

Produktové podmínky služby AXIOM RDS

Verze: 1.0

Účinnost od: 13. 2. 2026

Tato verze nahrazuje veškerá předchozí znění těchto Produktových podmínek.

Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí rámcovou smlouvou, těmito Produktovými podmínkami služby, Všeobecnými obchodními podmínkami a případně dohodou o zpracování osobních údajů (DPA), přičemž v případě rozporu mezi těmito dokumenty má přednost rámcová smlouva, následně Produktové podmínky služby a poté Všeobecné obchodní podmínky. Aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek, příslušných Produktových podmínek služby a případně dohody o zpracování osobních údajů (DPA) je dostupné na www.axiomlabs.it/legal; rámcová smlouva je Klientovi předložena samostatně k podpisu. Klient potvrzuje, že se s uvedenými dokumenty před uzavřením smluvního vztahu seznámil a souhlasí s jejich zněním.

I. Předmět služby

1.1 Služba AXIOM RDS je serverová aplikační služba provozovaná na platformě Windows Server, spočívající v poskytování vzdáleného přístupu k vyhrazenému serverovému prostředí Poskytovatele, umožňujícímu provoz aplikačního softwaru třetích stran.

1.2 Služba může být poskytována formou vzdálené pracovní plochy (RDP) nebo formou zpřístupnění jednotlivých aplikací, které jsou spouštěny na serverovém prostředí Poskytovatele a zobrazovány na koncovém zařízení Klienta.

1.3 Poskytovatel v rámci Služby zajišťuje provoz serverového prostředí, operačního systému a databázového softwaru, technický dohled nad dostupností Služby, pravidelné aktualizace serverového a databázového softwaru a základní optimalizaci výkonu serverového prostředí.

1.4 Poskytovatel v rámci Služby provádí základní technický dohled nad serverovým prostředím, zejména monitoring dostupnosti serveru a vybraných systémových parametrů. Tento dohled neslouží k monitorování obsahu Dat Klienta ani aplikační logiky softwaru třetích stran.

1.5 Služba je poskytována v režimu best effort, není-li v rámcové smlouvě nebo těchto Produktových podmínkách výslovně sjednáno jinak.

1.6 Cena Služby může být Poskytovatelem jednostranně měněna za podmínek stanovených ve VOP.

II. Serverové prostředí a uživatelé

2.1 V rámci Služby je Klientovi poskytováno vyhrazené serverové prostředí určené výhradně pro jeho potřeby.

2.2 Serverové prostředí je standardně dimenzováno pro současný přístup tří (3) Uživatelů, není-li sjednáno jinak.

2.3 Navýšení počtu Uživatelů nad rámec standardního dimenzování je možné na základě smluvní dohody smluvních stran.

III. Přístup ke Službě a VPN

3.1 Přístup ke Službě je realizován prostřednictvím zabezpečeného VPN připojení a následného spuštění serverových aplikací na koncovém zařízení Klienta, případně přístupem ke vzdálené pracovní ploše.

3.2 Klient je povinen využívat VPN připojení dle požadavků Poskytovatele. Bez splnění této podmínky není Poskytovatel povinen umožnit přístup ke Službě.

3.3 Nastavení, správa a funkčnost VPN připojení jsou součástí Služby poskytované Poskytovatelem.

3.4 Klient odpovídá za správu Uživatelských účtů, nastavení přístupových oprávnění a ochranu přístupových údajů svých Uživatelů v rozsahu, v jakém mu je tato správa umožněna. V případě poskytování Služby formou vzdálené pracovní plochy zajišťuje správu uživatelských účtů Poskytovatel.

3.5 Přístup třetích osob, například auditorů nebo subdodavatelů, je možný výhradně prostřednictvím Uživatelských účtů zřízených Klientem. Poskytovatel nenes odpovědnost za činnost těchto osob ani za škody jimi způsobené.

IV. Servisní hodiny

4.1 Součástí Služby je technická podpora v rozsahu pěti (5) hodin měsíčně.

4.2 Servisní hodiny jsou určeny výhradně k provádění technických zásahů souvisejících se Službou, zejména k instalaci a nastavení VPN připojení, připojení dalších zařízení nebo řešení technických incidentů.

4.3 Servisní hodiny se nevztahují na podporu, správu nebo konzultace týkající se aplikačního softwaru třetích stran.

4.4 Nevyužité Servisní hodiny se do následujících období nepřevádějí a bez náhrady propadají.

4.5 Podpora poskytovaná nad rámec Servisních hodin je účtována dle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni poskytnutí služby, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

V. Aplikační a databázové prostředí

5.1 Klient je oprávněn v rámci využívání Služby provozovat aplikační software třetích stran, pokud je jeho užívání v souladu s právními předpisy a licenčními podmínkami tohoto softwaru.

- 5.2 Poskytovatel nenesse odpovědnost za funkčnost, aktualizace, podporu ani licenční podmínky aplikačního softwaru třetích stran.
- 5.3 Aktualizace aplikačního softwaru třetích stran mohou být prováděny na základě předem uděleného nebo obecného souhlasu Klienta.
- 5.4 Poskytovatel zajišťuje provoz, správu a pravidelné aktualizace operačního systému Windows Server a databázového softwaru nezbytného pro chod Služby AXIOM RDS.
- 5.5 Klient je odpovědný za zajištění licence, funkčnosti a právní bezvadnosti aplikačního softwaru třetích stran provozovaného v rámci Služby.
- 5.6 Poskytovatel nenesse odpovědnost za správnost výstupů, obsah Dat ani za soulad činností Klienta realizovaných prostřednictvím aplikačního softwaru třetích stran s právními předpisy.
- 5.7 Služba nezahrnuje vývoj, úpravy ani customizaci aplikačního softwaru třetích stran, ani uživatelskou podporu koncových uživatelů Klienta, s výjimkou podpory související s VPN připojením.
- 5.8 Klient odpovídá za obsah Dat ukládaných a zpracovávaných v rámci Služby, včetně jejich správnosti, úplnosti a souladu s právními předpisy. Poskytovatel neodpovídá za obsah Dat Klienta ani za jejich použití Klientem nebo jeho Uživateli.

VI. Zálohování Dat

- 6.1 Poskytovatel provádí automatické zálohování Dat v denním intervalu s dobou uchování záloh čtrnáct (14) dnů.
- 6.2 Off-site záloha není běžně přístupná Klientovi.
- 6.3 Obnova Dat je poskytována v režimu best effort a Poskytovatel negarantuje úplnou ani bezchybnou obnovu Dat ani nulovou ztrátu Dat.
- 6.4 Zálohování poskytované Poskytovatelem nenahrazuje povinnost Klienta zajistit si vlastní zálohování Dat.
- 6.5 Individuální obnova Dat Klienta je poskytována pouze v rozsahu a za podmínek výslovně sjednaných mezi Poskytovatelem a Klientem.
- 6.6 Poskytovatel neodpovídá za ztrátu, poškození nebo nedostupnost Dat Klienta, pokud není v rámcové smlouvě nebo těchto Produktových podmínkách výslovně sjednáno jinak.

VII. Dostupnost služby

- 7.1 Poskytovatel deklaruje cílovou dostupnost Služby ve výši 99 % za kalendářní měsíc.
- 7.2 Uvedená dostupnost představuje cílový parametr kvality Služby a nepředstavuje smluvně garantovanou úroveň služby ani nárok Klienta na kompenzaci, pokud není sjednáno jinak.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tyto Produktové podmínky služby AXIOM RDS nabývají účinnosti dnem uzavření smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem.