

Základní a společná ustanovení

1. Tyto Smluvní podmínky kyberbezpečnostních, hostingových Hátle(dále jen „Podmínky KHS“) jsou součástí „Všeobecných smluvních podmínek služeb společnosti Ondřej Hátle“ (dále jen „VOP“).
2. Použití těchto Podmínek KHS má přednost před použitím Všeobecných obchodních podmínek (VOP).
3. Mezi KHS řadí zejména následující služby: webhosting, mailhosting). 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.
4. **Webhosting** je poskytnutí prostoru na webových serverech Provozovatele pro provoz WWW 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. Tato služba zahrnuje například různé verze webhostingu případně různé specializované CMS hostingy),
5. **Mailhosting** je poskytnutí či správa 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.
6. Smluvní vztah trvá i poté, co Zákazník přestěhuje své aplikace, WWW stránky a další data k jinému provozovateli a přestane služby Provozovatele využívat. Zákazník musí v takovém případě službu řádně vypovědět a to vyplněním formuláře výpovědi na stránkách zákaznického centra nebo vyplněním kontaktního formuláře, přičemž je povinen se řádně autorizovat.
7. Přístupové údaje (přihlašovací jména a hesla) jsou při zřízení služby zasílány na e-mailovou adresu Zákazníka, uvedenou u služby v údajích o odběrateli. Při zapomenutí hesla není možné heslo Zákazníkovi znovu zaslat, protože si je Provozovatel z bezpečnostních důvodů ve svých databázích neeviduje. V takovém případě si musí zákazník nastavit nové heslo na stránkách Zákaznického centra nebo zasláním autorizované žádosti kontaktním formulářem.
8. Provozovatel prohlašuje, že splňuje všechny potřebné právní předpisy pro provoz nabízených služeb.

Webhosting

1. Webhosting zahrnuje provoz WWW stránek pro doménu 2. úrovně nebo 3. úrovně na serveru Provozovatele. Zákazníkovi je vyhrazen prostor na WWW serveru, na který je možné umístit své WWW 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.
2. Webhosting může, dle sjednané varianty služby, zahrnovat též provoz e-mailových služeb (mailhosting) pro příslušnou doménu.
3. Webhosting, dle zvolené varianty služby, může zahrnovat též možnost objednat si jednu nebo více databází. Jejich počet je omezena na 2 databáze, a je 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.
4. 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.
5. Prostor pro WWW stránky je u některých variant neomezený. V takovém případě smí však být využit pouze pro umístění dat, která nejsou v rozporu s kapitolou „Vyloučení z provozu“ všeobecných smluvních podmínek. V případě, že Zákazník zakoupí variantu hostingu s neomezeným prostorem, tak v rámci daného webu smí být uloženy pouze soubory, které jsou potřebné k provozu webu a prezentaci dat a směřuje na ně z tohoto webu odkaz.
6. Webhosting neslouží jako zálohovací či odkládací prostor, ale pouze pro provoz veřejných WWW 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.
7. 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.
8. Provozovatel si vyhrazuje právo provozovat pouze takové verze technologií (PHP, MySQL atd.), které považuje za bezpečné a

kteře 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, tak aby nemohlo dojít k zneužití bezpečnostních děř anebo omezení provozu ostatních zákazníkŮ.

9. 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 do 24 hodin musí kontaktovat zákazníka emailem. Všechna omezení a aktuální stav konfigurace technologií najde zákazník na stránkách Provozovatele.
10. 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.
11. Pokud Zákazník na webu používá technologie podléhající GDPR (sledování uživatele, sběr osobních dat atd.) je povinen postupovat v souladu s GDPR.
12. Provozovatel si vyhrazuje právo vyřadit z nabídky aplikaci a ukončit či pozastavit její provoz, pokud představují bezpečnostní rizika, přetěžuje severy či jiné hardwarové prostředky anebo jinak zasahuje do běžného provozu služby. V tomto případě má zákazník právo na vrácení poměrné částky.

Odesílání e-mailových zpráv

1. 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.
2. Z webhostingu nebo mailhostingu je povoleno odeslat nejvýše 500 e-mailových zpráv denně, pokud není individuálně dohodnuto jinak. Při překročení tohoto limitu je odeslání odmítnuto a zprávy jsou zahozeny.
3. 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.

4. Přes SMTP server Provozovatele je povoleno odeslat nejvýše 500 e-mailových zpráv denně. Při překročení tohoto limitu je odeslání dalších zpráv odmítnuto.
5. Omezení odesílání zpráv z webhostingu a přes SMTP server je možné Zákazníkovi po dohodě s Provozovatelem navýšit. Oprávněnost tohoto požadavku je na posouzení Provozovatele.
6. Provozovatel neručí za případné škody způsobené nemožností odeslání e-mailových zpráv po překročení stanovených limitů.
7. 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 odpovídajícím GDPR
 - všechny odeslané e-mailové zprávy musí být zcela v souladu s GDPR
8. U všech nabízených služeb je Zákazník povinen na žádost Provozovatele 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
9. 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.
10. Pokud Zákazník rozesílá e-mailové zprávy v rozporu s těmito pravidly nebo nedoloží Provozovatelé požadované informace, je Provozovatel oprávněn odesílání e-mailových zpráv Zákazníkovi zcela zablokovat.
11. 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.

Zákaznická podpora

1. Ke službám může být poskytována zákaznická podpora a to v rozsahu dle vybrané varianty služby, případně dle varianty poskytované formy (a rozsahu) zakoupené podpory. U některých služeb není zákaznická podpora poskytována vůbec a to ani za příplatek.
2. Zákaznická podpora, podle zvolené varianty, může být poskytována například prostřednictvím tiketů, chatu, telefonu, e-mailovou komunikací či použitím kontaktního formuláře na stránkách Provozovatele, případně jiným vhodným způsobem na kterém se Provozovatel a Zákazník dohodnou.
3. Podpora je poskytována v čase a to po dobu, která je uvedena na internetových stránkách Poskytovatele a to v popisu příslušné služby nebo formy (a rozsahu) placené podpory, kterou si Zákazník vybere a uhradí. Mimo tuto dobu je poskytován pouze technický dohled a řešení poruch služeb.
4. V případě poruchy či technického problému na straně Provozovatele technici zasahují kdykoli okamžitě přes den i v noci (nejpozději do 30 minut od zjištění problému). Případné zásahy jsou prováděny v pořadí, který určí Provozovatel podle vlastního uvážení a to zejména s ohledem na množství dotčených zákazníků.
5. Požadavky nad rámec základní zákaznické podpory (nestandardní technické či obchodní úkony, technický či programátorský zásah) neprovádějí pracovníci podpory a nečiníme tak na počkání – takové požadavky se předávají technikům nebo obchodníkům a jsou vyřizovány obvykle do 1 pracovního dne, ale toto není nijak garantované a některé požadavky mohou trvat déle. Služba placené technické podpory je realizována jen v případě volných a dostupných lidských kapacit a po předchozí dohodě a za předem dohodnutou úhradu.
6. Rozsah poskytované zákaznické podpory pro jednotlivé služby je vždy specifikován v aktuální podobě na webových stránkách Provozovatele.
7. Reakční doba odpovědí zákaznické podpory není nijak garantovaná, kromě případů placené garantované zákaznické podpory. Provozovatel nabízí zákazníkům různé varianty garantované zákaznické podpory, tedy varianty, kdy si Zákazník může připlatit za garanci rychlosti odpovědi. V případě, že Provozovatele nedodrží příslušnou reakční dobu, tak má zákazník nárok na slevu z měsíčního poplatku za tuto příplatkovou službu. Tato nabídka garantované zákaznické podpory, s přesně

garantovanou reakční dobou, je v aktuální podobě uvedena na stránkách Provozovatele

8. Provozovatel si vyhrazuje právo zvolit pro komunikaci vhodného pracovníka, pokud dotaz či požadavek lépe odpovídá pracovnímu zařazení tohoto pracovníka anebo původní pracovník není k dispozici.
9. Jakákoliv poskytnutá podpora nad rámec služeb Provozovatele, je považována pouze za doporučený postup, bez garance že problém bude vyřešit. Zákazník by také měl zvážit navrhovaný postup s ohledem na software, použité verze technologií, skriptů a přihlídnout k okolnostem, které doporučený postup nemusel zahrnovat a to zvláště pokud doporučený postup obsahuje proces úpravy a mazání dat. Zákazník je povinen před aplikováním takového postupu provést zálohu dat v nezbytném rozsahu.

Logování zákaznických požadavků

1. Veškeré zákaznické požadavky, které souvisí s objednávkou, jsou detailně zaznamenány a logovány .
2. 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.
3. Provozovatel loguje požadavky ve všech rozhraních, která souvisejí s provozem všech služeb.
4. Logy zákaznických požadavků nejsou většinou přístupny Zákazníkům, ale má je k dispozici jen Provozovatel pro interní potřeby nebo pro potřeby diagnostiky a řešení problémů.
5. 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.

Logování provozu

1. Provoz hostingových a cloudových služeb je logován a to v souladu s právními předpisy.
2. Provozovatel sbírá a zachovává různé logy, které dále analyzuje a Zákazník s tímto souhlasí.
3. 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.

Synchronizace času

1. Provozovatel na všech zařízeních a serverech používá synchronizaci času založenou na protokolu NTP.
2. Provozovatel nenesou odpovědnost za případné chyby související s chybným nastavením data a času na svých zařízeních nebo chyby související s chybným nastavením data a času v aplikacích Zákazníka.

Vyúčtování a platby

1. Provoz hostingových služeb se hradí formou předplatného podle aktuálního ceníku, který je zveřejněn na stránkách Provozovatele. Volba délky předplatného je různá u jednotlivých služeb, ale nejčastěji jsou měsíční nebo roční předplatné.
2. Po objednání služby vystaví Provozovatel Zákazníkovi faktury na první předplatné období. Teprve po uhrazení této faktury zřídí Provozovatel Zákazníkovi objednanou službu.
3. Provozovatel vystaví Zákazníkovi faktury (výzvu k platbě) na další období nejméně 7 dní před vypršením předplaceného období, pokud není klientem nastaveno jinak přes klientskou administraci.
4. Provoz vyúčtování cloudových služeb se přiměřeně použijí výše uvedená pravidla pro vyúčtování hostingových služeb. U některých vybraných, zejména cloudových služeb, lze hradit formou následné platby.
5. Vybrané služby lze hradit formou krátkodobého pronájmu, který lze hradit po jiném časovém období, než je měsíc nebo rok, nejčastěji formou hodinového nebo denního předplatného.

Změny varianty služby

1. 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.
2. Zákazník může požádat o změny prostřednictvím kontaktního formuláře na stránkách Provozovatele. Zákazník může požádat o přechod na jinou variantu této služby, rozšíření datového prostoru či zřízení nebo zrušení jiné příplatkové služby. V této žádosti se musí Zákazník prokázat svými přihlašovacími údaji k

- zákaznickému účtu. Zákazník v žádosti uvede, ke kterému dni žádá provést změnu.
3. 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 předplatného období. V následné zálohové faktuře bude zahrnuta rozšířená služba na celé další předplatné období.
 4. Jestliže se jedná o přechod na nižší variantu služby či o zrušení příplatkové služby, Provozovatel Zákazníkovi nevrací rozdíl z částky zaplacené za aktuální předplatné období. Cena za službu bude snížena až na proforma faktuře na další předplatné období.
 5. Při ukončení provozování služby se Zákazníkovi částka za nevyužitou část předplaceného období nevrací.

Zálohování a obnova dat

1. 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.
2. Četnost prováděných záloh a jejich umístění si stanovuje sám zákazník a za provedení těchto vlastních záloh nese plnou zodpovědnost zákazník.
3. Obnovu ze záloh prováděných Zákazníkem si provádí sám Zákazník svými prostředky a na své náklady.
4. Provozovatel u jednotlivých služeb používá různé (zejména hardwarové) prostředky pro ochranu dat (například různé verze RAID nebo clonování 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.
5. Provozovatel řeší zálohování a obnovu dat u jednotlivých služeb různým způsobem. Detailní popis a rozsah zálohování dat je uveden v popisu jednotlivých služeb a rozsah může být měněn v případě, že se změní nabídka služeb.
6. Provozovatel upozorňuje, že některé nejsou vůbec zálohovány.
7. Provozovatel upozorňuje, že některé varianty služeb mohou být zálohované jiným způsobem, než jiná varianta stejné služby. Vše je vždy uvedeno na produktové stránce příslušné služby v jejich specifikaci.
8. Popis případného procesu obnovy dat je popsán u každé služby samostatně a pokud tomu tak není, tak se přiměřeně použijí tyto

podmínky. Případná obnova dat probíhá postupně pomocí nástrojů, které má Provozovatel k dispozici. Vzhledem k množství dat může obnova dat ze zálohy, v některých případech, trvat několik dní nebo i déle.

9. 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 důvody 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.
10. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud jsou data zálohována, tak zálohy slouží primárně pro potřeby Provozovatele a pro případ nutné obnovy v případě havárie.
11. Zákazník je srozuměn s tím, že zálohy dat, které provádí Provozovatel mohou být neúplné nebo poškozené a i přes maximální péči ze strany Provozovatele nemusejí být ve funkčním stavu. Obsah a integrita dat na serverech je pro Provozovatele neznámý a tak Provozovatele není schopen žádným způsobem ověřit integritu dat a zda obsah živého (zejména virtuálního, dedikované serveru) odpovídá provedeným zálohám dat, které máme k dispozici.
12. Provozovatel nemá možnost ověřit obsah záloh, a tak se nedá ověřit aktuálnost dat uvnitř zálohy.
13. Data Provozovatel zálohuje jako fyzické obrazy operačního systému nebo jako konkrétní data. Provozovatel nemá přístup do obsahu dat uložených uvnitř obrazu.
14. Zákazník je povinen veškerá svá data zálohovat. Rozsah a četnost zálohování je na zvážení zákazníka.
15. Provozovatele zdůrazňuje a opakuje, že Zákazník je povinen zálohu dat provádět sám svými prostředky.

Bezpečnost - zabezpečení dat

1. Pokud není uvedeno jinak, tak zákaznická data nejsou na serverech Provozovatele nijak šifrována.
2. Zákazník je oprávněn svá data zabezpečit způsobem, který uzná sám za vhodné a je například oprávněn si je sám i zašifrovat.
3. Provozovatel se snaží o dostatečnou bezpečnost dat a věnuje dostatečnou pozornost a péči bezpečnosti dat.

4. 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.
5. Zákazník je povinen veškerá data chránit i sám a to přiměřeným způsobem s ohledem na hodnotu a povahu jeho dat.

Bezpečnost provozu

1. 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.
2. Provozovatel provozuje například antivirové řešení pro vybrané mailové servery.

Monitoring služeb a dostupnosti služeb

1. Provozovatel monitoruje dostupnost a funkčnost hostingových a cloudových služeb.
2. Zákazník je srozuměn s tím, že monitoring služeb a dostupnosti slouží primárně pro Provozovatele.
3. Data získaná z monitorovací služby jsou následně analyzována.

Garance dostupnosti služby, poruchy a odstávky

1. Provozovatel garantuje dostupnost a funkčnost hostingových a cloudových služeb a to v rozsahu, který je uveden v této dohodě, případně u jednotlivých služeb nebo na základě individuální dohody.
2. Jestliže je služba nedostupná z důvodu poruchy více než 24 hodin v kalendářním měsíci, náleží Zákazníkovi kompenzace ve formě slevy 0.1% za každou další započatou hodinu nedostupnosti, nejvýše však částka odpovídající měsíčnímu poplatku za provoz služby. Tato sleva je poskytnuta v prvním měsíci následujícího předplatného období, které ještě nebylo Zákazníkem uhrazeno, popř. poskytnutím odpovídajícího počtu dní zdarma.
3. Do doby nedostupnosti, za kterou náleží Zákazníkovi kompenzace dle předchozího odstavce, se nezapočítává doba nedostupnosti systému během plánovaných odstávek.

4. V případě, že je nedostupná jen část služby a zároveň jiné části služby fungují, tak se kompenzace poníží poměrným způsobem.
5. 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)
6. 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).
7. 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

1. 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 cokoli jiného (nad rámec zákona nebo těchto smluvních podmínek).
2. V případě, že není mezi Zákazníkem a Provozovatelem uzavřena nějaká individuální dohoda, tak Zákazník nemá nárok na náhradu žádných způsobených škod, které byly způsobeny poškozením nebo ztrátou dat.
3. 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“.
4. 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.
5. Zákazník je povinen přecházet ztrátě dat všemi dostupnými prostředky (například bezpečnostní opatření, použití aktuálních verzí SW, pravidelné zálohování) .

Individuální SLA (Service Level Agreement)

1. Zákazník si u vybraných služeb může dohodnout individuální SLA.
2. Předmětem SLA (dohodnuté úrovně služeb) jsou speciální garantované parametry měsíční dostupnosti, maximální délky poruchy služby nebo týkající se poškození nebo ztráty dat. Předmětem individuální SLA ze strany Poskytovatele je závazek zaplatit za tuto garanci kvality poskytovaných služeb cenu, která je dohodnuta v individuální dohodě SLA.
3. Veškeré individuální dohody ohledně SLA musejí být uzavřené písemně a je možné je aplikovat pouze do budoucna.

Doba trvání dohody a její zánik

1. Smlouva o poskytování placených služeb se uzavírá na dobu určitou, pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak. Délka trvání Smlouvy je určena písemnou dohodou smluvních stran nebo automaticky volbou délky fakturačního období ze strany Zákazníka při objednání služby, přičemž v takovém případě je délka trvání Smlouvy automaticky dohodnuta na dobu stejnou jako je doba jednoho fakturačního cyklu. K obnovení Smlouvy v jejím aktuálním znění dochází opětovně vždy s novým fakturačním obdobím této již existující služby.