



Všeobecné obchodní podmínky služby DUEL at CLOUD a DATA at CLOUD

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi společnostmi Ježek software s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) a zákazníkem (dále jen „Zákazník“) při poskytování služeb DUEL at CLOUD BASIC a DATA at cloud BASIC.
- 1.2. Služby jsou provozovány na infrastruktuře třetí strany – společnosti 2V IT s.r.o. (dále jen „Provozovatel infrastruktury“), která zajišťuje VPS / Public Cloud / Drive služby.
- 1.3. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb.

2. Vymezení služeb

2.1. DUEL at CLOUD BASIC

Služba DUEL at CLOUD umožňuje provoz ekonomického softwaru DUEL v cloudovém prostředí formou vzdáleného přístupu. Součástí služby je zejména:

- provoz aplikace DUEL na virtuálním serveru,
- vzdálený přístup oprávněných uživatelů,
- správa operačního prostředí serveru,
- pravidelné zálohování dat.

2.2. DATA at cloud BASIC

Služba DATA at cloud BASIC je určena pro provoz MS SQL serveru s databází DUELu v cloudovém prostředí.

Součástí služby je zejména:

- vyhrazený cloudový úložný prostor,
- pravidelné automatické zálohování,
- zabezpečený přístup k datům.

3. Technické a bezpečnostní zajištění

- 3.1. Služby jsou provozovány v profesionálních datových centrech na území Evropské unie.
- 3.2. Infrastruktura splňuje standardy provozu cloudových služeb deklarované Provozovatelem infrastruktury, zejména:
 - fyzickou bezpečnost datových center (nepřetržitá ostraha, kamerový systém, kontrolovaný vstup na čipové karty nebo biometrické prvky),
 - redundantní napájení (UPS, dieselové generátory),
 - redundantní internetovou konektivitu od více nezávislých poskytovatelů,
 - klimatizaci a řízení prostředí serveroven,
 - protipožární zabezpečení (detekce a automatické hasicí systémy),
 - oddělení virtuálních serverů na úrovni hypervizoru.
- 3.3. Serverová infrastruktura je provozována v režimu vysoké dostupnosti s prvky hardwarové i síťové redundance. Kritické komponenty (napájení, disková pole, síťové prvky) jsou provozovány minimálně v režimu N+1.
- 3.4. Provozovatel infrastruktury uplatňuje systém řízení bezpečnosti informací odpovídající běžným mezinárodním standardům (např. ISO/IEC 27001) a pravidelně provádí aktualizace a bezpečnostní záplaty serverových systémů.
- 3.5. Přenos dat mezi koncovým zařízením Zákazníka a cloudovým serverem probíhá prostřednictvím šifrovaného spojení (např. protokol TLS nebo zabezpečené RDP připojení).
- 3.6. Přístup do systému je chráněn unikátními přihlašovacími údaji. Na úrovni serveru jsou aplikována pravidla pro silná hesla a možnost omezení přístupu dle IP adresy nebo uživatelských rolí.
- 3.7. Data jsou ukládána na disková pole s ochranou proti selhání disku (např. RAID). Servery jsou chráněny firewallovými pravidly a segmentací sítě.
- 3.8. Poskytovatel ani Provozovatel infrastruktury nenesou odpovědnost za škody způsobené nedostatečným zabezpečením koncového zařízení Zákazníka.

4. Zálohování dat

- 4.1. Data jsou zálohována automaticky.
- 4.2. Standardní frekvence záloh:
 - denní inkrementální zálohy
- 4.3. Retence záloh je minimálně 7 dní, pokud není smluvně sjednáno jinak.
- 4.4. Obnova dat je možná na základě telefonické nebo e-mailové žádosti oprávněné osoby.
- 4.5. Zákazník bere na vědomí, že odpovědnost za správnost účetních dat nese výhradně on.

5. Dostupnost služby (SLA)

- 5.1. Poskytovatel garantuje měsíční dostupnost služby DUEL at CLOUD a DATA at cloud BASIC ve výši minimálně 99,5 % času v kalendářním měsíci, s výjimkou plánovaných odstávek a okolností vylučujících odpovědnost.

- 5.2. Do výpočtu dostupnosti se nezapočítávají:
- předem oznámené plánované odstávky,
 - odstávky v rámci údržbových oken dle čl. 6 těchto VOP,
 - výpadky způsobené vyšší mocí,
 - výpadky internetového připojení Zákazníka,
 - zásahy třetích stran mimo kontrolu Poskytovatele.
- 5.3. Plánované odstávky z důvodu údržby jsou oznamovány předem, zpravidla elektronickou poštou, a jsou realizovány přednostně mimo běžnou pracovní dobu.
- 5.4. V případě nedodržení garantované dostupnosti má Zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny služby za dané období, pokud o ni písemně požádá do 30 dnů od vzniku nároku.
- 5.5. Poskytovatel se zavazuje reagovat na nahlášené incidenty v pracovní době bez zbytečného odkladu.

6. Údržba a administrátorské zásahy

- 6.1. Poskytovatel a Provozovatel infrastruktury jsou oprávněni provádět plánovanou i mimořádnou údržbu serverů, síťové infrastruktury a souvisejících systémů, je-li to nezbytné pro zajištění bezpečnosti, stability a funkčnosti služby.
- 6.2. Plánovaná údržba je prováděna zpravidla v předem stanovených údržbových oknech, typicky mimo běžnou pracovní dobu (zejména v nočních hodinách, o víkendech nebo ve dnech pracovního klidu), aby byl minimalizován dopad na provoz Zákazníka.
- 6.3. O plánované údržbě, která může mít vliv na dostupnost služby, je Zákazník informován přiměřeným způsobem předem, zejména prostřednictvím e-mailu nebo zákaznického portálu.
- 6.4. V případě naléhavých bezpečnostních nebo technických incidentů (např. bezpečnostní zranitelnost, kybernetický útok, kritická porucha infrastruktury) je Poskytovatel oprávněn provést zásah i bez předchozího oznámení, pokud je to nezbytné k ochraně dat nebo zajištění provozu.
- 6.5. Administrátorské zásahy do virtuálních serverů Zákazníka jsou prováděny pouze v nezbytném rozsahu a výhradně oprávněnými osobami. Oprávněné osoby jsou vázány povinností mlčenlivosti.
- 6.6. Každý administrátorský zásah je evidován způsobem umožňujícím zpětnou dohledatelnost (auditní stopa), zejména pokud dochází k zásahu do systémových nastavení nebo k řešení bezpečnostního incidentu.
- 6.7. Poskytovatel není oprávněn bez právního důvodu ani bez souvislosti s poskytovanou službou zasahovat do obsahu dat Zákazníka.

7. Ochrana osobních údajů

- 7.1. Poskytovatel vystupuje ve vztahu k účetním datům jako zpracovatel osobních údajů ve smyslu GDPR.
- 7.2. Zpracování osobních údajů probíhá výhradně za účelem poskytování služby.
- 7.3. Poskytovatel přijímá technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů před ztrátou, zneužitím nebo neoprávněným přístupem.

8. Odpovědnost

- 8.1. Poskytovatel odpovídá za provoz služby v rozsahu sjednaném smlouvou.
- 8.2. Poskytovatel neodpovídá za:
- obsah a správnost dat Zákazníka,
 - škody vzniklé nesprávným používáním služby,
 - škody způsobené porušením povinností Zákazníka.

9. Trvání a ukončení služby

- 9.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li sjednáno jinak.
- 9.2. Při ukončení služby budou data Zákazníka zpřístupněna ke stažení po dobu 14 dnů od ukončení smlouvy.
- 9.3. Po uplynutí této lhůty mohou být data nenávratně smazána.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP měnit.
- 10.2. Aktuální znění VOP je zveřejněno na webových stránkách Poskytovatele.
- 10.3. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění.

Poskytovatel

Ježek software s.r.o.
Mariánská 3233, 470 01 Česká Lípa
IČO: 27282805
Společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu
v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 22400.