

OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti

VSHosting s.r.o.

se sídlem Sodomkova 1579/5, Hostivař, 102 00 Praha 10

IČ: 615 05 455

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 29746

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) společnosti VSHosting s.r.o., se sídlem Sodomkova 1579/5, Hostivař, 102 00 Praha 10, IČ: 615 05 455, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 29746 (dále jen „**poskytovatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti mezi poskytovatelem a jinými podnikajícími fyzickými osobami a jinými právnickými osobami jako objednatel (dále jen „**objednatel**“) vznikající zejména ze:

- 1.1.1. smluv o provozování služby managed server, včetně smluv o provozování služby managed server – windows cluster (dále jen „**smlouva o provozování služby managed server**“ a „**služba managed server**“);
- 1.1.2. smluv o provozování služby dedikovaný server (dále jen „**smlouva o provozování služby dedikovaný server**“ a „**služba dedikovaný server**“);
- 1.1.3. smluv o provozování serverhousingové služby (dále jen „**smlouva o provozování serverhousingové služby**“);
- 1.1.4. smluv o provozování služby AWS managed server (dále jen „**smlouva o provozování služby AWS managed server**“ a „**služba správa AWS**“);
- 1.1.5. smluv o provozování služby privátní cloud (dále jen „**smlouva o provozování služby privátní cloud**“ a „**služba privátní cloud**“);
- 1.1.6. smluv o provozování služby cloud VMware (dále jen „**smlouva o provozování služby cloud VMware**“ a „**služba cloud VMware**“);

(vše dále společně jen jako „**smlouva o provozování služeb**“).

1.2. V případě, že je mezi smluvními stranami uzavřena rámcová smlouva (dále jen „**rámcová smlouva**“), vztahují se obchodní podmínky i na práva a povinnosti poskytovatele



a objednatele z jednotlivých smluv o provozování služeb uzavřených na základě rámcové smlouvy.

- 1.3. Odchylná ujednání ve smlouvě o provozování služeb či v rámcové smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.4. Ustanovení obchodních podmínek tvoří nedílnou součást smlouvy o provozování služeb.
- 1.5. Pro vyloučení všech pochybností se smluvní strany dohodly, že změny smlouvy o provozování služeb nemusí být činěny v písemné formě. Změny smlouvy o provozování služeb však musí být učiněny alespoň v textové podobě.

2. KLIENTSKÝ ÚČET (KLIENTSKÁ ZÓNA)

- 2.1. Na základě uzavření smlouvy o provozování služeb nebo rámcové smlouvy může objednatel přistupovat do svého uživatelského rozhraní v rámci zákaznického systému poskytovatele. Z uživatelského rozhraní zákaznického systému může objednatel mimo jiné provádět správu jednotlivých uživatelských účtů, včetně přiřazování definovaných rolí jednotlivým uživatelům na straně objednatele (administrátor, technický správce, ekonomický správce) a včetně odstraňování jednotlivých uživatelů, činit právní jednání směřující ke změně smlouvy o provozování služeb nebo k uzavření smlouvy ohledně poskytování doplňkových služeb (čl. 8.1), provádět uživatelské nastavení služby (čl. 18.5) a přistupovat k dalším informacím, včetně ceníku poskytovatele (dále jen „**klientská zóna**“).
- 2.2. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že jednotlivým uživatelům nastaveným v rámci klientské zóny do role technický správce nebo administrátor, může být v případě některých služeb poskytovatelem mimo jiné poskytnut přístup k nástrojům pro správu uživatelského nastavení této služby (dále jen „**nástroje pro správu**“).
- 2.3. Všechny kontaktní adresy elektronické pošty objednatele nastavená v klientské zóně v roli administrátor a ekonomický správce jsou určeny pro doručování dle smlouvy o provozování služeb.
- 2.4. Přístup ke klientské zóně je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Objednatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do klientské zóny a zajistit plnění této povinnosti ze strany všech uživatelů, kterým objednatel umožnil ke klientské zóně přístup, a bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany objednatele.
- 2.5. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že klientská zóna nemusí být dostupná



nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení poskytovatele, popř. třetích osob.

1. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ SMLOUVY O PROVOZOVÁNÍ SLUŽBY MANAGED SERVER

- 1.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby managed server poskytovat objednateli služby spočívající v pronájmu a správě hardware (serveru), ve správě software, a v zajištění přístupu serveru do veřejné sítě Internet, a to v souladu se specifikací provedenou ve smlouvě o provozování služby managed server, přičemž objednatel bude za provozování služby managed server platit poskytovateli paušální odměnu ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby managed server.
- 1.2. V případě, že je na základě smlouvy o provozování služby managed server pronajímán objednateli virtuální server, bere objednatel na vědomí, že se nejedná o pronájem hardware, jehož užití by bylo vyhrazeno výlučně pro objednatele.
- 1.3. V rámci svých závazků ze smlouvy o provozování služby managed server zajistí poskytovatel přístup hardware (serveru), jež je na základě smlouvy o provozování služby managed server pronajat objednateli, k veřejné síti Internet, a to tak, že tento hardware (server) připojí do své sítě (ethernet) a pro objednatele zajistí internetovou konektivitu v šířce pásma stanovené ve smlouvě o provozování služby managed server. Hardware (server) poskytovatele bude umístěn v technickém zázemí (datové centrum) a připojen pevnou datovou linkou na páteřní síť poskytovatele. Není-li smlouveno jinak, není objem přenášených dat omezen. Poskytovatel si vyhrazuje právo v případě nadměrného vytěžování linky účtovat dodatečný poplatek.
- 1.4. V rámci závazků ze smlouvy o provozování služby managed server zajistí poskytovatel technickou správu pronajatého hardware (serveru), správu software (aktualizace verzí software), přičemž poskytovatel dále nese také náklady spojené se spotřebou elektrické energie. V klientské zóně (knowledge base) je stanoveno, jaký software poskytovatel pro objednatele na základě takové smlouvy spravuje (dále jen „**spravovaný software**“).
- 1.5. Správou software (administrací serveru) se pro účely smlouvy o provozování služby managed server rozumí:
 - 1.5.1. zajišťování správy spravovaného software poskytovatelem, přičemž jiné počítačové programy než spravovaný software lze na server instalovat pouze s předchozím souhlasem poskytovatele a, nebude-li domluveno jinak, za zvláštní odměnu;
 - 1.5.2. provádění optimalizace nastavení software dle uvážení a zkušeností poskytovatele;



- 1.5.3. provádění úprav a nastavení spravovaného software stanoveného poskytovatelem na žádost objednatele učiněnou způsobem stanoveným v čl. 18.3 obchodních podmínek (poskytovatel je oprávněn takovou žádost odmítnout, pokud by tím mohlo být ohroženo zabezpečení serveru);
 - 1.5.4. poskytování součinnosti poskytovatelem objednateli při provozu software objednatele, a to ve formě poskytování tzv. logů ze serveru objednateli a ve formě sledování zátěže serveru při úpravách a nastavení software objednatele (prováděných objednatel). Objednateli nebudou poskytovány logy systémové (logy jádra, systémových služeb, auditní log a podobně). Objednateli nebudou poskytovány logy také v situacích, kdy by to mohlo vést k narušení bezpečnosti prostředí poskytovatele či internetu;
 - 1.5.5. provádění aktualizací softwarových komponent serveru, a to s výjimkou aplikační vrstvy serveru či jiných počítačových programů, které jsou provozovány a spravovány přímo objednatel.
- 1.6. V případě, že je služba managed server poskytována ve variantě s dockerem, platí následující:
- 1.6.1. poskytovatel splní své povinnosti ohledně dostupnosti služby tak, že API této služby bude objednateli zpřístupněno; poskytovatel nenese odpovědnost za služby objednatele běžící v rámci dockeru (kontejneru), které si v celém rozsahu spravuje na vlastní odpovědnost a riziko objednatel. Tyto služby nejsou poskytovatelem ani monitorovány;
 - 1.6.2. poskytovatel neprovádí zálohování dat umístěných objednatel v rámci dockeru (kontejneru), přičemž případné zálohování těchto dat si zajišťuje na vlastní odpovědnost a riziko objednatel.
- 1.7. Služba managed server může mít podobu služby NAS server s S3 (Simple Storage Service) (dále jen „NAS server s S3“), přičemž v takovém případě:
- 1.7.1. bude poskytovatel poskytovat objednateli službu spočívající v pronájmu a správě hardware (serveru), který je určen pro zálohování dat objednatele, ve správě software na tomto serveru a v zajištění přístupu tohoto serveru do veřejné sítě Internet, přičemž objednatel bude za to platit poskytovateli paušální odměnu určenou v závislosti na velikosti diskového prostoru vyhrazeného pro objednatele, a to ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby managed server;
 - 1.7.2. objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že S3 protokol nemusí být v rámci služby implementován v plném rozsahu, přičemž některé jeho specifické funkcionality



mohou chybět, a to v souladu se specifikací uvedenou na internetové adrese <https://support.vshosting.cz/cs/Managed-slu%C5%BEby/s3-api/#objektove-uloziste-s-s3-api>;

- 1.7.3. si administraci (správu) zálohování dat v rámci služby NAS server s S3 zajišťuje na vlastní odpovědnost a riziko objednatel, a to prostřednictvím softwarového nástroje.
- 1.8. Služba managed server může mít podobu služby SMTP/Hromadný e-mailing, jež je určena výhradně k hromadnému odesílání zpráv elektronické pošty prostřednictvím protokolu SMTP, přičemž u této služby platí, že počet odeslaných zpráv elektronické pošty není technicky omezen, nicméně limitujícím faktorem je výkon spravovaného serveru. Ustanovení čl. 18.9 obchodních podmínek není tímto dotčeno.
- 1.9. V případě, že má dojít k ukončení podpory software (ze strany třetí osoby) spravovaného poskytovatelem na základě smlouvy o provozování služby managed server nebo i v důsledku jeho jiného zastarání (dále jen „**původní verze software**“), může poskytovatel navrhnout objednateli přechod na novou verzi software (upgrade). V případě, že objednatel tento přechod na novou verzi software (upgrade) odmítne:
 - 1.9.1. nese objednatel následně veškerá bezpečnostní rizika spojená s provozem původní verze software;
 - 1.9.2. nelze na původní verzi software objednatelem nadále instalovat žádné nové počítačové programy;
 - 1.9.3. poskytovatel nebude provádět žádné updaty původní verze software.
- 1.10. Smluvní strany dohodly, že není-li smluvěno jinak, pro účely poskytování služby managed server má poskytovatel přednostně využívat free software a Open Source počítačové programy s tím, že objednatel bere na vědomí nejen výhody spojené s využíváním těchto počítačových programů, ale i významná právní a faktická rizika s nimi spojená (čl. 16.1.9).
- 1.11. V případě, že má objednatel zájem získat privilegovaný přístup k ovládání některého ze software spravovaného poskytovatelem či k některé z jeho komponent, a to včetně změny konfigurace, verze nebo běhového stavu takového software či komponenty, může poskytovatel takový požadavek odmítnout. V případě, že je objednateli přístup podle předchozí věty poskytnut, nenese poskytovatel odpovědnost za stav takového software či komponenty, přičemž poskytovatel v rámci služby managed server ani nemonitoruje jejich stav (čl. 1.13).
- 1.12. Součástí závazku poskytovatele ze smlouvy o provozování služby managed server není



provádění uživatelského nastavení služby managed server. Uživatelské nastavení služby managed server si zajišťuje objednatel samostatně (čl. 18.5).

1.13. Na základě smlouvy o provozování služby managed server zajistí poskytovatel pro objednatele také monitoring serveru. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 1.11 obchodních podmínek. Monitoringem serveru se rozumí zajišťování monitoringu dostupnosti a stavu služeb provozovaných na serveru, nadměrného vytížení serveru, ověření provedení zálohy a využití systémových prostředků a v případě, že je objednateli poskytován fyzický vyhrazený server, také v zajišťování monitoringu stavu hardware. V rámci služby monitoring serveru sleduje poskytovatel standardní metriky pro kontrolu stavu jednotlivých služeb provozovaných na serveru a pro kontrolu stavu využití systémových prostředků s cílem odhalit potenciální nežádoucí situaci. Smluvní strany se mohou dohodnout na sledování i dalších parametrů serveru specifických pro počítačové programy provozované na serveru objednatelem a rozšířit tak rozsah služby monitoring serveru, a to, není-li domluveno jinak, za zvláštní odměnu. V případě zjištění výpadku v provozu serveru v rámci monitoringu serveru poskytovatelem, je poskytovatel povinen:

1.13.1. v případě poruchy v poskytování služby managed server (čl. 16.1) začít tuto situaci bez zbytečného odkladu řešit v souladu s ujednáními dle smlouvy o provozování služby managed server,

1.13.2. v jiných případech o této situaci bez zbytečného odkladu informovat objednatele.

1.14. Pokud je tak stanoveno ve smlouvě o provozování služby managed server, bude poskytovatel provádět zálohování dat objednatele, přičemž maximální objem zálohovaných dat činí dvojnásobek využitelné kapacity spravovaného serveru, pokud ve smlouvě o provozování služby managed server nebude dohodnuto jinak.

1.14.1. Data objednatele se rozumí data webových stránek či webových aplikací, databází a elektronické pošty umístěná v rámci služby managed server. Zálohování dočasných souborů a adresářů k tomu určených se neprovádí.

1.14.2. Nebude-li ve smlouvě o provozování služby managed server dohodnuto jinak, zálohování dat objednatele probíhá obvykle 1x denně, přičemž pokud je to technicky možné, jsou zálohy uchovávány poskytovatelem po dobu nejméně patnácti (15) dní, nicméně poskytovatel může zvolit jiný vhodnější rozsah zálohování. Zálohování dat poskytovatel provádí obvykle v nočních hodinách či v brzkých ranních hodinách.

1.14.3. Poskytovateli náleží po předchozím upozornění objednatele odměna za překročení maximálního objemu zálohovaných dat ve výši stanovené v ceníku poskytovatele, a to za každý započatý GB (Gigabyte) přesahující maximální objem zálohovaných



dat v každém započatém kalendářním dni.

1.14.4. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě velkého objemu zálohovaných dat může dojít k tomu, že se zálohování dat nestihne dokončit do 24 hodin od jeho započetí, což má za důsledek, že následující zálohování dat se nespustí a zálohování dat za příslušný den nebude poskytovatelem provedeno.

1.14.5. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 16.2 obchodních podmínek.

1.15. Poskytovatel se smlouvou o provozování služby managed server zavazuje, že celková dostupnost služby bude činit nejméně 99,92 % v každém kalendářním měsíci. Pro účely smlouvy o provozování služby managed server bude celková dostupnost služby managed server v kalendářním měsíci určena vzorcem $((TS-DTP)/TS)*100$, kdy TS se rozumí doba trvání služby v měsíci, DTP doba trvání poruchy v provozu služby managed server (ve smyslu čl. 18 obchodních podmínek) a * je znakem pro násobení. Do doby nedostupnosti služby managed server se pro účely předchozí věty nezapočítávají doby plánovaných odstávek služby managed server ve smyslu čl. 17.4 obchodních podmínek.

1.16. V případě, že dojde k technické závadě na hardware (serveru) pronajatém na základě smlouvy o provozování služby managed server, který není virtuálním serverem, zavazuje se poskytovatel tuto závadu odstranit do šedesáti (60) minut od okamžiku jejího nahlášení objednatelům poskytovateli v souladu s čl. 18.1 obchodních podmínek (nebo od okamžiku zjištění poruchy poskytovatelem), a to za předpokladu, že poskytovatel má k dispozici náhradní díly nutné pro opravu tohoto hardware (serveru) nebo pokud může dojít k využití alternativního hardware (serveru).

2. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ SMLOUVY O PROVOZOVÁNÍ SLUŽBY DEDIKOVANÝ SERVER

2.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby dedikovaný server poskytovat objednateli služby spočívající v pronájmu a správě hardware (serveru), jež je blíže specifikován ve smlouvě o provozování služby dedikovaný server a v připojení tohoto hardware (serveru) do sítě Internet, a to v souladu se specifikací tohoto připojení provedenou ve smlouvě o provozování služby dedikovaný server, přičemž objednatel bude za poskytování služby dedikovaný server platit poskytovateli paušální odměnu ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby dedikovaný server.

2.2. V rámci svých závazků ze smlouvy o provozování služby dedikovaný server zajistí poskytovatel připojení hardware (serveru), který je na základě takové smlouvy pronajat objednateli, k síti Internet, a to tak, že tento hardware (server) připojí do své sítě (ethernet) na port stanovený ve smlouvě o provozování služby dedikovaný server a pro objednatele



zajistí internetovou konektivitu ve vyhrazené propustnosti stanovené ve smlouvě o provozování služby dedikovaný server. Hardware (server) poskytovatele bude umístěn v technickém zázemí poskytovatele (datové centrum) a připojen pevnou datovou linkou na páteřní síť poskytovatele. Není-li smlouveno jinak, není objem přenášených dat omezen. Poskytovatel si vyhrazuje právo v případě nadměrného vytěžování linky účtovat dodatečný poplatek.

- 2.3. V rámci svých závazků ze smlouvy o provozování služby dedikovaný server zajistí poskytovatel technickou správu pronajatého hardware (serveru), přičemž poskytovatel dále nese také náklady spojené se spotřebou elektrické energie. Součástí závazků poskytovatele podle smlouvy o provozování služby dedikovaný server však není správa software.
- 2.4. Služba dedikovaný server může mít podoby služby GPU, na základě, které poskytovatel poskytuje objednateli službu spočívající v pronájmu a správě hardware (serveru) vybaveného výpočetními (grafickými) kartami pro specializované použití objednatelem (dále jen „**služba GPU**“).
- 2.5. Není-li smlouveno jinak, je služba dle smlouvy o provozování služby dedikovaný server poskytována za účelem provozování internetových projektů objednatele. V případě služby GPU je pak tato služba poskytována za účelem uvedeným ve smlouvě o provozování služby dedikovaný server.
- 2.6. V případě, že dojde k technické závadě na hardware (serveru) pronajatém na základě smlouvy o provozování služby dedikovaný server, zavazuje se poskytovatel tuto závadu odstranit do šedesáti (60) minut od okamžiku jejího nahlášení objednatelem poskytovateli v souladu s čl. 18.1 obchodních podmínek (nebo od okamžiku zjištění poruchy poskytovatelem), a to za předpokladu, že poskytovatel má k dispozici náhradní díly nutné pro opravu tohoto hardware (serveru).

3. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ SMLOUVY O PROVOZOVÁNÍ SERVERHOUSINGOVÉ SLUŽBY

- 3.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování serverhousingové služby poskytovat objednateli služby spočívající v umístění hardware objednatele, jehož specifikace je stanovena ve smlouvě o provozování serverhousingové služby, do prostor zajišťovaných poskytovatelem a v připojení tohoto hardware do sítě Internet, a to v souladu se specifikací provedenou ve smlouvě o provozování serverhousingové služby, přičemž objednatel bude za poskytování těchto služeb platit poskytovateli paušální odměnu ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování serverhousingové služby.



- 3.2. V rámci svých závazků ze smlouvy o provozování serverhousingové služby zajistí poskytovatel připojení hardware (serveru) objednatele k síti Internet, a to za podmínek stanovených ve smlouvě o provozování serverhousingové služby. Hardware (server) objednatele bude umístěn v technickém zázemí (v datovém centru) a připojen pevnou datovou linkou na páteřní síť. Datové centrum je koncipováno tak, že servery objednatele mohou být napájeny ze dvou (2) nezávislých napájecích větví a pro tyto účely by měly být servery objednatele vybaveny více zdroji a zapojeny objednatelem do obou napájecích větví. V případě, že nefunguje jedna napájecí větev v datovém centru, nejedná se o poruchu v poskytování služby.
- 3.3. Serverhousingové služby mohou mít podobu serverhousingu (umístění jednotlivého serveru či jednotlivých serverů) či podobu rackhousingu (umístění celého racku serverů). Poskytovatel nese náklady spojené se spotřebou elektrické energie, pouze pokud se jedná o službu serverhousing. Pokud je na základě smlouvy o provozování serverhousingové služby poskytována objednateli služba rackhousing, je spotřeba elektrické energie racku objednatele měřena. Náklady spojené se spotřebou elektrické energie v takovém případě bude objednatel nahrazovat poskytovateli, a to nad rámec paušální odměny poskytovatele dohodnuté ve smlouvě o provozování serverhousingové služby.
- 3.4. V případě, že objednatel mění konfiguraci hardware (serveru), je povinen to poskytovateli oznámit předem elektronickou poštou a také na místě provádění změn konfigurace (v serverovně), a to tak, aby poskytovatel mohl před zprovozněním změněného hardware (serveru) provést orientační měření spotřeby elektrické energie serveru (po změně konfigurace) za účelem kontroly souladu takové změny s podmínkami smluvenými ve smlouvě o provozování serverhousingové služby. V případě, že dojde ke změně charakteristik serveru objednatele (změna velikosti serveru, hodnota zdroje serveru či maximální příkon serveru) bez předchozího oznámení poskytovateli, vzniká poskytovateli právo na smluvní pokutu ve výši 6.000,- Kč za každé takové porušení a poskytovatel může v takovém případě smlouvu o provozování serverhousingové služby vypovědět bez výpovědní doby.
- 3.5. Objednatel zřizuje k zajištění jakýchkoliv pohledávek poskytovatele vyplývajících ze smlouvy o provozování serverhousingové služby zástavní právo ke všemu hardware umístěnému v objektu datového centra ve prospěch poskytovatele. Hardware (server) může objednatel z objektu datového centra, ve kterém je hardware umístěn, odnést pouze po předchozím písemném souhlasu poskytovatele. Poskytovatel vydá objednateli písemný souhlas podle předchozí věty, kdykoliv jej o to objednatel požádá, avšak pouze za předpokladu, že objednatel není v prodlení s uhrazením jakékoliv platby vůči poskytovateli.
- 3.6. V případě, že je ve smlouvě o provozování serverhousingové služby smluveno,



že objednatel bude mít přístup (prostřednictvím svých pracovníků či pracovníků svých zákazníků) do objektu datového centra, kde je umístěn hardware, upravuje práva a povinnosti stran spojená s tímto přístupem provozní řád datového centra.

- 3.7. V případě, že si objednatel po skončení trvání smlouvy o provozování serverhousingové služby nevyzvedne hardware umístěný v objektu datového centra, poskytovatel objednatel k takovému vyzvednutí hardware vyzve v textové podobě. V případě, že si objednatel hardware nevyzvedne ani do deseti (10) dnů od odeslání takové výzvy poskytovatelem, může poskytovatel dle své volby hardware prodat, darovat třetí osobě či zničit, a to na náklady objednatel.

4. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ SMLOUVY O PROVOZOVÁNÍ SLUŽBY AWS MANAGED SERVER

- 4.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby AWS managed server poskytovat objednateli službu servisní podpory pro technickou infrastrukturu společnosti Amazon Web Services EMEA SARL, se sídlem 38 Avenue John F. Kennedy, Luxembourg 1855, Lucembursko (dále jen „**AWS**“) spočívající v zajišťování administrace AWS managed serveru a v zajišťování technické podpory AWS managed serveru poskytovatelem, přičemž objednatel bude za poskytování služby správa AWS platit poskytovateli paušální odměnu ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby AWS managed server a dále bude případně nahrazovat poskytovateli náklady vyúčtované AWS poskytovateli za využití technické infrastruktury AWS objednatel (čl. 4.4) (dále jen „**náhrada nákladů**“). Součástí služby správa AWS nejsou činnosti související s migrací či kopírováním dat.
- 4.2. Služba správa AWS je poskytována objednateli za účelem provozování internetových projektů objednatel. Do smluvních vztahů s AWS vstupuje objednatel samostatně a na vlastní odpovědnost, přičemž se objednatel poskytovateli zavazuje, že bude v plném rozsahu dodržovat jeho smluvní povinnosti vůči AWS (dále jen „**podmínky AWS**“).
- 4.3. Technická infrastruktura AWS je ze své podstaty variabilní v čase a je v plném rozsahu zajišťována ze strany AWS. Technická infrastruktura AWS bude nakonfigurována a vybavena počítačovými programy, které budou uvedeny v technické specifikaci, jež musí být předem smluvními stranami v textové podobě odsouhlasena. Poskytovatel může zajistit instalaci dalších počítačových programů na technickou infrastrukturu AWS na základě požadavku objednatel (čl. 18.3).
- 4.4. V případě, že je ve smlouvě o provozování služby AWS managed server stanoveno, že náklady na využívání technické infrastruktury AWS hradí AWS poskytovatel, bude objednatel tyto náklady poskytovateli vždy nahrazovat. V takovém případě:



- 4.4.1. je odměna AWS za využití technické infrastruktury AWS hrazená poskytovatelem stanovena ceníkem AWS, který se může po dobu trvání smlouvy o provozování služby AWS managed server měnit, přičemž výše odměny AWS je určována i v závislosti na faktickém využití technické infrastruktury AWS;
- 4.4.2. je úvodní předpokládaná výše náhrady nákladů uvedena ve smlouvě o provozování služby AWS managed server. Předpokládaná výše náhrady nákladů však může být poskytovatelem kdykoliv po dobu trvání smlouvy o provozování služby AWS managed server upravována podle předpokládaného rozsahu využití technické infrastruktury AWS objednatelem, a to zejména v závislosti na skutečné výši odměny AWS vyúčtované AWS za předcházející období;
- 4.4.3. dle skutečné výše odměny AWS zpřístupněné poskytovateli provede poskytovatel vyúčtování skutečných nákladů hrazených poskytovatelem AWS oproti předpokládané výši náhrady nákladů uhrazené uživatelem poskytovateli podle čl. 4.4.2 obchodních podmínek. Pro přepočtení skutečných nákladů hrazených poskytovatelem AWS bude využit vyhlášený směnný kurz České národní banky pro sledované období.
- 4.5. Neplnění platebních podmínek dle smlouvy o provozování služby AWS managed server objednatelem (prodlení objednatele s placením odměny poskytovatele či náhrady nákladů) je považováno za podstatné porušení smlouvy o provozování služby AWS managed server.
- 4.6. Za obsah dat (informací) uložených na technické infrastruktuře AWS a za obsah přenesených dat po datových linkách k této infrastruktuře odpovídá výhradně objednatel, přičemž ty musí být v souladu s podmínkami AWS. Objednatel nesmí v rámci služby správa AWS ukládat informace a/nebo umožnit přenos informací, jejichž obsah je v rozporu s podmínkami AWS. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 18.8 až čl. 18.16 obchodních podmínek.
- 4.7. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel nemůže přímo ovlivnit míru dostupnosti a jinou kvalitu technické infrastruktury AWS.

5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ SMLOUVY O PROVOZOVÁNÍ SLUŽBY PRIVÁTNÍ CLOUD

- 5.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby privátní cloud poskytovat objednateli službu spočívající v pronájmu a správě hardware (serveru), ve správě virtualizačního software na serveru a v připojení tohoto hardware (serveru) do sítě Internet, a to v souladu se specifikací provedenou ve smlouvě o provozování služby privátní cloud, přičemž objednatel bude za provozování služby privátní cloud platit



poskytovateli paušální odměnu ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby privátní cloud.

5.2. Zajišťováním správy virtualizačního software na serveru se rozumí:

5.2.1. provádění úprav a nastavování virtualizačního software na žádost objednatele učiněnou způsobem stanoveným v čl. 18.3 obchodních podmínek (poskytovatel je oprávněn takovou žádost odmítnout, pokud by tím mohlo být ohroženo zabezpečení serveru);

5.2.2. provádění aktualizací virtualizačního software a jeho komponent poskytovatelem.

5.3. V případě, že je v rámci služby privátní cloud poskytovatelem spravován virtualizační software „VMware vSphere“ (dále jen „**software VMware vSphere**“) od společnosti VMware, Inc., se sídlem 3401 Hillview Avenue, Palo Alto, CA 94304, USA (dále jen „**VMware, Inc.**“), upravují práva a povinnosti objednatele také licenční podmínky společnosti VMware, Inc., se kterými se objednatel před uzavřením smlouvy o provozování služby privátní cloud seznámil, souhlasí s nimi a zavazuje se jimi řídit. Po dobu trvání smlouvy o provozování služby privátní cloud může docházet ke změnám licenčních podmínek společnosti VMware, Inc., s čímž objednatel souhlasí a zavazuje se těmito změněnými licenčními podmínkami řídit. Poskytovatel neposkytuje objednateli žádné záruky či garance ohledně fungování virtualizačního software „VMware vSphere“, nad rámec záruk či garancí poskytnutých v rámci licenčních podmínek společnosti VMware, Inc.

5.4. V případě, že v rámci služby privátní cloud je poskytovatelem spravován jiný virtualizační počítačový program, upravují práva a povinnosti objednatele také licenční podmínky k takovému počítačovému programu. S těmito licenčními podmínkami se objednatel před uzavřením smlouvy o provozování služby privátní cloud seznámil, souhlasí s nimi a zavazuje se je dodržovat.

5.5. Poskytovatel se smlouvou o provozování služby privátní cloud zavazuje, že celková dostupnost služby privátní cloud bude činit nejméně 99,92 % v každém kalendářním měsíci. Pro účely smlouvy o provozování služby privátní cloud bude celková dostupnost služby privátní cloud v kalendářním měsíci určena vzorcem $((TS-DTP)/TS)*100$, kdy TS se rozumí doba trvání služby v měsíci, DTP doba trvání poruchy v provozu služby privátní cloud (ve smyslu čl. 18 obchodních podmínek) a * je znakem pro násobení. Do doby nedostupnosti služby privátní cloud se pro účely předchozí věty nezapočítávají doby plánovaných odstávek služby ve smyslu čl. 17.4 obchodních podmínek. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 5.3 obchodních podmínek.

5.6. V případě, že dojde k technické závadě na hardware (serveru) pronajatém na základě



smlouvy o provozování služby privátní cloud, zavazuje se poskytovatel tuto závadu odstranit do šedesáti (60) minut od okamžiku jejího nahlášení objednatelem poskytovateli v souladu s čl. 18.1 obchodních podmínek (nebo od okamžiku zjištění poruchy poskytovatelem), a to za předpokladu, že poskytovatel má k dispozici náhradní díly nutné pro opravu tohoto hardware (serveru).

6. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ SMLOUVY O PROVOZOVÁNÍ SLUŽBY CLOUD VMWARE

- 6.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby cloud VMware poskytovat objednateli službu spočívající v zpřístupnění systémových prostředků v rámci virtualizačního software VMware vSphere za účelem vytvoření a provozu virtuálních serverů objednatelem a v připojení těchto virtuálních serverů do sítě Internet, a to v souladu se specifikací provedenou ve smlouvě o provozování služby cloud VMware, přičemž objednatel bude za provozování služby cloud VMware platit poskytovateli paušální odměnu ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby cloud VMware.
- 6.2. V rámci služby cloud VMware bude objednateli zpřístupněn virtualizační software „VMware vSphere“ od společnosti VMware, Inc. Vzhledem k tomu upravují práva a povinnosti objednatele také licenční podmínky společnosti VMware, Inc., se kterými se objednatel před uzavřením smlouvy o provozování služby cloud VMware seznámil, souhlasí s nimi a zavazuje se jimi řídit. Po dobu trvání smlouvy o provozování služby cloud VMware může docházet ke změnám licenčních podmínek společnosti VMware, Inc., s čímž objednatel souhlasí a zavazuje se těmito změněnými licenčními podmínkami řídit.
- 6.3. V případě, že je objednateli poskytována služba cloud VMware v podobě tzv. resource poolu, vytváří si objednatel virtuální servery samostatně a alokuje jimi prostředky z přiděleného resource poolu. Jinak vytvoří virtuální servery pro objednatele poskytovatel, a to v souladu se smlouvou o provozování služby cloud VMware.

7. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- 7.1. Smluvní strany mohou v rámci klientské zóny uzavírat smlouvy ohledně poskytování doplňkových služeb (čl. 8 až čl. 15) poskytovatelem objednateli.
- 7.2. Ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku se při uzavírání smluv ohledně doplňkových služeb nepoužije.

8. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA CLOUDMAIL

- 8.1. Poskytovatel bude po dobu provozování služby CloudMail poskytovat objednateli služby



spočívající v zajištění provozu elektronické pošty objednatele na infrastruktuře poskytovatele, přičemž objednatel bude za poskytování služby CloudMail platit poskytovateli paušální odměnu v dohodnuté výši.

- 8.2. V rámci služby CloudMail zajišťuje poskytovatel pro objednatele základní antispamovou a antivirovou ochranu pro příchozí zprávy elektronické pošty, přístup ke schránkám elektronické pošty přes webové rozhraní (webmail) a přístup k webové administraci pro správu schránek elektronické pošty.
- 8.3. Počet domén, pro které je služba CloudMail objednatelem využívána, není omezen. Tímto není dotčen smluvený rozsah služby CloudMail (limity stanovené ve smlouvě o provozování služby CloudMail). Pro tyto účely se pojmy schránka, emailová schránka či schránka elektronické pošty rozumí jeden samostatně přístupný e-mailový název.
- 8.4. Objednatel nesmí službu CloudMail využívat k hromadnému či automatizovanému rozesílání zpráv elektronické pošty. V případě, že objednatel poruší ustanovení předchozí věty či poruší ustanovení čl. 18.9 obchodních podmínek (i pouze prostřednictvím jedné ze schránek), je poskytovatel oprávněn okamžitě pozastavit poskytování služby CloudMail objednateli.
- 8.5. Za poruchu v poskytování služby CloudMail ve smyslu čl. 18 obchodních podmínek nejsou považovány také případy, kdy došlo:
 - 8.5.1. k pozastavení poskytování služby dle čl. 8.4 obchodních podmínek;
 - 8.5.2. omezení služby v důsledku dosažení limitů služby stanovených ve smlouvě o provozování služby CloudMail;
 - 8.5.3. nedoručení zprávy elektronické pošty, u které s ohledem na charakter obsahu takové zprávy existovalo důvodné podezření ze strany automatizovaného mechanismu antispamové ochrany, že se jedná o nevyžádanou poštu (spam);
 - 8.5.4. nedoručení zprávy elektronické pošty, která byla odmítnuta z důvodu porušování RFC standardů ze strany odesílatele, přičemž existovalo důvodné podezření, že se jednalo o nevyžádanou poštu (spam).
- 8.6. V rámci služby CloudMail je možné využívat následující protokoly: TCP/110 (POP3), TCP/143 (IMAP), TCP/25 (SMTP), TCP/995 (POP3S), TCP/993 (IMAPS), TCP/465 (SMTPS).

9. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA CONTENT DELIVERY NETWORK (CDN)

- 9.1. Poskytovatel bude po dobu provozování služby CDN poskytovat službu content delivery



network spočívající distribuci dat (obsahu) objednatele do sítě internet z jednotlivých lokalit (POPů) formou tzv. anycastu, jež je určena pro cachování a doručování dat (obsahu) objednatele do sítě internet, přičemž objednatel bude za poskytování této služby platit poskytovateli paušální odměnu v dohodnuté výši. Poskytovatel nabízí službu CDN také ve verzi CDN Cloud (čl. 9.6).

- 9.2. Objednatel bere na vědomí, že distribuce obsahu objednatele do sítě internet z jednotlivých lokalit (POPů) v rámci služby CDN může být zajišťována prostřednictvím třetích osob.
- 9.3. Zdroje dat (obsahu) objednatele, jež mají být distribuována v rámci služby CDN, je objednatel povinen identifikovat v rámci nastavení služby CDN. Objednatel je povinen u každého zdroje dat zajistit dostupnost pro jednotlivé lokality (POPy) a to tak, aby na objednatelem uvedené IP adresy zdroje dat (obsahu) nebyly aplikovány žádné filtrace a limity na portech TCP/80, TCP/443 a UDP/443.
- 9.4. Ohledně distribuce dat (obsahu), jež je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy účinnými na území, na které mají být tato data (obsah) distribuována, platí ustanovení čl. 18.8 obchodních podmínek.
- 9.5. Pro účely ustanovení čl. 16.1 obchodních podmínek není za poruchu služby CDN považováno také omezení či přerušení služby CDN:
 - 9.5.1. v případě nedostupnosti některé z lokalit (některého z POPů), pokud je provoz přesměrován na jinou nejbližší dostupnou lokalitu (POP);
 - 9.5.2. v důsledku dosažených limitů služby CDN stanovených ve smlouvě o provozování služby CDN či ve specifikaci služby CDN;
 - 9.5.3. nedostupnost některé z lokalit (některého z POPů) vlivem poruchy, filtrace či jiného důvodu na síťové cestě mezi koncovým uživatelem a takovou lokalitou (takovým) POPem;
 - 9.5.4. nedostupnost některé z lokalit (některého z POPů) vlivem poruchy, filtrace či jiného důvodu na síťové cestě mezi některou z lokalit POPem a zdrojem dat (obsahu);
 - 9.5.5. neschopnost zdroje dat (obsahu) odbavovat data (obsah) směrem ke službě CDN.
- 9.6. Verzi služby CDN Cloud může objednatel využívat dle jednoho z tarifů uvedených na webových stránkách, a to na adrese <https://vshosting.cz/services/cdn>. Technické parametry jednotlivých tarifů nelze ze strany objednatele měnit (nastavovat) a nejde tedy o konfigurovatelné, rozšiřitelné a přizpůsobitelné výpočetních zdroje. Služba CDN Cloud je vždy předplácena, a to prostřednictvím tzv. kreditu (čl. 19.8).



10. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA VIRTUAL DEDICATED SERVER (VDS)

- 10.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby VDS poskytovat objednateli systémové prostředky pro provoz virtuálního serveru a připojení tohoto virtuálního serveru do sítě internet, a to v souladu se specifikací tohoto připojení provedenou ve smlouvě o provozování služby VDS, přičemž objednatel bude za poskytování těchto služeb platit poskytovateli paušální odměny ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby VDS.
- 10.2. V rámci svých závazků ze smlouvy o provozování služby VDS zajistí poskytovatel technickou správu virtualizační vrstvy, tedy správu fyzického hardware a software potřebných pro provoz virtualizace, přičemž poskytovatel dále nese také náklady spojené se spotřebou elektrické energie. Součástí závazků poskytovatele podle smlouvy o provozování služby VDS však není správa počítačových programů provozovaných uvnitř virtuálního serveru objednatele.
- 10.3. Služba VDS může mít podoby služby GPU, na základě které poskytovatel poskytuje objednateli systémové prostředky pro provoz virtuálního serveru vybaveného výpočetními (grafickými) kartami pro specializované použití objednatelem. Služba VDS GPU může mít podobu služby GPU Cloud (čl. 10.6).
- 10.4. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli plnou součinnost pro plynulý chod virtuálního serveru. Především je objednatel povinen zajistit instalaci a běh softwarového vybavení zajišťujících plnou podporu virtualizace dle specifikace poskytovatele, tedy například instalaci a běh potřebných ovladačů či agentů. Neposkytnutí této součinnosti objednatelem vylučuje veškeré záruky dostupnosti služby VDS ze strany poskytovatele, přičemž se nejedná o poruchu služby VDS.
- 10.5. V případě, že dojde k technické závadě na hardware (serveru) prostřednictvím kterého je služba VDS poskytována, zavazuje se poskytovatel tuto závadu hardware (serveru) odstranit do šedesáti (60) minut od okamžiku jejího nahlášení objednatelem poskytovateli v souladu s čl. 18.3 obchodních podmínek (nebo od okamžiku zjištění takové závady poskytovatelem).
- 10.6. V rámci verze služby GPU Cloud může objednatel využívat pro své potřeby grafické karty v počtu zvoleném objednatelem. Výpočetní prostředky přidělené jedné grafické kartě však nelze ze strany objednatele měnit (nastavovat) a nejde tedy o konfigurovatelné, rozšiřitelné a přizpůsobitelné výpočetních zdroje. Služba GPU Cloud je vždy předplácena, a to prostřednictvím tzv. kreditu (čl. 19.8).



11. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA PROXMOX BACKUP

- 11.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby Proxmox Backup poskytovat objednateli systémové prostředky pro zálohování dat z virtuálních serverů či kontejnerů v geograficky oddělené lokalitě (off-site) prostřednictvím open source softwarového nástroje Proxmox, přičemž objednatel bude za poskytování této služby platit poskytovateli odměnu určenou v závislosti na velikosti diskového prostoru vyhrazeného pro objednatele ve výši dle ceníku poskytovatele. Aktuální ceník poskytovatele je vždy objednateli přístupný v klientské zóně (knowledge base).
- 11.2. Maximální disková kapacita využitelná pro zálohování dat objednatelem je stanovena ve smlouvě o provozování služby Proxmox Backup. Data objednatele v rámci služby Proxmox Backup jsou ukládána inkrementální přírůstky, jsou komprimována a deduplikována.
- 11.3. Veškerou konfiguraci zálohování dat v rámci služby Proxmox Backup, včetně periody zálohování dat a vlastností obnovy dat objednatele, provádí objednatel samostatně a na vlastní odpovědnost prostřednictvím rozhraní softwarového nástroje Proxmox. Objednatel může v rámci služby Proxmox Backup nastavit také šifrování jeho dat pomocí šifrovacího standardu AES-256. Objednatel bere na vědomí, že pokud objednatel v takovém případě ztratí šifrovací klíč, nemá poskytovatel žádnou možnost provést obnovu dat objednatele či zajistit jiný přístup k těmto datům.

12. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA FIREWALL CISCO ASA/FIREPOWER

- 12.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby Firewall Cisco ASA/Firepower poskytovat objednateli pronájem a správu systémových prostředků pro filtraci internetového provozu prostřednictvím zařízení řady Cisco ASA nebo Cisco Firepower či prostřednictvím jejich virtuální instance Cisco vASA, přičemž objednatel bude za poskytování této služby platit poskytovateli paušální odměnu ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby Firewall Cisco ASA/Firepower.
- 12.2. Ustanovení čl. 1.2 až čl. 1.5, čl. 1.10 a čl. 1.11 obchodních podmínek se použijí pro službu Firewall Cisco ASA/Firepower obdobně.

13. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA SDÍLENÝ S3 STORAGE

- 13.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby Sdílený S3 Storage poskytovat objednateli systémové prostředky pro zálohování dat objednatele prostřednictvím S3 protokolu, přičemž objednatel bude za to platit poskytovateli paušální



odměnu určenou v závislosti na velikosti diskového prostoru vyhrazeného pro objednatele, a to ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby Sdílený S3 Storage.

13.2. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že S3 protokol nemusí být v rámci služby Sdílený S3 Storage implementován v plném rozsahu, přičemž některé jeho specifické funkcionality mohou chybět, a to v souladu se specifikací uvedenou na internetové adrese <https://support.vshosting.cz/cs/Managed-slu%C5%BEby/s3-api/#objektove-uloziste-s-s3-api>.

13.3. V rámci služby Sdílený S3 Storage si administraci (správu) zálohování dat zajišťuje na vlastní odpovědnost a riziko objednatel.

14. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA CLOUD STORAGE

14.1. Poskytovatel bude po dobu účinnosti smlouvy o provozování služby Cloud Storage poskytovat objednateli systémové prostředky pro zálohování dat objednatele prostřednictvím pomocí protokolu NFS, přičemž objednatel bude za to platit poskytovateli paušální odměnu určenou v závislosti na velikosti diskového prostoru vyhrazeného pro objednatele, a to ve výši dohodnuté ve smlouvě o provozování služby Cloud Storage.

14.2. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že služba Cloud Storage není provozována na veřejných IP adresách. Služba Cloud Storage je tedy určena výhradně pro využití v rámci interní VLAN poskytovatele (s privátními IP adresami).

14.3. Služba Cloud Storage je funkčně omezena na maximálně 10000 IOPS (Input/output operations per second) na každý 1TB (terabyte) diskového prostoru vyhrazeného pro poskytovatele na základě smlouvy o provozování služby Cloud Storage.

15. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA CLOUD DNS

15.1. Poskytovatel bude po dobu trvání služby CloudDNS poskytovat objednateli systémové prostředky pro provoz autoritativního jmenného serveru, přičemž objednatel bude za poskytování této služby platit poskytovateli paušální odměnu v dohodnuté výši.

15.2. Doplnkovou službu CloudDNS nelze objednat samostatně (bez jiné služby poskytovatele).

15.3. Počet domén spravovaných v rámci služby CloudDNS je omezen na 250. Počet záznamů v rámci jedné domény je pak omezen na 100.



16. PORUCHA V POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

16.1. Za poruchu v poskytování služby dle smlouvy o provozování služeb se považuje pouze taková porucha, která způsobí přerušení dostupnosti poskytnuté služby nebo takovou změnu parametrů služby, která se projeví prokazatelným znehodnocením služby. Za poruchu není považováno omezení či přerušení služby:

16.1.1.ke kterému došlo také v důsledku jednání objednatele či v důsledku nastavení software provedeného objednatelem či jiné osoby, které objednatel umožnil i nevědomky ke službě přístup;

16.1.2.ke kterému došlo také v důsledku neodborného nebo neoprávněného zacházení objednatele či jiné osoby, které objednatel umožnil i nevědomky ke službě přístup;

16.1.3.ke kterému došlo v důsledku úmyslného útoku, jehož cílem je omezení nebo znemožnění provozu služby, a to zejména v důsledku DoS (denial of service) útoku, včetně distributed denial-of-service (DDoS), či v důsledku zneužití bezpečnostní chyby;

16.1.4.ke kterému došlo v důsledku poruchy hardware, která je poskytovatelem odstraněna ve lhůtě stanovené pro opravu hardware (serveru) poskytovatelem;

16.1.5.ke kterému došlo v důsledku plánované akce či instalace nebo změny nastavení prováděné na žádost objednatele ve smyslu čl. 17.2 obchodních podmínek;

16.1.6.ke kterému došlo v důsledku plánovaného přerušení poskytování služby v důsledku odstávky služeb ve smyslu čl. 17.4 obchodních podmínek;

16.1.7.v důsledku situace související se zálohováním dat;

16.1.8.nefunkční stav či omezená funkčnost počítačových programů, jejichž správu provádí objednatel sám (aplikační software, soubory webových stránek, databáze apod.), nefunkční stav či omezená funkčnost komponent, ke kterým dostal objednatel právo na změnu konfigurace, a nefunkční stav či omezená funkčnost komponent u kontejnerizovaných aplikací (Docker, Containerd, Podman, Vagrant, apod.), ke kterým má objednatel privilegovaná práva;

16.1.9.vzniklé v důsledku chyby, vlastnosti, nastavení či chybné interoperability softwarového vybavení použitého na serveru (s jiným počítačovým programem), pokud k takovému softwarovému vybavení poskytovatel nevykonává majetková autorská práva;



- 16.1.10. v případě, že počítačový program (aplikace) objednatele, kterou provozuje objednatel v rámci služby, vykazuje technickou vadu (např. chybu v kódu), která způsobuje přetížení serveru nebo jinou abnormalitu v chodu serveru poskytovatele, nebo pokud počítačový program (aplikace) objednatele, kterou provozuje objednatel v rámci služby, přetíží software či hardware spravovaný v rámci služby poskytovatelem;
- 16.1.11. v důsledku pozastavení poskytování služby poskytovatelem dle smlouvy o provozování služeb.
- 16.2. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v době zálohování dat poskytovatelem může docházet k nadměrnému vytížení serveru, případně zamykání tabulek u některých typů databází, což může způsobovat krátkodobou nedostupnost některých funkcí software (webových stránek), především těch, které mají větší objem dat v tabulkách v databázi. Tato nedostupnost není považována za poruchu v poskytování služby. Za poruchu v poskytování služby není považována ani:
- 16.2.1.absence zálohy dat na zálohovacím serveru;
- 16.2.2.nedostupnost zálohovaných dat po dobu až pěti (5) hodin za měsíc;
- 16.2.3.ztráta dat objednatele z důvodu havárie zálohovacího serveru.
- 16.3. Za začátek poruchy v poskytování služby je považován okamžik jejího nahlášení objednatelem poskytovateli v souladu s čl. 18.1 obchodních podmínek, nebo okamžik zjištění poruchy poskytovatelem. Za konec poruchy v poskytování služby je považován okamžik obnovení poskytování služby alespoň v částečném rozsahu. Do celkové doby poruchy není započítávána doba od okamžiku, kdy je objednatel vyzván poskytovatelem k aktivní součinnosti nutné pro odstranění, do okamžiku poskytnutí této součinnosti objednatelem.
- 16.4. V případě odstraňování technické závady na hardware (serveru) či v případě odstraňování poruchy v poskytování služby poskytovatelem se objednatel zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost tak, aby závada na hardware (serveru) či porucha v poskytování služby mohla být co nejrychleji odstraněna.
- 16.5. V případě poruchy v poskytování služby se poskytovatel zavazuje vyvinout nezbytné úsilí k odstranění poruchy. V případě, že k poruše v poskytování služby došlo z důvodů na straně objednatele, zavazuje se objednatel uhradit poskytovateli náklady na odstranění této poruchy. V jiných případech nese náklady spojené s odstraňováním poruchy v poskytování služby poskytovatel.



17. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 17.1. Za účelem plnění svých povinností ze smlouvy o provozování služeb a za účelem přijímání informací o provozu služby od objednatele se poskytovatel zavazuje provozovat celodenní telefonickou linku (HOTLINE), a to na telefonním čísle 246 035 835. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 17.2 obchodních podmínek.
- 17.2. Plánované akce a instalace vyžadující součinnosti poskytovatele, musí objednatel provádět po předchozí dohodě s poskytovatelem. Požadavky na změnu nastavení či instalace spravovaného software musí objednatel sdělovat poskytovateli výhradně prostřednictvím klientské zóny (nikoliv telefonicky), a to zejména z důvodu náležité specifikace zadání či možnosti přeslechu. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 18.5 obchodních podmínek a dostupnost podpory poskytovatele v případě nepředvídaných situací na straně objednatele.
- 17.3. Službu nemusí poskytovatel poskytovat v případě, že jejich poskytování brání potíže na straně objednatele nebo jiných osob. Služby tak nemusí poskytovatel poskytovat zejména v případě, kdy dojde k výpadkům v dodávce elektrické energie přesahující 48 hodin, výpadkům veřejné datové sítě plošného rozsahu, jiným poruchám způsobeným třetími osobami nebo zásahům vyšší moci.
- 17.4. V souvislosti s plněním svých povinností ze smlouvy o provozování služeb může poskytovatel provádět plánované odstávky služby za účelem kontroly, údržby či výměny hardware, popř. nastavení či upgrade software (dále jen „**odstávka služeb**“). Odstávka služeb bude ve většině případů prováděna průměrně v rozsahu šedesát (60) minut měsíčně s tím, že v případě, kdy poskytovatel nevyužije svého práva na odstávku služeb v tomto rozsahu v konkrétním měsíci (v konkrétních měsících), může o tuto nevyčerpanou dobu prodloužit odstávku služeb v následujících měsících (pro případ potřeby časově náročnějších opatření). V případě plánované odstávky služeb oznámí poskytovatel tuto odstávku předem tak, že zašle zprávu objednateli elektronickou poštou nebo informace o plánované odstávce umístí do klientské zóny, a to ve lhůtě čtrnácti (14) dnů před započítáním plánované odstávky služeb. Pokud to charakter odstávky služeb dovoluje, bude poskytovatel dle svých možností realizovat odstávku služeb v době nižšího využívání služeb (o víkendech, v nočních hodinách, o svátcích). V případech, kde může dojít ke vzniku újmy a pro zabránění vzniku či zvýšení takové újmy, včetně zabránění realizace bezpečnostní hrozby, může být odstávka služby provedena poskytovatelem (a to i v zájmu objednatele) i bez provedení předchozího oznámení o takové odstávce poskytovatelem objednateli.
- 17.5. Poskytování služby může poskytovatel zajišťovat také prostřednictvím třetích osob.



- 17.6. Poskytovatel je povinen poskytovat služby s obvyklou péčí a v souladu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb postupovat samostatně a v souladu s jemu známými zájmy objednatele.
- 17.7. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost pro poskytování služeb, včetně zodpovídání dotazů poskytovatele týkajících se poskytovaných služeb.
- 17.8. V případě, že budou objednateli umožněny přístupy k informačním systémům poskytovatele či k jiným nástrojům pro správu služby, je objednatel povinen takové přístupy využívat pouze za účelem plnění jednotlivé smlouvy o provozování služeb a v souladu s jejich určením.
- 17.9. Není-li dohodnuto jinak, součástí poskytovaných služeb nejsou činnosti související s migrací dat či kopírováním dat.
- 17.10. Pro objednatele z oblasti veřejné správy v rámci služeb cloud computingu (u služeb Managed NAS, Managed NAS - S3, Managed databáze, Managed Kubernetes, Managed server s developer packem, Dedikovaný server, Cisco ASA/ Firepower, Firewall F5 WAF, Veeam + S3 storage a CDN) poskytovatel:
- 17.10.1. umožňuje ochranu zákaznického obsahu šifrováním při přenosu a v úložištích pomocí některého z algoritmů uvedených v doporučení v oblasti kryptografických prostředků vydaného Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost, které je zveřejněno na jeho internetových stránkách;
- 17.10.2. na žádost objednatele vyhotovuje záznam o přístupu jeho interních a externích pracovníků k nezašifrovaným datům objednatele, ke kterému došlo bez přechodího svolení objednatele v daném případě. Tento záznam musí obsahovat alespoň důvod, čas, trvání, typ a rozsah přístupu a dostatek dalších údajů potřebných k tomu, aby mohl zákazník vyhodnotit rizikovitost tohoto přístupu. Poskytovatel umožní objednateli přístup k záznamu vytvořenému podle předchozí věty, přičemž za tímto účelem poskytovatel záznam uchová alespoň po dobu 7 dní. Poskytovatel nemusí umožňovat přístup k záznamu v případě, že interní a externí pracovníci poskytovatele přistupují k nezašifrovanému zákaznickému obsahu na základě žádosti cizozemského orgánu o zpřístupnění nebo předání dat a vyrozumění objednatele o této žádosti není možné v souladu s body 2.1 a 2.2 přílohy č. 2 k vyhlášce č. 316/2021 Sb., o některých požadavcích pro zápis do katalogu cloud computingu.



18. VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY OBJEDNATELEM

- 18.1. Výpadky v poskytování služby je objednatel povinen hlásit přednostně vznesením požadavku (tiketu) v klientské zóně. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 18.5 obchodních podmínek.
- 18.2. Za účelem plnění svých povinností ze smlouvy o provozování služeb a za účelem přijímání informací o provozu služby od objednatele se poskytovatel zavazuje provozovat technickou podporu prostřednictvím elektronické pošty, a to na adrese podpora@vshosting.cz a prostřednictvím zákaznického systému.
- 18.3. V případě vznesení požadavku na poskytnutí technické podpory prostřednictvím klientské zóny objednatelem musí být takový požadavek zaslán z uživatelského účtu uvedeného jako technický správce nebo administrátor objednatele v klientské zóně. V případě vznesení požadavku na poskytnutí technické podpory prostřednictvím elektronické pošty objednatelem musí být takový požadavek zaslán z elektronické adresy uvedené v klientské zóně u technického správce nebo administrátora objednatele. V případě požadavku na poskytnutí technické podpory prostřednictvím telefonu objednatelem je pracovník technické podpory poskytovatele vždy oprávněn vyžadovat autorizaci takového požadavku. K autorizaci objednatele slouží telefonní číslo (dále jen „**klientské číslo**“), jež je uvedeno v rámci klientské zóny objednatele, a číselný parametr „PIN“, který si objednatel v rámci klientské zóny nastaví. Při vznesení požadavku ze strany objednatele na poskytnutí technické podpory telefonicky kontroluje poskytovatel shodu klientského čísla a shodu parametru „PIN“ objednatele. Objednavatel bere na vědomí, že technickému správci bude odmítnut požadavek v případě, že nemá objednatelem nastavený přístup k požadovanému zařízení či službě.
- 18.4. Poskytovatel poskytne objednateli přístup k nástrojům pro správu. Objednatel může umožnit přístup k nástrojům pro správu dalším osobám, přičemž je plně odpovědný za nastavení služby provedené těmito dalšími osobami a za to, kterým osobám přístupové údaje k nástrojům pro správu zpřístupnil. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 18.6 obchodních podmínek.
- 18.5. Správu (nastavení) služby, kterou umožňují objednateli provést nástroje pro správu, včetně tohoto, že pro požadované nastavení disponuje objednatel v nástroji pro správu potřebným oprávněním (uživatelské nastavení služby), musí objednatel provádět samostatně bez součinnosti s poskytovatelem (samostatně či prostřednictvím třetích osob).
- 18.6. Objednatel je oprávněn umožnit užití služby také třetím osobám. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 2.4 a čl. 18.4 obchodních podmínek. Objednatel se zavazuje zajistit, že třetí osoba, které objednatel umožnil užití služby, bude při využívání služby dodržovat



povinnosti objednatele vyplývající ze smlouvy o provozování služeb a z obecně závazných právních předpisů, přičemž za porušení těchto povinností odpovídá objednatel poskytovateli, jako by povinnosti porušil sám. V případě, že třetí osoba způsobí poskytovateli újmu, zavazuje se objednatel tuto újmu poskytovateli nahradit.

- 18.7. Objednatel nesmí službu využívat způsobem, který by nepřiměřeně omezoval v užívání služeb další zákazníky poskytovatele či jinak nepřiměřeně omezoval poskytovatele.
- 18.8. Objednatel nesmí v rámci služby umožnit uložení informace a/nebo umožnit přenos informací, jejichž obsah je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy (účinnými na území, kde jsou tyto informace dostupné) či dobrými mravy, a to zejména obsah, který je teroristickým obsahem ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/784 ze dne 29. dubna 2021 o potírání šíření teroristického obsahu online (dále jen „**nařízení o potírání šíření teroristického obsahu online**“) a obsah, jehož zpřístupnění veřejnosti:
 - 18.8.1. zasahuje do autorských práv či práv souvisejících s právem autorským třetích osob, např. neoprávněně zpřístupňované počítačové programy (včetně počítačových her), nástroje neoprávněně modifikující počítačové programy (tzv. cracky) atp.,
 - 18.8.2. porušuje právní normy upravující nakládání s pornografickými materiály,
 - 18.8.3. porušuje právní normy či společenská pravidla směřující k ochraně proti diskriminaci založené zejména na pohlaví, rase, barvě pleti, etnickém nebo sociálním původu, genetických rysech, jazyku, náboženském vyznání nebo přesvědčení, politických názorech či jakýchkoli jiných názorech, příslušnosti k národnostní menšině, majetku, narození, zdravotním postižení, věku nebo sexuální orientaci,
 - 18.8.4. porušuje právní normy či společenská pravidla směřující k ochraně proti nenávisti k některému národu, etnické skupině, rase, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob nebo k omezování práv a svobod jejich příslušníků,
 - 18.8.5. podporuje klientelismus či korupci,
 - 18.8.6. může být desinformační či podporovat šíření desinformací.
- 18.9. Objednatel nesmí v rámci služby rozesílat nevyžádaná obchodní sdělení ani službu využívat pro jiné odesílání nevyžádané elektronické pošty (spam), včetně takového odesílání za účelem realizace kybernetického útoku, či toto jednání umožnit. Objednatel je povinen si počítačové programy využívané objednatelem v rámci služby zabezpečit tak, aby třetí osoby nemohly jejich prostřednictvím rozesílat nevyžádaná obchodní sdělení, jinou nevyžádanou elektronickou poštu (spam) či provádět útoky na zařízení



poskytovatele či na zařízení třetích osob.

- 18.10. Objednatel nesmí v rámci služby ukládat informace (včetně provozování internetových stránek), jež nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu (phishing) nebo jiné služby a aplikace, jejichž účelem je zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu. Objednatel nesmí jednání podle předchozí věty ani umožnit žádné třetí osobě.
- 18.11. Objednatel nesmí v rámci služby ukládat informace, které poškozují dobré jméno či oprávněné zájmy poskytovatele (včetně hypertextových odkazů na obsah, který poškozují dobré jméno či oprávněné zájmy poskytovatele), či umožnit jejich uložení.
- 18.12. Objednatel nesmí v rámci služby šířit počítačové viry či umožnit jejich šíření.
- 18.13. Objednatel nesmí při využívání služby používat mechanismy, nástroje, programové vybavení nebo postupy, které mají nebo by mohly mít negativní vliv na provoz zařízení poskytovatele, datového centra, sítě datového centra, bezpečnost internetu či uživatelů internetu. Objednatel nesmí službu využívat tím způsobem, který by mohl vést k přetížení internetu nebo datové sítě poskytovatele, mající za následek snížení rychlosti přenosu dat nebo částečný nebo úplný výpadek těchto sítí. Službu je možné využívat jen v souladu s jejich určením a v rozsahu, který je smluvený a který není na úkor oprávněných zájmů ostatních uživatelů.
- 18.14. Objednatel je povinen udržovat všechny technologické prvky, které jsou v jeho dispozici a které souvisí s poskytováním služby, ve stavu odpovídajícím aktuálním bezpečnostním a dalším technologickým standardům tak, aby jeho konáním či opomenutím nemohly být vystaveny hardwarové či softwarové prvky technické infrastruktury, pomocí kterých poskytuje poskytovatel službu, zvýšenému riziku bezpečnostního incidentu. Objednatel je zejména povinen udržovat všechny své softwarové a hardwarové prvky aktualizované a vybavené aktuálními bezpečnostními opatřeními, případně kdykoliv poskytnout poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost při provádění příslušných aktualizací a úprav. V případě porušení povinností objednatele podle tohoto článku odpovídá objednatel poskytovateli a třetím osobám za újmu vzniklou v důsledku takového porušení. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že nese plnou odpovědnost za bezpečnost a jiná rizika spojená s neprovedením opatření doporučených mu poskytovatelem po dobu účinnosti smlouvy o provozování služeb za účelem zabezpečení software či hardware.
- 18.15. V případě, že počítačový program (aplikace) objednatele, kterou provozuje objednatel v rámci služby, je provozován v rozporu s obecně závaznými právními předpisy či má narušenu bezpečnostní integritu (včetně rozesílání nevyžádané pošty) a objednatel je na tuto situaci poskytovatelem upozorněn, je objednatel povinen tuto situaci neprodleně



napravit, a to nejpozději do 48 hodin od doručení takového oznámení. Není-li objednatel schopen v této lhůtě situaci napravit, je povinen odstranit celou aplikaci. Nedojde-li ze strany objednatele k nápravě, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služby objednateli, a to až do doby odstranění nastalé situace. V případě situace, kdy může vzniknout škoda nemalé hodnoty poskytovateli nebo třetím stranám, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služby objednateli bezodkladně.

18.16. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací ukládaných objednatelem. Objednatel bere dále na vědomí, že poskytovatel neodpovídá za protiprávní úkony objednatele (porušení práv k ochranným známkám, práv k obchodní firmě) a že poskytovatel je případně povinen odstranit protiprávní informace uložené objednatelem či jinými osobami v souvislosti se službou, dozví-li se o jejich protiprávnosti.

18.17. Pro případ, že by ze strany poskytovatele docházelo k poskytování služby informační společnosti spočívající v ukládání informací poskytovaných objednatelem (jako příjemcem služby) ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (dále jen „**nařízení DSA**“), platí následující:

18.17.1. poskytovatel nepoužívá automatické nástroje za účelem moderování obsahu, přičemž moderace obsahu je vždy založena na lidském přezkumu;

18.17.2. oznámení ohledně protiprávního obsahu přijímá poskytovatel prostřednictvím elektronické pošty, přičemž přezkoumání těchto oznámení je vždy založeno na lidském přezkumu. Subjekt podávající oznámení poskytovatel vždy bez zbytečného odkladu informuje o svém rozhodnutí s ohledem na informace, jichž se oznámení týká, a poskytne mu informace o dostupných možnostech nápravy v souvislosti s tímto rozhodnutím. Rozhodnutí ohledně oznámení přijímá poskytovatel vždy s ohledem na informace, jichž se oznámení týká, včas, nesvévolně, objektivně a s náležitou péčí;

18.17.3. poskytovatel poskytne objednateli jasné a konkrétní odůvodnění (v rozsahu stanoveném v čl. 17.3 nařízení DSA) kteréhokoli z následujících omezení uloženého z důvodu, že informace poskytnuté objednatelem mají protiprávní obsah nebo jsou v rozporu se smlouvou o poskytování služeb:

18.17.3.1. veškerá omezení viditelnosti konkrétních informací poskytnutých objednatelem, včetně odstranění obsahu, znemožnění přístupu k obsahu nebo přiřazení horší pozice tomuto obsahu ve vyhledávání;

18.17.3.2. pozastavení, ukončení nebo jiné omezení peněžních plateb;



18.17.3.3. úplné nebo částečné pozastavení nebo ukončení poskytování služby;

18.17.3.4. pozastavení nebo zrušení uživatelského účtu.

18.18. Objednatel bere na vědomí, že k řádnému užití Microsoft software může být nezbytná součinnost s dalšími počítačovými programy. Objednatel bere na vědomí, že užití těchto dalších počítačových programů se řídí zvláštními smluvními ujednáními s nositeli práv k těmto dalším počítačovým programům.

19. ODMĚNA POSKYTOVATELE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

19.1. Za poskytování služby náleží poskytovateli paušální odměna, a to ve výši uvedené ve smlouvě o provozování služeb.

19.2. Za služby či jiná plnění poskytovatele, u nichž odměna poskytovatele není uvedena v jednotlivé smlouvě o provozování služeb, náleží poskytovateli odměna stanovená dle ceníku poskytovatele účinnému ke dni uzavření jednotlivé smlouvy o provozování služeb. Aktuální ceník poskytovatele je vždy objednateli přístupný v klientské zóně (knowledge base), přičemž ceník poskytovatele se může po dobu trvání smlouvy o provozování služeb měnit. Tímto není dotčeno právo poskytovatele poskytnout takové služby či plnění za jiných cenových podmínek.

19.3. V případě, že odměna nebo část odměny poskytovatele podle smlouvy o provozování služeb má charakter opakovaného plnění (paušální platba), bude částka paušální odměny poskytovatele vždy po dvanácti (12) měsících od uzavření smlouvy o provozování služeb upravována o nejvyšší ze čtyř (4) následujících faktorů:

19.3.1. inflaci oficiálně vyhlášenou Českým statistickým úřadem podle vývoje úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb za posledních dvanáct (12) měsíců, přičemž úprava částky paušální odměny je účinná vždy po uplynutí (12) měsíců smlouvy o provozování služeb;

19.3.2. index cen průmyslových výrobců oficiálně vyhlášen Českým statistickým úřadem podle vývoje úhrnného indexu cen průmyslových výrobců za posledních dvanáct (12) měsíců, přičemž úprava částky paušální odměny je účinná vždy po uplynutí (12) měsíců smlouvy o provozování služeb;

19.3.3. meziroční změna nákladů poskytovatele na elektrickou energii za posledních dvanáct (12) měsíců, jež bude vypočtena jako procentuální (%) meziroční změna průměrné ceny silové elektřiny obchodované na EEX burze v CZK pro český trh ve srovnání aktuálního a předchozího roku, přičemž úprava částky paušální odměny



je účinná vždy po uplynutí (12) měsíců smlouvy o provozování služeb;

- 19.3.4. meziroční změna nákladů poskytovatele na nabytí licencí k počítačovým programům třetích osob (Microsoft, PLESK, VMware, Veeam a další) dle ceníku distributorů za posledních dvanáct (12) měsíců, jež bude vypočtena jako procentuální (%) meziroční změna odměn hrazených poskytovatelem za licence dle ceníku smluvního distributora v příslušných letech, přičemž úprava částky paušální odměny je účinná vždy po uplynutí (12) měsíců smlouvy o provozování služeb.
- 19.4. Pro výpočet výše odměny poskytovatele dle čl. 19.3 obchodních podmínek se použije vždy jako základ částka již dříve upravená. Na zvýšení paušální odměny poskytovatele nemá případně vliv, že takové zvýšení bylo poskytovatelem uplatněno až zpětně (objednatel byl informován o zvýšení až následně).
- 19.5. Ustanovení čl. 19.3 a čl. 19.4 obchodních podmínek se použijí obdobně na ceny uvedené v ceníku.
- 19.6. Výše odměny poskytovatele za poskytnuté podlicence k Microsoft software se může po dobu účinnosti smlouvy o provozování služeb měnit, a to v závislosti na změnách cenových podmínek společnosti Microsoft v případě, že jsou tyto změny následně promítnuty do smluvního vztahu mezi poskytovatelem a distributorem Microsoft software, přičemž výše odměny poskytovatele za poskytnutí podlicence k Microsoft software se zvýší o tolik procent, o kolik došlo ke zvýšení odměny hrazené poskytovatelem distributorovi Microsoft software.
- 19.7. Do čtrnácti (14) dnů od jejího vyúčtování poskytovatelem je splatná:
- 19.7.1. odměna poskytovatele za překročení maximálního objemu zálohovaných dat (čl. 1.14);
- 19.7.2. odměna poskytovatele za překročení maximálního objemu přenesených dat objednatelem, je-li takové omezení smluveno.
- 19.8. Nebude-li v jednotlivé smlouvě o provozování služeb dohodnuto jinak, je souhrnná odměna poskytovatele z jednotlivých smluv o provozování služeb, na kterou vzniká poskytovateli právo za jeden (1) kalendářní měsíc, splatná bezhotovostně na účet poskytovatele, a to vždy ve lhůtě patnácti (15) dnů od začátku takového kalendářního měsíce. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 19.11 obchodních podmínek. Nicméně odměna poskytovatele za službu GPU Cloud a odměna poskytovatele za službu CDN Cloud musí být objednatelem vždy hrazena ve formě předplatného (dále jen jako „**kredit**“), přičemž aktuální zůstatek předplatného je dále uváděn jako „**výše kreditu**“.



- 19.8.1. Objednatel může kredit hradit prostřednictvím platebního systému třetí osoby Stripe, a to včetně placení prostřednictvím platební karty, dle čl. 19.11 obchodních podmínek.
- 19.8.2. V případě, že má být v souladu s obecně závaznými právními předpisy k odměně poskytovatele za poskytování služby GPU Cloud či služby CDN Cloud připočtena daň z přidané hodnoty nebo jiná obdobná daň (dále jen „DPH“), bude kredit objednatel navýšen vždy pouze o částku poníženou o DPH.
- 19.8.3. K čerpání služby GPU Cloud či služby CDN Cloud objednatel může dojít až poté, kdy je kredit uhrazen. Možnost čerpání těchto služeb může být poskytovatelem odložena až do okamžiku, kdy je částka kreditu skutečně připsána na účet poskytovatele. V případě, že částka nebude fakticky připsána na účet poskytovatele, je objednatel povinen kredit uhradit neprodleně (k čemuž může být poskytovatelem vyzván). V případě, že k uhrazení kreditu objednatel podle předchozí věty nedojde, bude kredit, který nebyl zaplacen, objednateli odečten a poskytovatel je oprávněn smlouvu o provozování služeb vypovědět. Tímto není dotčeno právo poskytovatele na jeho odměnu vzniklou na základě smlouvy o provozování služeb.
- 19.8.4. Minimální výši kreditu je částka takto uvedená v rámci uživatelského účtu objednatel.
- 19.8.5. V případě, že výše kreditu klesne pod minimální výši kreditu, dojde k automatickému omezení služby tím způsobem, že službu nebude možné ze strany objednatel využívat. Po doplnění (uhrazení) kreditu objednatel nad částku minimální výši kreditu, dojde k obnovení služby.
- 19.8.6. Objednatel bere na vědomí, že nemusí být poskytovatelem upozorňován na nedostatečný kredit či na skutečnost, že byla dosažena minimální výše kreditu.
- 19.9. V případě, že dojde k zániku smlouvy o provozování služeb či v případě, že poskytovatel v souladu s čl. 25.4 obchodních podmínek nebo v důsledku jiného prodlení objednatel omezí anebo přeruší poskytování služby, nevzniká objednateli právo na slevu z již uhrazené odměny či na vrácení její poměrné části.
- 19.10. V případě, že odměna nebo část odměny poskytovatele podle smlouvy o provozování služeb má charakter paušální platby a objednatel nevyužije služeb poskytovatele v celém rozsahu zahrnutém v paušální odměně, nemá tato skutečnost vliv na vznik práva poskytovatele na uhrazení paušální odměny v plné výši. Paušální forma odměny je v těchto případech smluvními stranami smluvna zejména z důvodu, že poskytovatel musí mít vyhrazeny zdroje pro plnění svých závazků ze smlouvy o provozování služeb.



- 19.11. V rámci klientské zóny poskytovatel umožňuje objednateli placení odměny poskytovatele také prostřednictvím platebního systému třetí osoby Stripe, a to včetně placení prostřednictvím platební karty. Platební tlačítko se zobrazuje pouze uživatelům objednatele v roli "administrátor" nebo "ekonomický správce", na které se vztahují podmínky provozovatele platebního systému Stripe - <https://stripe.com/en-cz/legal/consumer>. Poskytovatel nemá přístup k informacím o platební kartě objednatele. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 19.21 obchodních podmínek.
- 19.12. Poskytovatel je plátcem DPH a k odměně poskytovatele bude vždy připočtena DPH v zákonné výši.
- 19.13. Ohledně všech prováděných plateb doručí poskytovatel objednateli daňový doklad - fakturu. Daňový doklad – fakturu zašle v elektronické podobě na adresu objednatele. Na žádost objednatele zašle poskytovatel objednateli daňový doklad - fakturu také v tištěné podobě.
- 19.14. Informace k jednotlivým platbám včetně variabilního symbolu platby obdrží objednatel v pokynech k platbě nebo v daňovém dokladu - faktuře. Objednatel je povinen uhrazovat platby v souladu s těmito informacemi a společně s variabilním symbolem platby.
- 19.15. Závazek objednatele hradit odměnu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.
- 19.16. Případné slevy z odměny za služby poskytnuté poskytovatelem objednateli jsou jednorázové a nelze je přenášet na další období či je vzájemně kombinovat. V případě, že je objednatel v prodlení s placením jakékoliv platby dle jednotlivé smlouvy o provozování služeb, nevzniká mu právo na slevu z odměny za služby poskytovatele.
- 19.17. Pro právo poskytovatele na jeho odměnu podle jednotlivé smlouvy o provozování služeb sjednávají smluvní strany promlčecí dobu v délce trvání šesti (6) let.
- 19.18. V případě prodlení objednatele s placením odměny poskytovatele či jiné částky vzniká poskytovateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 19.19. V případě prodlení objednatele s placením odměny poskytovatele o více než sedm (7) dní může poskytovatel po předchozím upozornění objednatele omezit či přerušit poskytování služeb podle všech smluv o provozování služeb a dále může od rámcové smlouvy (pokud je uzavřena) a od všech smluv o provozování služeb odstoupit. Naplněním tohoto ustanovení nezaniká povinnost objednatele uhradit poskytovateli dlužné částky odměny za již poskytnuté služby. Objednatel bere na vědomí a souhlasí



s tím, že poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne objednateli či třetím osobám omezením či přerušením poskytování služby podle tohoto článku.

19.20. Pokud poskytovatel uplatní své právo dle čl. 19.19 obchodních podmínek, objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může požadovat po objednateli uhrazení jednorázového reaktivačního poplatku za znovuoobnovení provozu služby ve výši 2.000,- Kč bez DPH za každý takový případ.

19.21. V případě, že částka hrazená objednatelem nepostačuje na uhrazení všech jeho závazků vůči poskytovateli, započte se nejprve na smluvní pokuty, úroky z prodlení, a poté na jistinu s nejstarší splatností.

20. SMLUVNÍ POKUTA

20.1. V případě, že poskytovatel poruší ustanovení smlouvy o provozování služeb ohledně celkové dostupnosti dle čl. 1.15 obchodních podmínek, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 1/10 (jedna desetina) z měsíční paušální odměny poskytovatele ze smlouvy o provozování služeb za každou započatou hodinu prodlení poskytovatele, maximálně však v jednom kalendářním měsíci do výše jedné (1) měsíční paušální odměny poskytovatele ze smlouvy o provozování služeb.

21. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, NÁHRADA ÚJMY

21.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti poskytovatele za vady plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanovením § 1914 a násl. občanského zákoníku. Smluvní strany smluvily, že poskytovatel odpovídá pouze za zaviněné porušení jeho povinností. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované služby, budou smluvní strany zproštěny povinností dle smlouvy o provozování služeb na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.

21.2. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za výsledky činnosti, ke kterým je služba užívána.

21.3. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za vady služby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do klientské zóny nebo v důsledku užití klientské zóny v rozporu s jejím určením. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za vady či nedostatky služby vzniklé v důsledku nastavení provedeného objednatelem nástrojem pro správu či jinou osobou, které objednatel umožnil přístup k nástrojům pro správu.



- 21.4. Objednatel bere na vědomí, že není-li ve smlouvě o provozování služeb smluvěno jinak, poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost datové sítě objednatele, funkčnost veřejné datové sítě až do místa připojení datového centra poskytovatele, funkčnost hardwarového vybavení objednatele, za zálohování dat objednatelem, za stav programového vybavení objednatele a za případné zásahy třetích osob do takového programového vybavení objednatele.
- 21.5. Další práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti poskytovatele za vady plnění může blíže upravit smlouva o provozování služeb.
- 21.6. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí směřující k předcházení škod vzniklých v důsledku vad plnění poskytovatele. Závazek smluvních stran podle předchozí věty bude realizován tím způsobem, že objednatel plnění poskytovatele před jeho uvedením do běžného provozu důkladně a komplexně zkontroluje.
- 21.7. V případě vzniku újmy na straně objednatele v souvislosti s odpovědností poskytovatele za vady plnění podle smlouvy o provozování služeb, nejedná-li se o újmu způsobenou poskytovatelem úmyslně či z hrubé nedbalosti, si smluvní strany dohodly s ohledem na podmínky smlouvy o provozování služeb omezení náhrady této případné újmy vzniklé objednateli tak, že celková náhrada újmy podle smlouvy o provozování služeb včetně ušlého zisku je omezena výší jedné třetiny odměny poskytovatele skutečně uhrazené objednatelem na základě takové smlouvy o provozování služeb v posledních šesti měsících předcházejících jednání poskytovatele, které vedlo ke vzniku této újmy. Smluvní strany s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením smlouvy o provozování služeb konstatují, že úhrnná předvídatelná újma včetně ušlého zisku, jež by mohla objednateli v důsledku vad plnění poskytovatele podle smlouvy o provozování služeb vzniknout, může činit maximálně částku odpovídající výši jedné třetiny odměny poskytovatele skutečně uhrazené objednatelem na základě takové smlouvy o provozování služeb v posledních šesti měsících předcházejících jednání poskytovatele, které vedlo ke vzniku této újmy.
- 21.8. Není-li požadavek objednatele vyřešen postupem podle čl. 18.1 obchodních podmínek, uplatňuje objednatel svá práva vyplývající z odpovědnosti poskytovatele za vady služby u poskytovatele písemně na adrese jeho sídla nebo elektronickou poštou (reklamace). Další podrobnosti o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb sdělí poskytovatel objednateli při zprovoznění služby.

22. OCHRANA INFORMACÍ

- 22.1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž



se dozví v souvislosti s poskytováním služeb objednateli a jejichž prozrazení třetím osobám by mohlo objednateli způsobit škodu. Zejména se poskytovatel zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se klientů objednatele. Poskytovatel není oprávněn zasahovat do obsahu dat vytvořených objednatелеm či jeho klientem, zejména je předávat či jinak zpřístupňovat třetím stranám a nahlížet do elektronické pošty objednatele. Ustanovení předchozích vět se nevztahuje na případy, kdy má poskytovatel opačnou povinnost stanovenou obecně závaznými právními předpisy či na základě nich (kdy si informace vyžádají orgány veřejné moci apod.).

23. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 23.1. V případě, že bude při poskytování služeb docházet ke zpracování osobních údajů poskytovatelem pro objednatele (jako správce osobních údajů), upraví práva a povinnosti stran zvláštní smlouva o zpracování osobních údajů.

24. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- 24.1. Poskytovatel je oprávněn používat logo, obchodní firmu, název či jméno objednatele pro marketingové účely jako tzv. reference, a to ve všech druzích propagačních materiálů (bez ohledu na formu těchto propagačních materiálů či formu, kterou jsou sdělovány).
- 24.2. Objednatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele zveřejňovat žádné informace o službách poskytovatele či o osobě poskytovatele.
- 24.3. Objednatel souhlasí se zasíláním informací souvisejících se službami nebo podnikem poskytovatele na adresu objednatele a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení na adresu objednatele.
- 24.4. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud bude poskytovatel vystaven teroristickému obsahu ve smyslu nařízení o potírání šíření teroristického obsahu online (to znamená, že poskytovatel obdrží rozhodnutí orgánu veřejné moci v tomto smyslu), může přijmout zvláštní opatření na ochranu svých služeb proti veřejnému šíření teroristického obsahu, včetně přijetí vhodných technických a provozních opatření pro identifikaci a rychlé odstraňování teroristického obsahu nebo znemožnění přístupu k němu.

25. TRVÁNÍ SMLOUVY O PROVOZOVÁNÍ SLUŽEB

- 25.1. Smlouva o provozování služeb nabývá platnosti jejím uzavřením a účinnosti dnem předání podkladů (informací) pro přístup ke službě objednateli.



- 25.2. Smlouva o provozování služeb je uzavřena na dobu určitou, která je uvedena ve smlouvě o provozování služeb. Nicméně pokud není výslovně dohodnuto jinak, platí, že pokud nejpozději tři (3) měsíce před koncem účinnosti smlouvy o provozování služeb nebude smluvní straně doručen písemný projev vůle druhé smluvní strany s žádostí o ukončení smlouvy o provozování služeb, smlouva o provozování služeb nezanikne a doba účinnosti smlouvy o provozování služeb se automaticky prodlouží o dalších dvanáct (12) měsíců. K prodloužení účinnosti smlouvy o provozování služeb podle předchozí věty může dojít i opakovaně.
- 25.3. V případě, že objednatel poruší některou svou povinnost vyplývající ze smlouvy o provozování služeb nebo z obecně závazných právních předpisů může poskytovatel smlouvu o provozování služeb vypovědět. Výpověď smlouvy o provozování služeb je v takovém případě účinná okamžikem doručení objednateli. Není-li smlouveno jinak, výpovědní lhůta činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni účinnosti výpovědi. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 25.4 obchodních podmínek.
- 25.4. V případě, že objednatel poruší některou z povinností stanovených v čl. 9.4 či v čl. 18.8 až čl. 18.15 obchodních podmínek, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služby a dále je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu o provozování služeb bez výpovědní doby. Výpověď podle tohoto článku je účinná doručením objednateli.
- 25.5. V případě, že se objednatel či zákazník objednatele, kterému objednatel umožnil využívat služby či ke službě přístup, stane osobou, vůči které jsou uloženy mezinárodní sankce ve smyslu ustanovení § 2 zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů (včetně sankcí podle předpisů Evropských společenství, kterými se provádí společný postoj nebo společná akce přijatá podle ustanovení Smlouvy o Evropské unii o společné zahraniční a bezpečnostní politice) nebo osobou, které jsou uloženy obdobné sankce podle obecně závazných právních předpisů ve Spojených státech amerických, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služby a od rámcové smlouvy (pokud je uzavřena) a od všech smluv o provozování služeb odstoupit.
- 25.6. Zánikem smlouvy o provozování služeb není dotčena účinnost těch jejích ustanovení, ze kterých vyplývá, že mají přetrvat zánik smlouvy o provozování služeb.
- 25.7. Objednatel tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností.

26. SANKCE

- 26.1. V případě, že objednatel poruší povinnost stanovenou v čl. 18.9 či čl. 18.10 obchodních



podmínek, je objednatel povinen od tohoto protiprávního jednání neprodleně upustit, a to nejpozději do čtyřiaadvaceti (24) hodin od okamžiku, co byl na tuto skutečnost poskytovatelem upozorněn přes klientský ticket, emailem nebo písemně.

- 26.2. V případě, že objednatel poruší povinnost stanovenou v čl. 26.1 obchodních podmínek, vzniká poskytovateli dále právo na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení objednatele s plněním této povinnosti. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 25.4 obchodních podmínek.
- 26.3. Ustanoveními čl. 26.2 obchodních podmínek není dotčen nárok na náhradu případné škody vzniklé porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i v případě, kdy škoda přesahuje smluvní pokutu. Smluvní pokuta je sjednána jako sankční
- 26.4. Splatnost smluvní pokuty nastává sedm (7) dní po dni, kdy došlo k porušení právní povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

27. ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ

- 27.1. Rámcová smlouva (pokud je uzavřena) a smlouvy o provozování služeb, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě nich nebo v souvislosti s nimi, se řídí českým právem, zejména občanským zákoníkem s tím, že pro účely vztahů mezi objednatelem a poskytovatelem se:
- 27.1.1. vylučuje použití zachovávaných obchodních zvyklostí ve smyslu ustanovení § 558 odst. 2 občanského zákoníku, pokud je objednatel podnikatelem;
- 27.1.2. vylučuje použití ustanovení § 557, § 1748 a § 1763 občanského zákoníku;
- 27.1.3. vylučuje použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku, pokud je objednatel podnikatelem.
- 27.2. Smluvní strany smluvily pravomoc a působnost soudů České republiky. Místem plnění smlouvy o provozování služeb je Česká republika. Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě smlouvy o provozování služeb nebo v souvislosti s ní je v případě věcné příslušnosti okresního soudu v prvním stupni příslušný Obvodní soud pro Prahu 10 a v případě věcné příslušnosti krajského soudu v prvním stupni je příslušný Městský soud v Praze.
- 27.3. V souladu s ustanovením § 1752 občanského zákoníku smluvní strany ujednávají, že poskytovatel může obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit.



Změna obchodních podmínek bude objednateli oznámena elektronickou poštou na jeho adresu uvedenou ve smlouvě o provozování služeb. Změnu obchodních podmínek může objednatel odmítnout a smlouvu o provozování služeb v takovém případě písemně vypovědět ve výpovědní době, která činí tři (3) měsíce.

- 27.4. Vyslovením souhlasu s novou verzí obchodních podmínek objednatelem pozbývají předchozí obchodní podmínky účinnosti a nová verze obchodních podmínek se stává nedílnou součástí smlouvy o provozování služeb.

V Praze dne 17.11.2025

VSHosting s.r.o.

