Podmienky poskytovania služby FORPSI Cloud

Nasledujúce podmienky upravujú poskytovanie služby FORPSI Cloud. Tieto podmienky platia iba ako neoddeliteľná súčasť Všeobecných zmluvných podmienok a dopĺňajú ich o osobitné dojednania týkajúce sa výlučne tejto služby; v otázkach, ktoré tu nie sú upravené, sa použijú Všeobecné zmluvné podmienky.

I. Vymedzenie pojmov

1) Služba – virtuálna infraštruktúra poskytovaná formou služby (IaaS), ktorú si Zákazník prostredníctvom Control panelu sám vytvára, konfiguruje a spravuje, prípadne ju spravujú ním poverené tretie osoby.
2) Control panel – webové rozhranie na správu služby FORPSI Cloud, do ktorého sa Zákazník prihlasuje svojimi prístupovými údajmi.
3) Kredit – peňažná suma, ktorú Zákazník vopred uhradí Prevádzkovateľovi (tzv. Dobitie kreditu) a z ktorej sa následne čerpá cena za využívanie služby.
4) API – rozhranie umožňujúce programový prístup k správe Služby, ktorého technická špecifikácia je uvedená na stránkach Prevádzkovateľa.

II. Poskytovanie služby

1) Prevádzkovateľ zabezpečí prevádzku služby FORPSI Cloud v režime 24/7/365, s výnimkou plánovaných odstávok a stanovených prerušení podľa Všeobecných zmluvných podmienok, a to v súlade s úrovňou služieb uvedenou v čl. VIII. SLA.
2) Zákazník je od okamihu prijatia prístupových údajov výhradným správcom Služby a všetkých dát, informácií a obsahov do nej vložených alebo jej prostredníctvom spracúvaných. Prevádzkovateľ Službu ani konanie Zákazníka alebo ním poverených tretích osôb v jej rámci nekontroluje ani nemonitoruje a nezodpovedá za spôsob jej využívania.
3) Zákazník sa zaväzuje pravidelne, najmenej raz za 3 (tri) mesiace, meniť prístupové heslo do Control panelu a bez zbytočného odkladu oznámiť Prevádzkovateľovi akékoľvek neoprávnené využitie svojho účtu alebo iné narušenie bezpečnosti.

III. Kredit a platby za službu

1) Ak nie je medzi stranami dohodnuté inak, Zákazník hradí službu FORPSI Cloud formou dobitia kreditu, z ktorého sa cena za využívanie služby čerpá priebežne (tzv. pay-per-use) podľa skutočného využitia alebo pravidelne (mesačne či ročne), podľa konkrétnej špecifikácie danej služby uvedenej na stránkach Prevádzkovateľa.
2) Zákazník je výhradne zodpovedný za včasné dobitie kreditu tak, aby nedošlo k jeho vyčerpaniu a prerušeniu prevádzky služby. Ak dôjde k vyčerpaniu Kreditu, poskytovanie služby môže byť pozastavené.
3) Ak nedôjde k dobitiu kreditu v dostatočnej výške, služba bude deaktivovaná a dáta, informácie a obsahy vedené v rámci Služby môžu byť bez náhrady natrvalo vymazané. Zákazník berie na vedomie, že je výhradne jeho zodpovednosťou zhotovovať si a uchovávať vlastné kópie takýchto dát.

IV. Zálohovanie dát a obmedzenie zodpovednosti

1) Ak nie je pri konkrétnom variante služby výslovne uvedené inak, Prevádzkovateľ nevykonáva zálohovanie (backup) dát, informácií ani obsahov, ktoré Zákazník spravuje v rámci Služby, s výnimkou periodickej zálohy diskových polí, ktorú Prevádzkovateľ vykonáva z bezpečnostných dôvodov na účely prípadnej obnovy prevádzky služby ako celku. Touto výnimkou nie je dotknutá zodpovednosť Zákazníka vykonávať vlastné zálohovanie svojich dát.
2) Prevádzkovateľ nezodpovedá za použitie Služby v súvislosti s činnosťami, pri ktorých môže porucha alebo výpadok služby ohroziť ľudské zdravie, životné prostredie alebo bezpečnú prevádzku kritickej infraštruktúry.

V. Rozhranie API

1) API sa Zákazníkovi poskytuje bez záruky nepretržitej dostupnosti. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo API kedykoľvek, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia, upraviť, obmedziť alebo dočasne pozastaviť, ak je to potrebné na zlepšenie funkčnosti služby.
2) Technická podpora Prevádzkovateľa sa nevzťahuje na úpravy alebo operácie, ktoré Zákazník prostredníctvom API sám vykonáva vo vlastnej virtuálnej infraštruktúre v rámci Služby.

VI. Zľavové kupóny

1) Prevádzkovateľ môže v rámci marketingových akcií poskytovať zľavové kupóny (vouchery) na službu FORPSI Cloud, a to za podmienok uvedených pri konkrétnej akcii na stránkach Prevádzkovateľa. Zľavový kupón možno počas jeho platnosti spravidla využiť iba raz, nemožno ho kombinovať s inými akciami, vyplatiť v hotovosti ani uplatniť spätne na už zadané objednávky, ak nie je v podmienkach konkrétnej akcie uvedené inak. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo možnosť využívania zľavových kupónov kedykoľvek zmeniť, pozastaviť alebo zrušiť.

VII. Prerušenie a ukončenie poskytovania služby

1) Okrem dôvodov uvedených vo Všeobecných zmluvných podmienkach je Prevádzkovateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy na službu FORPSI Cloud s okamžitou účinnosťou aj v prípade, že voči Zákazníkovi bolo začaté insolvenčné alebo exekučné konanie.
2) Ak Zákazník nevyužíva službu FORPSI Cloud nepretržite počas 12 (dvanástich) mesiacov alebo ak v tejto dobe po vyčerpaní Kreditu nevykoná Dobitie kreditu, Zmluva na túto službu bez ďalšieho zaniká; zostávajúci nevyužitý Kredit v takom prípade prepadá v prospech Prevádzkovateľa ako paušalizovaná náhrada nákladov spojených s ukončením služby, ibaže oň Zákazník písomne požiada do 180 dní odo dňa zániku Zmluvy.
3) Pri ukončení Zmluvy na službu FORPSI Cloud z akéhokoľvek dôvodu vráti Prevádzkovateľ Zákazníkovi zostávajúci nevyužitý Kredit, ak tieto podmienky nestanovujú inak (najmä bod 2 tohto článku). Zákazník berie na vedomie, že po ukončení Zmluvy nemusia byť dáta uložené v rámci Služby naďalej dostupné ani obnoviteľné a že je jeho zodpovednosťou zabezpečiť si ich zálohu vopred.

VIII. SLA

Prevádzkovateľ urobí všetko pre zabezpečenie maximálnej dostupnosti Služby. Dostupnosť je definovaná percentuálnym podielom času, počas ktorého má byť Služba dostupná, a predstavuje 99,9 % (parameter uptime). V prípade nedodržania parametra uptime bude Zákazníkovi poskytnutá kompenzácia v závislosti od dĺžky trvania nefunkčnosti, a to vo forme kreditu, ktorého výška bude stanovená v súlade s článkom VIII. c. Kredity.

a. Plánovaná údržba

Čas potrebný na vykonanie plánovanej údržby sa nezapočítava do hodnoty parametra uptime. Plánovaná údržba sa týka činností riadne vykonávaných Prevádzkovateľom alebo jeho dodávateľom s cieľom zabezpečiť funkčnosť zdrojov, prostredníctvom ktorých sa služba poskytuje. Táto údržba môže byť riadna a/alebo mimoriadna. Prevádzkovateľ upozorní Zákazníka na plánovanú údržbu najmenej 48 hodín vopred prostredníctvom e-mailu odoslaného na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vynaložiť maximálne úsilie a vykonať plánovanú údržbu v čase s minimálnym dopadom na Zákazníka.

b. Zisťovanie porúch a/alebo anomálií

Prípadné poruchy a/alebo anomálie na zdrojoch, prostredníctvom ktorých sa služba poskytuje, nahlasuje Zákazník zaslaním tiketu prostredníctvom formulára na webových stránkach Prevádzkovateľa v súlade s nasledujúcim článkom VIII. c. Kredity. Pri uznaní kompenzácie sa budú brať do úvahy iba nefunkčnosti potvrdené monitorovacím systémom INTERNET CZ.

Monitorovanie zo strany INTERNET CZ sa vykonáva prostredníctvom špecifického softvéru, ktorý zaznamenáva a deteguje prípadné poruchy a anomálie a v reálnom čase na ne upozorňuje oddelenie zákazníckej podpory, ktoré pracuje v režime 24/7/365.

c. Kredity

1) V zmysle tohto článku (SLA) Prevádzkovateľ uzná Zákazníkovi za každých 15 (pätnásť) minút nefunkčnosti nad limit parametra uptime, a to až do maximálnej doby 300 (tristo) minút, ako kompenzáciu kredit vo výške 5 % celkových nákladov spotrebovaných príslušnou službou Zákazníka počas 30 (tridsiatich) dní pred nefunkčnosťou Služby alebo, ak Zákazník zakúpil Službu, ktorej náklady sa odpočítavajú na mesačnej báze, v mesiaci predchádzajúcom mesiacu, v ktorom došlo k nefunkčnosti.
2) Na uznanie kompenzácie Zákazník odošle autorizovaný tiket prostredníctvom formulára na webových stránkach Prevádzkovateľa do 10 (desiatich) dní od okamihu skončenia nefunkčnosti. Uznaná kompenzácia bude vyrovnaná pripísaním príslušnej sumy kreditu v Control paneli.

d. Obmedzenie uplatniteľnosti SLA

1) Zákazník nemá nárok na kompenzáciu stanovenú v SLA v prípade, keď bola nefunkčnosť spôsobená za nasledujúcich podmienok:
    a. udalosti spôsobené vyššou mocou, ktoré objektívne znemožňujú Prevádzkovateľovi zasiahnuť na zabezpečenie zmluvne stanovených činností (medzi ktoré patria najmä, nie však výlučne: štrajky a manifestácie, ktoré zablokujú verejné komunikácie; dopravné nehody; vojny a teroristické útoky; prírodné katastrofy ako povodne, búrky, víchrice atď.);
    b. mimoriadne zásahy, ktoré je podľa úsudku Prevádzkovateľa nutné vykonať urgentne s cieľom predísť nebezpečenstvám, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a/alebo stabilitu a/alebo integritu Služby alebo v nej obsiahnuté dáta a/alebo informácie. Prípadné vykonanie týchto zásahov bude Zákazníkovi oznámené prostredníctvom e-mailu odoslaného na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke aj s predstihom kratším ako 48 hodín alebo súčasne so začatím predmetných zásahov, prípadne hneď, ako to bude možné;
    c. nedostupnosť alebo zablokovanie Služby spôsobené:
        i. nesprávnym používaním, nesprávnou konfiguráciou alebo príkazmi na vypnutie, ktoré úmyselne alebo neúmyselne vykoná Zákazník;
        ii. anomáliami alebo nesprávnou funkciou operačného systému alebo aplikácie poskytnutých tretími stranami;
        iii. neplnením alebo porušením Zmluvy zo strany Zákazníka.
    d. anomálie alebo nesprávne fungovanie služby, t. j. nevykonané alebo oneskorené odstránenie alebo vyradenie spôsobené neplnením alebo porušením Zmluvy zo strany Zákazníka alebo nesprávnym využívaním Služby zo strany Zákazníka;
    e. nepripojenie Virtuálnej/ych infraštruktúr/y k verejnej sieti spôsobené Zákazníkom;
    f. príčiny, ktoré spôsobia celkovú alebo čiastočnú nedostupnosť Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom z dôvodu porúch v internetovej sieti, ktoré sú mimo kontroly Prevádzkovateľa.