

Všeobecné obchodné podmienky pre poskytovanie služieb AC CLOUD

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej Podmienky) stanovujú pravidlá medzi Poskytovateľom služieb AC CLOUD a Zákazníkom týchto Služieb.

1. Definície

- 1.1. Poskytovateľ – spoločnosť AutoCont SK, a.s. IČO: 36396222, so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava prostredníctvom sesterskej spoločnosti AutoCont CZ a.s., IČO: 47676795, so sídlom Hornopolská 3322/34, Ostrava (ďalej len poskytovateľ).
- 1.2. Služba AC Cloud (ďalej len služba) - umožňuje Zákazníkovi alebo Užívateľom využívať infraštruktúru alebo aplikáciu, ktorá obsahuje potrebné: - technické prostriedky (HW), - a / alebo základné programové vybavenie (SW) - ako napr. Operačný systém, databázy, zálohovacie programy , antivírusové programy, - a / alebo aplikácie (SW), bez toho, aby museli technické a programové prostriedky vlastniť. Popis vlastností Služby je uvedený na Webe AC Cloud.
- 1.3. Web AC Cloud - webové stránky Poskytovateľa na adrese www.accloud.cz. Obsahujú opis Služieb, ich parametre, ceny a ďalšie informácie k Službám.
- 1.4. Zákazník - fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa Službu prevádzkovanú Poskytovateľom.
- 1.5. Užívateľ - osoba, ktorej Zákazník umožní využívať poskytované Služby. Zákazník musí zabezpečiť, aby Užívatelia používali Služby v zhode s Podmienkami.
- 1.6. Zmena rozsahu služieb - rozšírenie objednaných Služieb o ďalšie Služby, zrušenie niektorých Služieb, vytváranie a rušenie Služby pre jednotlivé Užívateľa a zmena parametrov objednaných Služieb.
- 1.7. Portál Služieb (ďalej len portál) - portál umiestnený na webových stránkach Poskytovateľa (na adrese www.accloud.cz), ktorý slúži na Zmenu rozsahu služieb a k definícii Oprávnených osôb.
- 1.8. Deaktivácia služby - dočasné zastavenie funkčnosti určitej Služby pre Zákazníka. Môže byť využité v prípade, že Zákazník neplní riadne svoje finančné záväzky, alebo závažným spôsobom porušuje Podmienky.
- 1.9. Aktivácia služby - obnovenie funkčnosti určitej Služby po Deaktivácii.
- 1.10. Doplnkové služby - ide o ďalšie služby (jednorazové alebo opakované), ktoré je možné objednať k službám. Zoznam Doplnkových služieb, ich obsah a ceny sú uvedené na Webe AC Cloud.
- 1.11. Oprávnená osoba - osoba, ktorá je oprávnená objednávať Služby, Doplnkové služby alebo vykonávať Zmenu rozsahu služieb a to písomnou alebo elektronickou formou, na portáloch Služieb alebo Service Desku Poskytovateľa. Zákazník môže oprávnenou osobou definovať tiež na portáloch Služieb.
- 1.12. Demo účet - jedná sa o bezplatný prístup k Službe na obmedzenú dobu. Slúžia hlavne na to, aby sa Zákazník mohol oboznámiť s vlastnosťami Služby. Podmienky sa vzťahujú aj na Demo účet.

2. Rozsah a vlastnosti poskytovaných Služieb

- 2.1. Služby a ich vlastnosti sú opísané na Webe AC Cloud.
- 2.2. Poskytovateľ má právo zmeniť označenie, obchodný model, rozsah alebo vlastnosti poskytovaných Služieb v prípade, že bude poskytovať Služby minimálne v rovnakom rozsahu, kvalite a funkcionalite.
- 2.3. Ak má Zákazník objednanú službu zaistenia prevádzky, ktorá zahŕňa niektorú z nasledujúcich služieb: riešenie nefunkčnosti, riešenie požiadaviek na administráciu, vykonávanie malých prevádzkových zmien a komunikácie s používateľmi, potom sú uvedené služby riešené v termínoch, ktoré sú uvedené Webu AC Cloud. Počet riešených požiadaviek, ktoré sú v službe zahrnuté, je uvedený Webu AC Cloud.

3. Objednávanie Služieb

- 3.1. Zákazník môže Služby objednávať objednávkou, ktorá je zaslaná písomne alebo elektronickou poštou alebo objednávkou na portáloch.
- 3.2. Zákazník môže v priebehu poskytovania Služieb vykonávať Zmenu rozsahu služieb alebo objednávať Doplnkové služby.
- 3.3. Zmena rozsahu Služieb alebo objednanie Doplnkových služieb sa vykonáva:
 - 3.3.1. Pomocou Portálu;
 - 3.3.2. Odoslaním požiadavky na Service Desk Poskytovateľa na kontakty uvedené na Webe AC Cloud.
- 3.4. Objednávku na portáloch alebo na Service Desku Poskytovateľa môže vykonať len Oprávnená osoba Zákazníka.
- 3.5. Objednaním Služieb, objednaním Doplnkových služieb alebo Zmenou rozsahu služieb na portáli alebo na Service Desku Poskytovateľa Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami a s cenou Služieb.

4. Cena

- 4.1. Cena jednotlivých Služieb je uvedená na Webe AC Cloud.
- 4.2. Cena môže zahŕňať cenová pásma, ktoré určujú cenu Služby na základe množstva objednaných Služieb. Cena v danom mesiaci je určená na základe počtu odobratých Služieb v danom mesiaci.
- 4.3. Poskytovateľ má právo, zmeniť cenu, cenová pásma alebo cenový model Služieb. Túto zmenu oznámi Zákazníkovi najneskôr 30 dní vopred. Ak Zákazník nevyjadrí najneskôr 14 dní pred platnosťou nových cien svoj nesúhlas, má sa za to, že súhlasí so zmenou ceny. Ak Zákazník vyjadrí svoj nesúhlas s úpravou ceny, je zmluvný vzťah automaticky ukončený ku dňu, ktorý predchádza dňu zmeny ceny.

5. Platobné podmienky

- 5.1. Služba je fakturovaná raz mesačne, po ukončení kalendárneho mesiaca. Za každý i len začatý kalendárny mesiac poskytovania Služieb je účtovaná celá mesačná cena.
- 5.2. Faktúra je Zákazníkovi zasielaná elektronicky na kontaktnú adresu Zákazníka.
- 5.3. V prípade, že faktúra za Služby nie je uhradená do 30 dní odo dňa jej splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený vykonať Deaktiváciu Služby daného Zákazníka.
- 5.4. Ak Zákazník uhradí dlžnú sumu do 30 dní od dátumu Deaktivácia, bude Služba pre daného Zákazníka bezplatne aktivovaná.

6. Komunikácia medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, doručovanie

- 6.1. Všetky závady Služby hlási Zákazník na Service Desk Poskytovateľa na kontakty, ktoré sú uvedené na Webe AC Cloud.
- 6.2. Akékoľvek ďalšie požiadavky na Služby hlási Zákazník na Service Desk Poskytovateľa na kontakty, ktoré sú uvedené na Webe AC Cloud.
- 6.3. Všetky ďalšie oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k zmluve, alebo ktoré majú byť urobené na základe zmluvy, musia byť urobené v písomnej forme a doručená opačnej strane, ak nebude stanovené, alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak. Oznámenia sa doručujú druhej zmluvnej strane, a to niektorým zo spôsobov ďalej uvedených:
 - 6.3.1. doporučeným listom alebo inou formou registrovaného poštového styku. V tomto prípade sa dokumenty považujú za doručené dňom ich prevzatia adresátom, dňom vrátenie zásielky v prípade, že si ju adresát nevyzdvihol, alebo v prípade, že nebol zastihnutý, a ďalej dňom, kedy adresát prevzatie zásielky odmietol;
 - 6.3.2. faxom alebo elektronickou poštou. V tomto prípade sa dokumenty považujú za doručené okamihom, kedy odosielateľ dostane od príslušného technického zariadenia potvrdenie o úspešnom odoslaní alebo potvrdenie o doručení. Pre odstránenie prípadných

nedorozumení sa zmluvné strany zaväzujú vzájomne informovať o riadnom doručení dokumentov zaslaných týmto spôsobom.

7. Práva a povinnosti Zákazníka

- 7.1. Zákazník a Užívateľia sú povinní pri využívaní Služby dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, konať v súlade s dobrými mravmi a všeobecne uznávanými morálnymi a etickými normami. Zákazník a Užívateľia najmä nesmie porušovať zákonom chránené práva Poskytovateľa a tretích osôb.
- 7.2. Ak sú súčasťou Služby programové produkty tretích strán, je Zákazník povinný zabezpečiť, aby programové produkty boli používané v súlade s licenčnými podmienkami tretích strán. Pre prístup Užívateľov k programovým produktom nesmie používať ďalší systém, ktorý by umožňoval nepriamy zdieľaný prístup užívateľov k programovému produktu (tzv. Multiplexing). To platí aj v prípade, že Zákazník používa Služby ako súčasť riešenia, ktoré poskytuje ďalším stranám.
- 7.3. Zákazník a Užívateľia nesmú využívať Služby k obťažovaniu tretích osôb, najmä opakovaným rozosielaním nevyžiadanych dát.
- 7.4. Zákazník a Užívateľia nesmú odstraňovať, modifikovať alebo zakrývať akákoľvek označenie typu copyright, ochranné známky alebo hociktorá označenie autorských práv.
- 7.5. Zákazník a Užívateľia nesmie spätne analyzovať (reverse engineering), spätný preklad (decompiling) a dekompozíciu programov, ktoré sú súčasťou Služby.
- 7.6. Zákazník alebo Užívateľia nesmie narúšať stabilitu, blokovať alebo modifikovať akúkoľvek súčasť Služieb.
- 7.7. Zákazník alebo Užívateľ nesmie pri využívaní Služieb vytvárať dojem, že sa jedná o inú právnickú alebo fyzickú osobu ako je pre používanie Služieb zaregistrovaná.
- 7.8. Zákazník a Užívateľia sú povinní urobiť zodpovedajúce opatrenia k riadnemu zabezpečeniu a ochrane prístupových kódov pred zneužitím. V prípade straty, odcudzenia alebo iného narušenia práva použitia predmetných kódov je Zákazník povinný oznámiť túto skutočnosť bezodkladne Poskytovateľovi, pričom je zodpovedný za každé použitie Služby až do okamihu oznámenia tejto skutočnosti.
- 7.9. Zákazník sa zaväzuje vykonať na svojej strane všetky potrebné opatrenia na zamedzenie zneužitia Služieb. Zákazník je zodpovedný za následky takéhoto zneužitia, ak k nemu dôjde.
- 7.10. Každý Užívateľ Zákazníka musí byť riadne registrovaný podľa požiadaviek Služieb. Za správnosť a pravdivosť registračných údajov zodpovedá Zákazník.
- 7.11. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť a potrebné informácie tretej strane, ktorá je vlastníkom autorských práv produkte, ktorý je súčasťou Služby, ak táto tretia strana vykonáva audit týkajúce dodržiavanie licenčných podmienok ich produktov.
- 7.12. Zákazník nesie zodpovednosť za dôsledky svojich alebo Užívateľmi spôsobených činov spojených s užívaním Služieb. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť, aby Užívateľia dodržiavali vyššie uvedené povinnosti a aby používali Služby v zhode s týmito Podmienkami.
- 7.13. Zákazník je zodpovedný za nastavenie programov používateľov, ktorí pristupujú k službám AC Cloud. Môže sa jednať o počiatočné nastavenie aj o zmenu nastavenia v priebehu používania služby, ak to vyžadujú technické dôvody na strane Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný Zákazníkovi zmenu nastavenia včas oznámiť a poskytnúť návod pre zmenu nastavenia. Poskytovateľ vykoná zmenu nastavenia programov používateľov, ak o to Zákazník požiadá, a to za úplatu.

8. Práva a povinnosti Poskytovateľa

- 8.1. Poskytovateľ je oprávneným užívateľom všetkých potrebných licencií potrebných na poskytovanie Služieb. Poskytovateľ je tiež oprávnený ponúkať užívanie týchto licencií ďalším subjektom, resp. poskytovať Služby s jej využitím.
- 8.2. Poskytovateľ poskytuje Zákazníkovi a Užívateľom technické konzultácie na Služby a na produkty strán, ktorú sú súčasťou jeho služieb. Technické konzultácie budú poskytnuté bez zbytočného odkladu a môžu poskytnúť podľa rozsahu a charakteru konzultácie za odplatu.

9. Dostupnosť Služieb, zľavy, náhrada škody

- 9.1. Služba je poskytovaná nepretržite (24 hodín denne, 365 dní v roku). Poskytovateľ sa zaväzuje, že minimálna dostupnosť Služby je 99,9%, tj. Služba funkčne najmenej po 99,9% prevádzkovej doby.
- 9.2. Do dostupnosti sa nezapočítava čas údržby, ktorá je prednostne vykonávaná mimo pracovnú dobu (tj. Okrem pondelka až piatok, 8 - 17 hodín) a je oznámená 5 pracovných dní vopred.
- 9.3. Poskytovateľ nie je zodpovedný za 100 % dostupnosť Služby v sieti Internet vzhľadom na skutočnosť, že táto sieť je decentralizovaná a bez záruk tretích strán. Služba môže byť náchylná na limity, oneskorenie a ostatné problémy spôsobené využívaním Internetu a elektronickej komunikácie. Poskytovateľ nie je zodpovedný za tieto oneskorenia, chyby v prevádzke systému alebo ostatné poškodenia vychádzajúce z týchto limitov.
- 9.4. Poskytované Služby nie sú na 100 % chránené proti chybe a výpadku. Služby nesmie byť používané pre tzv. " Kritické použitie " (High Risk Use), ak by ich chyba alebo výpadok mohol spôsobiť smrť alebo zranenie osôb, spôsobiť materiálne škody alebo poškodiť životné prostredie. Zákazník sa zaväzuje odškodniť Poskytovateľa, ak by akákoľvek tretia osoba vznesla voči nemu nárokov súvisiacich využitím Služieb pre " kritické použitie ".
- 9.5. V prípade, že dostupnosť Služby nedosiahne stanovenej hodnoty (99,9%), bude Zákazníkovi poskytnutá zľava, ktorá sa rovná desaťnásobku pomernej časti ceny za dobu, po ktorú Služba nebola dostupná. Maximálna výška zľavy sa rovná mesačnému poplatku za danú Službu.
- 9.6. Zariadenie pre ukladanie dát sú technické zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom a má stochastický charakter. Poskytovateľ vykonáva zálohovanie dát spôsobom, ktorý je opísaný na Webe AC Cloud. V prípade poruchy, ktorá má za následok stratu dát, sú dáta obnovená z týchto záloh.
- 9.7. Dostupnosť Služieb sa vyhodnocuje mesačne.
- 9.8. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že celková výška náhrady škody z jednej škodovej udalosti, alebo séria vzájomne prepojených škodových udalostí, ktorý by v príčinnej súvislosti s poskytovaním Služieb mohli vzniknúť, sa limituje do výšky 12-násobku ceny Služieb v mesiaci, v ktorom došlo ku škodovej udalosti. Táto suma predstavuje súčasne maximálnu predvídateľnú škodu, ktorá môže prípadne vzniknúť porušením povinností Poskytovateľa.

10. Dáta Zákazníka

- 10.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že najneskôr do 30 dní od ukončenia Služby vymaže všetky dáta Zákazníka.
- 10.2. Zákazník môže pri ukončení Služby požadovať export svojich dát. Poskytovateľ vykoná Zákazníkovi taký export dát, ktorý je technicky realizovateľný.
- 10.3. Ak sa jedná o výpoveď Služby zo strany Zákazníka, môže Zákazník požiadať o export dát najneskôr pri výpovedi Služby. Export dát bude vykonaný k dátumu ukončenia služieb.
- 10.4. Ak sa jedná o výpoveď Služby zo strany Poskytovateľa podľa odseku 13.2. Podmienok, môže Zákazník požiadať o export dát najneskôr do 30 dní pred ukončením Služieb. Export dát bude vykonaný k dátumu ukončenia služieb.
- 10.5. Ak sa jedná okamžitú výpoveď Služby zo strany Poskytovateľa podľa odseku 13.3. Podmienok, môže Zákazník požiadať o export dát najneskôr do 14 dní od dátumu prijatia výpovede. Poskytovateľ potom vykoná export dát platných ku dňu ukončenia služby.
- 10.6. Ak sa jedná výpoveď Služby zo strany Poskytovateľa podľa odseku 13.4, môže Zákazník požiadať o export dát najneskôr do 14 dní od dátumu prijatia výpovede. Poskytovateľ potom vykoná export dát platných ku dňu ukončenia služby. Podmienkou po vykonaní exportu dát je uhradenie všetkých dlžných súm.
- 10.7. Ak dôjde k ukončeniu vzťahu na základe odseku 4.3., Môže Zákazník požiadať o export dát pri vyhlásení nesúhlasu so zmenou cien. Export dát bude vykonaný k dátumu ukončenia služieb.
- 10.8. Poskytovateľ môže za export dát požadovať odplatu.

11. Ochrana informácií

- 11.1. Poskytovateľ a Zákazník sa dohodli, že všetky informácie, ktoré si oznámili v rámci uzatvárania zmluvy a informácie, ktoré inak vyplývajú z jej plnenia (napr. ktoré sú vytvárané a spracovávané v súvislosti s používaním Služieb), zostanú podľa ich vôle utajené.
- 11.2. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách a skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti s poskytovaním Služieb Zákazníkovi a ktorých prezradenie tretím osobám by mohlo Zákazníkovi spôsobiť škodu.
- 11.3. Ochrana informácií sa nevzťahuje na prípad, keď má Poskytovateľ informačnú povinnosť ustanovenú zákonom, resp. kedy si informácie vyžadujú štátne orgány oprávnené na to zákonom, alebo ide o informácie, ktoré sú verejne dostupné.
- 11.4. Poskytovateľ je oprávnený oznamovať potrebné údaje tretím osobám pre potreby poskytovania licencií na prevádzku systému.

12. Deaktivácia služby

- 12.1. Poskytovateľ je oprávnený deaktivovať službu v prípade, že Zákazník neplní svoje finančné záväzky (podľa odseku 5.3) alebo Zákazník alebo Užívateľia poruší povinnosti definované v odsekoch 7.1. až 7.9.
- 12.2. Služba bude opäť aktivovaná, ak pominú dôvody, pre ktoré bola služba deaktivovaná.

13. Ukončenie Služieb

- 13.1. Zákazník má právo vypovedať zmluvu bez udania dôvodov. K ukončeniu zmluvy dôjde k poslednému dňu mesiaca, kedy došlo k doručeniu výpovede zmluvy.
- 13.2. Poskytovateľ má právo zmluvu vypovedať bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 3 mesiace. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k doručeniu výpovede zmluvy.
- 13.3. Ak Zákazník či Užívateľia porušujú Podmienky závažným spôsobom, najmä ak poruší odseku 7.1. až 7.9. má Poskytovateľ právo vypovedať uzatvorenú zmluvu s okamžitou účinnosťou.
- 13.4. Ak je Zákazník v omeškaní s platbou faktúry a už došlo k deaktivácii služby podľa odseku 5.3. a ak Zákazník neuhradí dlžnú sumu do 30 dní od dátumu deaktivácie služby, dochádza k automatickej výpovedi Služieb zo strany Prevádzkovateľa.

14. Vyššia moc

- 14.1. Zákazník súhlasí, že Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené vyššou mocou či udalosťou, ktorú nemôže objektívne ovplyvniť, vrátane konania tretích osôb.

15. Ostatné ustanovenia

- 15.1. Poskytovateľ a spoločnosť Microsoft sa v maximálnom rozsahu povolenom platným právnym poriadkom zriekajú akýchkoľvek záruk a zodpovednosti za akékoľvek škody a ujmy nech priame alebo nepriame alebo následné, ktoré by mohli vzniknúť v súvislosti so Službami.
- 15.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto Podmienok. Zmenu Podmienok oznámi Zákazníkovi najneskôr 30 dní vopred pred ich účinnosťou.
- 15.3. Podmienky sú dostupné na Webe AC Cloud.
- 15.4. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1. 7. 2015. Pre Zákazníkov, ktorí už majú uzavretú zmluvu o poskytovaní služieb, sú platné od 1. 8. 2015 a nahradzujú v plnom rozsahu Všeobecné obchodné podmienky z 1. 1. 2015.