

Všeobecné podmínky
pro poskytování služeb elektronických komunikací společností IT-TechCZ s.r.o. projektem
4smart.cz

I. Provozovatel

Provozovatelem projektu 4smart.cz je IT-TechCZ s.r.o., Podivice 33, okr. Vyškov, IČO: 055 21 491, Spisová značka: C 95878 vedená u Krajského soudu v Brně. Jednatel společnosti IT-TechCZ s.r.o. je Bc. Jaroslav Marák. Provozovatel projektu 4smart.cz je poskytovatelem níže uvedených služeb.

II. Uživatel

Uživatelem projektu 4smart.cz je osoba, která provedla registraci do systému 4smart.cz prostřednictvím registračního formuláře a která provedením registrace souhlasí se všeobecnými podmínkami, které popisuje tento dokument. Uživatel je zákazníkem.

III. Základní služba

Základní službou projektu 4smart.cz je hostování a provoz virtuálních serverů. Virtuální servery zákazníků jsou hostovány na fyzických serverech společnosti IT-TechCZ s.r.o., které jsou umístěny v datacentrech v České Republice. Součástí základní služby, tedy hostování virtuálních serverů, je případné volitelné přiřazení IP adresy z některého z dostupných rozsahů, poskytnutí diskového prostoru, poskytnutí šířky pásma pro datové přenosy mezi fyzickými disky, poskytnutí operační paměti, poskytnutí procesorového času, poskytnutí síťové konektivity. Tyto položky základní služby jsou zpoplatněny na základě platného ceníku uvedeného na hlavní stránce projektu <http://www.4smart.cz>. Paušální poplatek vztahující se k virtuálnímu serveru je rovněž součástí základní služby.

IV. Doplnkové služby

K základní službě hostování a provozu virtuálních serverů jsou k dispozici služby doplňkové, které lze volitelně využívat. Zpoplatnění doplňkových služeb se řídí aktuálním platným ceníkem uvedeným na hlavní stránce projektu <http://www.4smart.cz>. Do kategorie doplňkových služeb patří:

1. Funkcionalita zálohování virtuálních serverů – zajišťuje vytvoření souboru zálohy, odstranění souboru zálohy, obnovu ze souboru zálohy, klonování souboru zálohy do existujícího nebo nového virtuálního serveru, stažení souboru zálohy k uživateli a nahrání souboru zálohy od uživatele na server 4smart.cz.
2. Automatické zasílání upozornění emailem na mezní provozní stavy virtuálních serverů zákazníka.
3. Automatické zasílání upozornění emailem na nízkou hodnotu kreditu, prahovou hodnotu nastavuje uživatel.
4. Automatické zasílání upozornění emailem na mezní provozní stavy spojené s účtem registrovaného uživatele jako je neobvykle zvýšená konzumace kreditu v čase.
5. Funkcionalita dovolující čerpání kreditu do mínusu – zajišťuje přetrvávající provoz spuštěných virtuálních serverů, s omezeními, do okamžiku dosažení mezní záporné hodnoty kreditu v účtu uživatele, která je určující pro zastavení virtuálních serverů.

6. Funkcionalita mapování portů TCP, UDP z neveřejné IPv4 adresy virtuálního serveru na veřejnou IPv4 adresu fyzického serveru.
7. Funkcionalita reverzního HTTP proxy serveru s podporou SNI proxy a poštovních služeb pro příjem emailů do prostředí virtuálního serveru pro každý virtuální server.
8. Nastavení hostname pro každý virtuální server.
9. Přidělení subdomény 3. řádu 4smart.eu každému virtuálnímu serveru na základě nastavení hostname a na základě nastavení dalších doplňkových služeb.
10. Funkcionalita nastavení reverzních doménových záznamů PTR pro každý virtuální server.
11. Šablony - předem připravené instalace prostředí pro potřeby vytváření nových virtuálních serverů.
12. Práce technika.

V. Princip účtování za základní a doplňkové služby.

Základní a doplňkové služby projektu 4smart.cz jsou založeny na principu předplaceného kreditu a jejich užívání je účtováno v pětiminutových intervalech s výjimkou některých částí doplňkových služeb, kterými jsou: vytvoření souboru zálohy virtuálního serveru, klonování souboru zálohy virtuálního serveru, stažení souboru zálohy virtuálního serveru, upload souboru zálohy virtuálního serveru. Tyto vyjmenované části doplňkových služeb jsou vyúčtovány jednorázově v okamžiku použití.

Na konci každého pětiminutového intervalu je provedeno stržení částky z předplaceného kreditu.

Účtování v pětiminutových intervalech za položky základních a doplňkových služeb je založeno na skutečně využitých systémových prostředcích, nikoliv na nastavených limitech systémových prostředků v tomto časovém intervalu. Nastavením tzv. limitů systémových prostředků ve webovém administračním rozhraní 4smart.cz lze omezit spotřebu kreditu na úkor výpočetního výkonu procesoru, alokace operační paměti, alokace diskového prostoru pro každý konkrétní virtuální server. Opačným postupem, zvětšením volnosti nastavených limitů systémových prostředků, lze dosáhnout vyššího výpočetního výkonu na úkor spotřeby kreditu. Změny v nastavení limitů systémových prostředků se projevují okamžitě.

Nastavením příliš nízkých limitů systémových prostředků virtuálnímu serveru může dojít k chybnému chování, nestabilitě, případně i k nedostupnosti služeb zákazníka v jeho virtuálním serveru.

Vyúčtování za vytvoření souboru zálohy virtuálního serveru je určeno na základě spotřebovaného procesorového času, potřebného k vytvoření souboru zálohy. V ostatních případech: klonování souboru zálohy virtuálního serveru, stažení souboru zálohy virtuálního serveru, upload souboru zálohy virtuálního serveru je účtováno na základě známé velikosti souboru zálohy virtuálního serveru.

V případě zastaveného virtuálního serveru se v kontextu základní služby provádí účtování pouze za diskový prostor alokovaný tímto virtuálním serverem, přidělené IPv4 adresy a paušální poplatek. Ostatní položky jako jsou využití operační paměti RAM, datové přenosy mezi fyzickými disky, využití procesoru a poskytnutí síťové konektivity nejsou zahrnuty.

Paušální poplatek je průběžně rozúčtován do pětiminutových intervalů v měsíci.

Měsícem se rozumí 30 dní, to je 8 640 pětiminutových intervalů účtování.

Nové účty uživatelské účty mohou být zvýhodněny vzhledem k účtování po stanovenou dobu. Tato skutečnost je vždy uvedena v aktuálním platném ceníku na hlavní stránce projektu <http://www.4smart.cz>.

Základním způsobem pro převod finančních prostředků na 4smart.cz účet zákazníka je bankovní převod. Při bankovním převodu je nutné definovat variabilní symbol, který je každému uživateli na 4smart.cz přidělen. Tento variabilní symbol je unikátní pro každý zákaznický 4smart.cz účet. Informace o bankovních účtech poskytovatele včetně přiděleného variabilního symbolu najde každý zákazník ve svém 4smart.cz účtu.

Doklady o platbách se vystavují automaticky a zasílají se na emailovou adresu uživatele, kterou uvedl při registraci. Emailovou adresu může uživatel kdykoliv změnit prostřednictvím svého 4smart.cz účtu.

Zálohový doklad o platbě je uživateli vystaven v okamžiku připsání platby na účet poskytovatele.

Řádný doklad o platbě za služby v minulém měsíci je uživateli vystaven vždy první den v novém měsíci.

Řádný doklad o platbě za služby je vystaven ihned, pokud právě došlo k vyčerpání kreditu v 4smart.cz účtu uživatele.

Po připsání kreditu dojde k vystavení řádného dokladu o platbě, pokud byl zůstatek kreditu v 4smart.cz účtu uživatele záporný. V tomto případě se účtuje částka pro dorovnání záporného zůstatku kreditu.

Po provedení platby na bankovní účet poskytovatele, pokud má uživatel ve svém 4smart.cz účtu současně i kredit převedený z odorik.cz, budeme uživateli přednostně fakturovat spotřebovaný kredit převedený na účty poskytovatele a to již za měsíc, ve kterém došlo k prvnímu připsání kreditu na účet poskytovatele.

Na kredit převedený z odorik.cz, převedený nebo spotřebovaný, nevystavuje poskytovatel platební doklady.

Pokud má uživatel ve svém 4smart.cz účtu finanční prostředky, které jsou sumou převedených částek z odorik.cz a z účtů poskytovatele, může být částka uvedená na řádné faktuře na rozdíl od skutečné spotřeby kreditu uváděné v účtu 4smart.cz uživatele menší. Platí, že uživateli vyúčtujeme vždy nanejvýš částku, která odpovídá převedené sumě finančních prostředků na účty poskytovatele (mínus to, co již bylo vyúčtováno).

Služby práce technika lze účtovat formou jednorázového stržení kreditu z 4smart.cz účtu uživatele, nebo na základě zvlášť vystaveného dokladu za práci technika. Způsob závisí dohodě mezi zákazníkem a poskytovatelem.

Služby práce technika nejsou účtovány v případě, kdy jde o zajištění provozu, obnovy provozu, obnovy dostupnosti virtuálního serveru uživatele nebo v případě, kdy jde o škálování výkonnostních vlastností virtuálního serveru, které uživatel nemůže ovlivňovat.

Služby práce technika jsou účtovány v případě, kdy se technická podpora poskytovatele zabývá interními technickými problémy a záležitostmi uživatele v prostředí jeho virtuálního serveru na žádost ze strany uživatele. Jde o služby které přesahují rámec zajištění dostupnosti a

provozní schopnosti virtuálního serveru uživatele z pohledu použité virtualizační technologie nebo konfigurace fyzických serverů poskytovatele.

Při převodu finančních prostředků v cizí měně na účet poskytovatele se na 4smart.cz zákaznickém účtu připisuje částka v CZK. Pro přepočtení cizí měny na CZK se používá denní kurz poskytovaný ČNB. Informace o denním kurzu je součástí vystavených platebních dokladů.

Všechny vystavené doklady o platbách jsou elektronicky podepisovány.

VI. Zákaznický účet, dostupnost

Za vlastníka zákaznického 4smart.cz účtu je považován uživatel, který zná přístupové přihlašovací údaje, kterými jsou uživatelské jméno (login) a přihlašovací heslo. Za vlastníka zákaznického 4smart.cz účtu je považován také ten, kdo zná uživatelské jméno (login) a heslo zákaznické podpory. Heslo zákaznické podpory najde každý uživatel ve svém 4smart.cz účtu. Uživatel má možnost kdykoliv změnit své přihlašovací heslo, nebo si nechat změnit svoje heslo zákaznické podpory. Uživatel zákaznického 4smart.cz účtu je povinen svoje přihlašovací údaje a heslo zákaznické podpory zabezpečit proti zneužití třetí osobou. V případě zneužití účtu třetí osobou se takto zneužitý kredit nevrací. Pokud se dostane kredit na 4smart.cz účtu uživatele do mínusu, nebude na něm vymáhán a uživatel není povinen jej doplatit. V případě, že kredit na 4smart.cz účtu uživatele přešel do mínusu, dochází k omezení služeb ze strany poskytovatele.

VII. Typy zákaznických účtů

Testovacím uživatelským účtem je každý zákaznický účet, který vznikl bezprostředně po registraci uživatele prostřednictvím registračního formuláře 4smart.cz do okamžiku prvního převedení finančních prostředků na vrub tohoto zákaznického 4smart.cz účtu. Testovací uživatelský účet může mít přednastavený kredit pro vyzkoušení služeb. Testovací uživatelský účet má omezenou časovou platnost bez ohledu na zůstatek kreditu. Nedojde-li k převodu finančních prostředků ve stanovené době existence testovacího účtu, účet zaniká spolu s virtuálními servery, které jsou v něm obsaženy. Vlastníkovi nevzniká nárok na vymáhání jakékoliv škody spojené s odstraněním testovacího účtu na poskytovateli.

Předplaceným uživatelským účtem je zákaznický účet, který vznikl z testovacího uživatelského účtu po převedení finančních prostředků uživatele ve prospěch jeho zákaznického účtu. Předplacený uživatelský účet, je-li jeho zůstatek kladný, nemá časově omezenou životnost. Je-li v předplaceném uživatelském účtu záporný zůstatek kreditu, je jeho časová platnost nastavena na 60 dní od okamžiku vyčerpání kreditu. Po vypršení této doby je předplacený zákaznický účet uživatele bez náhrady odstraněn. Vlastníkovi nevzniká nárok na vymáhání jakékoliv škody na poskytovateli spojené s odstraněním předplaceného účtu po expiraci uvedené doby.

VIII. Dostupnost virtuálního serveru

Za vlastníka virtuálního serveru je považován vlastník zákaznického 4smart.cz účtu. Vlastník virtuálního serveru je plně zodpovědný za bezpečnost svých služeb. V případě zneužití virtuálního serveru vlastníka třetí osobou nevzniká nárok na vrácení kreditu účtovaného za systémové prostředky. Vlastník virtuálního serveru je povinen zabezpečit svůj virtuální server před zneužitím třetí osobou. Za případné škody, které vznikly zneužitím virtuálního serveru třetí osobou, nese zodpovědnost jeho vlastník. Poskytovatel si vyhrazuje právo zastavit nebo omezit provoz

virtuálního serveru v případě, kdy se tento jeví jako kompromitovaný třetí osobou. V takovém případě poskytovatel uvědomí vlastníka o provedeném opatření a navrhne další postup. Poskytovatel nenes odpovědnost za uchovávaná data na disku v kontextu virtuálního serveru vlastníka. Za poskytované služby v kontextu virtuálního serveru vlastníka nese zodpovědnost vlastník.

IX. Zneužití služby

Je zakázáno úmyslně využívat služby, software, hardware provozovatele k nezákonným činnostem jako je šíření poštovního spamu, realizace síťových útoků, a jiné. Je zakázáno úmyslně zneužívat služby 4smart.cz nebo úmyslně způsobit jejich nedostupnost za použití různých tzv. exploitů a jiných technik. Rovněž je zakázáno testovat zranitelnosti na službách, softwaru a hardwaru provozovatele bez jeho vědomí a nebo tyto zranitelnosti bez jeho vědomí využívat. Při porušení tohoto ustanovení si poskytovatel nárokuje uplatnit smluvní pokutu ve výši 250 000 Kč včetně náhrady ušlých zisků a škod, které provozovateli takto případně vznikly.

X. Změna cen a všeobecných podmínek

Změna těchto všeobecných podmínek, nebo případná změna cen bude zveřejněna alespoň jeden měsíc předem na stránkách projektu 4smart.cz v souladu se zákonem 127/2005 Sb. §63 odst. 6. Historii změn všeobecných podmínek včetně aktuálních všeobecných podmínek je možné sledovat a získat na webové stránce projektu 4smart.cz v zápatí stránky. Změna cen nebo způsobu zpoplatnění účtovaných položek v ceníku bude zveřejněna alespoň jeden měsíc předem na stránkách projektu 4smart.cz. Pokud zákazník se změnou cen nebo všeobecných podmínek nesouhlasí nebo také z libovolného jiného důvodu, může požádat o vrácení části nebo celého zůstatku kreditu (viz dále XIV. Záruka spokojenosti).

XI. Zpracování osobních údajů

Zadáním osobních a kontaktních údajů na webu projektu 4smart.cz při registraci uživatele nebo kdykoliv později jejich doplněním nebo upřesněním, souhlasí uživatel s jejich zpracováním, tj. s jejich uložením a používáním za účelem provozu služeb projektu 4smart.cz společností IT-TechCZ s.r.o..

Poskytovatel ukládá a zpracovává provozní údaje jako jsou IP adresy ze kterých se uživatel registruje a přihlašuje na webový portál projektu 4smart.cz a to z provozních důvodů a podle náležitostí daných nařízením EU č. 282/2011, č. 1042/2013. Poskytovatel také z provozních důvodů v omezené míře eviduje IP adresy mezi kterými probíhá elektronická komunikace virtuálního serveru uživatele v rámci internetu. Sledování síťového provozu virtuálních serverů je podkladem pro provoz interní služby „intelligentního firewallu“.

Poskytovatel bez výslovného svolení uživatele neprodá, nepůjčí, nevymění, ani jinak neposkytne žádné osobní údaje třetí osobě, pokud nebude povinen učinit tak ze zákona nebo na základě příkazu oprávněných orgánů.

XII. Dostupnost služeb, reklamace účtování

Provozovatel se zavazuje vynaložit veškeré přiměřené úsilí k zabezpečení bezporuchového provozu služby. K zajištění bezporuchového provozu používá provozovatel více různých nástrojů a technik. U žádné technologie však nelze stoprocentně vyloučit možný výpadek. Dostupnost a stav poskytovaných služeb je monitorován s pomocí automatizovaných nástrojů. Díky těmto nástrojům je o mezních provozních stavech informována technická podpora projektu. Monitorování kvality a stavu služeb se týká i provozních stavů virtuálních serverů zákazníků, které jejich vlastník jinak nemůže ovlivnit. Uživatel může případné jiné potíže hlásit na email podpora@4smart.cz. Provozovatel projektu 4smart.cz využívá k provozu svých služeb také služby poskytované třetí stranou. Jedná se o elektrické napájení, datovou konektivitu a uložení fyzických serverů v provozovně datacentra. Za kvalitu a dostupnost těchto služeb zodpovídá třetí strana se kterou byla uzavřena řádná smlouva.

Účtování se řídí jednotným ceníkem platným pro všechny uživatele. Případnou reklamaci vyúčtování nebo poskytované služby je možné podat na email podpora@4smart.cz. Tuto reklamaci je nutné dle zákona uplatnit do dvou měsíců od data poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Podle zákona 127/2005 Sb. §64 je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu nejpozději do jednoho měsíce od doručení reklamace. Při podání reklamace uživatelem je kromě podrobností nutné uvést uživatelské jméno (login) a heslo zákaznické podpory. Heslo pro přihlášení se neuvádí.

Poskytovatel neodpovídá za škody, které by mohly uživateli vzniknout v souvislosti s používáním služeb projektu 4smart.cz.

XIII. Expirace kreditu

Platnost kreditu v předplaceném uživatelském účtu je neomezená. Pokud však v takovém účtu bez virtuálních serverů a jiných účtovaných služeb nedošlo za poslední rok ke spotřebě kreditu, je každý den od uplynutí 365 dní jednorázově stržena částka 2 Kč ze zůstatku takového účtu. Takový uživatelský účet je pokládán za nevyužívaný. Ke ztržení částky z nevyužívaného účtu uživatele dochází jednorázově, tato částka není rozúčtována do pětiminutových intervalů dne. Účtování této částky za nevyužívaný uživatelský účet lze zabránit vytvořením virtuálního serveru. Pokud je nevyužívaný uživatelský účet bez kreditu, žádný poplatek se neúčtuje.

XIV. Záruka spokojenosti

V případě, že vlastník účtu není spokojen, nemá zájem či není schopen službu nadále využívat, může požádat o vrácení celé nebo části nepoužité předplacené částky. Za vrácení předplacené částky se platí administrativní poplatek 50 Kč a od zákazníka můžeme před odesláním peněz vyžadovat potvrzení přijetí opravného dokladu. Peníze vracíme pouze převodem na bankovní účet. Poskytovatel služby však může vrátit zákazníkovi pouze peněžní prostředky, které byly na jeho účet, tedy na účet poskytovatele, fakticky připsány a dosud nebyly spotřebovány za provoz služeb zákazníka. Nelze vracet peněžní prostředky, které byly na 4smart.cz převedeny z odorik.cz, kteréžto se fakticky týkají bankovních účtů společnosti miniTEL s.r.o., jako dřívějšího provozovatele projektu 4smart.cz. Tyto peněžní prostředky společnost IT-TechCZ s.r.o. nevlastní.

Tyto všeobecné podmínky jsou účinné od 1.1.2017.

Bc. Jaroslav Marák,
jednatel společnosti IT-TechCZ s.r.o.