

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI 26HOUSE s.r.o. PRE SLUŽBY HOSTING 26HOUSE CLOUD

Spoločnosť 26HOUSE s.r.o., so sídlom Jarošova 1, 831 03 Bratislava, Slovenská Republika, IČO 47726890, v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 98187/B (ďalej len „Poskytovateľ“) vydáva nasledovné všeobecné obchodné podmienky pre služby 26HOUSE Cloud Hosting (ďalej len „VOP“) platné od 01.04.2026.

1 Úvodné ustanovenia - Preambula

- 1.1 Poskytovateľ je podnikateľský subjekt pôsobiaci v oblasti informačných technológií, najmä v oblasti vývoja, implementácie, podpory a prevádzky podnikových informačných systémov, vrátane zabezpečovania prevádzky aplikácií Odoo.
- 1.2 Objednávateľom je podnikateľský subjekt, ktorý má záujem o zabezpečenie Hostingových služieb určených na prevádzku aplikácie Odoo (ďalej len „Objednávateľ“).
- 1.3 Zmluvné strany majú záujem o spoluprácu spočívajúcu v zabezpečení prevádzky aplikácie Odoo v hostingovom prostredí Poskytovateľa za dohodnutú odmenu. Za týmto účelom uzatvárajú zmluvu podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, ďalej len „Zmluva“.
- 1.4 Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a upravujú všetky práva a povinnosti vznikajúce v súvislosti s poskytovaním hostingových služieb.

2 Vymedzenie Hostingových služieb

- 2.1 Hostingovými službami sa rozumie služba spočívajúca v zabezpečení prevádzky aplikácie Odoo v hostingovom prostredí určenom a spravovanom Poskytovateľom (ďalej len „Hostingové služby“).
- 2.2 Hostingové služby nie sú prenájomom servera ani poskytovaním všeobecnej cloudovej infraštruktúry. Jedná sa o komplexnú službu prevádzky aplikácie v prostredí Poskytovateľa.
- 2.3 Hostingové služby sú poskytované v jedinej štandardnej úrovni platnej pre všetkých Objednávateľov.

3 Uzavretie Zmluvy

- 3.1 Pred uzavretím Zmluvy sa Poskytovateľ zoznámil s požiadavkami Objednávateľa na prevádzku aplikácie Odoo a Objednávateľ sa zoznámil s rozsahom Hostingových služieb, ich technickými a prevádzkovými podmienkami a týmito VOP, ktoré sú zverejnené na webových stránkach Poskytovateľa.
- 3.2 Poskytovateľ po dohode s Objednávateľom zašle Objednávateľovi Cenovú ponuku na Hostingové služby prostredníctvom webového zákazníckeho portálu alebo elektronickou poštou (e-mailom) (ďalej len „Ponukový e-mail“). Cenová ponuka na Hostingové služby obsahuje názov konkrétnej služby, ktorej obsah a súvisiaca úroveň Hostingových služieb sú umiestnené na webových stránkach Poskytovateľa, alebo je názov a úroveň Hostingových služieb špecifikovaná v Cenovej ponuke na Hostingové služby (ďalej tiež len „CN na Hostingové služby“). Súčasťou Cenovej ponuky na Hostingové služby je aj odkaz na tieto VOP.
- 3.3 Akceptáciou Cenovej ponuky na Hostingové služby Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že si prečítal, rozumie v celom rozsahu súhlasí so znením týchto VOP, právami a povinnosťami zmluvných strán a zaväzuje sa nimi riadiť. Cenová ponuka na Hostingové služby môže byť súčasťou širšej cenovej ponuky, ktorá zahŕňa napríklad aj cenovú ponuku na analýzu a implementáciu Diela, alebo cenovú ponuku na Servisné služby alebo cenovú ponuku na lokalizačné alebo iné moduly Poskytovateľa alebo iného dodávateľa a ďalšie služby.
- 3.4 Následne Poskytovateľ zašle Objednávateľovi sumarizačný dokument typicky označený ako „Ponuka“ alebo „Objednávka“. „Ponuka“ alebo „Objednávka“, ktorej neoddeliteľnou prílohou je Ponukový e-mail, predstavuje záväzný návrh Poskytovateľa Objednávateľovi na uzavretie Zmluvy.

- 3.5 Zmluvné strany uzatvárajú Zmluvu elektronickou formou. Prijatie návrhu Poskytovateľa Objednávateľ realizuje nasledujúcim spôsobom:
- potvrdením Cenová ponuka na Hostingové služby a týchto VOP prostredníctvom webového zákaznickeho portálu, alebo
 - potvrdením Cenová ponuka na Hostingové služby elektronickou poštou (e-mailom), alebo
 - zaplatením prvej faktúry za Hostingové služby vystavené Poskytovateľom, alebo
 - uskutočnením iného spôsobu uvedeného v Ponukovom e-maile.
- 3.6 Zmluva medzi Objednávateľom a Poskytovateľom je uzatvorená prijatím návrhu Poskytovateľa Objednávateľom, a to okamihom, ktorý najskôr nastane z jednotlivých spôsobov prijatia uvedených v predchádzajúcom bode.

4 Predmet Zmluvy

Predmetom Zmluvy je

- záväzok Poskytovateľa poskytovať v súlade s týmito VOP a Technickými a prevádzkovými podmienkami Objednávateľovi Hostingové služby za podmienok uvedených v Cenovej ponuke na Hostingové služby a týchto VOP, a
- záväzok Objednávateľa poskytovať Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre Hostingové služby a hradiť Poskytovateľovi riadne a včas Odmenu za Hostingové služby.

5 Rozsah Hostingových služieb

- 5.1 Hostingové služby zahŕňajú najmä:
- prevádzka aplikačného a testovacích prostredí pre aplikáciu Odoo,
 - základnú technickú a bezpečnostnú správu hostingového prostredia,
 - monitoring dostupnosti,
 - zálohovanie dát,
 - technickú údržbu prostredia.
- 5.2 Konkrétne technické parametre, architektúra prostredia, zálohovacia politika, plánovaná údržba a ďalšie prevádzkové podmienky sú uvedené v Technických a prevádzkových podmienkach hostingu.

6 Technické a prevádzkové podmienky Hostingových služieb

- 6.1 Technické a prevádzkové podmienky Hostingových služieb sú zverejnené na webových stránkach Poskytovateľa a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ je oprávnený Technické a prevádzkové podmienky hostingu primerane aktualizovať, najmä v nadväznosti na technologický vývoj, zmeny infraštruktúry alebo bezpečnostné opatrenia bez toho, aby došlo k zhoršeniu poskytovanej úrovne Hostingových služieb.

7 Infraštruktúra a tretie strany

- 7.1 Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je vlastníkom fyzických serverov ani dátových centier a pre poskytovanie Hostingových služieb využíva infraštruktúru tretích strán.
- 7.2 Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie Hostingových služieb ako celku, nie za jednotlivé komponenty infraštruktúry prevádzkované tretími stranami.
- 7.3 Výpadky alebo obmedzenia spôsobené tretími stranami, vyššou mocou alebo udalosťami mimo kontroly Poskytovateľa nie sú porušením Zmluvy

8 Dostupnosť služby a údržba

- 8.1 Poskytovateľ usiluje o vysokú dostupnosť Hostingových služieb v súlade s Technickými a prevádzkovými podmienkami hostingu.
- 8.2 Dostupnosť služby môže byť dočasne obmedzená v dôsledku plánovanej údržby, bezpečnostných zásahov alebo technických opatrení potrebných na zaistenie stability a bezpečnosti systému. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade väčších plánovaných aktualizácií alebo iných krokov vedúcich k nedostupnosti služby dlhšej ako 30 minút bude Objednávateľa informovať s dostatočným predstihom. Za dostatočný predstih sa považuje oznámenie aspoň 24 hodín pred začatím takého obmedzenia alebo nedostupnosti služby. To neplatí v prípade urgentných zásahov súvisiacich s incidentom, najmä haváriou alebo poruchou.
- 8.3 Nedosiahnutie deklarovanej dostupnosti služby samo o sebe nezakladá nárok Objednávateľa na akékoľvek plnenie zo strany Poskytovateľa, zľavu, náhradu škody ani inú kompenzáciu.

9 Zálohovanie a obnova dát

- 9.1 Poskytovateľ vykonáva pravidelné zálohovanie dát v súlade s Technickými a prevádzkovými podmienkami Hostingových služieb.
- 9.2 Zálohovanie slúži ako podporné bezpečnostné opatrenie a nepredstavuje garanciu úplnej obnovy dát.
- 9.3 Obnova dát je vykonávaná na princípe „best effort“. Poskytovateľ nezodpovedá za stratu dát, ich neúplnosť ani logickú nesprávnosť.
- 9.4 Objednávateľ zodpovedá za správnosť, úplnosť a zákonnosť dát prevádzkovaných v rámci Hostingových služieb.

10 Odmena za Hostingové služby

- 10.1 Odmena za Hostingové služby je stanovená v Cenovej ponuke Poskytovateľa a je hradená pravidelne za dohodnuté fakturačné obdobie.
- 10.2 Poskytovateľ je oprávnený priebežne aktualizovať cenu Hostingových služieb. Aktualizovaná cena sa uplatní od nasledujúceho fakturačného obdobia. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť novú cenu a Zmluvu vypovedať za podmienok uvedených ďalej v týchto VOP.
- 10.3 Odmena je splatná na základe daňového dokladu vystaveného Poskytovateľom so splatnosťou uvedenou na tomto doklade.

11 Zodpovednosť a obmedzenie zodpovednosti

- 11.1 Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame škody, ušlý zisk ani stratu obchodných príležitostí.
- 11.2 Celková zodpovednosť Poskytovateľa za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním Hostingových služieb je obmedzená sumou zodpovedajúcou uhradenej odmene za poskytovanie Hostingových služieb za obdobie zodpovedajúce maximálne ekvivalentu troch (3) mesiacov bezprostredne predchádzajúcich vzniku škody.
- 11.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené zásahmi Objednávateľa, tretích strán, chybami aplikácie Odo o alebo integráciami tretích strán.

12 Ochrana dôverných informácií a ochrana osobných údajov

- 12.1 Pokiaľ Zmluvné strany uzavreli Dohodu o mlčanlivosti (ďalej len „NDA“), riadi sa ochrana dôverných informácií uzavretou NDA, ktorá sa vzťahuje aj na túto Zmluvu. Pokiaľ NDA uzavretá nebola, použije sa tento článok.
- 12.2 „Informácie“ znamenajú všetky informácie, poznatky a podklady akejkoľvek povahy, poskytnuté alebo sprístupnené druhej strane v súvislosti so spoluprácou, bez ohľadu na formu alebo spôsob odovzdania.
- 12.3 „Dôverné informácie“ sú všetky Informácie, ktoré:

- boli stranami poskytnuté alebo získané pred uzavretím, pri plnení alebo po ukončení tejto Zmluvy;
 - nie sú verejne dostupné;
 - obsahujú najmä informácie o cenách, obchodných vzťahoch, finančných výsledkoch, know-how, technológiách, zdrojovom kóde, klientoch, obchodných metódach, vnútornej organizácii, údajoch zamestnancov, podmienkach Zmluvy a Odmene Poskytovateľa;
 - zahŕňajú aj obchodné tajomstvo a know-how Poskytovateľa.
- 12.4 Za Dôverné informácie sa nepovažujú informácie, ktoré:
- boli verejné už pred ich oznámením;
 - sa stali verejnými inak ako porušením tejto Zmluvy;
 - musia byť sprístupnené na základe zákonnej povinnosti alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci;
 - boli získané od tretej osoby oprávnenej ich poskytnúť;
 - referencie o spolupráci Zmluvných strán.
- 12.5 Strany sa zaväzujú chrániť Dôverné informácie a nesmú ich bez písomného súhlasu druhej strany oznámiť tretím osobám, s výnimkou:
- odborných poradcov viazaných mlčanlivosťou,
 - prepojených osôb v skupine,
 - zamestnancov a subdodávateľov zapojených do plnenia Zmluvy,
 - prípadov zákonnej povinnosti.
- 12.6 Strany smú Dôverné informácie použiť výhradne na plnenie tejto Zmluvy.
- 12.7 Strany prijímajú primerané technické a organizačné opatrenia, aby zabránili strate, zneužitiu alebo neoprávnenému prístupu k Dôverným informáciám.
- 12.8 Povinnosti podľa tohto článku sa vzťahujú aj na zamestnancov, spolupracovníkov a právnych nástupcov strán.
- 12.9 Každá strana je povinná bezodkladne oznámiť druhej strane akúkoľvek skutočnosť nasvedčujúcu Neoprávnenej manipulácii s Dôvernými informáciami.
- 12.10 Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení Zmluvy.
- 12.11 Poskytovateľ nie je oprávnený systematicky spracovávať osobné údaje Objednávateľa a nepreberá úlohu spracovateľa v zmysle GDPR.
- 12.12 Pokiaľ Poskytovateľ príde s osobnými údajmi Objednávateľa do náhodného styku, zachová o nich mlčanlivosť v súlade s GDPR.
- 12.13 Poskytovateľ vyhlasuje, že všetci jeho zamestnanci a spolupracovníci boli poučení o povinnostiach vyplývajúcich z GDPR a mlčanlivosti.

13 Trvanie Zmluvy a jej ukončenie

- 13.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda účinnosť okamihom jej uzavretia.
- 13.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená Zmluvu vypovedať bez uvedenia dôvodu s výpovednou dobou 60 dní, ktorá začína plynúť po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- 13.3 Každá zo zmluvných strán je oprávnená Zmluvu vypovedať s okamžitou účinnosťou v prípade podstatného porušenia povinností druhou zmluvnou stranou. Za podstatné porušenie povinností zo strany Objednávateľa sa považuje najmä omeškanie s úhradou odmeny. Za podstatné porušenie povinností zo strany Poskytovateľa sa považuje najmä opakované alebo závažné nedodržanie dohodnutej úrovne služby (SLA) alebo neplnenie povinností v oblasti prevádzky a údržby Hostingových služieb. Okamžité ukončenie Zmluvy podľa tohto článku je možné iba v prípade, že porušujúca zmluvná strana bola na porušenie povinností druhou zmluvnou stranou vopred preukázateľne písomne upozornená a bola jej poskytnutá primeraná lehota na nápravu v trvaní aspoň 14 dní, pričom táto náprava nebola v stanovenej lehote vykonaná.

- 13.4 Pokiaľ Poskytovateľ jednostranne upravil cenu Hostingových služieb v súlade s týmito VOP a Objednávateľ s takou zmenou nesúhlasí, je Objednávateľ oprávnený Zmluvu vypovedať s okamžitou účinnosťou alebo s účinnosťou ku dňu, ktorý predchádza dňu zdaniteľného plnenia nasledujúceho fakturačného obdobia. Právo vypovedať Zmluvu podľa tohto článku môže Objednávateľ uplatniť najneskôr do 30 dní odo dňa, keď mu bola nová cena preukázateľne oznámená, typicky dorúčením faktúry alebo iného oznámenia Poskytovateľa. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že Objednávateľ zmenu ceny akceptoval.
- 13.5 Počas výpovednej doby sú Zmluvné strany povinné plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy v plnom rozsahu.
- 13.6 Výpoveďou podľa tohto článku nie sú dotknuté práva Poskytovateľa na úhradu už poskytnutých Hostingových služieb.

14 Záverečné ustanovenia

- 14.1 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webových stránkach Poskytovateľa.
- 14.2 Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia Obchodným zákonníkom.
- 14.3 Všetky spory vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú rozhodované všeobecnými súdmi Slovenskej Republiky.
- 14.4 Od týchto VOP sa možno odchyliť iba na základe písomnej dohody Zmluvných strán.
- 14.5 Poskytovateľ je oprávnený tieto VOP jednostranne meniť. O zmene VOP je Poskytovateľ povinný Objednávateľa preukázateľne informovať, najmä prostredníctvom elektronickej pošty alebo zákazníckeho portálu, a to aspoň 30 dní pred nadobudnutím účinnosti nového znenia VOP. V prípade, že Objednávateľ so zmenou VOP nesúhlasí, je oprávnený Zmluvu vypovedať s okamžitou účinnosťou alebo s účinnosťou ku dňu, ktorý predchádza dňu zdaniteľného plnenia nasledujúceho fakturačného obdobia, a to najneskôr do 30 dní odo dňa, keď mu bola zmena VOP preukázateľne oznámená. Pokiaľ Objednávateľ svoje právo podľa predchádzajúcej vety v stanovenej lehote neuplatní, má sa za to, že so zmenou VOP súhlasí. Zmeny VOP sa uplatnia iba do budúca odo dňa ich účinnosti.
- 14.6 Neuplatnenie alebo neskoré uplatnenie akéhokoľvek práva či nároku podľa týchto VOP nesmie byť vykladané ako jeho vzdanie sa. Jednorazové vzdanie sa práva neznamena vzdanie sa akéhokoľvek práva budúceho. Uplatnenie jedného práva nevylučuje uplatnenie iného práva.
- 14.7 Neplatnosť alebo neúčinnosť niektorého ustanovenia týchto VOP nemá vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Pokiaľ by však takéto ustanovenie nebolo možné oddeliť od ostatného obsahu VOP, Zmluvné strany nahradia neplatné alebo neúčinné ustanovenie ustanovením novým, ktoré bude svojím účelom a významom čo najviac zodpovedať zamýšľanému účelu pôvodného ustanovenia.
- 14.8 Zmluvné strany nie sú zodpovedné za porušenie povinností, ktoré bolo spôsobené okolnosťami vyššej moci, teda najmä vojnou, živelnou pohromou, požiarom, povodňami, epidémiou, výpadkom energetických sietí alebo inými objektívnymi udalosťami mimo ich kontroly. Po odpadnutí prekážky vyššej moci je dotknutá Zmluvná strana povinná pokračovať v plnení. Ak trvajú okolnosti vyššej moci dlhšie ako 2 mesiace, môžu sa Zmluvné strany dohodnúť na ukončení Zmluvy. Za vyššiu moc sa nepovažujú zásahy orgánov verejnej moci, ktoré možno prekonať obvyklým úsilím.
- 14.9 Tieto VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku. Pokiaľ existuje preklad do iného jazyka, je záväzná slovenská zverenie; ostatné jazykové verzie majú iba informatívny charakter.

Technické a prevádzkové podmienky Hosting 26HOUSE Cloud

Tieto Technické a prevádzkové podmienky služby Hostingu 26HOUSE Cloud (ďalej len „Technické podmienky“) popisujú technický, prevádzkový a bezpečnostný rámec poskytovania Hostingových služieb spoločnosti 26HOUSE s.r.o. (ďalej len „Poskytovateľ“) pre prevádzku softwarových aplikácií a tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a objednávateľom (ďalej len „Objednávateľ“) podľa Všeobecných obchodných podmienok pre Hostingové služby (ďalej len „VOP“). Tieto Technické podmienky nie sú samostatnou zmluvou a nenahradzujú VOP; v prípade rozporu má prednosť úprava vo VOP. Tieto Technické podmienky sú platné od 01.04.2026.

1 Rozsah Hostingových služieb

- 1.1 Hostingové služby sú určené pre prevádzku softwarových aplikácií, najmä Odoo ERP vo verzii Community a Enterprise Editions.
- 1.2 Hosting štandardne zahŕňa:
- produkčné prostredie Odoo,
 - testovacie / staging prostredie,
 - prevádzka aplikačnej a databázovej vrstvy,
 - monitoring dostupnosti a prevádzkových parametrov,
 - pravidelné zálohovanie,
 - technickú údržbu prostredia.
- 1.3 Hosting nezahŕňa:
- vývoj a úpravy aplikácie Odoo,
 - implementačné a konzultačné služby,
 - užívateľskú podporu,
- pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.

2 Architektúra a infraštruktúra (High Availability)

- 2.1 Hostingové služby sú prevádzkované na modernej cloudovej infraštruktúre s vysokou dostupnosťou (High Availability).
- 2.2 Aktuálne je infraštruktúra postavená na:
- Kubernetes klastra,
 - spravovaných databázach,
 - zdieľanom úložisku,
 - automatickom prepínaní pri zlyhaní časti infraštruktúry,
 - zabezpečenie N+1 redundancie pre Kubernetes cluster, spravované databázy a zdieľané úložisko.
- 2.3 Táto architektúra umožňuje:
- prevádzka na viacerých uzloch súčasne,
 - minimalizáciu vplyvu hardvérových a softvérových porúch,
 - vykonávanie údržby a aktualizácií s minimálnym dopadom na dostupnosť služby.
- 2.4 Konkrétne technická realizácia infraštruktúry sa môže v čase meniť v závislosti od technologického vývoja, bezpečnostných a prevádzkových požiadaviek. O významných zmenách technickej infraštruktúry, ktoré môžu mať vplyv na poskytovanie Hostingových služieb, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa primeraným spôsobom informovať. Za významnú zmenu sa považuje najmä zmena, ktorá by mohla viesť k zhoršeniu dohodnutých parametrov služby (najmä dostupnosti, bezpečnosti alebo rýchlosti). Tým nie je dotknutý postup podľa článku 14.5 VOP.

3 Dostupnosť služby (SLA)

- 3.1 Poskytovateľ stanovuje SLA – cieľovú dostupnosť Hostingových služieb vo výške 99,9 % za kalendárny mesiac.
- 3.2 Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava:
- plánovaná údržba,
 - bezpečnostné zásahy,
 - výpadky infraštruktúry tretích strán,
 - zásahy vyššej moci,
 - obmedzenia spôsobené konaním Objednávateľa.
- 3.3 SLA predstavuje deklarovanú úroveň služby. V prípade preukázateľného porušenia povinností Poskytovateľa, najmä pri nedodržaní definovaných parametrov kontinuity prevádzky, nevykonaní zodpovedajúcej údržby, nevykonaní zmluvne dohodnutých prác alebo výluk, sa uplatní zodpovednosť Poskytovateľa podľa článku 11 VOP.

4 Kontinuita prevádzky – RTO a RPO

- 4.1 Pre účely riadenia kontinuity prevádzky stanovuje Poskytovateľ tieto cieľové hodnoty:
- RTO (Recovery Time Objective): do 24 hodín - cieľový čas obnovenia dostupnosti služby po kritickom incidente
 - RPO (Recovery Point Objective): do 24 hodín - cieľová maximálna strata dát pri obnove
- 4.2 RTO a RPO sú prevádzkové ciele vychádzajúce z architektúry, zálohovacej politiky a prevádzkových procesov. Poskytovateľ sa zaväzuje tieto ciele plniť, pričom ich prekročenie je prípustné výhradne v prípade udalostí vyššej moci.

5 Zálohovanie a obnova dát

- 5.1 Poskytovateľ vykonáva automatizované pravidelné zálohovanie produkčného prostredia.
- 5.2 Štandardná zálohovacia politika zahŕňa:
- denné zálohy za posledných 7 dní,
 - týždenné zálohy za posledné 4 týždne,
 - mesačné zálohy za posledné 3 mesiace,
- tj celkom 14 záloh, ktoré sú typicky ukladané do dvoch geograficky oddelených lokalít, prípadne na rôznych kontinentoch.
- 5.3 Obnova dát zo záloh je možná na vyžiadanie Objednávateľa, a to do produkčného alebo testovacieho prostredia, v rozsahu zodpovedajúcom technickým možnostiam a charakteru incidentu.
- 5.4 Zálohovanie a obnova sú poskytované na princípe „best effort“.
- 5.5 Na základe individuálnej dohody uvedenej v Ponuke alebo Objednávke podľa článku 3.4 VOP zabezpečí Poskytovateľ odosielanie záloh do úložiska určeného Objednávateľom, typicky prostredníctvom automatizovaného skriptu. Za vhodnosť, dostupnosť a zabezpečenie tohto úložiska nesie plnú zodpovednosť Objednávateľ.

6 Monitoring a prevádzka

- 6.1 Hostingové prostredie je monitorované 24/7.
- 6.2 Monitoring zahŕňa najmä:
- dostupnosť aplikačného prostredia,
 - stav kľúčových služieb,
 - vybrané výkonnostné a prevádzkové ukazovatele (KPI).
- 6.3 Monitoring slúži primárne na interné prevádzkové účely a včasnú detekciu incidentov.

7 Výkon, kapacity a konfigurácia

- 7.1 Hostingové prostredie je optimalizované pre prevádzku Odoo, vrátane databázy PostgreSQL.
- 7.2 Kapacita systému je riadená najmä:
- počtom aplikačných „workers“,
 - pridelenými systémovými prostriedkami CPU – procesora a RAM – operačnej pamäte,
 - diskovým priestorom.

8 Zdieľaný a dedikovaný hosting

- 8.1 Hostingové služby sú štandardne poskytované ako zdieľaný hosting.
- 8.2 Na základe individuálnej dohody môže byť poskytnutý dedikovaný hosting, ktorého prostriedky sú vyhradené výhradne jednému Objednávateľovi.
- 8.3 Dedikovaný hosting je príplatkovou službou podľa ponuky Poskytovateľa.

9 Lokality serverov a poskytovateľa infraštruktúry

- 9.1 Hostingové služby sú prevádzkované na serveroch umiestnených v rámci Európskej únie (okrem záloh uložených v inej geografickej lokalite na inom kontinente).
- 9.2 Aktuálne je primárna lokalita dátové centrum v Európskej únii.
- 9.3 Poskytovateľ využíva cloudových poskytovateľov spĺňajúcich požiadavky GDPR. Konkrétni poskytovatelia a lokality sa môžu v čase meniť v závislosti od technických a bezpečnostných požiadaviek

10 Bezpečnosť a ochrana dát

- 10.1 Dáta Objednávateľa sú uložené vo vyhradenej databáze a nie sú zdieľané s inými zákazníkmi.
- 10.2 Prístup k systému je zabezpečený prostredníctvom:
- šifrovaného pripojenia (HTTPS / SSL),
 - riadenie prístupových práv.
- 10.3 Objednávateľ je vlastníkom dát uložených v systéme

11 Zmeny Technických podmienok

- 11.1 Poskytovateľ je oprávnený Technické podmienky primerane aktualizovať. Zmeny týchto Technických podmienok sa riadia postupom podľa článku 14.5 VOP.