

Všeobecné technické podmínky služby AppOn.cloud (dříve SoftwareHosting)

Verze podmínek: 2020-01

Služby poskytované v rámci platby za uživatelský účet

V následujících kapitolách jsou popsány služby poskytované v rámci platby za každý aktivní uživatelský účet. Pro upřesnění rozsahu poskytované služby jsou vyjmenovány i typy služeb, které platba za aktivní uživatelský účet neobsahuje.

1. Aktivní uživatelský účet

- 1.1. **Obsahuje:** Přístupové údaje (Jméno a heslo), přístupové licence k Microsoft Windows Serveru, Adobe Acrobat Reader a přístupové licence ke službě Remote Desktop nebo Remote App. Aktivní uživatelský účet navíc obsahuje diskový prostor a operační paměť dle tabulky definované v bodu 1.3.2.
- 1.2. V případě dedikovaného serveru je možné na server umístit v ceně licence Open Office/Libre Office či Mozilla Thunderbird.
- 1.3. **Neobsahuje:** licence dalších aplikací jako Microsoft Office, antivirového programu, účetních či ekonomických softwarů, grafické programy, IIS a databázové servery apod.
 - 1.3.1. Aplikace uvedené v odst. 1.2. a další aplikace je možné na server umístit za a) licenční poplatek a/nebo b) poplatek za systémové prostředky. Tyto 2 poplatky mohou být sloučeny do jednoho poplatku dle platného ceníku.
 - 1.3.2. Uživatelské účty mají následující technická omezení. Při překročení těchto omezení je nutné v případě diskového prostoru dokoupit další diskový prostor nebo v případě operační paměti přejít na vyšší tarif.

Tarif POHODA cloud.easy 3 GB diskový prostor / 1 GB RAM
Tarif X* cloud.easy 3 GB diskový prostor / 1,5 GB RAM
Tarif X* cloud.plus 4 GB diskový prostor / 2 GB RAM
Tarif X* cloud.max 5 GB diskový prostor / 3 GB RAM
- 1.4. Uživatel má omezena některá práva na činnosti, které spadají do kompetence administrátora. Zejména instalace aktualizací, restartování serveru, změny nastavení serveru. V případě, že potřebuje mít uživatel přístup k těmto nastavením, musí si požádat o administrátorské oprávnění, které s sebou přináší některá rizika.

2. Administrátorské oprávnění

2.1. Uživatelský účet může získat oprávnění lokálního administrátora serveru, který má pak plný přístup k nastavení a správě daného serveru. V případě poskytnutí administrátorského oprávnění uživateli, provozovatel nenese zodpovědnost za dostupnost/funkčnost serveru vč. programového vybavení a bezpečnost dat.

2.1.1. **Obsahuje:** Administrátorská práva k serveru (nelze využít u sdíleného serveru)

2.1.2. **Neobsahuje:** Opravy či konfigurace serveru a programů, které byly způsobeny činností uživatelského účtu s administrátorským oprávněním.

Může se jednat o vypnutí serveru, instalaci nevhodné aktualizace, smazání souborů, chybné nastavení serveru, změnu či smazání konfigurace apod.

2.2. Administrátorské oprávnění je zpoplatněno dle platného ceníku.

2.3. V případě, že poskytovatel musí odstranit závadu, která vznikla na takovém serveru, tak je tato služba zpoplatněna dle standardního ceníku služeb a následně je z této ceny poskytnuta sleva ve výši 50%, která pokrývá předplacenou technickou podporu.

3. Technická podpora

Je poskytována v ceně aktivního uživatelského účtu v čase a rozsahu, který odpovídá zvolenému tarifu dle platného ceníku.

3.1. **Obsahuje:** Správa hardware, na kterém služby běží a okamžité zahájení prací obnovy při selhání hardware či software, který na daném hardware běží. Dále obsahuje úvodní instalaci serveru, zřízení uživatelských účtů, základní konfiguraci serveru vč. vzdáleného přístupu na server. Dále obsahuje instalace aktualizací na serveru v 3-měsíčních cyklech, zálohování serveru dle zakoupeného tarifu a aktualizace nainstalovaných aplikací. Nedílnou součástí poskytovaných služeb je monitorování serverů pro předcházení chybám – monitorují se zejména parametry zatížení, dostupnost, kapacita a procesy.

3.2. Technická podpora je poskytována pouze k aplikacím, které jsou přímou součástí zakoupené služby nebo-li jsou zpoplatněné. Většinou se jedná o účetní systém a Microsoft Office. Technická podpora aplikací je poskytována do technické úrovně - tzn. založení uživatele, provedení aktualizace, konfigurace aplikace tak, aby fungovala v rámci poskytnutého serveru. Dále jsou to konfigurace aplikace, které si nemůže uživatel provést sám nebo s pomocí výrobce dané aplikace. Předmětem podpory nejsou služby - konzultace, které poskytuje výrobce dané aplikace.

3.3. Technická podpora není poskytována k aplikacím, které nejsou zpoplatněné nebo se nacházejí mimo server – např. e-shop, integrační nástroj pro e-shop, Libre Office. Tyto aplikace jsou podporovány negarantovaně a za hodinovou sazbu uvedenou v ceníku služeb.

- 3.4. Technická podpora je poskytována pouze k zařízením a periferiím, které jsou přímo spojené s poskytovanou službou. Jedná se o zařízení na kterých je klient vzdálené plochy a periferie jako čtečka čárových kódů, tiskárna a příbuzná zařízení, která jsou ke stanici přímo připojena. Podpora v rámci stanice či periferií sahá max. do úrovně konfigurace těchto zařízení tak, aby plnohodnotně fungovala s poskytovanou službou.
- 3.5. Technická podpora vyřizuje reklamace zákazníků na dostupnost či kvalitu služby. V případě neoprávněné reklamace je provozovatel oprávněn fakturovat náklady spojené s takovou neoprávněnou reklamací. Poplatek za neoprávněnou reklamaci odpovídá hodinové sazbě pro ostatní práce uvedené v uzavřené smlouvě a počtu hodin na reklamaci strávených. První hodina řešení neoprávněné reklamace nejsou účtovány. V případě, že uživatel nemá uzavřenou smlouvu je hodinová sazba pro reklamaci účtována v sazbě 1.500,- Kč bez DPH / hod. práce a první hodina zdarma se v tomto případě neaplikuje.
- 3.6. Technická podpora není poskytována k zařízením, které nejsou využívány ke službě vzdálené plochy. Tyto stanice či periferie jsou podporovány negarantovaně a za hodinovou sazbu uvedenou v ceníku služeb. Jedná se např. o diagnostiku nefunkční tiskárny, přeinstalace ovladačů na lokální stanici apod.
- 3.7. Technická podpora se dělá na tyto typy podpory:
- 3.7.1. **Podpora pro-aktivní:** je v poskytována všem v režimu 24/7/365 a zahrnuje podporu v případě neběžícího serveru či nemožnosti spustit primární aplikaci. Mimo pracovní dobu je potřeba incident nahlásit telefonicky nebo v některých případech umíme incident odhalit automatizovaně prostřednictvím infrastrukturního monitoringu a pak takový incident řešíme automaticky. V pracovní době lze využít veškeré kanály: telefon, e-mail, helpdesk.
- 3.7.2. **Podpora pasivní:** je poskytována klientům dle zakoupeného tarifu. Každý tarif obsahuje vždy rozsah doby, ve které je podpora poskytována a reakční dobu. V rámci této podpory jsou poskytovány ostatní služby – provádění aktualizací, změny konfigurace, přidávání nebo odebrání uživatelů, instalace dalších aplikací apod.
- Reakční doba:** Je doba, do které začneme nejpozději požadavek řešit. Pokud je k dispozici volná kapacita, začíná se na požadavku pracovat i dříve.
- Pracovní doba:** Je ohraničena pracovním dnem od 8:00 do 18:00
- Mimopracovní doba:** Je ostatní čas mimo pracovní dny od 8:00 do 18:00
- 3.8. Za poplatek je možné si vyžádat zásah, který nespadá do kategorie Vaší reakční doby. Požadavek je potřeba zadat elektronicky (e-mail, helpdesk) a výslovně si vyžádat reakci ihned. Administrátoři Vás pak zařadí na nejbližší volnou pozici ve frontě požadavků a zásah provedou. Pokud je takový požadavek zpracován nejpozději do 4 hodin od požadavku, obchodník tuto službu vyfakturuje ve 100% výši. Pokud je proveden mezi 4mi hodinami a Vaší reakční dobou, je fakturován ve výši 50%.
- 3.8.1. **Příklad:** Zákazník má reakční dobu Po-Pá, Následující pracovní den a aktualizaci svého SW chce provést z určitých důvodů ihned. Napíše e-mailem na technickou

podporu, že chce provést aktualizaci ihned. Administrátor takovou aktualizaci zařadí do plánu práce a obchodník tuto službu nad rámec vyfakturuje.

- 3.8.2. Poplatek za tuto službu je dle ceníku z 1.1.2019 stanoven na 500,- Kč bez DPH / jednorázově.
- 3.9. Za poplatek je možné si vyžádat zásah, který nepatří do pracovní doby. Jedná se zejména o provedení aktualizace Vašeho SW tak, aby nezasahoval do pracovní doby. Služba je zpoplatněna dle ceníku služeb.
 - 3.9.1. Příklad: Zákazník má reakční dobu pouze v pracovních dnech a pracovní době, ale aktualizaci SW chce provést mimo pracovní dobu. Napíše e-mailem na technickou podporu, že chce provést aktualizaci mimo pracovní dobu. Pokud má administrátor na takový zásah kapacitu, odsouhlasí jej klientovi a ve smluvený čas provede. Obchodník následně tuto službu nad rámec služeb vyfakturuje.
 - 3.9.2. Poplatek za tuto službu je dle ceníku z 1.1.2019 stanoven na 2.000,- Kč bez DPH / jednorázově.

4. Zálohování

- 4.1. Standardní zálohování služby je zajištěno zálohování celého virtuálního serveru a to dle následného konceptu.
 - 4.1.1. **Denní záloha** – držíme 1 den (je přepsána následující denní zálohou).
Záloha je uložena ve stejné lokalitě jako server uživatele.
 - 4.1.2. **Týdenní záloha** – držíme 7 dní (je přepsána následující týdenní zálohou).
Záloha je uložena ve stejné lokalitě jako server uživatele.
- 4.2. Další zálohování na úrovni aplikace či zálohování konkrétních složek je možné, ale musí být nakonfigurováno uživatelem serveru nebo administrátorem. Při konfiguraci administrátorem se jedná o práci zpoplatněnou dle hodinových sazeb v ceníku služeb.
- 4.3. Zálohování dat do jiné lokality je zpoplatněno paušální měsíční částkou, která se skládá z ceny služby a objemu dat. Konfigurace služby je zpoplatněná dle hodinových sazeb v ceníku služeb.

5. Zabezpečení infrastruktury

- 5.1. Infrastruktura je na perimetru zabezpečena výkonnými firewally Cisco a Fortinet.
- 5.2. Komunikace mezi stanicí uživatele a infrastrukturou poskytovatele je chráněna SSL komunikací zabezpečenou SSL certifikátem.
- 5.3. Každý server je chráněn integrovaným SW firewallem s centrální správou a antivirovým SW Microsoft.

- 5.3.1. Jako rozšíření lze nabídnout antivirová řešení TrendMicro (placené měsíčně či ročně) nebo antivirové řešení společnosti ESET (placené ročně).
- 5.4. Uživatelské účty a servery jsou v rámci přístupů řízeny a zabezpečeny službou Microsoft Active Directory.

6. Sdílený virtuální server

- 6.1. Na uživatelském profilu sdíleného serveru je povolena pouze instalace účetního systému, PDF čtečky, Libre Office a (Akt. 1.1.2020) Microsoft Office. V případě, že uživatel požaduje instalaci dalších aplikací, je potřeba, aby začal využívat dedikovaný virtuální server.
- 6.2. Sdílený virtuální server je možný využívat pouze pro aplikace Pohoda MDB a (Akt. 1.1.2020) Money S3.
- 6.3. (Akt. 1.1.2020) Sdílený virtuální server je určen maximálně pro 5 současně pracujících uživatelů jednoho klienta.
- 6.4. (Akt. 1.1.2020) Microsoft Office je placená služba dle ceníku i při využití na vzdáleném serveru.

7. Dedikovaný virtuální server

- 7.1. Dedikovaný virtuální server je určen pro široké spektrum uživatelů v okamžiku, kdy potřebuje provozovat jinou aplikaci mimo Pohoda MDB či Money S3 nebo další aplikace či napojení na externí aplikace (např. eshop). Dedikovaný server je nutný také v případě, že je potřeba externí přístup k serveru mimo Remote Desktop a je nutné přidělení veřejné IP adresy.
- 7.2. Veřejná IP adresa je přidělována za poplatek dle ceníku služeb. Každý server může mít přiděleny maximálně 2 veřejné IP adresy. Každá změna konfigurace veřejné IP adresy je zpoplatněna dle ceníku služeb.
- 7.3. Dedikovaný virtuální server disponuje ve standardu 40GB prostoru a 4GB RAM pro provoz operačního systému.
- 7.4. (Akt. 1.1.2020) Dedikovaný virtuální server není možné zřídit pro tarify * cloud.easy di 5ti současně pracujících uživatelů