



Specifické podmínky

pro poskytování služeb O2 Cloud

Účinný od 1. 11. 2022

<u>Úvodní ustanovení</u>	2
<u>Výklad použitých pojmů</u>	2
<u>Charakteristika služby</u>	3
<u>Ceny a platební podmínky</u>	5
<u>Práva a povinnosti Zákazníka</u>	6
<u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u>	8
<u>Service Level Agreement</u>	9

Článek 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle, IČO: 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, vydává tyto

Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Cloud.

- 1.2. Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Cloud (dále jen „Specifické podmínky“), jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb O2 Cloud, resp. Rámcové smlouvy o poskytování služby O2 Virtuální datové centrum, a spolu s Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s., upravují smluvní podmínky následujících ICT služeb:
- (i) poskytovaných pod obchodními názvy O2 Virtuální datové centrum, O2 Privátní Cloud, O2 Diskové pole a O2 Zálohování;
 - (ii) které ICT služby uvedené pod bodem (i) nahrazují (Nástupnické služby) či doplňují, a
 - (iii) u kterých tak výslovně stanoví Smlouva.
- 1.3. Účelem těchto Specifických podmínek je stanovení dalších smluvních podmínek zohledňujících specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním služeb O2 Cloud, které zákazníkům společnosti O2 umožňují využívat na sdíleném základě technické prostředky (zejména v podobě hardware či software) společnosti O2 a jejich smluvních partnerů.

Článek 2. Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Služba, resp. Služby:** znamená pro účely těchto Specifických podmínek službu (služby), na kterou se dle odst. 1.2 výše vztahují tyto Specifické podmínky, včetně případných Doplnkových služeb (není-li výslovně stanoveno jinak).
- 2.2. **Nástupnická služba:** Služba, která nahrazuje Službu původní tak, aniž by došlo ke změně funkčnosti Služby dle specifikace Smlouvy.
- 2.3. **Informační technologie:** je jakákoliv technologie sloužící pro vytváření, změnu, přenos nebo ukládání informace v digitalizované podobě.
- 2.4. **Licence:** jednotka užívacích práv k Software, která je součástí Služby, a jejíž poskytnutí Poskytovatel zajišťuje. Užívání Software se řídí licenčními podmínkami poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software, případně Smlouvou. Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, je Licence Zákazníkovi poskytována vždy na celý násobek měsíců, nejdéle však na dobu trvání Smlouvy.
- 2.5. **Smlouva:** Smlouvou se rozumí smlouva, jejímž předmětem je poskytování Služby O2 Cloud uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, a to včetně všech jejích příloh a dokumentů, na něž odkazuje. V případě rozporů mezi jednotlivými ustanoveními Smlouvy, které nelze odstranit výkladem, se upřednostní ustanovení na formuláři Smlouva pro služby O2 Cloud, resp. v případě uzavření Smlouvy prostřednictvím portálu Moje O2 ustanovení Rámcové smlouvy o poskytování služby O2 Virtuální datové centrum, před ostatními součástmi Smlouvy a ustanovení těchto Specifických podmínek se použijí přednostně před Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb, vydanými Poskytovatelem.
- 2.6. **Porucha:** rozpor mezi skutečnými vlastnostmi plnění poskytovaného Poskytovatelem a vlastnostmi Služby specifikovanými ve Smlouvě, včetně Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb a těchto Specifických podmínek.
- 2.7. **Rychlé změny:** je vlastnost Služeb, která Zákazníkovi umožňuje, aby v průběhu trvání Smlouvy prostřednictvím Autorizované osoby (i) sám prováděl úpravy některých parametrů jím využívané Služby O2 Virtuální datové centrum a/nebo (ii) předával Poskytovateli pokyny k provedení úprav některých parametrů jím užívaných Služeb O2 Cloud. Rozsah dostupnosti Rychlých změn je stanoven Smlouvou a v rámci Portálu (prostřednictvím Rychlých změn lze realizovat pouze změny těch Služeb, které mají ve Smlouvě stanovenou jednotkovou cenu, resp. u nichž je to ve Smlouvě výslovně stanoveno, v případě Portálu pak změnu těch Služeb, resp. těch parametrů, u nichž je to v Portálu stanoveno). Není-li Smluvními stranami výslovně sjednáno jinak, neuzavírá se o změnách Služeb uskutečněných prostřednictvím Rychlých změn dodatek ke Smlouvě.
- 2.8. **Portál:** je samoobslužný portál dostupný prostřednictvím zákaznického účtu Zákazníka v rámci portálu Moje O2 a/nebo na adrese: <https://cloud2.o2.cz/>, který Autorizovaným osobám Zákazníka umožňuje provádět úpravy některých parametrů vybraných Služeb (těch u nichž je to v Portálu uvedeno).
- 2.9. **Service Desk:** kontaktní místo Poskytovatele, jehož prostřednictvím může Autorizovaná osoba Zákazníka (i) hlásit Poruchy Služby a/nebo (ii) předávat Poskytovateli pokyny k provedení úprav některých parametrů Služeb O2 Cloud (v rámci Rychlých změn). Podpora provozu je prostřednictvím Service Desku poskytována v režimu 24x7. Hlášení Poruch Služeb se provádí telefonicky prostřednictvím telefonního čísla: 800 333 777 (volba 3 – ICT služby), a/ nebo prostřednictvím emailu sd_ict@o2.cz. CCID ověřovací kód volajícího pro přístup na Service Desk je 02365. K předávání pokynů v rámci Rychlých změn Služeb pak slouží webová konzole dostupná na adrese

<https://itsm.o2its.cz/>, tel. číslo: 800 333 777 (volba 3 – ICT služby), e-mailová adresa: sd_ict@o2.cz. Service Desk je dále dostupný také prostřednictvím Portálu, a to volbou v menu „Libraries“ – „Service Library“ – „OO Custom Request“.

- 2.10. **Smluvní strany:** Zákazník a Poskytovatel.
- 2.11. **Minimální plnění:** finanční vyjádření minimálního objemu Služeb, který se Zákazník v případě Smlouvy uzavřené na dobu určitou zavazuje odebrat v rámci každého jednoho měsíce doby, na kterou byla Smlouva uzavřena.
- 2.12. **Sdílený prostředek:** je technický prostředek v podobě Hardware a/nebo Software, na který nemá v průběhu celé doby jeho provozu výhradní právo k jeho využívání jen jeden subjekt.
- 2.13. **Hardware:** je soubor fyzických prostředků přímo sloužících pro poskytování Služeb.
- 2.14. **Data:** jsou informace v digitální podobě, které jsou zpracovávány prostředky Služby.
- 2.15. **Software:** je spustitelný programový kód, který je součástí Služby nebo je nezbytný pro její poskytování.
- 2.16. **„Pay Per Use“ nebo „Pay-as-you-Go“ režim:** je forma poskytování Služby, v jejímž rámci Poskytovatel Zákazníkovi na dobu trvání Smlouvy nerezervuje žádné Virtuální zdroje, veškeré Virtuální zdroje si tak Zákazník k jím užívané Službě přiřazuje (resp. odřazuje či mění) prostřednictvím Rychlých změn. Cena za poskytování Služby v tomto režimu je pak stanovena v závislosti na skutečném rozsahu Virtuálních zdrojů přiřazených k dané Službě, které Zákazník skutečně užívá (tj. z nichž si vytvoří virtuální server/VM) a doby jejich užití.
- 2.17. **Samoobslužné spuštění:** je přiřazení Virtuálních zdrojů (či jejich změna) k Zákazníkem sjednané Službě O2 Cloud provedené přímo Zákazníkem prostřednictvím Portálu.
- 2.18. **Základní objem Služby:** objem a parametry Sdílených prostředků (Virtuální zdroje), vymezené ve formuláři Smlouva pro služby O2 Cloud, které Poskytovatel Zákazníkovi přiřadí ke dni zahájení poskytování Služby či k datu provedení její změny, a které Poskytovatel pro Zákazníka po dobu trvání Smlouvy rezervuje (tj. zavazuje se, že po dobu trvání Smlouvy Zákazníkovi umožní jejich užití).
- 2.19. **Virtuální zdroje:** určitý objem Sdílených prostředků (v podobě Hardware či Software) se stanovenými parametry.
- 2.20. **Autorizovaná osoba:** je osoba (jedna či více) pověřená Zákazníkem k právnímu jednání za Zákazníka ve věcech Smlouvy a Služby. Takovýmto pověřením se rozumí i umožnění přístupu dané osobě do Portálu. Zákazník je povinen v případě změny Autorizované osoby změnu nahlásit Poskytovateli s dostatečným předstihem pro zajištění kontinuity poskytování Služby.

Článek 3. Charakteristika Služby

- 3.1. Služba O2 Cloud umožňuje Zákazníkovi využívat ve sjednaném objemu a za sjednaných podmínek Sdílené prostředky zajišťované Poskytovatelem (Virtuální zdroje). Za využívání těchto Virtuálních zdrojů, resp. možnost Virtuálních zdrojů využívat, je pak Zákazník povinen hradit Poskytovateli cenu stanovenou v souladu se Smlouvou.
- 3.2. Služba O2 Cloud je Poskytovatelem nabízena ve 4 variantách (jednotlivé varianty lze vzájemně kombinovat):

3.2.1. O2 Virtuální datové centrum

Služba O2 Virtuální datové centrum (dále také jako „O2 VDC“) umožňuje Zákazníkovi, aby v cloudovém prostředí Poskytovatele využíval jím nabízené Virtuální zdroje (zejména určité množství zdrojů výpočetního výkonu CPU, RAM, datového úložiště a zálohování dat, včetně oprávnění k užívání software, který je jejich součástí a/nebo je nezbytný pro jejich užití) a zálohování (tohoto Virtuálního datového centra). Ke Službě O2 VDC je vždy dále možné objednat Doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele. Virtuální zdroje mohou být Zákazníkovi poskytovány jednou z následujících forem:

- 3.2.1.1. O2 VDC v Alokačním režimu,** které představuje službu typu Infrastructure as a Service a v jejímž rámci se Poskytovatel zavazuje, že Zákazníkovi po celou dobu trvání Smlouvy umožní využívat sjednaný Základní objem služby. Zákazník je současně oprávněn rozsah Virtuálních zdrojů a zálohování, který má k jím využívané Službě O2 VDC v Alokačním režimu přiřazen, ve sjednaném rozsahu¹, měnit.
- 3.2.1.2. O2 VDC v Pay Per Use režimu,** které představuje službu typu Infrastructure as a Service a v jejímž rámci nemá Zákazník vyhrazen k užívání žádný Základní objem služby a jednotlivé Virtuální zdroje a zálohování si k jím užívané Službě O2 VDC sám, dle své aktuální potřeby, přiřazuje (odřazuje) či mění. Cenu však Zákazník hradí jen za ty Virtuální zdroje, které rovněž užívá (z nichž si vytvoří virtuální server/VM).
- 3.2.1.3. O2 VDC - SQLaaS,** které představuje službu typu Platform as a Service, kombinující vše podstatné pro běh databází Microsoft SQL. V jejím rámci tak Zákazník získává některou z předem stanovených kombinací Virtuálních zdrojů (určitého množství výpočetního výkonu CPU a RAM), spolu s licencí MS Windows Server a MS SQL Standard, nebo Enterprise, které jsou zpoplatněny

¹ Není-li Smluvními stranami výslovně sjednáno jinak, lze prostřednictvím Rychlých změn realizovat změny služby O2 VDC pouze v takovém rozsahu, aby rozsah virtuálních zdrojů, které bude mít Zákazník po provedení změny přiřazen k jím užívané Službě, nepoklesl pod 80 % a současně nepřevyšil 200 % Základního objemu služby.

společnou cenou. Vedle příslušné varianty SQLaaS si může Zákazník dále objednat datové úložiště a zálohování.

3.2.1.4. O2 VDC – CloudVoice, tj. službu typu Platform as a Service, která v sobě zahrnuje vše podstatné pro provoz Virtuální ústředny. V jejím rámci tak Zákazník získává platformu s některou z předem stanovených konfigurací Virtuálních zdrojů (určitého množství výpočetního výkonu CPU a RAM), která je zpoplatněna společnou cenou. Vedle příslušného CloudVoice plánu si může Zákazník dále objednat datové úložiště, zálohování a případně další doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele.

3.2.2. O2 Diskové pole

Služba O2 Diskové pole Zákazníkům umožňuje ukládat svá Data na Virtuálních zdrojích Poskytovatele. Úložiště může být poskytováno jak v rámci infrastruktury Poskytovatele, tak i vzdáleně do lokality Zákazníka. K této Službě je dále možné objednat Doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele.

3.2.3. O2 Privátní Cloud

Služba O2 Privátní Cloud je službou typu Infrastructure as a Service a umožňuje Zákazníkovi využívat technické prostředky zajišťované Poskytovatelem (v podobě Hardware a/nebo Software) v pro něj vyhrazeném režimu, tj. aniž by byly sdíleny s ostatními Zákazníky Poskytovatele. Služba je vždy přizpůsobena na míru konkrétnímu Zákazníkovi, dodávána je včetně správy Hardware a hypervizoru. K této Službě je vždy dále možné objednat Doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele.

3.2.4. O2 Zálohování

Služba O2 Zálohování umožňuje zálohování Dat Zákazníka, a to jak těch uložených na technických prostředcích Poskytovatele (zejména v Privátním Cloudu či Virtuálním datovém centru), tak těch uložených na prostředcích Zákazníka (ať už v jeho lokalitě či v datových centrech nabízených Poskytovatelem). K této Službě je vždy dále možné objednat Doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele.

- 3.3. Nestanoví-li Smlouva výslovně jinak, nejsou součástí Služby nástroje zaměřené na ochranu před škodlivým kódem, detekci kybernetických hrozeb, nebo aplikační bezpečnosti. Takové nástroje jsou na vyžádání předmětem bezpečnostních služeb O2.
- 3.4. Součástí Služby dále nejsou nástroje pro bezpečnostní monitoring a zaznamenávání činností informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů. Takové nástroje jsou na vyžádání předmětem služeb O2 Security Expert Center.
- 3.5. Sdílené prostředky (Hardware) určené pro poskytování Služeb jsou umístěny v datových centrech nacházejících se na území České republiky a jsou Zákazníkům dostupné pomocí vzdáleného přístupu (obvykle prostřednictvím sítě internet).
- 3.6. Sdílené prostředky jsou organizovány tak, aby zpracování Dat jednotlivých Zákazníků (uložené na Virtuálních zdrojích či jimi zpracováváné) bylo navzájem odděleno, a to i když k němu dochází prostřednictvím totožného Hardware nebo Software.
- 3.7. Vložením Dat na Sdílené prostředky ani jejich změnou nedochází ke změně vlastnictví Dat a Poskyvatel se tak nestává jejich vlastníkem ani za ně a jejich obsah Poskyvatel nepřebírá žádnou odpovědnost.
- 3.8. Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, je výhradním správcem infrastrukturních systémů využívaných k poskytování Služeb s plným fyzickým přístupem Poskyvatel nebo osoby jím k tomu určené.
- 3.9. Po celou dobu trvání Smlouvy zajišťuje Poskyvatel údržbu veškerých technologií a činností nezbytných pro poskytování Služby, udržovány tak, aby Služba mohla být poskytována kontinuálně dle dohodnuté smluvní úrovně Služby (dále jen „SLA“).
- 3.10. Po celou dobu poskytování Služby jsou veškeré nezbytné technologie pro provoz Služby provozovány ve vysoké dostupnosti (HA) tak, aby byla zajištěna požadovaná dostupnost Služby dle dohodnuté SLA a zachována integrita Dat Zákazníka.
- 3.11. Smlouva o poskytování služeb O2 Cloud může být uzavřena:
 - a. v písemné podobě stvrzené oběma Smluvními stranami. Takováto Smlouva může být uzavřena na dobu určitou se závazkem (tj. Minimálním plněním, které se Zákazník po dobu, na kterou je Smlouva uzavřena, zavazuje dodržovat), nebo na dobu neurčitou, tj. bez závazku (Minimálního plnění),
 - b. v případě Služby O2 Virtuální datové centrum také prostřednictvím portálu Moje O2 (objednávkou Služby akceptovanou Poskytovatelem). Takto uzavřená Smlouva je vždy smlouvou na dobu neurčitou a zřizuje se jí Služba O2 Virtuální datové centrum v režimu „Pay Per Use“, tj. bez stanoveného Základního objemu služby. (Na základě této Smlouvy je tedy Zákazník oprávněn přiřazovat si (či odřazovat) ke své Službě O2 Virtuální Datové centrum Virtuální prostředky dle své aktuální potřeby, cenu pak hradí pouze za ty přiřazené Virtuální prostředky, které současně užívá.)
- 3.12. Nestanoví-li Smlouva výslovně jinak, dochází k zahájení poskytování Služby či její změně (i) dnem oznámení o zřízení/změně Služby, resp. je-li první přiřazení Virtuálních zdrojů či jejich změna realizováno přímo Zákazníkem prostřednictvím Portálu, dnem Samoobslužného spuštění², případně (ii) dnem prvního využití Služby Zákazníkem,

² To neplatí v případě těch Doplňkových služeb, které jsou dle Smlouvy zřizovány automaticky spolu s příslušnou Službou O2 Cloud (tj. bez nutnosti jejich Samoobslužného spuštění).

- podle toho, co nastane dříve.
- 3.13. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zřízení, změnám a poskytování Služby. Zákazník se zavazuje Službu neprodleně po zahájení jejího poskytování (či provedení její změny) vyzkoušet a poskytnout Poskytovateli bezodkladnou součinnost při chybném fungování Služby. Služba se považuje za řádně předanou, pokud Zákazník ve lhůtě 2 (dvou) pracovních dnů ode dne zřízení či změny Služby nesdělí, že Služba není nastavena v souladu se Smlouvou a/nebo neuplatní připomínky k funkčnosti či parametrům Služby.
- 3.14. Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, je oprávnění užívat Software poskytnuto okamžikem zahájení poskytování Služby či její změny v souladu s odst. 3.12 tohoto článku, případně okamžikem instalace Software u Zákazníka, pokud toto nastalo po zřízení Služby v průběhu jejího poskytování. Nestanoví-li Smlouva výslovně jinak, je Licence k Software poskytována vždy na celý násobek kalendářních měsíců, nejvýše však po dobu poskytování Služby. Zákazník je oprávněn využívat Software pouze pro účely využívání Služeb, jeho užívání se řídí licenčními podmínkami poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software, případně Smlouvou.
- 3.15. Okruh osob, které jsou oprávněny jednat jménem a na účet Zákazníka ve věcech Smlouvy a Služby, zejména žádat o provedení změny Služby včetně Rychlých změn (tj. provést změnu Služby prostřednictvím Portálu a/nebo zadat pokyn k provedení změny Služby prostřednictvím Service Desku), jednat v provozních věcech týkajících se Služby (např. přijímat oznámení o Servisních odstávkách) je omezen (Autorizované osoby). Jednotlivé Autorizované osoby a rozsah jejich oprávnění jsou určeny ve Smlouvě a/nebo výslovným jednáním Zákazníka za podmínek stanovených ve Smlouvě.
- 3.16. Za účelem provádění změn nastavení Služby je Zákazníkovi umožněno, aby prostřednictvím Service Desku předával Poskytovateli pokyny k úpravě k úpravě některých parametrů Služby (Virtuálních zdrojů, Doplnkových služeb), resp. aby u těch Služeb a parametrů, u nichž je to v Portálu výslovně uvedeno, realizoval změny některých parametrů Služby (Virtuálních zdrojů, Doplnkových služeb) přímo sám, a to prostřednictvím Portálu. Není-li ve Smlouvě stanoveno výslovně jinak, není pro realizaci těchto změn nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě (a to ani pokud mají dopad na výši ceny Služby).
- 3.17. Pokyny k úpravě některých parametrů Služeb může Zákazník předat Poskytovateli pouze prostřednictvím k tomu oprávněné Autorizované osoby, a to zadáním webové konzole v rámci Service Desku dostupné na adrese: <https://itsm.o2its.cz/>, telefonicky, a to na telefonním čísle: 800 333 777 (volba 3 – ICT služby (z kontaktního telefonního čísla příslušné Autorizované osoby), a /nebo prostřednictvím e mailu zaslání (z kontaktní e-mailové adresy příslušné Autorizované osoby) na e-mailovou adresu: sd_ict@o2.cz.
- 3.18. Pro první přihlášení do samoobslužného Portálu musí příslušná Autorizovaná osoba Zákazníka využít přihlašovací údaje, které jí budou do uzavření Smlouvy zaslány na její kontaktní e-mailovou adresu a kontaktní telefonní číslo. Okruh osob oprávněných přistupovat jménem a na účet Zákazníka do Portálu lze následně upravovat.

Článek 4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Počínaje datem, k němuž došlo k zahájení poskytování Služby, je Zákazník povinen hradit Poskytovateli za poskytování Služby cenu stanovenou na základě Smlouvy (dále jen „**Cena**“). Cena je hrazena vždy zpětně za uplynulý měsíc poskytování Služby a sestává se z (i) paušálního poplatku za poskytování Služby, je-li ve Smlouvě stanoven, a dále z (ii) ceny za Virtuální zdroje, které byly v daném měsíci přiřazeny ke Službě daného Zákazníka, resp. v případě Služby v režimu Pay Per Use, které byly současně v Zákazníkem v daném měsíci užívány³ (iii) ceny Doplnkových služeb, které byly Zákazníkovi spolu se Službou v daném měsíci poskytnuty a případně (iv) zřizovacího poplatku Služby, je-li ve Smlouvě stanoven.
- 4.2. Ceny Virtuálních zdrojů a Doplnkových služeb jsou uvedeny ve Smlouvě a jsou stanoveny buď za každý celý měsíc po který je daný Virtuální zdroj (s výjimkou Software) přiřazen k příslušné Službě (resp. užíván, jedná-li se o Služby v režimu Pay Per Use), resp. za každý celý měsíc po který je poskytována daná Doplnková služba, nebo za každou započatou hodinu po kterou je daný Virtuální zdroj přiřazen k příslušné Službě (resp. užíván, jedná-li se o Služby v Pay Per Use režimu), resp. za každou započatou hodinu po kterou je poskytována daná Doplnková služba. Poskytovaný Software a Licence, jejichž cena je stanovena měsíční sazbou, jsou účtovány samostatně za každý započatý kalendářní měsíc, ve kterém byly poskytnuty bez ohledu na délku užívání Software / poskytování Licence v daném kalendářním měsíci (následující odstavec se na tyto případy neuplatní).
- 4.3. V případě, kdy byly Virtuální zdroj a/nebo Doplnková služba, jejichž cena je stanovena za každý celý měsíc, přiřazeny/užívány (pouze u Služeb v Pay Per Use režimu) či poskytovány k příslušné Službě jen část měsíce, je jejich cena za toto období stanovena poměrnou částkou měsíční ceny daného Virtuálního zdroje / Doplnkové služby odpovídající části měsíce, po kterou byla přiřazen/užíván (pouze u Služeb v Pay Per Use režimu) či poskytován k dané Službě. Ustanovení čl. 4.7. Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s. však není předchozí větou dotčeno. V případě, že je cena za přiřazení/užívání (pouze u Služeb v Pay Per Use režimu) Virtuálního zdroje a/nebo poskytování Doplnkové služby stanovena ve formě hodinové sazby, je cena za jejich přiřazení/užívání/poskytování v rámci daného měsíce poskytování Služby stanovena jako

³ Tzn. z nichž Zákazník vytvořil virtuální server/VM.

součin počtu hodin v daném měsíci, po který byl daný Virtuální zdroj přiřazen/užíván (pouze u Služeb v Pay Per Use režimu) k Vámi užívané službě, resp. počtu započatých hodin v daném měsíci, po které Vám byla poskytována daná Doplňková služba a příslušné hodinové sazby.

- 4.4. Realizace Rychlé změny tedy může mít vliv na výši Ceny. Změny Služby realizované v rámci Rychlých změn jsou zohledněny v Ceně vždy od jejich realizace, tzn. v závislosti na způsobu stanovení ceny příslušného Virtuálního zdroje/Doplňkové služby (měsíční či hodinovou sazbou) počínaje měsícem/hodinou, kdy došlo k jejich realizaci. V případě, kdy byla Rychlá změna realizována v průběhu měsíce a současně je cena Virtuálního zdroje/Doplňkové služby stanovena za každý celý měsíc jejich přiřazení/užívání k dané Službě, bude za tento (první) měsíc účtována poměrná část ceny za období ode dne a hodiny realizace takové Rychlé změny do zbytku daného měsíce. Výjimkou jsou pouze Služby v režimu Pay Per Use, u nichž jsou zpoplatňovány pouze ty Virtuální zdroje, které Zákazník rovněž fakticky užívá.
- 4.5. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou vždy bez daně z přidané hodnoty, tato daň tedy bude k uvedeným částkám vždy připočtena, a to ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni vystavení vyúčtování na Cenu Služby.
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn změnit výši ceny Virtuálních zdrojů (zejména Licencí) v případě:
- (i) dojde-li k navýšení ceny, kterou Poskytovateli účtuje za jejich poskytování jeho dodavatel, nebo
 - (ii) dojde-li k podstatné změně měnového kurzu ve smyslu těchto Specifických podmínek (viz dále) v případě, kdy je některý Virtuální zdroj (zejména Licence) nakupována v jiné měně, než je měna, v níž je Zákazníkovi účtována cena Služby.

Dojde-li ke změně ceny účtované Poskytovateli dodavatelem příslušného Virtuálního zdroje o určitou procentuální hodnotu, je Poskytovatel oprávněn o stejnou procentuální hodnotu změnit i cenu příslušného Virtuálního zdroje stanovenou pro Zákazníky, přičemž však takto změněnou cenu zaokrouhlí na celé desetikoruny nahoru. Dojde-li ke změně měnového kurzu, uplatní se kurzová doložka dohodnutá v odst. 4.11 tohoto článku.

- 4.7. V případě, že se v průběhu poskytování Služeb ukáže, že Zákazník užíval větší počet Licencí k Software, než bylo sjednáno Smlouvou, příp. než bylo účtováno ze strany Poskytovatele na základě informací od Zákazníka, má se za to, že Zákazníkovi byly poskytnuty Licence k Software v rozsahu, v němž jej skutečně užívá. Zákazník je současně povinen za takové Licence zaplatit Poskytovateli cenu dle Smlouvy v nejbližším termínu splatnosti ceny za Licence a Software po takovém zjištění, nejpozději však v rámci posledního vyúčtování za Software a Licence, které Poskytovatel provede při ukončení poskytování Služeb.
- 4.8. Poskytovatel může dle svého uvážení umožnit Zákazníkovi užívat Služby po časově omezenou dobu označenou jako Try & Buy, po kterou budou příslušné Služby poskytovány bezplatně. V průběhu této doby mohou být některé funkcionality Služby omezené nebo může být Službám poskytována omezená podpora. V průběhu režimu Try & Buy může Zákazník využívat Služby výhradně pro účely jejich vyzkoušení, tedy nikoli například pro podnikatelskou činnost. Zákazník není oprávněn po omezenou dobu režimu Try & Buy zpracovávat v rámci Služby Data. V případě porušení těchto závazků režim Try & Buy končí a Poskytovatel bude oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi Cenu za Službu v plné výši, a to i zpětně za celou dobu režimu Try & Buy.
- 4.9. Služby poskytované v souvislosti se zřízením Služby zpoplatňované jednorázovou platbou se aplikují samostatně pro režim Try & Buy i pro standardní režim poskytování Služby v závislosti na povaze systému, na kterém je Služba poskytnuta v daném režimu.
- 4.10. Služby poskytované na vyžádání oprávněnou osobou Zákazníka nad rámec předmětu Smlouvy jsou zpoplatňovány jednorázovou platbou podle časové náročnosti a využitých prostředků zpětně za měsíc, ve kterém byla služba poskytnuta podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni objednání Služby dostupného na vyžádání.
- 4.11. Kurzová doložka se vztahuje na jednotkovou cenu licence Microsoft, paměti RAM a licence pro zálohování VM, které jsou vyjádřeny v české měně (CZK). Dojde-li po uzavření Smlouvy k změně měnového kurzu (devizový střední kurz vyhlášený ČNB) české měny ve vztahu k měně euro (EUR) nebo dolar (USD), podle toho, v jaké z těchto měn Poskytovatel jimi zpoplatněné plnění zakoupil, o více než + 10 % oproti příslušnému kurzu v den zahájení poskytování Služby a/nebo kurzu vyhlášené v den k němuž poslední změna ceny provedená na základě této kurzové doložky nabyla účinnosti („**podstatná změna kurzu**“), Poskytovatel tuto skutečnost oznámí Zákazníkovi. Jakmile je toto oznámení Zákazníkovi doručeno, pak platí, že počínaje kalendářním měsícem, ve kterém je toto oznámení Zákazníkovi doručeno, je Zákazník povinen zaplatit tyto ceny ve výši zvýšené tak, aby výše jejich ceny v české měně odpovídala změně příslušného kurzu. Pro stanovení kurzovního poměru je rozhodný příslušný kurz vyhlášený ČNB v den uskutečnění platby v hotovosti či v den podání příkazu k úhradě při platbě převodem z účtu.

Článek 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen užívat Službu v souladu se Smlouvou, návody a instrukcemi, které obdržel od Poskytovatele a v případě, že je mu v rámci poskytování Služby udělena Licence k Software, také s licenčními podmínkami poskytovatele Licence.

- 5.2. Zákazník zůstává po celou dobu trvání Smlouvy i po jejím ukončení výhradním vlastníkem veškerých informací a Dat, která budou Zákazníkem uložena do prostředí či na Sdílené prostředky Poskytovatele.
- 5.3. Zákazník má možnost pomocí Poskytovatelem určených prostředků přistupovat k Datům, jakož i omezit přístup k nim na konkrétní osoby.
- 5.4. Zákazník má možnost technicky upravit přístup osob k Datům umístěným na provozovaných Virtuálních zdrojích, tím ale nesmí technicky omezit poskytování Služby.
- 5.5. Zákazník má právo po dobu trvání Smlouvy v odůvodněných případech požádat Poskytovatele o poskytnutí součinnosti pro účely provedení auditu, přičemž veškeré náklady Poskytovatele s tím spojené nese Zákazník.
- 5.6. Zákazník je povinen Poskytovateli nahlásit alespoň jednu Autorizovanou osobu, která bude oprávněna jednat jménem a na účet Zákazníka ve věcech Služby, včetně (dále jen jako „**Technická kontaktní osoba**“).
- 5.7. Umožňuje-li to Zákazníkem zvolená varianta (a režim) Služby, je Zákazník oprávněn provádět přiřazovat k jím užívané Službě konkrétní Virtuální zdroje a/nebo změny některých parametrů Služby (těch, které jsou v Portálu výslovně uvedeny) na základě Rychlých změn samostatně prostřednictvím Portálu. Dohoda mezi Poskytovatelem a Zákazníkem o provedení takové změny je uzavřena tak, že Poskytovatel umožní Zákazníkovi provést příslušnou změnu parametrů Služby prostřednictvím Portálu; písemný dodatek ke Smlouvě se již neuzavírá.
- 5.8. Zákazník je oprávněn objednávat prostřednictvím Portálu také některé Doplnkové služby. Bližší specifikace konkrétních Doplnkových služeb, včetně jejich cen, je obsažena v Portálu. Dohoda mezi Poskytovatelem a Zákazníkem o poskytování Doplnkové služby je uzavřena tak, že Poskytovatel umožní Zákazníkovi si ji objednat prostřednictvím Portálu; není-li v Portálu u dané Doplnkové služby výslovně uvedeno jinak, písemný dodatek ke Smlouvě se již neuzavírá.
- 5.9. Umožňuje-li Zákazníkem zvolená varianta (a režim) Služby provádění Rychlých změn přímo prostřednictvím Portálu, zašle Poskytovatel přístupové údaje k němu bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy Technické kontaktní osobě Zákazníka (resp. určí-li Zákazník více Technických kontaktních osob, pak primární Technické kontaktní osobě) pro dotčenou Službu. Tato (primární) Technická kontaktní osoba je současně oprávněna zřídit přístup do Portálu dalším Autorizovaným osobám Zákazníka.
- 5.10. Zákazník je povinen chránit přístupové údaje do Portálu před jejich ztrátou, odcizením, zneužitím či vyzrazením nepovolané osobě; za případné újmy způsobené Zákazníkovi porušením této povinnosti Poskytovatel neodpovídá. Zákazník je oprávněn používat Portál po dobu poskytování Služby, která umožňuje provádění Rychlých změn jeho prostřednictvím. Při používání Portálu nesmí Zákazník zejména zasahovat do jeho zabezpečení, obsahu či způsobu uspořádání, ani jinak negativně ovlivňovat jeho provoz či funkcionalitu.
- 5.11. Zákazník může v rámci poskytovaných Služeb využívat pro manipulaci se Službou výhradně nástroje poskytnuté (za tímto účelem) Poskytovatelem.
- 5.12. V případě, kdy Zákazník při užívání Služby instaluje a/nebo užívá Software nad rámec počtu Licencí poskytnutých Zákazníkovi na základě Smlouvy, má povinnost nahlásit každou jeho instalaci a/nebo první použití Poskytovateli, a to písemně formou emailu na adresu sd_ict@o2.cz, prostřednictvím Service Desku Poskytovatele a/nebo Portálu, pokud to umožňuje.
- 5.13. Nenahlášení instalace Software a ani jeho užívání nad rámec počtu Licencí sjednaných ve Smlouvě dle předchozího odstavce nemá vliv na účinnost licence k Software ani na povinnost Zákazníka uhradit cenu licence. Povinnost Zákazníka dodržovat podmínky užívání Software dle Smlouvy, včetně Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb, těchto Specifických podmínek a/nebo licenčních podmínek poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software, tím není dotčena.
- 5.14. Zákazník je povinen se před zahájením užívání Služby seznámit s podmínkami využívání Software a dodržovat je.
- 5.15. V případě, kdy Zákazník využívá Službu s poskytovaným Software licencovaným na základě počtu uživatelů (Subscriber Access License), má povinnost evidovat každého uživatele, který této licence může využít, a na vyžádání tuto evidenci neprodleně předložit Poskytovateli.
- 5.16. Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout bezodkladně veškerou součinnost Poskytovateli a třetím osobám při konání softwarového auditu týkajícího se užívání Služeb Zákazníkem (softwarovým auditem se rozumí proces, jehož cílem je ověřit, zda je Software užíván Zákazníkem využíván oprávněně (na základě poskytnuté Licence), v souladu s licenčními podmínkami, resp. zda jsou všechny licence k Zákazníkem užívanému Software platné a zda byly získány v souladu se Smlouvou).
- 5.17. Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli na vlastní náklad veškerou součinnost nezbytnou pro poskytnutí Služby.
- 5.18. Zákazník je povinen Poskytovateli neprodleně oznámit jakékoliv změny jím učiněné (ať už přímo či nepřímo (zadáním pokynu pro provedení změny)) v konfiguraci Služeb, které mají vliv na způsob nebo rozsah licencování prostředí Služby, a to zejména jsou-li dotčeny licence společnosti Microsoft či jiného licenčního poskytovatele licencované podle počtu využitých jader procesoru (core).

- 5.19. Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, technickou podporu k Software poskytuje Poskytovatel a Zákazník je povinen obracet se výhradně na technickou podporu Poskytovatele.
- 5.20. V případě ukončení Služeb je Zákazník povinen zamezit jakémukoli dalšímu využívání Software, který mu byl zpřístupněn v souvislosti s poskytováním Služby.
- 5.21. Poskytovatel je Authorized Mobility partner společnosti Microsoft. Poskytovatel umožňuje Zákazníkům přenášet do prostředí Poskytovatele vlastní licence (společnosti Microsoft) s pokrytým License Mobility u software zakoupeného se Software Assurance (SA). Zákazník je povinen u společnosti Microsoft provést verifikaci přenášených licencí se SA prostřednictvím formuláře License Verification a formulář s razítkem operačního střediska společnosti Microsoft předat Poskytovateli. License Verification formulář je ke stažení na stránkách společnosti Microsoft (www.microsoftvolumelicensing.com dokument LicenseMobilityVerif (EMEA)), nebo je na vyžádání k dispozici u obchodního zástupce Poskytovatele.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel neodpovídá za omezení funkčnosti Služby zejména
 - (i) v případě, kdy Zákazník neudrží Službu v takovém stavu, který odpovídá Smlouvě, poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele;
 - (ii) po dobu po kterou Zákazník neposkytuje Poskytovateli dostatečnou součinnost pro zřízení Služby, její změnu, při odstraňování poruch Služby nebo pro předcházení jejich vzniku;
 - (iii) po dobu servisních odstávek za podmínek uvedených v článku 7 těchto Specifických podmínek; nebo
 - (iv) v případě, kdy Zákazník užívá Službu takovým způsobem, že to odporuje Smlouvě či poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel má právo v průběhu poskytování Služby podniknout jakékoliv kroky nezbytně nutné k zajištění důvěrnosti, dostupnosti a integrity Dat zpracovávaných v rámci Služby.
- 6.3. Poskytovatel zajišťuje v průběhu poskytování Služby podporu na úrovni správy infrastruktury. Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, tak se tato podpora nevztahuje na uživatelskou podporu pro operační systém, aplikační systém, soubory nebo Data.
- 6.4. Poskytovatel je povinen po dobu poskytování Služby udržovat Data uložená, zajišťovat Zákazníkovi přístup k manipulaci s Daty, poskytovat mu technické prostředky pro manipulaci s Daty, na jeho vyžádání Data smazat a technologicky přesouvat Data mezi jednotlivými systémy tak, aby byla zajištěna minimálně nezbytná ochrana Dat, a to i s ohledem na povinnosti Zákazníka a Poskytovatele vyplývající z právních předpisů na ochranu osobních údajů, jakož i aby byl zajištěn kontinuální provoz poskytovaných Služeb.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn provádět ad-hoc zálohy systému Zákazníka a Dat Zákazníka, nevyloučil-li to Zákazník výslovně ve Smlouvě.
- 6.6. U Služeb zahrnujících poskytnutí Licence k Software v režimu Try & Buy si Poskytovatel vyhrazuje právo poskytnout Zákazníkovi Licence nabízené poskytovatelem Licence jako zkušební - „Trial“. Pokud poskytovatel Licence takový licenční režim nenabízí, pak se podmínky režimu Try & Buy na poskytnuté Licence nevztahují, tzn. Licence budou poskytnuty za standardních podmínek, tj. především za standardní cenu.
- 6.7. Poskytovatel má právo odmítnout provedení změny Služby na základě Rychlých změn nebo jiné servisní činnosti požadované Zákazníkem v souvislosti s poskytovanou Službou zejména v případě, kdy rozsah nebo typ požadavku Zákazníka není výslovně předvídan Smlouvou nebo Portálem (v případě změn prováděných přímo Zákazníkem v rámci Portálu). Poskytovatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizací příslušné Rychlé změny.
- 6.8. Poskytovatel bude považovat Zákazníkem požadovanou změnu Služby za uskutečněnou nebo poruchu Služby za odstraněnou, pokud Zákazník neposkytne Poskytovatelem vyžádanou součinnost po dobu v souhrnu delší než 14 (čtrnáct) kalendářních dnů.
- 6.9. Poskytovatel v případě ukončení Smlouvy umožní Zákazníkovi na jeho žádost přístup k veškerým Datům po dobu 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. Nedohodnou-li se Smluvní strany v uvedené lhůtě jinak, Poskytovatel veškerá Data a související data i kopie Dat, která byla nezbytná pro udržování důvěrnosti, dostupnosti a integrity Služby, odstraní ve lhůtě 30 (třiceti) kalendářních dnů od ukončení Smlouvy.
- 6.10. V případě ukončení Smlouvy, ale i kdykoliv v průběhu jejího trvání, avšak nikoliv častěji než 1x za rok, je Poskytovatel povinen předat Zákazníkovi bez zbytečného odkladu na jeho žádost Data, která Zákazník uložil na prostředcích Poskytovatele. O způsobu předání Dat rozhodne Poskytovatel s ohledem na povahu a rozsah Dat; náklady s tím spojené nese Zákazník.
- 6.11. Poskytovatel je povinen nakládat se všemi Daty jako s důvěrnými a je oprávněn poskytovat informace o Datech výhradně Zákazníkovi, případně orgánům stanoveným právními předpisy a za podmínek stanovených právními

předpisy. V takovém případě je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu informovat Zákazníka o zpřístupnění Dat, jakož i o tom, že jsou Data takovými orgány požadována (pokud není poskytnutí takové informace v rozporu s právními předpisy).

- 6.12. Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o kybernetických bezpečnostních incidentech dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, které se dotýkají jím užívané Služby a/nebo Dat Zákazníka, vyšetřit je, poskytnout Zákazníkovi podrobné informace o nich a spolupracovat při jejich zvládnutí za účelem zmírnění jejich následků, resp. minimalizace škod.

Článek 7. Service Level Agreement

- 7.1. Výpočet dostupnosti je vztažen na dobu jednoho měsíce přepočítaného na počet hodin v daném měsíci. Do doby dostupnosti nejsou započítávány předem hlášené Servisní odstávky.
- 7.2. Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

$A = (AST - MW - DT) / (AST - MW) \times 100$, kde:

Hodnota	Popis
A	(Availability) Dostupnost
AST	(Approved Service Time) Celková provozní doba za sledované období (měsíc)
MW	(Maintenance Window) Celková doba Servisních odstávek ve sledovaném období
DT	(Downtime) Celková doba, po kterou nemůže Zákazník využívat Službu pro poruchu zaviněnou Poskytovatelem ve sledovaném období. Za poruchu zaviněnou Poskytovatelem se však nepovažuje porucha vyvolaná kybernetickým bezpečnostním incidentem dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.

- 7.3. Poskytovatel je oprávněn každou první sobotu v měsíci v čase 00:30 až 04:30 hodin středoevropského času či středoevropského letního času („**Servisní okno**“) provádět pro účely údržby systémů a technických prostředků sloužících k poskytování Služby činnosti nezbytné pro udržování aktuálnosti a provozuschopnosti systémů („**Servisní odstávka**“). Budou-li to okolnosti umožňovat Poskytovatel informuje technickou kontaktní osobu Zákazníka pro dotčenou Službu o Servisní odstávce Služby nejpozději 6 (šest) kalendářních dní před Servisní odstávkou. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů Servisní odstávky nepředstavuje poruchu Služby a nezohledňuje se v Downtime. V případě mimořádných situací, při kterých by hrozilo neplnění smluvních povinností ze strany Poskytovatele, má Poskytovatel právo provést Servisní odstávku i mimo Servisní okno.
- 7.4. Poskytovatel je dále oprávněn provádět pro účely dlouhodobého rozvoje systémů a technických prostředků sloužících k poskytování Služby jednou ročně Servisní odstávku až v (nepřetržitém) rozsahu 12 (dvanáct) hodin. Pro účely takové odstávky Poskytovatel informuje technickou kontaktní osobu Zákazníka pro dotčenou Službu o Servisní odstávce Služby nejméně 1 (jeden) měsíc před takovou Servisní odstávkou. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů Servisní odstávky nepředstavuje poruchu a nezohledňuje se v Downtime.
- 7.5. Není-li dodržena stanovená nebo sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z Ceny dotčené Služby za příslušný měsíc, ve kterém (u dané Služby) k nedodržení dostupnosti došlo („**Sleva**“), přičemž výše Slevy je stanovena s ohledem na míru nesplnění sjednané dostupnosti Služby. Jiná náhrada než Sleva (např. náhrada újmy, zejména skutečné škody a ušlého zisku) je vyloučena; ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčeno.
- 7.6. Nárok na Slevu je Zákazník povinen uplatnit u Poskytovatele písemně, nejdéle však do 15 (patnácti) kalendářních dnů od posledního dne měsíce, za který je Sleva uplatňována, přičemž marným uplynutím této lhůty nárok Zákazníka na přiznání Slevy zaniká.
- 7.7. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí pro Služby následující podmínky SLA:

Hodnota dosažené dostupnosti Služby	Sleva (v % z ceny Služby za příslušný kalendářní měsíc)
≤ 99,9% - > 99,5%	10%
≤ 99,5% - > 99,0%	20%
≤ 99,0% - > 98,0%	30%
≤ 98,0% - > 97%	50%
≤ 97,0% - > 95%	75%
Méně než 95%	100%



O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322