

SMLUVNÍ PODMÍNKY PARTNERSKÉ SPOLUPRÁCE - „RESELLER PARTNER”

1. Definice pojmů

- 1.1. „Ceník” je dokument s uvedenými cenami Partnera za poskytování služeb, který je k dispozici na <https://prestonet.cz/presto-cloud/cenik>
- 1.2. „Partner” je smluvní strana, která poskytuje svým zákazníkům IT infrastrukturu, software a související služby a má zájem o přeproděj (tzv. reselling) služeb poskytovaných společností Prestonet svým Zákazníkům a účast v partnerském programu RP na základě uzavřené Smlouvy o partnerství.
- 1.3. „Prestonet” je společnost Prestonet s.r.o., se sídlem Na příkopě 853/12, Nové Město, 11000 Praha 1, IČO: 06839347, DIČ: CZ06839347, sp. zn. C 289785, vedená u Městského soudu v Praze, která zajišťuje pro své zákazníky IT infrastrukturu, software a související služby, přičemž svým vybraným zákazníkům nabízí partnerský program RP.
- 1.4. „RP” je partnerský program „Reseller Partner” určený pro resellery společnosti Prestonet, který se řídí těmito Podmínkami a Smlouvou o partnerské spolupráci.
- 1.5. „Smlouva” pokud není výslovně uvedeno jinak, jedná se o Smlouvu o partnerské spolupráci RP.
- 1.6. „Smluvní podmínky” pokud není výslovně uvedeno jinak, jedná se o tento dokument, kterým se řídí práva a povinnosti Partnera a společnosti Prestonet.
- 1.7. „Zákazník” je koncový zákazník Partnera, užívající Služby dle Smlouvy.
- 1.8. „Presto Cloud” je IT infrastruktura, software a související služby provozované společností Prestonet, které Partneri přeprodávají svým Zákazníkům. Podrobný popis služby Presto Cloud je uveden v dokumentu „Presto Cloud – představení”, dostupném na vyžádání nebo v příloze této smlouvy

2. Definice partnerského programu RP

- 2.1. Partnerský program RP je určen pro Partnery, kteří poskytují Presto Cloud svým Zákazníkům k dalšímu užívání na principu tzv. přeprodávání - resellingu.
- 2.2. Partner je oprávněn využívat Presto Cloud i pro svoji vlastní potřebu, například pro provoz vlastních serverů, či zálohování vlastního prostředí do cloudu.

Ceník a registrace obchodních případů

- 2.3. Ceny Presto Cloudu se řídí dle [Ceníku](#).
- 2.4. Registrace obchodního případu je následně schvalována ze strany společnosti Prestonet. Jejich schválení si nelze Partnerem nárokovat. Registrace obchodního případu je možná na 3 měsíce s možností opakovaného prodloužení o další 3 měsíce. Pokud Partner nevyvíjí aktivitu u Zákazníka, může být registrace obchodního případu zrušena.
- 2.5. Na jeden konkrétní obchodní případ (projekt **Presto Cloud**) může být provedena v jednom okamžiku vždy nejvýše jedna registrace.
- 2.6. Podmínkou registrace obchodního případu je dodání informací o Zákazníkovi od Partnera (Název společnosti, Adresa, Kontaktní osoba, E-mail, Telefon). Dále je registrace podmíněna účastí zástupců společnosti Prestonet na osobních jednáních u Zákazníka.

3. Platba za službu Presto Cloud

- 3.1. Poplatky za službu Presto Cloud jsou účtovány vždy k poslednímu dni v měsíci, a to vždy zpětně za uplynulý měsíc. Společnost Prestonet vystaví Partnerovi fakturu – daňový doklad a ten spolu s reportem zašle na e-mailovou adresu Partnera uvedenou ve Smlouvě.

- 3.2. Report vždy obsahuje názvy jednotlivých Presto Cloudů dle označení Partnera a podrobně rozepsané platby za jejich provoz.
- 3.3. V případě porušení povinnosti Partnera s úhradou poplatků ve lhůtě splatnosti zašle společnost Prestonet na e-mailovou adresu Partnera uvedenou ve Smlouvě výzvu k uhrazení splatných poplatků. Nedojde-li ve lhůtě 30 dnů ode dne odeslání výzvy k uhrazení splatných poplatků, je Prestonet oprávněn pozastavit poskytování Presto Cloudu a účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, přičemž odeslání výzvy nemá vliv na splatnost poplatků a nárok na náhradu škody tímto není dotčen. Pozastavení poskytování Presto Cloudu je platné až do doby, než Partner uhradí veškeré dluhy vůči společnosti Prestonet, zejména dlužné poplatky a úroky z prodlení.

4. Práva a povinnosti společnosti Prestonet

- 4.1. Společnost Prestonet je povinna provozovat a udržovat Presto Cloud pro Partnera a jeho Zákazníky v takovém stavu, aby jej Partner a Zákazník mohl užívat k příslušnému danému účelu.
- 4.2. Společnost Prestonet garantuje funkčnost Presto Cloudu dle SLA stanoveného níže ve Smlouvě. Společnost Prestonet nenese odpovědnost za jakékoliv škody, které Zákazníkovi či Partnerovi vznikly poruchou Presto Cloudu, jenž zavinil Partner, Zákazník nebo která byla způsobena vyšší mocí, nebo kterou společnost Prestonet nemohla předvídat nebo ji zabránit ani při vynaložení obvyklé míry úsilí.
- 4.3. Zástupci společnosti Prestonet mají právo účastnit se osobních jednání u Zákazníka, a to zejména z důvodu porozumění požadavkům Zákazníka a pomoci u daného obchodního případu.

5. Práva a povinnosti Partnera

- 5.1. Partner zná konfiguraci Presto Cloudu a je seznámen s tím, jaké programy a v jakém rozsahu je možné na Presto Cloudu provozovat. Partner je povinen předat tyto informace Zákazníkovi.
- 5.2. Partner má právo uzavřít Smlouvu o poskytování Presto Cloudu se Zákazníkem a zároveň za takovou službu může účtovat Zákazníkům smluvní poplatky.
- 5.3. Partner má právo nabízet Presto Cloud pod svojí obchodní značkou, v takovém případě však musí být uvedeno u služby označení "**Presto Cloud**". Partner má právo nabízet Presto Cloud za obchodních podmínek stanovených Partnerem.
- 5.4. V případě zájmu Partnera může společnost Prestonet poskytnout marketingovou pomoc. Konkrétní způsob poskytnutí marketingové pomoci je řešen individuálně.

6. Zřízení a změny Cloudu

- 6.1. Partner může nový Presto Cloud zřídit pomocí aplikace Proxmox , požadavkem na Prestonet helpdesk, nebo aplikaci 4me/Xurent.
- 6.2. Presto Cloud bude pro Partnera zřízen v nejkratším možném čase, nejpozději však do tří pracovních dnů (standardem je do druhého pracovního dne).
- 6.3. Stejný proces jako pro zřízení Presto Cloudu je proveden i pro změnu Presto Cloudu. Změny jsou opět provedeny v nejkratším možném čase, nejpozději však do následujícího pracovního dne (standardem jsou jednotky minut). U změny prostředků je ve většině případů nutné počítat s restartem měněného Presto Cloudu, aby změny byly provedeny. Pokud k restartu nedojde, bude Presto Cloud nadále funkční, ale změny nebudou aplikovány. Restart si tak Partner může provést v čase, který nejvíce vyhovuje jeho možnostem.

7. Ukončení Presto Cloudu

- 7.1. Partner může Presto Cloud ukončit pomocí aplikace Proxmox požadavkem na Prestonet helpdesk, nebo aplikaci 4me/Xurent.
- 7.2. Tento Presto Cloud bude pro Partnera ukončen dle podmínek dojednaných mezi společností Prestonet a Partnerem při zřízení služby, a to zejména s ohledem na délku výpovědní lhůty Zákazníků s Partnerem.

- 7.3. Data uložená v záloze jsou po ukončení Presto Cloudu a budou odstraněna do 7 dnů od ukončení. Po uplynutí této lhůty již není obnova dat možná.
- 7.4. Pokud dojde k ukončení Smlouvy, jsou automaticky ukončeny všechny Presto Cloudy, a to dle podmínek dojednaných při zřízení služby.

8. Služby pre-sales

- 8.1. Pokud bude mít Partner zájem, Prestonet může Partnerovi poskytnout konzultační (pre-sales) služby u Zákazníka, a to bezplatně. Pracovník Prestonet s odbornými znalostmi v dané oblasti navštíví Zákazníka spolu se zástupcem Partnera. Cílem návštěvy pre-sales je předat Zákazníkovi maximum technických informací tak, aby společně se zástupcem Partnera dosáhli nejvyšší možné pravděpodobnosti uzavření smlouvy u Zákazníka.
- 8.2. Prestonet může osobní návštěvu pre-sales konzultanta u Zákazníka odmítnout, a to zejména v případech, kdy je taková osobní návštěva finančně nevýhodná. V těchto případech je možné provést konzultace formou elektronické pošty nebo například live conference.

9. Prestonet helpdesk

- 9.1. Prestonet zajistí pro Partnera a Zákazníka NON-STOP helpdesk, tedy v režimu 24/365. Pro technický NON-STOP helpdesk může Partner a Zákazník využívat telefonního čísla +420 237 839 839 a e-mailové adresy helpdesk@prestonet.cz, nebo aplikaci 4me/Xurent.
- 9.2. Helpdesk slouží pro řešení požadavků Partnera a Zákazníka. Tento helpdesk je plně zajištěn senior certifikovanými technikami a slouží pro řešení konzultačních činností, havarijních situací, provádění běžné (rutinní) i akutní správy a pomáhání Partnerovi a Zákazníkovi při řešení požadavků.
- 9.3. Požadavky jsou vyřízeny v nejkratším možném čase, nejpozději však do následujícího pracovního dne (standardem jsou jednotky minut). Pokud je požadavek většího rozsahu a jeho řešení je delší než do následujícího pracovního dne, bude o termínu dokončení požadavku Partner či Zákazník informován.
- 9.4. Přehled požadavků na helpdesk je možné sledovat na <https://prestonet-help.4me.com/> a to včetně termínu řešení a osoby řešitele.
- 9.5. Pokud by byl požadavek od Partnera nebo Zákazníka vyhodnocen jako placený požadavek – tedy například požadavek na správu u Partnera či Zákazníka, který si správu u Presto Cloudu nehradí formou paušálního poplatku, pak o tomto bude helpdesk informovat Partnera nebo Zákazníka pro odsouhlasení placeného požadavku.

10. SLA (Service Level Agreement)

- 10.1. SLA je obecné ustanovení, které vyjadřuje míru dostupnosti jednotlivých služeb. SLA je vypočítáno pomocí vzorce:

$$SLA = \frac{(PDS - DP)}{PDS} \times 100\%$$

PDS = Provozní doba služby (počet minut v daném měsíci, mimo Plánované údržby)

DP = Doba poruchy nebo snížení kvality služby v minutách

- 10.2. Společnost Prestonet zajišťuje funkčnost všech prvků Presto Cloudu 24 hodin denně, 365 dní v roce. Tento nepřetržitý provoz je vyjádřen jako SLA 100 %. V případě poruchy dochází k přepočítání výsledné dostupnosti SLA dle vzorce.
- 10.3. Poruchou se rozumí stav, kdy služba není dostupná v důsledku úplného výpadku zaviněného společností Prestonet. Při poruše je společnost Prestonet povinna zajistit její odstranění tak, aby doba trvání poruchy byla co nejkratší.

10.4. Společnost Prestonet zajišťuje služby na nejvyšší úrovni kvality. Snížení kvality služby se rozumí stav, kdy služba má zhoršenou kvalitu ve sledovaných hodnotách CPU usage, Storage Response Time a Backup RTO. Smluvní pokuty při překročení limitu kvality služeb se uplatňují v těchto případech:

- CPU READY & CPU STEAL TIME - pokud hodnota čekání vCPU na přidělení fyzického CPU přesáhne 10% z celkového CPU času.
- Storage Response Time - pokud latence mezi storage a serverovou částí přesáhne 5ms.
- Backup RTO - pokud nedojde k zahájení obnovovacích prací po obdržení pokynu telefonicky na technickou podporu Prestonet server do 15 min.

10.5. Partner je povinen dbát na doporučení optimalizace výkonu služeb ze strany společnosti Prestonet. Pokud Partner nebude služby optimalizovat dle doporučení společnosti Prestonet, není možné aplikovat smluvní pokutu za snížení kvality služeb.

10.6. Společnost Prestonet upozorní Partnera a Zákazníka na plánovanou údržbu minimálně 14 dnů předem, a to elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě (v případě Partnera) a elektronickou poštou na běžnou komunikační e-mailovou adresu uvedenou při registraci nového Zákazníka (v případě Zákazníka). Společnost Prestonet zajistí, aby se plánovaná údržba prováděla v době s minimálním dopadem na provoz (v nočních hodinách).

10.7. V případě reklamace ze strany Partnera nebo Zákazníka je SLA vyhodnoceno měsíčně za jednotlivé služby. Pokud dojde k dosažení nižšího SLA, než je garantováno u dané služby, pak je Prestonet povinen uhradit Partnerovi smluvní pokutu dle tabulky:

SLA varianty dostupnosti

SLA1	
Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné platby
(95.0 - 94.5>	5%
(94.5 - 94.0>	10%
(94.0 - 93.0>	15%
(93.0 - 92.0>	25%
(92.0 - 90.0>	35%
Méně než 90.0	50%

SLA2	
Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné platby
(99.0 - 98.0>	10%
(98.0 - 97.0>	20%
(97.0 - 96.0>	30%
(96.0 - 93.0>	45%
(93.0 - 90.0>	65%
Méně než 90.0	85%

SLA3	
Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné platby
(99.6 - 99.0>	10%
(99.0 - 98.5>	20%
(98.5 - 98.0>	30%
(98.0 - 97.0>	50%
(97.0 - 95.0>	75%
Méně než 95.0	100%

SLA4	
Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné platby
(99.9 - 99.7>	10%
(99.7 - 99.5>	20%
(99.5 - 98.0>	30%
(98.0 - 97.0>	50%
(97.0 - 96.0>	75%
Méně než 96.0	100%

SLA5	
Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné platby
(99.999 - 99.9>	10%
(99.9 - 99.8.>	20%
(99.8 - 99.5>	30%
(99.5 - 99.0>	50%
(99.0 - 98.5>	75%
Méně než 98.0	100%

10.8. Smluvní pokutou se rozumí procentuální sleva z měsíčního paušálního poplatku v měsíci, kdy vzniká Partnerovi nárok na účtování smluvní pokuty. Smluvní pokuta se vztahuje vždy pouze k těm Presto Cloudům, které měly sníženou dostupnost nebo sníženou kvalitu služby.

10.9. V případě, kdy Partner požaduje speciální parametry SLA, jsou tyto individuálně řešeny mezi Partnerem a Prestonet a jsou popsány jako speciální ustanovení při zřízení nového Presto Cloudu.

10.10. SLA jednotlivých služeb je uvedeno v Ceníku.

11. Pronájem software

11.1. Prestonet je oprávněn pronajímat Partnerovi softwarové licence třetích stran. Jedná se zejména o licence společností uvedených v Ceníku. Každý z výrobců má licenční podmínky definovány individuálně a tyto musí být dále přeneseny na Partnera. Partner je povinen dodržovat licenční podmínky daných výrobců. Pokud nebudou podmínky dodrženy a společnosti Prestonet tak vznikne škoda, bude náhrada škoda vymáhána po Partnerovi.

12. Ostatní ustanovení

12.1. Společnost Prestonet je oprávněna provést změnu v dokumentech Ceník a Smluvní podmínky. Pokud Partner se změnou nesouhlasí, může ukončit Smlouvu dle pokynů ve Smlouvě. Po dobu výpovědní lhůty se podmínky a ceny řídí dle dokumentů před změnou. Hlavní důvody změn v těchto dokumentech jsou aktualizace cen dle výrobců software, přidávání nových služeb do nabídky společnosti Prestonet (může proběhnout i mimo plánovaný termín změny), aktualizace cen a podmínek provozu služeb společnosti Prestonet a aktualizace partnerského programu RP. Změny jsou v dostatečném předstihu Partnerům prezentovány, a to jak formou e-mailové komunikace, tak na případném partnerském setkání Partnerů a společnosti Prestonet.

12.2. Prestonet a Partner se zavazují nezveřejnit nebo neumožnit přístup k informacím souvisejícím se Smlouvou žádné třetí straně.

12.3. Tyto smluvní podmínky jsou platné a účinné od 1.09.2024.