

## 1. Dodavatel, Poskytovatel a uživatel Služeb ERPORT

- 1.1. Dodavatelem Služeb ERPORT vůči Uživateli je smluvní strana označená ve Smlouvě o poskytování služeb ERPORT jako Poskytovatel. Poskytovatel může pro zabezpečení Služeb ERPORT využívat služeb třetích stran, se kterými je oprávněn sdílet údaje o Uživateli nutné k zabezpečení Služeb ERPORT vč. kontaktů elektronické komunikace, k čemuž Uživatel dává souhlas.
- 1.2. Uživatelem je osoba nebo firma, která toto stvrdila svým podpisem ve smlouvě, která obsahuje odkaz na Provozní řád ERPORT a je její nedílnou součástí.

## 2. Technická podpora, ohlašování problémů, komunikace

- 2.1. Poskytovatel provozuje pro Uživatele NON-STOP (24/7/365) technickou podporu. Pracovní doba technické podpory je pondělí až pátek, 9:00 - 17:00. V této pracovní době je možné vyřizovat jakékoli požadavky Uživatele na změny konfigurace, upgrade, konzultace apod.
- 2.2. Mimo pracovní dobu technické podpory je možné řešit pouze kritické stavy serveru. To je stav, kdy server nebo služba (http, sql, ftp, mail, dns, ...) nejsou v provozu.
- 2.3. Mimo pracovní dobu je možné řešit i běžné Uživatelské požadavky (jako jsou konzultace, upgrade, instalace software, migrace dat, změny konfigurace apod.). Tyto práce jsou však evidovány jako 1,5 násobek běžné časové dotace. Pokud chce Uživatel využít technické podpory mimo pracovní dobu, je nutné si zásah domluvit s pracovníky technické podpory Poskytovatele, nejméně však 2 pracovní dny předem.
- 2.4. Uživatel může provést nahlášení požadavku e-mailem (ticketem) nebo telefonicky. Pokud se požadavek týká jiné než konzultační práce, musí jej Uživatel potvrdit e-mailem (ticketem). To se týká zejména případů, kdy musí být požadavek zdokumentován, a to jak pro možnost evidence časové dotace nebo pro řešení případné sporné situace. O nutnosti potvrdit požadavek e-mailem (ticketem) bude Uživatele informovat pracovník technické podpory Poskytovatele.
- 2.5. Nahlášení kritického stavu serveru Uživatelem doporučuje Poskytovatel důrazně provést vždy telefonicky. Reakce na zahájení řešení tak bude mnohem rychlejší než v případě e-mailového požadavku.
- 2.6. Požadavky zadané Uživatelem jsou na technické podpoře Poskytovatele řazeny do fronty podle toho, kdy byly doručeny a dále dle interní priority Poskytovatele. Požadavky na řešení kritického stavu serveru jsou vždy řešeny přednostně.
- 2.7. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek Uživatele zadaný na technickou podporu nejpozději do "next-business-day" neboli do konce pracovní doby následujícího pracovního dne.
- 2.8. Pokud není možné požadavek Uživatele realizovat v termínu, zašle technická podpora Poskytovatele odpověď s informací o nemožnosti realizace požadavku v uvedeném časovém termínu s návrhem předpokládaného termínu dokončení. Toto se týká zejména složitých operací nebo úkonů, které svou povahou a rozsáhlostí není možné realizovat v termínu nebo takové, které vyžadují další konzultace.
- 2.9. Pokud požadavek Uživatele vyžaduje další spolupráci mezi Uživatelem a Poskytovatelem, posunuje se doba pro řešení požadavku na "next-business-day" od poslední reakce Uživatele.
- 2.10. Časové limity uvedené v bodech 2.7. – 2.9. se vztahují pouze na technickou podporu Poskytovatele. Časové limity se nevztahují na obchodní, fakturační nebo vývojové oddělení.
- 2.11. Technická podpora může zpracovat pouze takový požadavek Uživatele, který je zadán od pověřené kontaktní osoby. Pověřená kontaktní osoba je stanovena při podpisu smlouvy a pouze tato osoba a osoba zastupující Uživatele při podpisu smlouvy mohou přidávat další pověřené kontaktní osoby.
- 2.12. Požadavek od pověřené kontaktní osoby je brán jako ověřený v případě, že je zadán z e-mailové adresy (ticketu) nebo telefonního čísla, které je evidováno u pověřené kontaktní osoby.
- 2.13. Veškeré e-mailové požadavky jsou směřovány do tzv. ticketů. Tickety (jejich stav, řešitele, termín dokončení a časovou dotaci) je možné sledovat v ticketovacím systému.
- 2.14. Poplatek za každou započatou půlhodinu práce (konzultace) technika byl Poskytovatelem stanoven na 500,- Kč bez DPH. Pokud je úkon účtován s vyšším násobkem časové dotace, pak je poplatek počítán jako násobek uvedený u požadovaného úkonu x poplatek za hodinu práce technika.

- 2.15. Časovou dotaci, neboli počet hodin, si může Uživatel předplatit spolu se serverem. Takto předplacená časová dotace je určena pro správu serveru a konzultace (managed služby). Čerpání časové dotace je možné sledovat v ticketovacím systému.

## 3. Správa serveru (managed služby)

- 3.1. Technická podpora Poskytovatele provádí správu serveru Uživatele, pokud má takovou službu Uživatel k serveru zakoupenou (managed služby). Poskytovatel dále zajistí bezplatnou výměnu poškozeného hardware u serverů (HW servis).
- 3.2. Poskytovatel zajistí pro Uživatele instalaci managed serveru, virtuálního managed serveru, managed cloud serveru nebo jiných managed služeb. Takováto instalace je v rozsahu standardní instalace (operační systém, webservice, sql server, vybrané zásuvné moduly, administrační rozhraní, zálohování) pro Uživatele poskytnuta zdarma.
- 3.3. Uživatel má právo požádat Poskytovatele o instalaci doplňkového software, který potřebuje pro běh své aplikace. Pokud chce Uživatel managed služeb instalovat na server software, který není součástí standardní instalace, je instalace účtována jako práce technika a jako taková je odečtena z předplacené časové dotace. Technická podpora Poskytovatele může instalaci software odmítnout v případech, kdy Uživatel používá software, který Poskytovatel nepodporuje a nemá na něj potřebná školení.
- 3.4. Poskytovatel zajistí pro Uživatele (managed služby) tyto služby v rámci správy serveru:
  - Poskytovatel zajistí běžnou správu operačního systému v rozsahu zabezpečení, stability a korektního běhu služeb.
  - Poskytovatel zajistí bezpečnostní update (aktualizace) instalovaného software z veřejně dostupných zdrojů, stanovených Poskytovatelem.
  - Řešení kritických situací serveru, výpadky služeb, výpadky serveru, proaktivní monitoring, apod.
  - Správu dalšího software dle požadavků Uživatele.
  - Konzultační činnost pro Uživatele.
  - Další činnost správy serveru dle požadavků Uživatele (správa uživatelů, instalace nebo konfigurace dalších software, apod.).
- 3.5. Veškeré tyto úkony jsou odečítány z časové dotace pro správu serveru a jsou vykazovány v rámci ticketů. V případech, kdy je objem požadavků Uživatele, objem řešení kritických situací nebo objem spravovaného software větší, než časová dotace zakoupená k serveru, jsou hodiny nad touto časovou dotací Uživateli doúčtovány na konci měsíce, ve kterém byly úkony provedeny.
- 3.6. Upgrade instalovaného software provádí Poskytovatel pouze na žádost Uživatele. Jedná se například o přechod ze starších verzí Windows Server na aktuální verze apod. Upgrade instalovaného software je účtován jako práce technika (z časové dotace) a může být velmi časově náročný. Finální rozhodnutí o nasazení nové verze software (upgrade) je vždy v kompetenci Poskytovatele a může být z důvodu bezpečnostních a funkčních odmítnut. Mezi funkční důvody patří zejména zpětná kompatibilita, možnost opětovného downgrade, systémovost, stabilita a dostupnost bezpečnostních update.
- 3.7. Poskytovatel zajistí aktivní monitoring běhu serveru a služeb. Pokud má Uživatel zájem, může Poskytovatel posílat informace o výpadcích na e-mail Uživatele. Zasílání SMS notifikací o výpadcích je zpoplatněná služba.
- 3.8. Pokud dojde k nahlášení kritické situace na serveru (výpadek služeb, výpadek serveru, apod.) ze strany monitoringu, Poskytovatel zajistí okamžité řešení vzniklé situace.
- 3.9. Pokud je kritická situace na serveru zaviněna softwarem Uživatele, bude o takové situaci Uživatel informován Poskytovatelem. Pokud Uživatel nezjedná nápravu a řešení kritického stavu se bude opakovat více než 3x, může Poskytovatel server dočasně vyřadit z monitoringu a daný kritický stav serveru dále nereflektovat. Stejná situace může nastat ve chvíli, kdy Uživatel neřeší situaci s docházejícími zdroji na serveru (místo na disku, nedostatek paměti, apod.), a to i přesto, že byl Poskytovatelem minimálně 3x upozorněn.
- 3.10. V případě, kdy disková kapacita serveru Uživatele klesne pod 10% volného prostoru, upozorní Poskytovatel Uživatele na tuto skutečnost.

## 4. Práce technika (dedikované služby)

- 4.1. Pro Uživatele, který nemá službu správy serveru zakoupenou zajistí Poskytovatel bezplatnou výměnu poškozeného hardware u serverů (HW servis).
- 4.2. Ostatní práce pro Uživatele dedikovaných služeb (konzultace, poradenství, pomoc při správě serveru, zásahy na žádost Uživatele, instalace softwaru) jsou placené. Taková služba je účtována jako 2 násobek běžné časové dotace v pracovní době a 3 násobek mimo pracovní dobu technické podpory.
- 4.3. Technická podpora Poskytovatele je oprávněna odmítnout provádět správu serveru Uživateli, který nemá takovouto službu zakoupenou (dedikované služby), a to zejména v případech, kdy technická podpora řeší požadavky Uživateli, kteří mají zakoupenou službu správy serveru (managed služby) nebo v případech, kdy Uživatel používá software, který Poskytovatel nepodporuje a nemá na něj potřebná školení.
- 4.4. Uživatel má právo při instalaci dedikovaného serveru, virtuálního dedikovaného serveru, dedikovaného cloud serveru nebo jiných dedikovaných služeb, požádat Poskytovatele o instalaci softwaru, který potřebuje pro běh své aplikace. Takováto instalace je v rozsahu standardní instalace (operační systém, webserver, sql server) pro Uživatele poskytnuta zdarma.
- 4.5. Pokud chce uživatel dedikovaných služeb instalovat na server software, který není součástí standardní instalace, je instalace účtována jako práce technika. Technická podpora Poskytovatele může instalaci software odmítnout v případech, kdy Uživatel používá software, který Poskytovatel nepodporuje a nemá na něj potřebná školení.
- 4.6. Poskytovatel zajistí pro Uživatele monitoring běhu serveru. Pokud má Uživatel zájem, může Poskytovatel posílat informace o výpadku na e-mail Uživatele. V případě dedikovaných služeb je monitorován pouze stav serveru UP/DOWN. Ostatní monitorované služby, stejně jako možnost zasílat SMS notifikace o výpadcích jsou zpoplatněné služby. V případě dedikovaných služeb provozuje Poskytovatel monitoring pouze pro potřeby Uživatele. Dojde-li k HW závadě na serveru nebo k výpadku (zaseknutí) serveru, musí Uživatel o takovém stavu informovat Poskytovatele, který zjedná nápravu (restart, HW servis).

## 5. Cloud servery (SaaS, IaaS)

- 5.1. Cloud servery je chápán Poskytovatelem jako pronájem virtuálního výkonu ve zvýšeném režimu dostupnosti (SLA). Zároveň se může jednat o službu, kdy Uživatel nemusí řešit starost o infrastrukturu (pronájem Software jako služba – SaaS) nebo navyšování či snižování výkonu (pronájem Infrastruktury jako služba - IaaS), vše potřebné zajistí Poskytovatel.
- 5.2. Cloud servery mohou být provozovány buď v režimu HA (high-availability) nebo FO (fail-over).
- 5.3. Režimem HA se rozumí stav, kdy virtuální server je zprovozněn na fyzickém hardware. V případě havárie tohoto fyzického hardware je virtuální server automaticky zprovozněn ze záložního fyzického hardware, a to v řádu jednotek minut. Během zprovoznění dojde k restartu virtuálního serveru. Zásah Poskytovatele není v takovém případě nutný, režim je plně automatický.
- 5.4. Režimem FO se rozumí stav, kdy virtuální server je zprovozněn na několika fyzických serverech najednou. Havárie jednoho z těchto serverů neovlivní běh aplikace, pouze provoz se přesměruje na ostatní fyzické servery (ty bez havárie). Výpadek je v takovém případě v řádu milisekund a virtuální server nepotřebuje být restartován.
- 5.5. Pro režim FO je nutné, aby byla připravena aplikace, která má být v takovém režimu zprovozněna. Ne všechny aplikace je možné v tomto režimu rozeběhnout. Je nutná konzultace s Poskytovatelem.

## 6. Reklamacce plateb a výpadků

- 6.1. Uživatel má právo reklamovat fakturu za poskytované služby ve chvíli, kdy faktura obsahuje chybu vyúčtování. Uživatel provede reklamaci tak, že pošle Poskytovateli e-mailem číslo chybné faktury a popis reklamované záležitosti.
- 6.2. Reklamacce musí být ze strany Uživatele provedena nejpozději 3 dny od odeslání faktury Poskytovatelem Uživateli. Pokud tak Uživatel neučiní ve lhůtě 3 dnů, není již možné fakturu reklamovat v rámci splatnosti. Faktura musí být uhrzena a reklamacce řešena až po její úhradě. Pokud bude reklamacce Poskytovatelem uznána, bude částka dobropisována.
- 6.3. Uživatel má právo reklamovat dostupnost serveru u Poskytovatele. Reklamacce probíhá vždy do 30ti dnů od předcházejícího měsíce, za který chce Uživatel dostupnost reklamovat. Pokud bude reklamacce

uznána, bude o příslušnou částku ponížena nejbližší následující měsíční fakturace.

## 7. Přechod serveru do osobního vlastnictví

- 7.1. V případě provozu služby managed serveru nebo dedikovaného serveru (fyzické servery) je po uplynutí doby pronájmu Poskytovatelem nabídnut server k odkupu do osobního vlastnictví Uživateli. U ostatních služeb (virtuální servery, cloud servery) to není z jejich povahy možné.
- 7.2. Poskytovatel oznámí možnost odkoupení serveru Uživateli. Pokud Uživatel odkoupení serveru akceptuje, bude postupováno těmito kroky:
  - 7.2.1. Server bude odprodán do držení Uživateli a předán, oproti podpisu předávacího protokolu a bude odstraněn z datacentra. V takovém případě je Uživateli předán:
    - V případě managed serveru je na serveru ponechán instalovaný software spolu s daty zákazníků. Technologické know-how Poskytovatele je však odstraněno. Jedná se zejména o nastavení různých systémových konfigurací, firewall, automatizační skripty, apod.
    - V případě dedikovaného serveru je předán bez jakéhokoli zásahu.
    - Pokud Uživatel používá na serveru software společnosti Microsoft a za pronájem licencí platí Poskytovateli, po předání serveru Uživateli již není Uživatel dále oprávněn tyto licence používat. Uživatel je povinen do dvou dnů od předání serveru změnit licenci za svoji vlastní nebo příslušný software ze serveru zcela odstranit. Pokud by tak Uživatel neprovedl, vystavuje se nebezpečí pokuty při kontrole SW policíí.
  - 7.2.2. Server zůstává v datacentru v provozu. S Uživatelem je podepsána nová smlouva o serverhousingu a správě serveru (managed server) nebo smlouva o serverhousingu (dedikovaný server). Pokud Uživatel používá na serveru software společnosti Microsoft a za pronájem licencí platí Poskytovateli a pokud má Uživatel zájem i nadále používat tyto licence, bude mu server odprodán do jeho vlastnictví až po opravdovém ukončení poskytovaných služeb pro tento server (tedy při odstranění serveru z datacentra). Uživatel samozřejmě již neplatí žádné poplatky za pronájem serveru, platí pouze poplatky plynoucí ze smlouvy o serverhousingu + správě serveru (managed server) nebo ze smlouvy o serverhousingu (dedikovaný server). Pronájem licencí software Microsoft platí Uživatel Poskytovateli nadále, a to po celou dobu jeho užívání. Odprodání serveru Uživateli a současně s tím používání pronajatých licencí licencí Microsoft na takto odprodaném serveru není podporován licenční politikou společnosti Microsoft.
- 7.3. V obou případech nabídne Poskytovatel Uživateli možnost server blízkí se k datu odprodeje nahradit zcela novým serverem. V takovém případě je na nový server sepsána mezi Poskytovatelem a Uživatelem nová smlouva.

## 8. Mail schránky poskytované k serverům

- 8.1. V rámci pronájmu serveru (managed i dedikované služby) má Uživatel nárok na využití služeb mailservru v rozsahu POP3, SMTP, IMAP4 a Webmail, a to zdarma. Součástí služby je i podpora Antispamu a Antiviru. Takto poskytovaný mailserver je však sdílené, negarantované řešení a má různá omezení. Pokud by měl Uživatel zájem o firemní řešení, nabízí Poskytovatel i garantované mailservry – VIP mailserver (viz Cloud servery).
- 8.2. Velikost e-mailové schránky v případě sdíleného řešení je 200MB / schránka. Zvětšení prostoru schránky je možné do limitu 500MB, kdy za každých 100MB navýšení je účtován jednorázový poplatek 100,- Kč.
- 8.3. Pokud má Uživatel zájem o větší schránky nebo výhodnější poplatky za vyhrazený prostor, je možné přejít se schránkou (doménou) na garantované firemní řešení – VIP mailserver.
- 8.4. Poskytovatel striktně zakazuje Uživateli zneužít mailserver jako mailfarmu nebo freeserver. Jedná se o sdílenou službu, která je k dispozici zákazníkům k běžnému využívání. Není jí možné používat pro:
  - Rozesílání hromadné pošty v rozsahu více než 1000 e-mailů za 24 hodin.
  - Zřizování e-mailových schránek zdarma pro širokou veřejnost prezentované jako služba freemail.
  - Sekundární mailserver (výjimka možná po konzultaci s Poskytovatelem).

## 9. Zřízení nového serveru

- 9.1. Uživatel má právo na konzultace od Poskytovatele týkající se zřízení jeho nového serveru (služby), a to zdarma. Do konzultací se počítá speciální nastavení serveru pro zvýšení jeho výkonu, instalace dodatečných programů dle bodu 3 a 4 provozního řádu, poradenství při převodu serveru od konkurence apod. Práce jsou čerpány z časové dotace pro zřízení nového serveru dle bodu 2 provozního řádu. Časová dotace pro zřízení nového serveru byla stanovena na:
- 6 hodin – managed služby
  - 2 hodiny – dedikované služby
- 9.2. Systémová nastavení a rozmístění dat na serveru (managed služby) je dáno Poskytovatelem. Změna těchto nastavení na požádání Uživatele je nepřijatelná. Jedná se zejména o umístění systémových souborů, složek pro zálohování a databáze nebo složek nutných pro automatické procesy.

## 10. Provoz a blokování služeb a aplikací třetí osoby

- 10.1. Pokud aplikace třetí osoby způsobuje problém na serveru, je pracovníkem technické podpory Poskytovatele dočasně zablokována.
- 10.2. O zablokování aplikace je Uživatel neprodleně informován pracovníkem technické podpory Poskytovatele, a to e-mailovou formou, včetně informace o důvodu blokáce.
- 10.3. Odblokování aplikace může být provedeno pouze tehdy, kdy se Uživatel Poskytovateli zaváže, že chybu v aplikaci odstraní, nebo že odstraní celou aplikaci.
- 10.4. Pokud dojde k opakovanému problému s aplikací a neřešení jejich efektivního odstranění ze strany Uživatele, může Poskytovatel odmítnout takovou aplikaci na server umístit, a to bez náhrady na vzniklé škody Uživatele.

## 11. Zálohování dat

- 11.1. Poskytovatel provádí standardně zálohování dat Uživatele na datové úložiště (externí zálohy). V případě dedikovaných služeb má Uživatel pouze vyhrazený prostor na datovém úložišti a Uživatel si pravidelné zálohování musí nastavit sám. U managed služeb řeší Poskytovatel veškeré záležitosti u zálohování (nastavení, monitoring záloh, apod.).
- 11.2. Data Uživatele jsou zálohována tak, že je provedena kompletní záloha všech dat a následně jsou každý den zálohována rozdílová data, a to 1x za den (v noci). Data je možné obnovit ze zálohy až 14 dnů zpětně.
- 11.3. Uživatel může požádat Poskytovatele o změnu formátu zálohování (zejména pak délku ponechání záloh na datovém úložišti). Rozhodující pro zálohy je pouze prostor na datovém úložišti, který má Uživatel od Poskytovatele objednan.
- 11.4. Na žádost Uživatele je možné zálohovat data i na interní disky, umístěné přímo v serveru, který se zálohuje. Je možné zálohovat buď na stejné disky, kde jsou umístěna zálohovaná data nebo na druhé disky (pokud je má Uživatel od Poskytovatele objednaný). Tyto varianty zálohování však z bezpečnostních důvodů nedoporučujeme.
- 11.5. Uživatel si je vědom toho, že častější zálohování než je standardní forma, může vést k přetížení serveru.

## 12. Stavy odpojení serveru

- 12.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo na odpojení serveru v případě, kdy Uživatel nebo třetí osoba provedou na serverech útok nebo nepovolenou operaci (DDOS, šíření spamu, zahlcení sítě, apod.). Poskytovatel o odpojení neprodleně informuje Uživatele.
- 12.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na odpojení serveru v případě, kdy na serveru Uživatele bude nalezen phishing, warez, či jiný nevhodný obsah. V takovém případě Poskytovatel upozorní Uživatele na odstranění nevhodných dat nejpozději do 24 hodin. Pokud data nebudou po uběhnutí lhůty odstraněna, bude server Uživatele neprodleně odpojen. Zároveň během lhůty 24 hodin nesmí být Uživatelem umožněno další šíření nevhodných dat. Pokud tak Uživatel učiní, bude server odpojen okamžitě.
- 12.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na odpojení serveru v případě, kdy o toto požádá státní orgán (Policie, Soud, Státní zastupitelství). Server může být na žádost státních orgánů vydán.
- 12.4. Odpojení může být provedeno tak, že serveru bude odpojen celý od sítě internet a znovu připojen až po vyřešení vzniklé situace. Pokud je možné problém alokovat pouze na některé porty, nebude server odpojen od sítě internet celý, ale pouze tyto příslušné porty.

- 12.5. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za finanční ztrátu a poškození jména Uživatele vzniklé při odpojení serveru z důvodu bodu 12.1.– 12.3.

## 13. Fakturace serverů a vícepráce

- 13.1. Služba pronájmu serverů je Poskytovatelem fakturována Uživateli měsíčně, k prvnímu dni v měsíci na období dopředu.
- 13.2. Fakturaci práce technické podpory (práce mimo časovou dotaci) provede Poskytovatel vždy k poslednímu dni v měsíci za období zpětně.
- 13.3. Pokud během měsíce dojde k podepsání nové smlouvy na pronájem serverů nebo k upgradu stávajícího zařízení, provede Poskytovatel fakturaci Uživateli v den předání serveru do užívání, a to tak, že Poskytovatel vyúčtuje Uživateli pouze poměrnou část ceny do konce měsíce. Pro tyto účely se měsíc chápe jako 30 dnů.
- 13.4. V případě, že Uživatel má od Poskytovatele pronajaté licence Microsoft, a server byl Uživateli předán v průběhu měsíce, pak musí být licence účtovány tak, jako by je Uživatel používal celý měsíc – tedy od prvního dne v měsíci, ve kterém byl server zřízen a předán Uživateli do užívání.

## 14. Zákaznické licenční podmínky Microsoft

- 14.1. Zákaznické licenční podmínky Microsoft jsou závazné pro toho Uživatele, který uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o pronájmu software Microsoft, ať již jako součást pronájmu serveru nebo samostatnou smlouvou.
- 14.2. Poskytovatel není majitelem softwarových práv k produktům Microsoft, ale pouze jejich pronajímatelem na základě uzavřené smlouvy mezi Poskytovatelem a společností Microsoft. Společnost Microsoft nebo jeho dodavatelé vlastní všechna práva na software Microsoft. Software je chráněn zákony na ochranu autorských práv a mezinárodními smlouvami o autorských právech i dalšími zákony a smlouvami na ochranu intelektuálního vlastnictví. Stav, kdy Uživatel má od Poskytovatele licence software pronajaté nebo k nim má přístup, nedává Uživateli právo software vlastnit ani k nim mít právo po stránce intelektuálního a autorského vlastnictví dle platné právní úpravy zákonů České republiky.
- 14.3. Licence software Microsoft lze používat jen v souladu s pokyny a jen v souvislosti se službami, které Uživateli poskytuje Poskytovatel (pronájem serverů). Uživateli je zakázáno pořizovat jakékoli kopie software Microsoft umístěných na serverech.
- 14.4. Kompletní podmínky a omezení použití jednotlivých SW společnosti Microsoft jsou popsány v dokumentu Service Provider Use Rights (dokument není v češtině), který je společností Microsoft v pravidelných intervalech aktualizován. Obsah dokumentu je pro Uživatele využívajícího pronajatý software Microsoft závazný. Odkaz na dokument: <http://www.microsoft.com/licensing/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>.
- 14.5. Pokud Uživatel poruší tyto zákaznické licenční podmínky, může Poskytovatel ukončit Uživateli právo používat licence software Microsoft. V případě, že Poskytovateli vzniknou škody zaviněné porušením ze strany Uživatele, budou tyto škody v plné výši uplatňovány po Uživateli. V případě porušení je Uživatel též právně odpovědný přímo společnosti Microsoft.

## 15. Zákaznické licenční podmínky Veeam

- 15.1. Uživatel je povinen dle instrukcí technika Poskytovatele zřídit časově neomezený (24/7/365) přístupový kanál do instalované instance Veeam software za účelem kontroly a správy licencí společnosti Veeam. Omezení přístupu ke kontrole a správě licencí společnosti Veeam představuje podstatné porušení licenčních ujednání (EULA) společnosti Veeam a zákaznické smlouvy.
- 15.2. Poskytovatel aplikuje licenční soubory do instance Veeam Software u Uživatele a reportuje jejich využití distributora poskytujícího licence společnosti Veeam.
- 15.3. Po ukončení poskytování služeb na základě smlouvy je Uživatel povinen umožnit ověření vyřazení licence na Veeam instanci. Další použití licenčního klíče představuje hrubé porušení EULA společnosti Veeam.