje právo v souladu s VOP valorizovat vyhlášením, korekcí dle oficiálně vyhlášené míry inflace nebo indexu spotřebitelských cen kdykoliv v průběhu smluvního vztahu a poskytování služby tak, že vyhlášené změny (valorizace) bude Objednateli deklarovat nejméně 30 dní před nabytím účinnosti této změny.

2.6. Webhosting – vhodné řešení Poskytovatele pro umístění jakékoli individuální webové či databázové aplikace s pokročilými funkcemi mailového serveru, klientských aplikací podporující známé technologie a protokoly.

2.6.1 Levný hosting – podkategorie produktu Webhosting optimalizovaná na cenu při zachování všech funkcí nezbytných pro umístění individuální webové či databázové aplikace s funkcemi mailového serveru či klientských aplikací podporující známé technologie a protokoly, s maximálním vytížením prostoru z 80 % pro web, ze 100 % pro email a ze 30 % pro databáze.

2.6.2 Easy hosting – podkategorie produktu Webhosting optimalizovaná pro maximální jednoduchost a nízkou cenu při zachování funkcí nezbytných pro umístění jednoduchého webu, či pro nenáročnou aplikaci s funkcemi mailového serveru či klientských aplikací podporující známé technologie a protokoly, s maximálním vytížením prostoru z 80 % pro web, ze 80 % pro email a ze 10 % pro databáze.

2.7. Služby doménových registrů – poskytování registračního rozhraní Poskytovatele pro zpřístupnění služeb národních a generických registrů domén a k registraci domén, prodloužení domén, registraci kontaktů k doménám apod.

2.8. NETHOST-KLIENT. NETHOST-CONSOLE – on-line komunikační nástroj využívaný pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

2.9. NETHOST-KREDIT – metoda úhrady Objednavatele za služby Poskytovatele, kdy si Objednavatel platí kredit pro čerpání služeb Poskytovatele a Poskytovatel tento kredit přijímá pro úhradu služeb v souladu s podmínkami čerpání kreditu uvedených ve specifikacích služby či produktu.

3. Specifikace služeb a produktů

3.1. Vlastnosti a rozsah služeb a produktů se řídí nabídkou prezentovanou na www.nethost.cz, těmito VOP a případným individuálním ustanovením smlouvy. Přednost přitom mají postupně: smlouva, VOP, nabídka služby.

3.2. Společná ustanovení pro služby a produkty:

3.2.1. Službami a produkty Poskytovatele využívanými Objednavatelem jsou jak hlavní služby a produkty dle bodu 2. Definice pojmů, tak jakékoli další související služby a produkty poskytované jako doplňkové či ve spojitosti s poskytováním hlavních služeb a produktů.

3.2.2. Služby a produkty Poskytovatele jsou poskytovány Objednavateli se stanovenými atributy a rozsahem služeb zabezpečovaných infrastrukturou Poskytovatele.

3.2.3. Atributy jsou v souladu s nastavením jednotlivých služeb a produktů stanoveny buď jako vyhrazené pro potřebu Objednavatele (výkon procesoru, velikost paměti, diskový prostor atd.) nebo jako sdílené (počet využitých jader procesoru, počty diskových operací, síťový provoz apod.), které Objednavatel užívá zároveň s ostatními uživateli. Míra možnosti využití sdílených atributů Objednavatelem je přitom limitována mírou využívání sdílených atributů ostatními uživateli.

3.2.4. Služby zabezpečované infrastrukturou Poskytovatele jsou sdílené, nebo pokud je v popisu služby či v samostatném smluvním ujednání dohodnuto Smluvními stranami nadstandardní řešení, přesně definované vyhrazené služby (vycházející z infrastruktury jako je vyhrazená konektivita, individuální zálohovací řešení apod.).

3.3. Objednavatel zpravidla služby a produkty Poskytovatele objednává, případně i předplácí na delší období, než je minimální časová jednotka periodicky se opakujícího období. Poskytovatel může Objednavateli v případě předplacení služeb a produktů na delší období poskytnout cenové zvýhodnění, bonusové prodloužení poskytování služeb a produktů.

V případě, že se Objednavatel rozhodne v průběhu období, na které má služby a produkty Poskytovatele předplaceny pro jejich změnu, lze tuto změnu provést za následujících podmínek:

- a Navýšení rozsahu služeb či parametrů produktů, které zvyšuje jejich cenu:
 - Bude vypočten cenový rozdíl mezi původním rozsahem služeb či parametrů produktu a nově rozšířeným rozsahem. Cenový rozdíl může být Objednavatelem doplacen, tak aby se zachovala původně zamýšlená délka období užívání služeb a produktů. Pokud se Objednavatel rozhodne nedoplatit vzniklý cenový rozdíl, zkrátí Poskytovatel odpovídajícím způsobem předplacené období užívání služeb a produktů Objednavatelem.
- b Omezení rozsahu služeb či parametrů produktů, či délky období užívání služeb a produktů, které snižuje jejich cenu:
 - Bude vyčíslen cenový rozdíl mezi původním rozsahem předplacených služeb či parametrů produktu a nově omezeným rozsahem. Tento cenový rozdíl bude snížen o smluvní pokutu ve výši 20% a převeden na kredit Objednavatele pro čerpání služeb a produktů Poskytovatele. Tento kredit může být využit pro úhradu služeb či produktů Poskytovatele v souladu s podmínkami čerpání kreditu uvedených ve specifikacích služby či produktu.
- c Ukončení využívání služeb či produktů:
 - Nevyčerpaná část předplacené ceny na Objednavatelem objednané, ale předčasně ukončené služby a produkty je snížena o smluvní pokutu ve výši 20% a je převedena na kredit Objednavatele pro čerpání služeb a produktů Poskytovatele a Poskytovatel tento kredit v budoucnu přijme pro úhradu služeb či produktů v souladu s podmínkami čerpání kreditu uvedených ve specifikacích služby či produktu.

3.4. Jednotlivé služby a produkty jsou zřizovány a poskytovány vždy na periodicky se opakující období

Služba či produkt	Periodicky se opakující období poskytování služby či produktu
Webhosting	1 měsíc
Aplikační hosting	1 měsíc
Virtuální servery	1 měsíc
Dedikované servery	6 měsíců
Managed servery	6 měsíců
Správa serverů	3 měsíce
Server housing	3 měsíce
Viwefix	1 měsíc
DB servery a clustery	1 měsíc
Cloudová úložiště	1 měsíc
Privátní cloud	6 měsíců
Zálohování dat	1 měsíc
Security monitoring	1 měsíc
YubiKey a LDAP	1 měsíc
IP Telefonie	1 měsíc
SMS brána	1 měsíc
SSL Certifikáty	1 rok
DNS server	1 měsíc
DNS stack	1 měsíc
Domény	1 rok
Serverový software	1 měsíc
ostatní služby a produkty	1 měsíc

Délka periodicky se opakujícího období je zpravidla definována v nabídce služeb a produktů či v uzavřeném smluvním vztahu. Vždy platí, že délka periodicky opakujícího se období dle výše uvedené tabulky je minimální časovou jednotkou, po kterou může Objednavatel služby a produkty Poskytovatele odebírat.

3.5. Poskytované služby a produkty jsou spravované Poskytovatelem, na Objednavatele nepřechází žádná práva k software či konfiguracím dodaným se službou. Objednavatel nezískává možnost správy serverů vlastními prostředky, ale pouze prostřednictvím k tomu určených služeb poskytnutých Poskytovatelem (např. klientská sekce pro správu provozovaných domén apod.). Autorská a vlastnická práva Objednavatele k software a datům, které umístí na server, přitom nejsou tímto dotčena.

3.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny rozsahu i atributů služeb a produktů.

3.7. V případě služeb poskytovaných na systémech třetích stran si Poskytovatel vyhrazuje právo poskytovat tyto služby pouze na Poskytovatelem schválených a podporovaných 3rd party službách.

3.8. Místem plnění služeb se považují prostory specializovaných zařízení (datová centra), která využívá Poskytovatel k provozu svých služeb, případně provozovny Poskytovatele.

3.9. Na poskytnutí služeb a produktů Poskytovatele není nárok a nelze jej vyžadovat. Poskytovatel má právo odmítnout poskytování svých služeb a produktů.

3.10. Poskytovatel poskytne Objednavateli, resp. Oprávněným osobám Objednavatele dle určení Objednavatelem, přístup do elektronického systému Dodavatele NETHOST-KLIENT.

Poskytovatel přijme od Objednavatele definici oprávněných telefonních čísel, z nichž bude moci Objednavatel, resp. Oprávněné osoby Objednavatele dle určení Objednavatelem, kontaktovat telefonicky Poskytovatele a jeho technickou podporu.

4. Práva a povinnosti Objednavatele

4.1. Objednavatel na základě uzavření smlouvy a následném zřízení služby či poskytnutím produktu získává právo na využívání služby v rozsahu dle čl. 3. V případě, že se Smluvní strany dohodnou na testovacím nebo mezitímním provozu do doby uzavření smlouvy, získává Objednavatel toto právo v rozsahu stanoveném Poskytovatelem.

4.2. Objednavatel se zavazuje za poskytnuté služby a produkty platit Poskytovateli řádně a včas smlouvenou cenu a DPH. O příslušnosti účtování sazby DPH rozhoduje místně příslušný správce daně Poskytovatele.

4.3. Objednavatel může využívat poskytnuté služby a produkty v rozsahu stanoveném smlouvou bez omezení. Při využívání sdílených atributů a služeb infrastruktury Poskytovatele je možnost využití Objednavatelem limitována mírou využití těchto prostředků ostatními uživateli a technickými možnostmi daného řešení.

4.4. Objednavatel není oprávněn využívat služby a produkty Poskytovatele ke zřízení vlastní činnosti, která by byla svou povahou konkurenční k činnosti Poskytovatele, zejména k poskytování webhostingových služeb pod vlastním jménem a na vlastní zodpovědnost, není-li Smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak. Zřízení takovéto činnosti bez předcházející a výslovné dohody Smluvních stran je považováno za hrubé porušení povinností Objednavatele.

4.5. Objednavatel nesmí využívat služby a produkty Poskytovatele takovým způsobem, který by vedl k porušení práva Poskytovatele, práva 3. stran nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních uživatelů při využívání sdílených prostředků. Objednavatel nesmí využívat poskytnuté prostředky ani takovým způsobem, kterým by získal neoprávněné zvýhodnění oproti ostatním uživatelům, nebo takovým způsobem, který by mohl vést k porušení nebo poškození provozu serverů či infrastruktury Poskytovatele. Za závažné porušení povinností Objednavatele je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu služby či produktu.

4.6. Objednavatel se zavazuje provozovat služby tak aby nebyly v rozporu se zákony nebo dobrými mravy. Stránky a aplikace s obsahem v rozporu se zákony nebo dobrými mravy nejsou povoleny ani za podmínky přístupu chráněného heslem. Porušení tohoto článku opravňuje Poskytovatele k pozastavení či zrušení veškerých služeb poskytovaných Objednavateli bez náhrady.

4.7. Objednavatel je povinen uvést při sjednání služby či produktu pravdivě své kontaktní údaje a fakturační údaje pro účel uzavření smlouvy, registrace a provozu doménových jmen a komunikaci s Poskytovatelem. Objednavatel je povinen udržovat své kontaktní údaje aktuální. Odpovědnost za případné škody vzniklé z uvedení nepravdivých údajů či včasného a řádného neoznámění změn nese Objednavatel (např. při marném uplynutí registračního období domény apod.).

4.8. Objednavatel je povinen chránit poskytnutá přístupová jména a přístupová hesla k zřízeným službám a programovým prostředkům serveru před zneužitím 3. stranou.

4.9. V případě zjištění závady v provozu služby či produktu Objednavatelem, uplatní Objednavatel reklamaci služby neprodleně po jejím zjištění prostřednictvím klientského rozhraní (NETHOST-KLIENT), nebo ve výjimečných případech e-mailovým nebo telefonickým kontaktem na non-stop službu Poskytovatele.

4.10. Objednavatel odpovídá za veškerou škodu způsobenou při užívání Poskytovatelem poskytnuté služby či produktu. Objednavatel také přebírá veškerou právní i hmotnou odpovědnost za škody způsobené oprávněnými osobami Objednavatele či software dodaným Objednavatelem z jeho vlastní produkce Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn žádat po Objednavateli náhradu způsobené škody a ušlý zisk. Náhradou škody se rozumí zejména čas vynaložený Poskytovatelem pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním prostředků serveru Objednavatelem, škoda vzniklá na provozu serveru, škoda vzniklá 3. stranám a zejména ostatním uživatelům, škoda vzniklá zastavením provozu serveru apod.

4.11. Objednavatel odpovídá za jednání Uživatelů, kterým umožní využívat služby a produkty Poskytovatele (např. administrátoři, dodavatelé, klienti a další 3. strany). Ve smyslu výkonu práv a povinností Objednavatele dle těchto VOP se pohlíží na jednání takového Uživatele, jako by se jednání dopustil Objednavatel sám. Objednavatel se zavazuje vyvinout účinné úsilí k zabránění zneužití služeb ze strany Uživatelů a návštěvníků jím provozovaných aplikací.

4.12. Objednavatel se zavazuje uhradit Poskytovateli všechny úkony související s poskytováním služby a produktu, které Poskytovatel provede na požádání Objednavatele a které svým charakterem přesahují rozsah služeb uvedených ve Specifikaci služby či produktu. Cenu úkonu stanoví ceník Poskytovatele nebo hodinová sazba Poskytovatele.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel se zavazuje zřídit sjednanou službu a poskytnout produkt dle smlouvy na základě splnění smluvených podmínek Objednavatelem (zejména úhrada ceny či zálohy).

5.2. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý provoz smluvené služby a produktu dle čl. 3.

5.3. Poskytovatel je povinen provádět nepřetržitý monitoring provozu služby a produktu a zajišťovat průběžně správu pro optimální provoz služby a produktu.

5.4. Poskytovatel zajistí dostupnost dohledového centra do 60ti minut od prvotní iniciace Objednavatelem formou požadavku v elektronickém systému Poskytovatele NETHOST-KLIENT či telefonického hovoru z oprávněného telefonního čísla.

5.5. Poskytovatel se zavazuje do 72 hodin zajistit realizaci služby správy serverů dle objednávky nebo pokynu Objednavatele.

5.6. Poskytovatel se zavazuje do 96 hodin zajistit prvotní konfiguraci služeb serveru dle pokynu nebo objednávky Objednavatele.

5.7. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost technické podpory Objednavatele do 1 hodiny v pracovní dny a do 4 hodin o státem uznaných svátcích, víkendech a v noci (18-6).

5.8. Poskytovatel je povinen začít řešit požadavek na technickou podporu zadaný Objednavatelem v reakční době do 24 hodin v případě že Objednavatel má k danému serveru, kterého se požadavek týká, sjednanou službu Správa serverů včetně předplacených hodin práce techniků Poskytovatele a v reakční době do 48 hodin, pokud k danému serveru, kterého se požadavek týká, službu Správa serverů včetně předplacených hodin práce techniků Poskytovatele nemá sjednanou.

5.9. Poskytovatel je v případě serverů, u kterých má Objednavatel sjednanou službu Správa serverů včetně předplacených hodin práce techniků Poskytovatele, povinen začít řešit výpadek na těchto serverech v reakční době do 1 hodiny v běžné provozní době technické podpory Poskytovatele a do 4 hodin mimo tuto provozní dobu. V případě serverů, u kterých Objednavatel nemá sjednanou službu Správa serverů včetně předplacených hodin práce techniků Poskytovatele začne Poskytovatel řešit výpadek v reakční době do 2 hodin v běžné provozní době technické podpory Poskytovatele a do 4 hodin mimo tuto provozní dobu.

5.10. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět pravidelné zálohování dat uložených na serverech na nichž poskytuje službu Správa serverů. Záloha bude uložena na geograficky odlišném místě, od místa, kde se fyzicky servery nacházejí.

5.11. Poskytovatel se zavazuje zpřístupnit Objednavateli nejpozději do 240 minut zálohy realizované prostřednictvím technologií Poskytovatele.

5.12. Okolnosti vylučující odpovědnost pro účely bodu 5.2. a 5.3. tvoří skutečnosti, které nejsou Poskytovatelem ovlivnitelné a nelze jim předcházet (např. zásah vyšší moci, havárie, výpadky veřejných telekomunikačních sítí apod.), nebo úkony nezbytné pro zajištění chodu služeb Poskytovatele (např. údržba hardware, aktualizace software, úpravy konfigurace apod.).

5.13. Poskytovatel je povinen zabezpečovat poskytovanou službu a produkt před narušením provozu 3. stranou nebo některým Uživatelé v závislosti na charakteru poskytnutých programových prostředků. V případě, že nastane situace, kdy se dostane do konfliktu řešení bezpečnosti a rozsahu nabízených služeb, má přednost bezpečnost služby.

5.14. Poskytovatel je oprávněn omezit či úplně pozastavit poskytování služby a produktu, v případě, že tím odvrátí vznik nebo zabrání trvání škody Poskytovateli nebo třetím stranám. (zejména omezování ostatních Uživatelů při využívání sdílených atributů a služeb, bezpečnostní rizika jako je phishing apod.). Poskytovatel v takovém případě až do doby sjednání nápravy Objednavatelem neporušuje své povinnosti dle čl. 5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit poskytování služby a produktu také v případě že uživatel ze serveru rozesílá spam, útočí na jiné servery, stane se součástí botnetu, nebo jakkoliv porušuje zákony České republiky.

5.15. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečně vzniklou škodu, kterou způsobí zanedbáním svých povinností vyplývajících ze smlouvy nebo z těchto VOP, a to maximálně do výše 200% měsíční ceny služby sjednané za běžné období.

5.16. Poskytovatel v rámci produktu Rozšířená ochrana domén nese Odpovědnost za doménu, tedy za škodu na doméně vzniklou chybou dodavatele, která není omezena výší 200% měsíční ceny služby, ale výší odpovědnosti definovanou přímo vlastnostmi pro jednotlivé úrovně ochrany domény STANDARD, PREMIUM a PRO v nabídce prezentované na www.nethost.cz. Definovanou odpovědnost Poskytovatele za doménu lze uplatnit pouze u domén s koncovkami .cz, .sk, .eu, .com, .org a .net. a pouze pro domény, u nichž je aktivovaná automatická obnova i předřazená expirace na období minimálně 2 roky.

5.17. Poskytovatel smí užít email a telefon Objednavatele pro poskytování informací technické, marketingové a obchodní povahy.

5.18. Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost státní moci dle platné legislativy České republiky a EU, včetně vyhovění požadavkům státní moci vedoucí k omezení či pozastavení služeb pro Objednavatele, nebo k vydání dat, či poskytnutí dat o uskutečněném telekomunikačním provozu.

5.19 Poskytovatel je oprávněn předat kontaktní údaje na Objednavatele vyžaduje-li to technická povaha problémů, především u self-managed služeb nebo v případě služeb vyžadující koordinaci postupy při řešení technických nebo provozních záležitostí. Poskytovatel se zavazuje poskytnout pouze kontaktní informace uvedené v seznamu oprávněných osob v klientském systému NETHOST-KLIENT. Objednavatel se zavazuje udržovat tyto kontaktní informace aktuální a v případě operativní potřeby sdělit Poskytovateli tyto údaje na přímo.

5.20 Poskytovatel je oprávněn potvrdit existenci služby v rozsahu nezbytném pro plnění služby (IP adresy, pozice fyzického serveru, existence služby, kontaktní informace) tak aby zajistil bezproblémové poskytnutí služby Objednavateli. Součástí akceptace smlouvy Objednavatelem je výslovný souhlas s využitím těchto technickoprovozních dat k referenčním potřebám Poskytovatele.

6. Cena služby, platby a slevy

6.1. Cena služby a produktu je stanovena nabídkou Poskytovatele zveřejněnou na webu společně nabídkou či popisem služby a produktu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

6.2. Není-li uvedeno jinak, je cena vždy uvedena za jednotlivé periodicky se opakující období. Toto období je minimální účtovanou jednotkou. V případě, že Objednatel sjednané služby a produkty v daném období zčásti či plně nevyužije, není tím dotčena jeho povinnost hradit cenu služby a produktu dle bodu 4.2.

6.3. Cenu služby a produktu hradí Objednavatel vždy předem, nebo prostřednictvím kreditu (NETHOST-KREDIT), není-li dohodou Smluvních stran stanoveno jinak. Služby poskytnuté nad rámec pravidelné měsíční platby a služby účtované v režimu post paid (nebo pay-as-go) se poskytují zpětně z DUZP odpovídající skutečnému datu poskytnutí služby. Poskytovatel je oprávněn z důvodů národní legislativy provést jednou ročně dílčí mimořádné vyúčtování pos-paid služeb a to v prosinci každého roku v souladu s fiskálním rokem Poskytovatele.

6.4. Dle varianty poskytované služby a produktu provede Objednavatel při podpisu smlouvy nebo při zřízení služby a produktu úhradu ceny nebo složení zálohy na vyžadovaný počet období dopředu a/nebo uhradí poplatek za zřízení služby či produktu.

6.5. Je-li to uvedeno v nabídce, může si Objednavatel zvolit periodu placení služeb a produktů (měsíční, čtvrtletní, roční apod.) a využívat s tím spojená případná zvýhodnění.

6.6. Objednavatel hradí cenu služby a produktu na základě daňového dokladu nebo na základě výzvy k zaplacení služby a produktu zaslané Poskytovatelem elektronickou poštou na fakturační e-mail uvedený Objednavatelem. Objednavatel souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn vystavovat daňové doklady v elektronické podobě v souladu s ustanovením §26 zákona č. 235/2004 Sb.

6.7. Prodlení úhrady ceny služby a produktu, nebo opakované porušování splatnosti faktur a výzev k zaplacení je považováno za zásadní porušení povinností Objednavatele.

6.8. Poskytovatel má právo přerušit poskytování služby a produktu, pokud je Objednavatel v prodlení s úhradou ceny služby a produktu. V případě přerušování poskytování služby a produktu z důvodu neuhrazení ceny Objednavatelem, neodpovídá Poskytovatel za škodu vzniklou ztrátou dat a ztrátou dostupnosti provozovaných aplikací. Povinnost uhradit cenu služby a produktu Objednavatelem za období do doby zrušení či ukončení služby tímto není dotčena.

6.9. Cena služeb a produktů poskytnutých nad rámec smlouvy se řídí ceníkem Poskytovatele uvedeného v nabídce. Nejsou-li dané služby a produkty uvedeny v nabídce, vychází se z obecných ceníků a hodinové sazby Poskytovatele. Tyto ceny jsou zveřejňovány nejméně jednou ročně v návaznosti na provedení valorizace, v případě služeb třetích stran (energie, ip, datacentrum, domény, ssl certifikáty, licence, MSPLA poplatky, SMS, testy, monitoring, hardware a prémiová podpora) je Poskytovatel oprávněn provádět oznámení cen dle potřeby, při dodržení 30 denní oznamovací lhůty Objednateli, formou vyhlášení nových ceníků a dokumentace.

6.10. Poskytovatel může Objednavateli poskytnout nadstandardní cenové zvýhodnění některých služeb a produktů. Takové zvýhodnění je zpravidla vázáno na závazek odběru zvýhodněné služby a produktů, včetně služeb a produktů s nimi funkčně svázaných, po definovanou minimální dobu. Nedodrží-li Objednavatel svůj závazek odběru zvýhodněné služby či produktu, včetně funkčně svázaných služeb a produktů, po definovanou minimální dobu, nebo pokud odběr zvýhodněných a funkčně svázaných služeb ještě před uplynutím definované minimální doby omezí, snížením parametrů, rozsahu apod., zaniká nárok na nadstandardní cenové zvýhodnění i zpětně. Objednavatel je tedy povinen uhradit Poskytovateli zpětně rozdíl mezi standardní a zvýhodněnou cenou odebraných zvýhodněných služeb.

Po dohodě Poskytovatele a Objednavatele lze v průběhu definované minimální doby odběru zvýhodněných a funkčně svázaných služeb a produktů změnit jejich parametry či typ, při zachování stejné či vyšší hodnoty odebíraných služeb a produktů.

6.11. Poskytovatel je oprávněn 1x ročně bez dalšího ujednání smluvních stran valorizovat (procentuálně upravit) ceny poskytovaných služeb a produktů podle míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem. Valorizaci je Poskytovatel povinen oznámit Objednavateli písemně předem.

6.12. Poskytovatel je oprávněn 1x ročně bez dalšího ujednání smluvních stran promítnout do ceny služby Serverhousingu změnu cen elektrické energie. Poskytovatel může až 60 % ceny služby Serverhousingu, která je přímo vázaná na cenu elektrické energie, navýšit dle růstu indexu spotřebitelských cen elektrické energie. Tuto úpravu cen je Poskytovatel povinen oznámit Objednavateli písemně předem.

6.13. Poskytovatel je oprávněn 1x ročně bez dalšího ujednání smluvních stran promítnout do ceny služeb závislých na dodávkách třetích stran změny cen těchto subdodávek. Poskytovatel je povinen takovou změnu oznámit Objednavateli písemně předem.

6.14. Jestliže v daném období dojde k nedodržení garantovaných parametrů služby (zejména dostupnosti služby) ze strany Poskytovatele vzniká Objednavateli právo uplatnit nárok na snížení ceny služby dle příslušného produktového klíče za dané období ve výši stanovené smlouvou nebo nabídkou Poskytovatele.

6.15. V případě prodlení Objednavatele s úhradou některé z plateb má Poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

6.16. Dnem úhrady Objednavatelem je den přijetí platby na účet Poskytovatele.

6.17. V případě nedodržení kvality poskytovaných služeb poskytne Poskytovatel Objednavateli slevu ze skutečně fakturovaných cen, a to alikvotní částí odpovídající rozsahu výpadku.

Pokrytí jednoho výpadku je možné pouze jednou slevou. V případech, kdy výpadek služeb vznikne kombinací nedodání či nekvalitního dodání více služeb, nelze uplatnit více slev současně.

6.18. Při výpadku služby správy serveru je Objednavatel oprávněn požadovat slevu z ceny za služby ve výši 5 % měsíční ceny správy serverů na dotčených serverech za každých 30 minut výpadku. Výpadek se počítá po každé započaté minutě. Celková výše této slevy je shora omezena jako 150% měsíční ceny správy serverů na dotčených serverech.

6.19. Při prodlení se zřízením služby správy serveru je Objednavatel oprávněn požadovat slevu ve výši 10 % měsíční ceny služby správy serverů na dotčených serverech za každých započatých 24 hodin prodlení až do výše 100 % měsíční ceny správy serverů na dotčených serverech.

6.20. Při zpoždění instalací serveru v rámci služby správy serverů je Objednavatel oprávněn požadovat slevu ve výši 5 % ceny správy serverů na dotčených serverech za každých započatých 24 hodin prodlení, a to až do výše 100% měsíční ceny služby správy serverů na dotčených serverech.

6.21. Při neposkytnutí technické podpory je Objednavatel oprávněn požadovat slevu ve výši 5% měsíční ceny služby správy serverů na dotčených serverech, za každý jednotlivý případ neposkytnutí technické podpory, za každých započatých 24 hodin prodlení až do výše 100% měsíční ceny služby správy serverů na dotčených serverech.

6.22. Při neposkytnutí služby dohledového centra je Objednavatel oprávněn požadovat slevu ve výši 150kč za každý jednotlivý případ neposkytnutí služby dohledového centra, a to opakovaně po hodinách.

7. Trvání, změny a zánik smluvního vztahu

7.1. Smluvní vztah vzniká dnem uzavření smlouvy v písemné nebo elektronické podobě, prostřednictvím webu s nabídkou či popisem služby a produktu, nebo okamžikem schválení závazné objednávky Objednavatelem Poskytovatelem, zřízením testovacího nebo mezitímního provozu služby a produktu do doby uzavření řádné smlouvy, počátkem využívání služeb a produktů Poskytovatelem Objednavatelem, nebo jednostrannou akceptací podmínek příslušné služby, akceptací VOP, realizací platby či zálohové platby za služby a produkty, nebo jiným způsobem, včetně ústně uzavřené smlouvy.

7.2. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, uzavírá se smluvní vztah na dobu neurčitou, minimálně však na dobu stanovenou nabídkou.

7.3. V případě smluvního vztahu uzavřeného na dobu určitou musí být ukončení smluvního vztahu potvrzeno Objednavatelem Poskytovateli písemně, v listinné podobě, nebo formou elektronické zprávy zaslané na kontaktní e-mail, v období 7 kalendářních dnů před koncem smluvního období. Neučiní-li tak Objednavatel, má Poskyvatel za to, že zájem Objednavatele o poskytované služby a produkty trvá a smluvní vztah pokračuje, mění se automaticky na smluvní vztah uzavřený na dobu neurčitou.

7.4. Smlouvu je možné ukončit po uplynutí stanovené minimální doby písemnou výpovědí zaslanou druhé straně v listinné podobě nebo formou elektronické zprávy zaslané na kontaktní e-mail. Výpovědní lhůta je stanovena na 3 kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

7.5. V případě, že jedna strana poruší své povinnosti zásadním způsobem, může druhá strana podat výpověď smlouvy s měsíční výpovědní lhůtou. Za zásadní porušování svých povinností se vedle taxativně vyjmenovaných případů považuje opakované porušování povinností nezásadním způsobem ve 3 po sobě jdoucích obdobích.

7.6. Při ukončení smluvního vztahu je nezbytné respektovat délku periodicky opakujícího se období dle dobu 3.3. VOP, která je minimální časovou jednotkou poskytování služeb a produktů.

7.5. Objednavatel má právo odstoupit od smlouvy, pokud Poskyvatel nezřídí smlouvenou službu či neposkytne produkt ve stanovené době po řádném uhrazení ceny Objednavatelem.

8. Garance dostupnosti služeb SLA

8.1 Pokud měsíční provoz služeb bude z prokazatelné viny Poskytovatele nižší než 100 %, není-li v příslušné smlouvě o poskytování služeb či produktů sjednáno jinak, má Objednavatel nárok na náhradu škody formou slevy z měsíčního poplatku za služby. Slevu lze uplatnit pouze v případě výpadků služeb, které byly prokazatelně způsobeny ze strany Poskytovatele, tj:

- slevu může Objednavatel uplatnit v případě, že Poskyvatel nedodrží parametry sjednané služby;
- za výpadek je považováno každé nedodržení parametrů služby delší než 15 minut v jednom kuse;
- přerušení poskytování služeb na základě předchozího oznámení není považováno za výpadek;
- právo na uplatnění slevy je založeno na řádném a podloženém oznámení Objednavatele;
- sleva bude Objednavateli poskytnuta formou snížení ceny služby dotčené výpadkem v následujících obdobích;

8.2 Výše slevy za výpadky služeb

Měsíční provoz služeb (%)	Měsíční výpadek (%)	Sleva (%)
99,99	0,01	0,00
99,90	0,10	5,00
99,50	0,50	10,00
99,00	1,00	15,00
98,00	2,00	20,00

Sleva se vypočítá jako uvedené procento z průměrné měsíční ceny výpadkem dotčených služeb za poslední 3 měsíce.

9. Reklamace

9.1 V případě, že se Objednavatel domnívá, že poskytované služby a produkty svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají podmínkám, a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady písemně uplatnit u Poskytovatele, a to vždy písemně e-mailem zaslaným na adresu info@nethost.cz nebo prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele „NETHOST-KLIENT“. Z důvodu objektivního posouzení a zjištění aktuálních informací je Objednavatel povinen uplatnit reklamaci do 7 dnů od vzniku reklamované skutečnosti. V případě prodlení Objednavatele s uplatněním reklamace se Objednavateli snižuje případně přiznaná výše slevy o 50 % za každých 7 dní prodlení.

9.2. Reklamaci vyúčtování služeb a produktů, či reklamaci fakturace je Objednavatel povinen uplatnit do 7 kalendářních dnů od doručení vyúčtování, daňového dokladu, faktury nebo výzvy k zaplacení služeb a produktů a to e-mailem zaslaným na adresu info@nethost.cz nebo prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele „NETHOST-KLIENT“.

9.3. Objednavatel je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a dostatečně prokázat její oprávněnost. Současně je povinen Poskytovateli předložit identifikaci či doklad o poskytnuté službě a produktu - stejnopis objednávky, fakturu, výzvu k platbě apod.

9.4. Na základě oprávněné reklamace bude Poskytovatelem poskytnuta Objednavateli sleva formou odpisu ve faktuře v nejbližším následujícím fakturovaném období. Maximální výše slev poskytnutých Objednavateli v jednom měsíci na základě uplatněných reklamací nesmí překročit 100% měsíční ceny odebíraných a reklamovaných služeb.

9.5. Reklamaci Poskytovatel vyřídí v příslušné zákonem stanovené lhůtě.

9.6. V ostatních případech se uplatnění práva z odpovědnosti za vady a vyřízení uplatněné reklamace řídí zejména občanským zákoníkem, obchodním zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.

9.7. Uplatněnou náhradu škod vyřizuje Poskytovatel dohodou s Objednavatelem. V případě uplatnění škod vyšších, než jednonásobek výše měsíční fakturace je náhrada škod řešena přímo z pojištění odpovědnosti Poskytovatele.

10. Výluky a omezení odpovědnosti

10.1. Poskytovatel je zbaven odpovědnosti za škody způsobené pochybením Objednavatele, porušením platné legislativy Objednavatelem v rámci právního domicilu dodavatele EU-Česká Republika, mimořádnou událostí – vyšší mocí, válkou nebo vyhlášeným válečným stavem, teroristickou činností.

10.2. Poskytovatel je zbaven odpovědnosti za omezení provozu a omezení služeb na základě zásahu státní moci dle platné legislativy České republiky a EU, a to včetně všech dopadů takového omezení.

10.3. Poskytovatel je zbaven odpovědnosti za škody, dojde-li k nim v příčinné souvislosti s instalací, nebo provozem software a serverových služeb třetích stran na pokyn Objednavatele. Dále odpovědnost Poskytovatele za škody zaniká v případě, kdy jsou technické prostředky a postupy Objednavatele prokazatelnou příčinou vzniklé škody.

10.4. Poskytovatel je zbaven odpovědnosti za škody, dojde-li k nim v příčinné souvislosti s pochybením Objednavatele, s porušením bezpečnostních pravidel na straně Objednavatele, nebo v důsledku zneužití chyby v aplikacích nasazených nebo provozovaných Objednavatelem, nebo Poskytovatelem na přímý pokyn Objednavatele.

10.5. Odpovědnost Poskytovatele za škody na datech Objednavatele zaniká v případě, kdy je škoda způsobena přímo Objednavatelem, osobou oprávněnou k přístupu Objednavatelem, nebo v příčinné souvislosti s jednáním oprávněných osob Objednavatele, včetně porušení obvyklých bezpečnostních pravidel a nedodržení obvyklých bezpečnostních postupů.

10.6. Na výpadky a bezpečnostní incidenty vzniklé v příčinné souvislosti s používáním zastaralých, již nepodporovaných a neaktualizovaných systémů a software Objednavatelem nelze aplikovat odpovědnost Poskytovatele ani garance SLA.

10.7. Na výpadky a nefunkčnosti vzniklé v příčinné souvislosti s kroky či pouhou nečinností Objednavatele vedoucími k překročení datové kvóty či k vyčerpání diskového prostoru a v případě nerespektování potřeby dostatečné rezervy diskového prostoru pro běh systému a aplikací Objednavatelem nelze aplikovat odpovědnost Poskytovatele ani garance SLA.

10.8. Na výpadky i bezpečnostní problémy zapříčiněné výlučně chybami či problémy třetích stran, ať už jde o subdodavatele Poskytovatele či subjekty zapojené na popud a z rozhodnutí Objednavatele, nelze aplikovat odpovědnost Poskytovatele.

10.9. Plnění parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem v přímé návaznosti na subdodávky třetích stran je považované za plnění zcela v souladu s požadovanými parametry služeb, pokud je plněno na úrovni 90 % třetí stranou dodávaných parametrů a vyšší.

10.10. Odpovědnost Poskytovatele za škody způsobené Objednavateli je omezená maximální hodnotou ve výši 24 násobku měsíční ceny služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednavateli.

10.11. Odpovědnost za škodu nebo plnění z nedodržení smlouvy zaniká v případě, dojde-li k nedodržení termínů nebo lhůt v důsledku nařízení nebo opatření obecné povahy stanovených státem nebo příslušným regulačním orgánem (Vláda ČR, Ministerstvo Zdravotnictví ČR, Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, MHS, KHS nebo MSSZ).

10.12. Odpovědnost za neplnění termínů nebo neumožnění splnění závazků ze smlouvy zaniká Poskytovateli také v případě, dojde-li k nesplnění povinnosti v důsledku neplnění místních provozních, technických nebo epidemiologických opatření

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. prosince 2021.

11.2. Tyto VOP mají větší právní sílu než ostatní ujednání o poskytování služby a produktu sjednané mezi Objednavatelem a Poskytovatelem, pokud se nejedná o právní vztah založený na základě jiného specifického smluvního ujednání. Případný spor bude řešen přednostně dle těchto VOP, pouze skutečnosti, které nejsou ošetřeny v těchto VOP, se řídí ostatními ujednáními mezi Poskytovatelem a Objednavatelem.

11.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit specifikaci služeb i tyto VOP uveřejněním nového znění na svém webu a společně s nabídkou služeb a produktů.

11.4. Vzhledem k neexistenci praktických kvantitativních a kvalitativních měřítek kvality poskytovaných služeb a produktů, či provedených sw a hw prací, je pro potřeby řešení sporu souvisejících s poskytováním služeb a produktů Poskytovatele Objednavateli je Smluvními stranami dohodnuto následující:

- V případě sporu, kdy smluvní strany nejsou v termínu do 60ti dnů od zahájení sporu (uplatnění/neuznání reklamace, vznesení požadavku na náhradu škody, nebo z jiných důvodů) schopny dosáhnout dohody, dohodly smluvní strany, že spor bude řešen rozhodčím řízením. Rozhodce bude v případě konkrétního sporu vybrán oboustrannou dohodou smluvních stran.
- V případě nevyřešení sporu prostřednictvím rozhodce, rozhodne o výsledku sporu soud.