

Smluvní podmínky hostingových a cloudových služeb

Základní a společná ustanovení

Tyto Smluvní podmínky hostingových a cloudových služeb PragueNet spol. s r.o. (dále jen „Podmínky“) jsou součástí „Všeobecných obchodních podmínek služeb společnosti PragueNet spol. s r.o. „(dále jen „VOP“).

Použití těchto Podmínek má přednost před použitím Všeobecných obchodních podmínek (VOP).

Mezi hostingové a cloudové služby se řadí zejména následující služby:

- webhosting
- mailhosting,
- hosting virtuálních serverů,
- cloud,
- hosting aplikací a hosting databází

Jakákoliv služba z nabídky je poskytována v rozsahu podle vybrané varianty služby, a to dle aktuální nabídky Provozovatele.

Podrobnosti, technické specifikace a konkrétní omezení jednotlivých druhů služeb jsou vždy uvedeny na stránkách Provozovatele. V platném ceníku služeb případně na vyžádání ze strany Zákazníka.

Webhosting je poskytnutí prostoru na webových serverech Provozovatele pro provoz webových stránek na doméně 2. úrovně nebo 3. úrovně, případně s podporou e-mailových schránek (tzv. mailhostingu) pro příslušnou doménu a případně s podporou databází. Primárně se jedná o sdílený webhosting a sdílení prostředků více uživateli současně.

PRAGUENET SPOL. S R.O.

SPOLEČNOST ZAPSANÁ V OBCHODNÍM REJSTŘÍKU VEDENÉM MĚSTSKÝM SOUDEM V PRAZE, ODDÍL C, VLOŽKA 360412

JIČÍNSKÁ 226/17, PRAHA 3, 13000, IČO:14100703, DIČ:CZ14100703

+420771147660 INFO@PRAGUE-NET.COM PRAGUE-NET.COM

Mailhosting je poskytnutí služby provozu mailových schránek pro příslušnou doménu 2. nebo 3. úrovně. Mailhosting může být objednan zcela samostatně nebo jako součást některé ze zde uvedených služeb.

Virtuální servery je pronájem virtuálních serverů. Virtuálními servery se myslí provoz serveru ve virtualizačním prostředí, kdy je část serveru Provozovatele vyhrazena pro běh virtuálního serveru Zákazníka.

Cloud je poskytnutí a provoz aplikace na bázi technologií Nextcloud umožňující vlastní cloudové prostředí s možnostmi úprav.

Hosting aplikací a databází je služba provozu aplikací nebo databází v infrastruktuře Poskytovatele. Služby mohou být objednány nezávisle na sobě, případně současně, pokud je jejich provoz provázán. Hostingem aplikací nebo databází se myslí zajištění provozu produktu Zákazníka nebo vývoj a následný provoz produktu pro Zákazníka.

Smluvní vztah trvá i poté, co Zákazník přestěhuje své aplikace, webové stránky a další data k jinému provozovateli a přestane služby Provozovatele využívat. Zákazník musí v takovém případě službu řádně vypovědět písemnou výpovědí smlouvy o poskytování služeb.

Přístupové údaje (přihlašovací jména a hesla) jsou při zřízení služby předány Zákazníkovi. Při zapomenutí hesla není možné heslo Zákazníkovi znovu zaslat, protože si je Provozovatel z bezpečnostních důvodů ve svých databázích neeviduje.

Webhosting

Webhosting zahrnuje provoz webových stránek pro doménu 2. úrovně nebo 3. úrovně na serveru Provozovatele. Zákazníkovi je vyhrazen prostor na webovém serveru, na který je možné umístit své webové stránky. Server běží na operačním systému Linux, je

možné využít různých technologií – například PHP, a to dle vybrané služby, případně její varianty. Velikost vybraného prostoru se liší v závislosti na zvolené variantě zákazníkem.

Webhosting může, dle zvolené varianty služby, zahrnovat též provoz e-mailových služeb (mailhosting) pro příslušnou doménu.

Webhosting, dle zvolené varianty služby, může zahrnovat též možnost objednat si jednu nebo více databází. Jejich počet a typ není omezen, je však omezen celkový obsazený prostor. Parametry se mohou u různých variant služby lišit, a to v souladu s aktuální nabídkou služeb, která je uvedena na webových stránkách Provozovatele.

Webhostingové služby jsou provozovány na sdílených serverech, tj. na takových, kde se nachází zároveň služby pro více zákazníků. Může tak docházet ke zhoršení dostupnosti a rychlosti služeb z důvodu většího vytížení serveru jinými zákazníky. Provozovatel rychlost webhostingových služeb nijak negarantuje. Jestliže má zákazník vyšší požadavky, doporučuje se přejít na jinou variantu hostingových služeb.

Webhosting neslouží jako zálohovací či odkládací prostor, ale pouze pro provoz veřejných webových prezentací, pro zálohování nabízí Provozovatel jiné služby. Celý web musí být umístěn a provozován ze serverů Provozovatele, webhosting nelze použít např. jen jako úložiště pro soubory ke stažení. Soubory, jejichž umístění v prostoru webu není dle názoru Provozovatele opodstatněné, je Provozovatel oprávněn smazat.

V případě překročení limitu obsazeného prostoru u databází je Zákazník Provozovatelem vyzván k napravení situace. Zákazník je povinen velikost obsazeného prostoru snížit nebo se s Provozovatelem dohodnout na podmínkách navýšení tohoto prostoru. Jestliže Zákazník nadále překračuje povolené limity, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit.

Provozovatel si vyhrazuje právo provozovat pouze takové verze technologií (PHP, MySQL atd.), které považuje za bezpečné a které výrazně neovlivňují chod dalších zákazníků. V

případě, že nějaká verze již nelze bezpečně provozovat, tak si Provozovatel vyhrazuje právo její další poskytování ukončit. Pokud Provozovatel nabízí starší verze technologií, ke kterým už nevychází bezpečnostní a udržovací aktualizace, je Zákazník povinen upravit si své skripty takovým způsobem, aby nemohlo dojít k zneužití bezpečnostních mezer anebo omezení provozu ostatních zákazníků.

Provozovatel si vyhrazuje právo omezit některé funkce u technologií (PHP, MySQL atd.) takovým způsobem, aby nemohlo dojít k narušení bezpečnosti anebo výraznému ovlivnění chodu služeb u dalších zákazníků. Takovéto omezení může dle svého uvážení nasadit kdykoliv to bude nezbytně nutné, následně však musí kontaktovat zákazníka emailem. Všechna omezení a aktuální stav konfigurace technologií jsou na vyzvání Zákazníka sdělena Provozovatelem.

Provozovatel si vyhrazuje právo nabízet nové verze technologií (PHP, MySQL atd.) až když to uzná za vhodné z bezpečnostních a provozních důvodů a nová verze projde dostatečným testováním ze strany Provozovatele.

Mailhosting

Výše uvedené podmínky Webhostingu se přiměřeně použijí i pro službu mailhosting. Mailhosting je služba, která zahrnuje provoz mailového serveru a mailových schránek pro vybranou doménu Zákazníka. Zákazníkovi je vyhrazen prostor na e-mailovém serveru, na kterém si může Zákazník vytvářet jednotlivé e-mailové schránky a přistupovat k nim pomocí webového rozhraní, případně pomocí protokolů POP a IMAP a dále může odesílat e-maily protokolem SMTP.

Počet e-mailových schránek není je omezen u vybraných variant, a také je omezen celkový prostor, který je e-maily obsazen, a to v souladu s vybranou variantou služby.

Mailhosting může být nabízen a aktivován samostatně, ale také jako součást jiných hostingových nebo cloudových služeb, případně jako příplatková služba k hostingovým a cloudovým službám.

Provozovatel upozorňuje, že příjem e-mailů určených Zákazníkovi, případně e-mailů poslaných Zákazníkem třetím osobám, není z povahy služby nijak garantován. Nelze garantovat doručení a ani rychlost doručení. Provozovatel udělá maximum pro doručení nebo příjem mailových zpráv Zákazníka.

V případě překročení limitu obsazeného prostoru u e-mailových služeb není Zákazníkovi umožněn příjem dalších e-mailových zpráv (zprávy jsou e-mailovým serverem odmítány).

Provozovatel nenese odpovědnost za zvolené jméno pro část anebo celou e-mailovou adresu, a to jak s ohledem na vlastnická práva, porušování zákonů, porušování dobrých mravů, tak i sníženou doručitelnost e-mailových zpráv z důvodu nekompatibilit, chyb a filtrů.

Virtuální servery

Součástí služby provozu virtuálních serverů je pouze provoz příslušného virtuálního (virtualizovaného) hardware a zajištění konektivity do sítě Internet. V této službě není zahrnut provoz žádného software ani žádných dalších služeb. Software si na server instaluje a konfiguruje Zákazník sám, popř. Provozovatel za úhradu dle aktuálního ceníku.

Provozovatel odpovídá za funkčnost virtuálních serverů po hardwarové stránce.

Při poruše je povinen provést výměnu porouchané hardwarové součásti či výměnu celého zařízení.

Provozovatel neodpovídá za funkčnost software na virtuálním serveru a jeho správnou konfiguraci (s výjimkou software, který přímo zajišťuje virtualizaci hardware virtuálního serveru). O operační systém na serveru a všechny další softwarové součásti a data se stará Zákazník, popř. Provozovatel za úhradu dle aktuálního ceníku.

Provozovatel neprovádí monitoring funkčnosti virtuálního serveru (s výjimkou samotného virtualizačního prostředí a fyzického hardware). Zákazník je povinen si případný monitoring funkčnosti, stavu a dostupnosti zajistit sám nebo si jej objednat jako službu u Provozovatele dle platného ceníku. Stejně tak je na něm zjištění případné poruchy a jejího nahlášení Provozovateli.

Zákazníkovi je ke každému virtuálnímu serveru přidělena 1 pevná veřejná IP adresa (případně více než 1) dle aktuálního ceníku.

Zákazníkovi je zakázáno využívat jiné IP adresy, které mu nebyly přiděleny Poskytovatelem, či se jinak pokoušet narušovat nebo přetěžovat síťovou komunikaci či samotnou síť Provozovatele. V případě neoprávněného použití IP adresy je Provozovatel oprávněn server ihned odpojit od sítě.

Virtuální servery jsou provozovány na sdílených serverech, tj. na takových, kde se nachází zároveň služby pro více zákazníků. Může tak docházet ke zhoršení dostupnosti a rychlosti služeb z důvodu většího vytížení serveru jinými zákazníky. Provozovatel rychlost služeb nijak negarantuje. Jestliže má Zákazník vyšší požadavky, doporučuje se přejít na dedikované servery.

Do diskového prostoru virtuálního serveru se započítává též prostor, který zabere samotný operační systém a další software nainstalovaný na serveru.

Zákazník je povinen mít svůj virtuální server nastavený tak, aby při plánovaném či neplánovaném restartu došlo ke korektnímu spuštění všech potřebných aplikací

a služeb na serveru. Provozovatel neodpovídá za případné problémy či škody způsobené chybným spuštěním aplikací či služeb nebo chybnou konfigurací na serveru Zákazníka.

Cloud

je pronájem komplexu služeb založených na technologii NextCloud a případně dalších souvisejících nebo podobných technologiích. Řešení umožňuje poskytnutí prostoru pro soukromé ukládání souborů, včetně komplexního kancelářského balíku a řešení pro kanceláře, které může být využito jako kompletní zálohovací prostředí.

Provozovatel odpovídá za provoz služby Cloud, a to pouze za provoz hardwaru a připojení k síti internet. Provozovatel odpovídá pouze za funkčnost základního software NextCloud a za možnost přihlášení do základního rozhraní.

Zákazník může využívat různé aplikace. Nabídka těchto aplikací se může lišit a měnit v čase. Provozovatel neodpovídá za chybná nastavení jednotlivých aplikací nebo za chyby v jednotlivých aplikacích, které služba nabízí.

Odesílání e-mailových zpráv

Jakékoliv hardwarové prostředky Provozovatele je zakázáno využívat k hromadnému rozesílání jakýchkoliv e-mailových zpráv (např. newslettery) bez ohledu na to, zda jsou nebo nejsou vyžádané (nelze odesílat ani vyžádané newslettery apod.), pokud není dohodnuto mezi Zákazníkem a Provozovatelem jinak.

Z webhostingu není povoleno odesílání e-mailových zpráv přímo přes SMTP protokol (spojení z PHP skriptu na port 25), je nutné používat funkci mail () v PHP.

Provozovatel neručí za případné škody způsobené nemožností odeslání e-mailových zpráv po překročení stanovených limitů.

Jakoukoliv službu je povoleno využívat k hromadnému rozesílání zpráv pouze při splnění následujících podmínek:

- musí se jednat o vyžádané zprávy, tedy příjemci si musí být vědomi, že se přihlásili k odběru těchto zpráv
- zprávy musí být zasílány v neobtěžujícím množství
- ve zprávě musí být uveden postup k odhlášení odběru a odesílatel musí žádosti o odhlášení akceptovat a respektovat
- všechny e-mailové adresy, na které je e-mailová zpráva zaslána musí být získány, uchovávány a administrovány se souhlasem odpovídajícímu GDPR
- všechny odeslané e-mailové zprávy musí být zcela v souladu s GDPR

U všech nabízených služeb je Zákazník povinen na žádost Provozovateli sdělit informace ohledně prováděného hromadného rozesílání:

- jakým způsobem jsou získávány e-mailové adresy příjemců a jak je získáván souhlas se zasíláním
- jaké zprávy jsou rozesílány
- jak často jsou zprávy rozesílány
- v jakém množství jsou rozesílány (celkový počet, rychlost odesílání)
- jakým způsobem mohou příjemci odběr zrušit
- případné další informace dle požadavku Provozovatele

Pokud Zákazník provádí hromadné rozesílání zpráv, je povinen si při tom počínat tak, aby co nejméně zatěžoval cílové e-mailové servery např. rozprostřením rozesílání v čase po rozumně malých dávkách. Je zakázáno provést hromadné rozeslání jednou velkou dávkou.

Pokud Zákazník rozesílá e-mailové zprávy v rozporu s těmito pravidly nebo nedoloží Provozovateli požadované informace, je Provozovatel oprávněn odesílání e-mailových zpráv Zákazníkovi zcela zablokovat.

V případě, že má Provozovatel oprávněné podezření, že Zákazník neoprávněně rozesílá hromadnou poštu (zprávy s povahou spam), tak má Provozovatel právo služby Zákazníka okamžitě pozastavit a bez náhrady zrušit.

Logování zákaznických požadavků

Veškeré zákaznické požadavky, které souvisí s objednávkou, jsou detailně zaznamenány a logovány.

Provozovatel loguje (zaznamenává a eviduje) detailně veškeré požadavky na zřízení, změny nastavení nebo zrušení služeb. Provozovatel loguje nejen požadavky ze strany zákazníka, ale také všechny kroky, které souvisejí s nastavením služeb, se změnami nastavení služeb, případně i související s rušením služeb.

Logy zákaznických požadavků nejsou většinou přístupny Zákazníkům, ale má je k dispozici jen Provozovatel pro interní potřeby nebo pro potřeby diagnostiky a řešení problémů.

Provozovatel všechna tato data udržuje po dobu nezbytnou, nejméně 48 hodin a nejdéle v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména v souladu s GDPR, a to v závislosti na druhu a povaze logovaných záznamů.

Protokolování provozu

Provoz hostingových a cloudových služeb je protokolován, a to v souladu s právními předpisy.

Provozovatel sbírá a zachovává různé protokoly, které dále analyzuje a Zákazník s tímto souhlasí.

Provozovatel dále sbírá data o síťovém provozu a to formou tzv. netflow, kdy je zachováván vzorek síťového provozu, který je nadále využíván pro různé bezpečnostní analýzy a analýzy provozu.

Vyúčtování a platby

Provoz hostingových služeb se hradí na základě faktury vystavené v měsíci odpovídajícím provozu služby. Jiné než měsíční vyúčtování může být dohodnuto na základě písemné dohody mezi poskytovatelem a Zákazníkem.

Změny varianty služby

Zákazník může požádat o přechod na jinou variantu konkrétní služby, případně změnu některých parametrů služby (v souladu s aktuální nabídkou Provozovatele). Změny nastavení se provádějí v nastavení příslušné služby.

Jestliže se jedná o přechod na vyšší variantu služby či zřízení příplatkové služby, vystaví Provozovatel Zákazníkovi fakturu na rozdíl částky, kterou se uhradí rozšíření služby do konce aktuálního období. V následné faktuře bude zahrnuta rozšířená služba na celé další období.

Jestliže se jedná o přechod na nižší variantu služby či o zrušení příplatkové služby, Provozovatel Zákazníkovi nevrací rozdíl z částky zaplacené za aktuální období.

Při ukončení provozování služby se Zákazníkovi částka za nevyužitou část období nevrací.

Zálohování a obnova dat

Zákazník může poptat možnosti zálohování v rámci poskytovaných služeb od Poskytovatele podle platného ceníku. Pokud tak neučiní, Provozovatel nebere odpovědnost za zálohování dat Zákazníka ani žádné služby Zákazníka.

Zákazník je povinen veškerá svá data zálohovat sám a to způsobem, kterým uzná sám za vhodné a zálohu je povinen provádět i na místa mimo hardwarové prostředky provozovatele. Zákazník je dále povinen provádět kontrolu stavu záloh, zvláště zdali k nim dochází, jsou kompletní, funkční a lze je použít k plné obnově.

Četnost prováděných záloh a jejich umístění si stanovuje sám zákazník a za provedení těchto vlastních záloh nese plnou zodpovědnost zákazník.

Obnovu ze záloh prováděných Zákazníkem si provádí sám Zákazník svými prostředky a na své náklady.

Provozovatel u jednotlivých služeb používá různé (zejména hardwarové) prostředky pro ochranu dat, kterými se předchází ztrátě dat.

Provozovatel bere na vědomí, že použitá ochrana dat nevyklučuje poškození nebo úplnou ztrátu dat Zákazníka a je proto potřeba, aby Zákazník prováděl vlastní zálohování.

Provozovatel řeší zálohování a obnovu dat u jednotlivých služeb různým způsobem.

Provozovatel upozorňuje, že některé varianty služeb mohou být zálohované jiným způsobem než jiná varianta stejné služby.

Zálohy prováděné Provozovatelem slouží k obnově dat v případě poruchy serveru, na kterém jsou služby provozovány. Zálohy prováděné Provozovatelem neslouží pro obnovu dat způsobených samotným Zákazníkem nebo chybou v jeho softwaru nebo z důvodu ztráty dat například špatným zabezpečením aplikací Zákazníka. Jestliže

zákazník požaduje obnovu dat ze zálohy v případě, že ztráta dat nebyla způsobena Provozovatelem či poruchou jeho technologie, nemusí být taková obnova k dispozici nebo může Poskytovatel odmítnout její poskytnutí Zákazníkovi z provozních důvodů, případně je taková obnova zpoplatněna dle aktuálního ceníku.

Bezpečnost – zabezpečení dat

Provozovatel, v případě cloudových služeb, jako součást dohody určuje příslušná opatření bezpečnosti informací, která Provozovatel cloudových služeb implementuje, aby se vyloučilo nedorozumění mezi Provozovatelem cloudových služeb a Zákazníkem cloudových služeb.

Příslušná opatření bezpečnosti informací, která poskytovatel cloudových služeb implementuje, se mohou lišit v závislosti na typu cloudových služeb používaných Zákazníkem cloudových služeb.

Pokud není (u vybrané služby) uvedeno jinak, tak zákaznická data nejsou na serverech Provozovatele nijak šifrována.

Zákazník je oprávněn svá data zabezpečit způsobem, který uzná sám za vhodné a je např. oprávněn si je sám zašifrovat.

Provozovatel se snaží o dostatečnou bezpečnost dat a věnuje dostatečnou pozornost a péči bezpečnosti dat.

Zákazník je srozuměn s tím, že vzhledem k povaze provozu na síti Internetu, existují důvodná rizika ztráty nebo poškození nebo odcizení jeho dat, která má uložena na serveru Provozovatele.

Zákazník je povinen veškerá data chránit i sám, a to přiměřeným způsobem s ohledem na hodnotu a povahu jeho dat.

Bezpečnost provozu

Provozovatel věnuje dostatečnou a přiměřenou pozornost bezpečnosti provozu. V rámci toho Poskytovatel provozuje různé druhy ochran a jejich rozsah se mění v čase, stejně tak ochrana jednotlivých služeb se liší.

Provozovatel provozuje například antivirové řešení pro vybrané mailové servery.

Provozovatel se dále věnuje ochraně před DDoS útoky.

Provozovatel provozuje vlastní IPS/IDS ochranu.

Provozovatel má interní metodiky ochrany dat, zabezpečení serverů, včetně pravidel pro přístupy (oprávnění) jednotlivých pracovníků v rámci budovy, sítě, serverů, služeb apod.

Monitoring služeb a dostupnosti služeb

Provozovatel monitoruje dostupnost a funkčnost hostingových a cloudových služeb.

Zákazník je srozuměn s tím, že monitoring služeb a dostupnosti slouží primárně pro Provozovatele.

Data získaná z monitorovací služby jsou následně analyzována.

Garance dostupnosti služby, poruchy a odstávky

Provozovatel není odpovědný za nedostupnost služeb, které jsou způsobeny třetími osobami, například nastavením chybného routování v síti Internet nebo výpadkem některých nadřazených systémů třetích stran (například sítě, DNS)

V případě, že dojde k nedostupnosti služby dle předchozího odstavce, tak Zákazník nemá nárok na jakoukoliv kompenzaci (například slevu z poskytovaných služeb nebo například měsíc zdarma).

Zákazník je povinen své služby budovat a provozovat tak, aby případný technický problém u Provozovatele nebo třetí strany, neměl vliv na dostupnost služby Zákazníka.

Náhrady škody

V případě technických výpadků služeb podobné povahy, jako jsou datové a telekomunikační služby, jsou nároky na náhrady způsobených škod omezené a jsou možné jen v případě, že je mezi smluvními stranami dojednáno cokoliv jiného (nad rámec zákona nebo těchto smluvních podmínek).

V případě, že není mezi Zákazníkem a Provozovatelem uzavřena individuální dohoda, tak Zákazník nemá nárok na náhradu žádných způsobených škod, které byly způsobeny poškozením nebo ztrátou dat.

Zákazník je dále srozuměn, že s odkazem na §64 odstavec 11 a 12 zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), není podnikatel poskytující službu povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby“, respektive odstavec 12: „Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby“.

Vzhledem k povaze nabízených služeb se smluvní strany dohodly na tom, že Provozovatel neodpovídá za ztrátu dat, a to zejména s ohledem na to, že Provozovatel nemá možnost posoudit jaké ztrátě, v jakém rozsahu a ke ztrátě jakých dat, došlo.

Zákazník je povinen přecházet ztrátě dat všemi dostupnými prostředky (například bezpečnostní opatření, použití aktuálních verzí SW, pravidelné zálohování).

Doba trvání dohody a její zánik

Smluvní vztah trvá v rámci podepsané Smlouvy o poskytování služeb.

Smlouva o poskytování služeb se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak. Délka trvání Smlouvy je určena písemnou dohodou smluvních stran.

Získaná data nejsou provozovatelem mazána, ale pouze anonymizována a mohou být kdykoliv použita pro vytvoření hromadných statistik pro zlepšování služeb provozovatele, vědecké a marketingové (případně další podobné) účely.