

Produktové podmienky služby AXIOM RDS

Verzia: 1.0

Účinnosť od: 13. 2. 2026

Táto verzia nahrádza všetky predchádzajúce znenia týchto Produktových podmienok.

Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom sa riadi rámcovou zmluvou, týmito Produktovými podmienkami služby, Všeobecnými obchodnými podmienkami a prípadne dohodou o spracúvaní osobných údajov (DPA), pričom v prípade rozporu medzi týmito dokumentmi majú prednosť ustanovenia rámcovej zmluvy, následne Produktové podmienky služby a potom Všeobecné obchodné podmienky. Aktuálne znenie Všeobecných obchodných podmienok, príslušných Produktových podmienok služby a prípadne dohody o spracúvaní osobných údajov (DPA) je dostupné na www.axiomlabs.it/legal; rámcová zmluva je Klientovi predložená samostatne na podpis. Klient potvrdzuje, že sa s uvedenými dokumentmi pred uzatvorením zmluvného vzťahu oboznámil a súhlasí s ich znením.

I. Predmet služby

1.1 Služba AXIOM RDS je serverová aplikačná služba prevádzkovaná na platforme Windows Server, spočívajúca v poskytovaní vzdialeného prístupu k vyhradenému serverovému prostrediu Poskytovateľa, umožňujúcemu prevádzku aplikačného softvéru tretích strán.

1.2 Služba môže byť poskytovaná formou vzdialenej pracovnej plochy (RDP) alebo formou sprístupnenia jednotlivých aplikácií, ktoré sú spúšťané na serverovom prostredí Poskytovateľa a zobrazované na koncovom zariadení Klienta.

1.3 Poskytovateľ v rámci Služby zabezpečuje prevádzku serverového prostredia, operačného systému a databázového softvéru, technický dohľad nad dostupnosťou Služby, pravidelné aktualizácie serverového a databázového softvéru a základnú optimalizáciu výkonu serverového prostredia.

1.4 Poskytovateľ v rámci Služby vykonáva základný technický dohľad nad serverovým prostredím, najmä monitoring dostupnosti servera a vybraných systémových parametrov. Tento dohľad neslúži na monitorovanie obsahu Dát Klienta ani aplikačnej logiky softvéru tretích strán.

1.5 Služba je poskytovaná v režime best effort, ak nie je v rámcovej zmluve alebo týchto Produktových podmienkach výslovne dohodnuté inak.

1.6 Cena Služby môže byť Poskytovateľom jednostranne menená za podmienok stanovených vo VOP.

II. Serverové prostredie a používatelia

2.1 V rámci Služby je Klientovi poskytované vyhradené serverové prostredie určené výhradne pre jeho potreby.

2.2 Serverové prostredie je štandardne dimenzované na súčasný prístup troch (3) Používateľov, ak nie je dohodnuté inak.

2.3 Navýšenie počtu Používateľov nad rámec štandardného dimenzovania je možné na základe zmluvnej dohody zmluvných strán.

III. Prístup k Službe a VPN

3.1 Prístup k Službe je realizovaný prostredníctvom zabezpečeného VPN pripojenia a následného spustenia serverových aplikácií na koncovom zariadení Klienta, prípadne prístupom k vzdialenej pracovnej ploche.

3.2 Klient je povinný využívať VPN pripojenie podľa požiadaviek Poskytovateľa. Bez splnenia tejto podmienky nie je Poskytovateľ povinný umožniť prístup k Službe.

3.3 Nastavenie, správa a funkčnosť VPN pripojenia sú súčasťou Služby poskytovanej Poskytovateľom.

3.4 Klient zodpovedá za správu Používateľských účtov, nastavenie prístupových oprávnení a ochranu prístupových údajov svojich Používateľov v rozsahu, v akom mu je táto správa umožnená. V prípade poskytovania Služby formou vzdialenej pracovnej plochy zabezpečuje správu používateľských účtov Poskytovateľ.

3.5 Prístup tretích osôb, napríklad audítorov alebo subdodávateľov, je možný výhradne prostredníctvom Používateľských účtov zriadených Klientom. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za činnosť týchto osôb ani za škody nimi spôsobené.

IV. Servisné hodiny

4.1 Súčasťou Služby je technická podpora v rozsahu piatich (5) hodín mesačne.

4.2 Servisné hodiny sú určené výhradne na vykonávanie technických zásahov súvisiacich so Službou, najmä na inštaláciu a nastavenie VPN pripojenia, pripojenie ďalších zariadení alebo riešenie technických incidentov.

4.3 Servisné hodiny sa nevzťahujú na podporu, správu alebo konzultácie týkajúce sa aplikačného softvéru tretích strán.

4.4 Nevyužitie Servisných hodín sa do nasledujúcich období neprenášajú a bez náhrady prepadávajú.

4.5 Podpora poskytovaná nad rámec Servisných hodín je účtovaná podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa platného ku dňu poskytnutia služby, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.

V. Aplikačné a databázové prostredie

5.1 Klient je oprávnený v rámci využívania Služby prevádzkovať aplikačný softvér tretích strán, ak je jeho používanie v súlade s právnymi predpismi a licenčnými podmienkami tohto

softvéru.

5.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za funkčnosť, aktualizácie, podporu ani licenčné podmienky aplikačného softvéru tretích strán.

5.3 Aktualizácie aplikačného softvéru tretích strán môžu byť vykonávané na základe vopred udeleného alebo všeobecného súhlasu Klienta.

5.4 Poskytovateľ zabezpečuje prevádzku, správu a pravidelné aktualizácie operačného systému Windows Server a databázového softvéru nevyhnutného pre chod Služby AXIOM RDS.

5.5 Klient je zodpovedný za zabezpečenie licencie, funkčnosti a právnej bezchybnosti aplikačného softvéru tretích strán prevádzkovaného v rámci Služby.

5.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za správnosť výstupov, obsah Dát ani za súlad činností Klienta realizovaných prostredníctvom aplikačného softvéru tretích strán s právnymi predpismi.

5.7 Služba nezahŕňa vývoj, úpravy ani customizáciu aplikačného softvéru tretích strán, ani používateľskú podporu koncových používateľov Klienta, s výnimkou podpory súvisiacej s VPN pripojením.

5.8 Klient zodpovedá za obsah Dát ukladaných a spracovávaných v rámci Služby, vrátane ich správnosti, úplnosti a súladu s právnymi predpismi. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obsah Dát Klienta ani za ich použitie Klientom alebo jeho Používateľmi.

VI. Zálohovanie Dát

6.1 Poskytovateľ vykonáva automatické zálohovanie Dát v dennom intervale s dobou uchovávanía záloh štrnásť (14) dní.

6.2 Off-site záloha nie je bežne prístupná Klientovi.

6.3 Obnova Dát je poskytovaná v režime best effort a Poskytovateľ negarantuje úplnú ani bezchybnú obnovu Dát ani nulovú stratu Dát.

6.4 Zálohovanie poskytované Poskytovateľom nenahrádza povinnosť Klienta zabezpečiť si vlastné zálohovanie Dát.

6.5 Individuálna obnova Dát Klienta je poskytovaná iba v rozsahu a za podmienok výslovne dohodnutých medzi Poskytovateľom a Klientom.

6.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu, poškodenie alebo nedostupnosť Dát Klienta, ak nie je v rámcovej zmluve alebo týchto Produktových podmienkach výslovne dohodnuté inak.

VII. Dostupnosť služby

7.1 Poskytovateľ deklaruje cieľovú dostupnosť Služby vo výške 99 % za kalendárny mesiac.

7.2 Uvedená dostupnosť predstavuje cieľový parameter kvality Služby a nepredstavuje zmluvne garantovanú úroveň služby ani nárok Klienta na kompenzáciu, ak nie je dohodnuté inak.

VIII. Závěrečné ustanovenia

8.1 Tieto Produktové podmienky služby AXIOM RDS nadobúdajú účinnosť dňom uzavretia zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom.