



SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB O2 CLOUD – EGC

Účinné od: 1.10.2023

Článek 1. Úvodní ustanovení

- (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 – eGC.**
- (2) Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Cloud – eGC (dále jen „**Podmínky**“), které jsou nedílnou součástí Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s., upravují další smluvní podmínky ICT služeb
 - (i) poskytovaných pod obchodními názvy O2 Virtuální datové centrum, O2 Virtualizované řešení, O2 Virtuální server, O2 Diskové pole, O2 Zálohování a O2 Zálohování VDC;
 - (ii) které ICT služby uvedené pod bodem (i) nahrazují (Nástupnické služby) či doplňují a
 - (iii) u kterých tak stanoví Smlouva,to vše v souladu s minimálními smluvními podmínkami, které musí respektovat každá smlouva mezi poskytovatelem služby eGC (dále jen „Poskytovatel“) a zadavatelem (zákazníkem eGC – dále jen „Zákazník“).
- (3) Účelem těchto Podmínek je stanovení dalších smluvních podmínek zohledňujících specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním služeb O2 Cloud. Služby O2 Cloud poskytují IT technické a provozní zdroje nezbytné pro zajištění funkčnosti IT systémů, aplikací nebo Dat Zákazníka.

Článek 2. Výklad použitých pojmů

- (1) **Služba:** znamená pro účely těchto Podmínek ICT službu, na kterou se dle Článku 1 odst. (2) vztahují tyto Podmínky, včetně Doplnkové služby.
- (2) **Nástupnická služba:** Služba, která nahrazuje Službu původní tak, aniž by došlo ke změně funkčnosti Služby dle specifikace Smlouvy.
- (3) **Informační technologie:** je jakákoliv technologie sloužící pro vytváření, změnu, přenos nebo ukládání informace v digitalizované podobě.
- (4) **Sdílený prostředek:** je technický prostředek v podobě Hardware, nebo Software, na který nemá v průběhu celé doby provozu výhradní právo k jeho využívání jen jeden subjekt.
- (5) **Hardware:** je soubor fyzických prostředků přímo sloužících pro poskytování Služeb.
- (6) **Data:** jsou informace v digitální podobě, které jsou zpracovávány prostředky Služby.
- (7) **Software:** je spustitelný programový kód, který je součástí Služby nebo je nezbytný pro její poskytování.
- (8) **Rychlé změny:** je vlastnost Služby umožňující Zákazníkovi pomocí Autorizované osoby provádět úpravy parametrů Služby v průběhu trvání Smlouvy. Rozsah dostupnosti Rychlých změn je stanoven Smlouvou a v rámci Portálu.



- (9) **„Pay Per Use“** nebo **„Pay-as-you-Go“**: jsou služby poskytované nad rámec fixní hodnoty určené Smlouvou definované jednotkovou cenou uvedenou ve Smlouvě.
- (10) **Samoobslužné spuštění**: je první přiřazení prostředků (virtuálních zdrojů) v podobě hardware a/nebo software k jedné či více Služeb Zákazníkem prostřednictvím Portálu.
- (11) **Portál**: je samoobslužný management portál, kterým Poskytovatel umožňuje Zákazníkovi obsluhu Služeb. Portál je dostupný pro Zákazníka na adrese vdc.o2.cz, a je Zákazníkovi poskytován v nepřetržitém režimu.
- (12) **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.
- (13) **Provozní doba**: je provozní doba poskytování Služeb. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, jsou Služby poskytovány nepřetržitě. Provozní doba se shoduje s tzv. AST (Approved Service Time) vymezené v čl. 7 odst. 2 těchto Podmínek.
- (14) **Hrubé porušení SLA**: je situace, kdy v kterémkoli kalendářním měsíci:
 - (i) kumulovaná dostupnost Služby dle její definice v SLA (s ohledem na AST vymezené v čl. 7 odst. 2 těchto Podmínek) klesne pod **hraniční hodnotu 66%**; a/nebo
 - (ii) Poskytovatel přestal splňovat některé z opatření, vyžadované bezpečností úrovní Služby, jak je dohodnuto ve Smlouvě.
- (15) **Incident**: vada Služby ve smyslu čl. 7.1 Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s.
- (16) **Zákazník**: Zákazník eGC dle specifikace uvedené v čl. 1. odst. (2) těchto Podmínek.
- (17) **Poskytovatel**: Poskytovatel eGC dle specifikace uvedené v čl. 1. odst. (2) těchto Podmínek.
- (18) **KeGC**: komerční část eGC
- (19) **ŘOeGC**: řídicí orgán eGC
- (20) **ZZVZ**: Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- (21) **Bezpečnostní incident**: Bezpečnostní incident dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZKB“), mimo jiné ztráta, znečitelnění (zničení) nebo neautorizovaná změna (ztráta integrity), nebo únik (vyzrazení – ztrátu důvěrnosti) zákaznických Dat, včetně ztráty přístupu k těmto Datům (ztrátu dostupnosti)
- (22) **eGC**: eGovernment cloud

Článek 3. Charakteristika Služby

- (1) Služby jsou zcela, nebo i jen částečně poskytovány prostřednictvím Sdílených prostředků, umístěných v datových centrech na území České republiky.
- (2) Sdílené prostředky jsou organizovány tak, aby zpracování Dat jednotlivých Zákazníků bylo navzájem odděleno, a to i když k němu dochází prostřednictvím totožného Hardware nebo Software.
- (3) Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, je výhradním správcem infrastrukturních systémů s plným fyzickým přístupem Poskytovatel nebo osoby jím k tomu určené.



- (4) Vložením Dat na Sdílené prostředky ani jejich změnou nedochází ke změně vlastnictví Dat a Poskytovatel se tak nestává jejich vlastníkem ani za ně a jejich obsah Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost.
- (5) Užívání Software se řídí licenčními podmínkami poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software, případně Smlouvou. Licence k Software se poskytuje pouze na dobu trvání Smlouvy.
- (6) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, je oprávnění užívat Software poskytnuto okamžikem zahájení poskytování Služby v souladu s odst. (7) toho článku, případně instalací Software u Zákazníka, pokud toto nastalo po zřízení Služby v průběhu jejího poskytování, a to na dobu poskytování Služby a vždy na celý násobek měsíců. Zákazník je oprávněn využívat Software pouze pro účely využívání Služeb.
- (7) K zahájení poskytování Služby dochází (i) dnem oznámení o zřízení Služby, resp. jde-li o Službu objednanou prostřednictvím portálu Moje O2, dnem jejího Samoobslužného spuštění, případně (ii) dnem prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho, co nastane dříve. To neplatí, jde-li o Doplňkové služby loadbalance a firewall, které jsou v případě objednání Služby prostřednictvím portálu Moje O2 zřízeny automaticky, tedy bez nutnosti je Samoobslužně spustit.
- (8) Po celou dobu trvání Smlouvy jsou veškeré technologie a činnosti nezbytné pro zajištění Služby udržovány tak, aby Služba mohla být poskytována kontinuálně dle dohodnuté smluvní úrovně Služby (dále jen „SLA“),
- (9) 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.
- (10) Místem dodání služby je rozhraní konkrétní Služby, které je podrobněji definováno v popisu jednotlivých Služeb cloudového Poskytovatele. Obvykle je definováno jako rozhraní určitého datového centra Poskytovatele, připojeného k internetu. Připojení k internetu si Zákazník standardně zajišťuje sám. V případě, že Zákazník požaduje SLA pokrývající i konektivitu k tomuto bodu, musí zakoupit variantu služby KeGC, která toto obsahuje. V rámci bezpečnostních opatření Poskytovatel cloud služeb deklaruje šířku pásma připojení do peeringového bodu v České republice NIX.CZ větší než 100Gbps.
- (11) Poskytovatel je schopen zajišťovat dostupnost Služby s nepřetržitou provozní dobou v úrovních uvedených dále v čl. 7 a 8 těchto Podmínek, vyhodnocované na měsíční bázi včetně časů nutných pro servisní zásahy, měřeno ve výměnném uzlu internetu (IXP).
- (12) Poskytovatel má vybudováno SIEM řešení postavené na kombinaci nástrojů IBM Q-Radar a ArcSight zastřešené týmem interní bezpečnosti a Security Expert Centra. Security Expert Centrum poskytuje služby v režimu 24x7. Logovány jsou všechny události v rozsahu doporučení ZKB. Nad logovanými událostmi je nasazena aktivní soustava korelačních pravidel a alertingu pro schopnost včasné reakce na bezpečnostní incident. Poskytovatel umožní Zákazníkovi vzdálený přístup k událostem týkajících se Zákazníka. Poskytovatel bez zbytečného odkladu nejpozději však do 24 hodin informuje Zákazníka o nových bezpečnostních událostech po jejich zjištění.

V rozsahu logování jsou zaznamenány i veškeré přístupy ke cloudové infrastruktuře, včetně přístupu externích i interních pracovníků Poskytovatele. Takový přístup k nezašifrovaným zákaznickým datům je zaznamenán, a pokud k němu došlo bez předchozího svolení Zákazníka, má Zákazník k záznamu přístup po dobu 7 dní. Takový záznam dále obsahuje důvod, čas, trvání, typ a rozsah přístupu a dostatek dalších údajů potřebných k tomu, aby mohl Zákazník vyhodnotit rizikovost tohoto přístupu. Záznam podle předchozí věty není zpřístupněn v případě, kdy externí a interní pracovníci Poskytovatele k nezašifrovanému zákaznickému obsahu přistoupili na základě žádosti cizozemského orgánu o



zpřístupnění nebo předání dat a vyrozumění Zákazníka o této žádosti není možné v souladu s čl. 10 těchto Podmínek.

V případě detekce bezpečnostního incidentu nebo v případě narušení bezpečnosti informací zákaznických Dat a specifických provozních údajů je Zákazník vyrozuměn komunikačním kanálem Security Expert Centra a to neodkladně, nejdéle do 72 hodin od okamžiku, kdy se o narušení bezpečnosti zákaznických Dat poskytovatel dozvěděl. Jakmile je řešení incidentu podle předchozí věty uzavřeno, informuje Poskytovatel Zákazníka o přijatých opatřeních. Tento komunikační kanál současně slouží pro Zákazníka k vyžádání záznamů o případných přístupech zaměstnanců Poskytovatele k nezašifrovaným zákaznickým datům.

Článek 4. Cena a platební podmínky

- (1) Zákazník je povinen hradit Poskytovateli cenu za Služby (dále jen „**Cena**“) za každý měsíc počínaje měsícem, kdy došlo k zahájení poskytování Služby, a to ve výši stanovené Smlouvou nebo v Portálu. V případě, kdy byla Služba poskytována jen část měsíce, je Cena stanovena poměrnou částkou měsíční Ceny Služby odpovídající části měsíce, po kterou byla Služba poskytována (včetně spotřebovaných prostředků v režimu Pay Per Use nebo Pay-as-you-Go). Ustanovení čl. 4.7. Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s. však není předchozí větou dotčeno.
- (2) Poskytované Služby realizované v rámci Rychlých změn jsou účtovány za každý celý měsíc počínaje měsícem, kdy došlo k jejich realizaci, a to ve výši stanovené Smlouvou, resp. v rámci Portálu pro aplikaci Rychlých změn. Realizace Rychlé změny bude mít vliv na výši Ceny. Takto změněná Cena je účtována počínaje dnem a hodinou, kdy byla Rychlá změna realizována. V případě, kdy byla Rychlá změna realizována v průběhu měsíce, bude účtována její poměrná část za období ode dne a hodiny realizace takové Rychlé změny do zbytku daného měsíce.
- (3) Poskytovaný Software a licence jsou účtovány samostatně za každý měsíc, ve kterém byly poskytnuty bez ohledu na délku doby využívání Služby v daném měsíci.
- (4) Cena se skládá z několika složek, jak jsou dohodnuty ve Smlouvě. Nestanoví-li Smlouva jinak, je Poskytovatel oprávněn změnit výši těchto složek Ceny v případě,
 - (i) dojde-li k navýšení dotčené složky Ceny v důsledku navýšení ceny jí zpoplatněného plnění, kterou Poskytovateli účtuje jeho dodavatel, nebo
 - (ii) dojde-li ke změně kurzu v případě, kdy je některá ze složek Ceny nakupována v jiné měně, než je účtována měna.

Dojde-li ke změně ceny účtované dodavatelem o určitou procentuální hodnotu, je Poskytovatel oprávněn o stejnou procentuální hodnotu změnit i dotčenou složku Ceny, přičemž však takto změněnou cenu zaokrouhlí na desetikoruny nahoru. Dojde-li ke změně kurzu, uplatní se kurzová doložka dohodnutá v odst. (11) tohoto článku.

- (5) 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.



- (6) Služby „Pay Per Use“, nebo „Pay-as-you-Go“ jsou účtovány po uplynutí kalendářního měsíce podle skutečného využití příslušné Služby. Součástí vyúčtování je i podrobný přehled vyúčtování s členěním na jednotlivé elementy takové Služby. Tato vyúčtování je současně k dispozici pro Zákazníka ke stažení ve strojově čitelném formátu pro další analytické zpracování na straně Zákazníka, a to přes samoobslužný portál Moje O2
- (7) 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.
- (8) 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.
- (9) Služby poskytované na vyžádání oprávněnou osobou Zákazníka nad rámec předmětu Smlouvy jsou zpoplatňované 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.
- (10) Přístup do Portálu je zpoplatněn. Zákazník je povinen hradit za přístup do Portálu měsíčně poplatek dohodnutý ve Smlouvě. To platí i v případě, pokud mu nebyly žádné Služby v daném kalendářním měsíci poskytovány. Poplatek za přístup do Portálu je tak Zákazníkovi účtován nezávisle na Ceně.
- (11) Kurzová doložka se vztahuje na jednotkovou měsíční cenu licence Microsoft, paměti RAM a licence pro zálohování VM, které jsou vyjádřeny v české měně (CZK). Dojde-li po uzavření Smlouvy ke změně 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 uzavření Smlouvy, 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 částka 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

- (1) Zákazník je povinen užívat Službu v souladu s návody a instrukcemi, které obdržel od Poskytovatele.
- (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 prostředky Poskytovatele.
- (3) Zákazník má možnost pomocí Poskytovatelem určených prostředků přistupovat k Datům, jakož i omezit k nim přístup na konkrétní osoby.
- (4) Zákazník má možnost technicky upravit přístup osob k Datům umístěným na provozovaných Službách, tím ale nesmí technicky omezit poskytování Služby.
- (5) Zákazník má možnost ve Smlouvě omezit oprávnění osob pro technický přístup do jednotlivých úrovní poskytované Služby, pro nahlašování Rychlých změn a pro provádění změn Smlouvy.



- (6) 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.
- (7) Zákazník je povinen Poskytovateli nahlásit technickou kontaktní osobu oprávněnou zastupovat Zákazníka s provozní odpovědností za Služby.
- (8) Zákazník může v rámci poskytovaných Služeb využívat pro manipulaci se Službou výhradně nástroje poskytnuté Poskytovatelem.
- (9) V případě, kdy Zákazník při užívání Služby instaluje a / nebo užívá Software, má povinnost nahlásit každou jeho instalaci a/nebo první použití Poskytovateli, a to písemně formou emailu na adresu ict_sd@o2.cz nebo prostřednictvím servisního portálu Poskytovatele.
- (10) 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, Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb, těchto Podmínek a/nebo licenčních podmínek poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software tím není dotčena.
- (11) Zákazník je povinen se před zahájením užívání Služby seznámit s podmínkami využívání Software a dodržovat je.
- (12) 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.
- (13) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout bezodkladně veškerou součinnost Poskytovateli a třetím osobám při konání softwarového auditu týkajícího se užívání Služeb Zákazníkem.
- (14) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytnutí Služby.
- (15) Zákazník má povinnost Poskytovateli neprodleně oznámit jakékoliv změny učiněné 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).
- (16) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, technickou podporu k Software poskytuje Poskytovatel a Zákazník je povinen obracet se výhradně na technickou podporu Poskytovatele.
- (17) V případě ukončení Služeb je Zákazník povinen zamezit jakémukoli dalšímu využívání Software, který mu byl zpřístupněn v souvislosti s poskytováním Služby.
- (18) Poskytovatel je Authorized Mobility partner společnosti Microsoft. Poskytovatel umožňuje Zákazníkům přenášet do prostředí Poskytovatele vlastní licence 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.microsoftvolumeicensing.com dokument LicenseMobilityVerif (EMEA)), nebo je na vyžádání k dispozici u obchodního zástupce Poskytovatele.
- (19) Zákazník je oprávněn provádět změny některých parametrů Služby 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.



- (20) Zákazník je oprávněn objednávat Doplnkové služby prostřednictvím Portálu. Bližší specifikace 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; písemný dodatek ke Smlouvě se již neuzavírá. U některých Doplnkových služeb je nicméně uzavření písemného dodatku ke Smlouvě vyžadováno; jedná se o Doplnkové služby, u kterých je v Portálu uvedeno, že k jejich objednání je třeba asistence obchodního zástupce Poskytovatele.
- (21) Přístupové údaje k Portálu zašle Poskytovatel bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy technické kontaktní osobě Zákazníka pro dotčenou Službu. Zákazník je povinen chránit tyto přístupové údaje před jejich ztrátou, zneužitím či vyzrazením nepovolané osobě; za případné újmy způsobené Zákazníkovi porušením této povinnosti Poskytovatel neodpovídá. Zákazník je oprávněn používat Portál po dobu trvání Smlouvy. Současně platí, že Zákazník nesmí při používání Portálu zejména zasahovat do jeho zabezpečení, obsahu či způsobu uspořádání, ani jinak negativně ovlivňovat jeho provoz či funkcionalitu.
- (22) Zákazník je oprávněn jednostranně ukončit Smlouvu ve vztahu ke Službě „Pay Per Use“ nebo „Pay-as-you-Go“ písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní doba činí jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém je písemná výpověď Zákazníka doručena Poskytovateli. V rozsahu zbylých Služeb poskytovaných na základě Smlouvy není Smlouva dotčena a smluvní strany jsou jí tak i nadále vázány.
- (23) V případě Hrubého porušení SLA má Zákazník možnost Smlouvu okamžitě ukončit a nastartovat změnový proces k jinému poskytovateli nebo do prostředí on-premise. Toto Hrubé porušení SLA bude kromě sjednaného kreditu (dle tabulky prahových hodnot výše nebo dle aktuálního smluvního ustanovení) doprovázeno odškodněním, kterým Poskytovatel KeGC uhradí předem sjednanou výši odhadovaných migračních nákladů Zákazníka k jinému poskytovateli KeGC. Tato částka bude jako možná výše odškodnění uvedena každým Zákazníkem individuálně v rámci příslušné veřejné zakázky. Výskyty Hrubého porušení SLA budou evidovány u ŘOeGC. Povinností Poskytovatele je uzavřít si adekvátní pojištění profesní odpovědnosti za škody způsobené zákazníkům v oblasti poskytovaných ICT služeb, a to dle maximální výše náhrady škody, kterou si Zákazník v minitenderu/příslušné veřejné zakázce sám stanoví.
- (24) Zákazník může závazek ze Smlouvy vypovědět nebo od ní odstoupit v případě, že v jejím plnění nelze pokračovat, aniž by byla porušena pravidla uvedená v § 222 ZZVZ.
- (25) Zákazník může závazek ze Smlouvy vypovědět nebo od ní odstoupit, a to bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že Smlouva neměla být uzavřena, neboť
- Poskytovatel měl být vyloučen z účasti v zadávacím řízení na příslušnou veřejnou zakázku,
 - Poskytovatel před zadáním veřejné zakázky předložil údaje, dokumenty, vzorky nebo modely, které neodpovídaly skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výběr Poskytovatele, nebo
 - výběr Poskytovatele souvisí se závažným porušením povinnosti členského státu ve smyslu čl. 258 Smlouvy o fungování Evropské unie, o kterém rozhodl Soudní dvůr Evropské unie.
- (26) Zákazník může závazek ze Smlouvy vypovědět nebo od ní odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že o Poskytovateli byly v průběhu zadávacího řízení uvedeny v evidenci skutečných majitelů nepravdivé údaje; to neplatí, pokud si Poskytovatel nepravdivosti nebyl a nemohl být vědom, nebo pokud nepravdivost spočívala v chybě psaní či v jiné nepodstatné okolnosti.
- (27) Zákazník může závazek ze Smlouvy předčasně ukončit bez sankcí ze strany Poskytovatele v případě nedodržení kvalifikačních podmínek rámce ZZVZ nebo jiného prokazatelného nedodržení smluvních



podmínek v průběhu trvání Smlouvy (požadavky pro danou bezpečnostní úroveň, ztráta některé certifikace apod.).

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel je povinen dodržovat opatření vyžadovaná bezpečnostní úrovní Služby pro bezpečnostní úroveň 2 a 3. Účinnost těchto bezpečnostních opatření je ověřena auditními zprávami podle mezinárodních standardů. Podrobnější dokumentace, jakým způsobem jsou bezpečnostní opatření realizována, je uvedena v dokumentu s názvem „Specification and description of the supposed solution architecture“. Přístup k této dokumentaci je podmíněn uzavřením samostatné dohody o zachování mlčenlivosti.
- (2) 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 úpravu, při odstraňování poruch Služby nebo pro předcházení jejich vzniku; nebo
 - (iii) v případě, kdy Zákazník užívá Službu takovým způsobem, že to odporuje Smlouvě či poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele.
- (3) Poskytovatel má právo v průběhu poskytování Služby podniknout jakékoliv kroky nezbytně nutné k zajištění důvěrnosti, dostupnosti a integrity Dat zpracovávaných v rámci Služby.
- (4) Poskytovatel zajišťuje v průběhu poskytování Služby podporu na úrovni správy infrastruktury. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, tak se tato podpora nevztahuje na uživatelskou podporu pro operační systém, aplikační systém, soubory nebo Data.
- (5) 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) Poskytovatel je oprávněn provádět ad-hoc zálohy systému Zákazníka a Dat Zákazníka, nevyloučil-li to Zákazník výslovně ve Smlouvě.
- (7) U Služeb zahrnujícího 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.
- (8) 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. Poskytovatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizaci příslušné Rychlé změny.
- (9) 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 kalendářních dní.



- (10) Poskytovatel v případě ukončení Smlouvy umožní Zákazníkovi na jeho žádost přístup k veškerým Datům po dobu 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. Nedohodnou-li se 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 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy.
- (11) 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.
- (12) 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).
- (13) Poskytovatel se zavazuje ukládat zákaznická Data ve stavu neaktivních dat nepřetržitě a výlučně na území členských států Evropské unie a členských států Evropského sdružení volného obchodu.

Poskytovatel se zavazuje ukládat specifické provozní údaje ve stavu neaktivních dat nepřetržitě a výlučně na území členských států Evropské unie a členských států Evropského sdružení volného obchodu.
- (14) Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka, resp. správce významného informačního systému veřejné správy, o kybernetických Bezpečnostních incidentech týkajících se daného Zákazníka eGC dle ZKB, vyšetřit je, poskytnout Zákazníkovi podrobné informace o nich a spolupracovat při jejich zvládnutí za účelem zmírnění jejich následků, resp. minimalizace škod.
- (15) Poskytovatel je povinen mít uzavřeno adekvátní pojištění profesní odpovědnosti za škody způsobené Zákazníkovi v oblasti poskytovaných Služeb, a to dle maximální výše náhrady škody, která bude dohodnuta ve Smlouvě.
- (16) Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré zákony a předpisy, které se vztahují k provozování služeb cloud computingu v segmentu zákazníků veřejné správy.
- (17) Poskytovatel je povinen zajistit alespoň jedno záložní datové centrum, které je kapacitně dostatečné k převzetí Služby poskytované z primárního datového centra.
- (18) Poskytovatel umožňuje synchronní replikaci (zálohování) Dat alespoň do jednoho záložního datového centra, které je kapacitně dostatečné k převzetí Služby poskytované z primárního datového centra. Synchronní replikace (zálohování) Dat do záložního datového centra je Doplňkovou službou k primárnímu zálohování (služba replikace do jiné lokality). Záložní datové centrum je kapacitně dostatečné k přijetí a provozu služeb poskytovaných z primárního datového centra. Tímto Poskytovatel zajistí, že Data jsou kontinuálně replikována a chráněna.
- (19) Poskytovatel umožňuje import či export Dat v objemu větším než 2 TB prostřednictvím zaslání šifrovaných paměťových médií.



Článek 7. Úrovně podpory služby a prioritizace hlášených Incidentů

- (1) Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi podporu spočívající v přijímání a řešení Incidentů hlášených Zákazníkem v souladu s čl. 7 Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s. nepřetržitě.
- (2) Pro účely poskytování podpory stanoví Poskytovatel následující priority Incidentu a doby reakce na ně:

Úroveň podpory	Priority Incidentu a očekávaná doba reakce		
	Nízký business impact	Střední business impact	Kritický business impact
Úroveň 1.	Max. 8 hodin, pouze v pracovní dny	Max 4 hod., 24x7	Max. 1 hod, 24x7
Úroveň 2.	Max. 1 hod, 24x7	Max. 1 hod, 24x7	Max. 1 hod, 24x7
Úroveň 3.	Max. 1 hod, 24x7	Max. 1 hod, 24x7	Max. 1 hod, 24x7

Pro účely výše uvedené tabulky mají následující pojmy níže uvedený smysl:

Kritický business impact: Služba není dostupná nebo vykazuje takové vlastnosti, které ji činí zcela nepoužitelnou ke stanovenému účelu. Incident vyžaduje okamžitou pozornost Poskytovatele. Tato prioritizace se využívá k hlášení incidentů nedostupnosti, které se pak vyhodnocují vůči kritériím SLA.

Střední business impact: Služba je dostupná, avšak se značně zhoršenou odezvou, nebo některé moduly nepracují ve shodě se specifikací / dokumentací. Hlavní funkce Služby mohou na snížené úrovni pokračovat.

Nízký business impact: Požadavky Zákazníka na změnová řízení Služby nebo eskalace, které bezprostředně nemají dopady na chod Služby (např. požadavky na změnu uživatelského rozhraní aplikace).

Článek 8. Service Level Agreement

- (1) Jednotkou SLA se rozumí každá jednotlivá Služba poskytovaná Zákazníkovi na základě Smlouvy. Je-li Služeb takto poskytováno víc, posuzují se pro účely SLA nezávisle. V případě porušení SLA u Doplnkové služby se výsledná výše slevy vypočítává pouze z ceny Doplnkové služby nezávisle na ceně Služby.
- (2) Výpočet dostupnosti je vztažen na dobu jednoho kalendářního měsíce přepočítaného na počet hodin v daném měsíci. Do doby dostupnosti nejsou započítávány předem hlášené Servisní odstávky.
- (3) Výpadkem Služby se rozumí jakýkoliv výpadek Služby vzniklý v důsledku poruchy zaviněné Poskytovatelem, jehož délka a doba trvání nebyly ohlášeny jako Servisní odstávka. Doba Servisních odstávek se do doby výpadku Služby nezapočítává.
- (4) Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

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

kde:

Hodnota	Popis
A	(Availability) Dostupnost. Výše dostupnosti činí 99,9%.
AST	(Approved Service Time) Celková provozní doba za sledované období (měsíc) pod SLA. AST činí 24x7.
MW	(Maintenance Window) Celková doba Servisních odstávek ve sledovaném období



DT	(Downtime) Celková doba výpadku Služby, 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 ZKB.
----	--

- (5) Poskytovatel je oprávněn každou první sobotu v měsíci v čase 00:30 až 04:30 hodin středoevropského času („**Servisní okno**“) provádět pro účely údržby systémů a technických prostředků sloužících k poskytování Služby jednou měsíčně v rámci Servisního okna 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 dní před Servisní odstávkou. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů Servisní odstávky nepředstavuje 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.
- (6) Poskytovatel je oprávněn provádět pro účely dlouhodobého rozvoje systémů a technických prostředků sloužících k poskytování Služby jednou ročně Servisní odstávku až v rozsahu 12 hodin. Pro účely takové odstávky Poskytovatel informuje technickou kontaktní osobu Zákazníka pro dotčenou Službu o Servisní odstávce Služby nejméně 1 měsíc před takovou Servisní odstávkou. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů Servisní odstávky nepředstavuje Downtime.
- (7) Není-li dodržena stanovená nebo sjednaná dostupnost, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z pravidelné měsíční Ceny dotčené Služby, ve kterém k nedodržené dostupnosti došlo („**Sleva**“), přičemž výše Slevy je stanovena s ohledem na míru nesplnění dostupnosti. Jiná náhrada než Sleva (např. náhrada újmy, zejména skutečné škody a ušlého zisku) je vyloučena; ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčeno.
- (8) Nárok na Slevu je Zákazník povinen uplatnit písemně u Poskytovatele, nejdéle však do patnácti (15) dnů od posledního dne měsíce, za který je Sleva uplatňována, přičemž marným uplynutím této lhůty nárok Zákazníka na přiznání Slevy zaniká.
- (9) Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí pro Služby následující podmínky SLA:

Bezpečnostní úroveň	Zelená (Green)	Žlutá (Yellow)	Červená (Red)
Vysoká	$A \geq 99,9\%$	$99,9\% > A \geq 99\%$	$A < 99\%$
Střední	$A \geq 99,45\%$	$99,45\% > A \geq 97\%$	$A < 97\%$
Nízká	$A \geq 96,16\%$	$96,16\% > A \geq 90\%$	$A < 90\%$

- (10) **Yellow/Žlutá:** Minimální penalizace formou **kreditu ve výši 10% ceny plnění** v daném reportovacím období.
- (11) **Red/Červená:** Minimální penalizace formou **kreditu ve výši 25% ceny plnění** v daném reportovacím období.
- (12) V případě Hrubého porušení SLA je Zákazník oprávněn ukončit Smlouvu písemným odstoupením. Písemné odstoupení účinkuje doručením Poskytovateli. Plnění, která byla řádně poskytnuta na základě Smlouvy do dne účinnosti odstoupení, se nevrací. Jakmile je Smlouva takto ukončena, zahájí Zákazník změnový proces (migraci) Služby k jinému poskytovateli KeGC, případně migraci do prostředí



onpremise. Výše odhadovaných migračních nákladů Zákazníka s tímto spojených je dohodnuta ve Smlouvě a Poskytovatel se ji zavazuje uhradit Zákazníkovi na základě jeho výzvy jako odškodnění. Lhůta splatnosti odškodnění bude uvedena ve Smlouvě.

Článek 9. Reportování

- (1) Poskytovatel je povinen dát Zákazníkovi k dispozici monitorovací systém či systémy provozního stavu Služby s rozpadem minimálně na SLA jednotky a se schopností logování v čase, a to minimálně po dobu 30 dní zpětně.

Jednotkou SLA se rozumí vymezení rozsahu Služby nebo jejích funkčních částí, jejichž dostupnost je měřena, vyhodnocována, a penalizována samostatně. V případě nacenění služeb eGC způsobem „payas-you-consume“ má každá jednotka SLA vlastní cenu tak, aby mohlo být rozhodnuto o výši případného měsíčního penále (kreditu).

Měření	Popis
Metoda měření	Poskytovatel provozuje monitorovací systém, který je navázán na klíčové komponenty dodávané Služby. Výstup z monitorovacího systému je k dispozici Zákazníkovi (a dalším zákazníkům), a to v podobě (i) webového rozhraní, dostupného šifrovaným spojením přes veřejný internet, a dále (ii) v podobě souhrnného reportingu za určité časové období, předávaného vhodným kanálem ve strojově čitelném formátu. Konkrétní metoda měření dostupnosti a případně dalších kvalitativních parametrů Služby bude stanovena individuálně pro každý typ služby tak, aby odpovídala jejímu chování. Na základě vyhodnocení Služby jako nedostupné nebo neplnící kvalitativní parametry Zákazník sám hlásí Incident (pokud není smluvně dohodnuto jinak) formou Trouble Ticketu (Poruchového lístku, dále též TT) v systému technické podpory Poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit přístup k Trouble Ticket systému prostřednictvím webového rozhraní, dostupného šifrovaným spojením přes veřejný internet. Výše případné kreditace je stanovována na základě reportu z Trouble Ticket systému Poskytovatele. Poskytovatel si může vyhradit právo neposkytnout kreditaci v průběhu určité části nedostupnosti Služby, po kterou zákazník prokazatelně neposkytl potřebnou součinnost.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1 - Začátek výpadku: Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je nedostupná“, pokud se Poskytovatel a Zákazník smluvně nedohodli na jiném modelu. Pokud Zákazník prokáže, že Služba měla výpadek, tak je irrelevantní, když se v logu Poskytovatele nenachází záznam o výpadku služby, a za začátek výpadku je považován čas prokázaný Zákazníkem. V případě, že výpadek začne před, a pokračuje po začátku Provozní doby za začátek výpadku se považuje začátek Provozní doby. Kontrolní bod 2 - Konec výpadku: První následující pravdivé hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je dostupná“, pokud se Poskytovatel a Zákazník smluvně nedohodli na jiném modelu. Pokud Poskytovatel prokáže, že Služba byla obnovena a v logu či monitorovacím nástroji není o tomto záznam, tak za čas ukončení výpadku je považován prokázaný čas. V případě, že výpadek končí po konci Provozní doby, je za konec výpadku považován konec Provozní doby.
Časový interval	Dostupnost SLA jednotek se sleduje pro každou SLA jednotku zvlášť a vyhodnocuje se s ohledem na závazné hodnoty dostupnosti a Provozní doby, a případně s ohledem na jiné kvalitativní parametry uvedené v SLA.
SLA jednotka	Pro služby IaaS/PaaS: Minimálně na úrovni separátně pro Compute a Storage a dále dle členění Poskytovatele.

- (2) Služba nabízí zdokumentované rozhraní, kterým lze ze strany Zákazníka načítat systémové události v reálném čase pro vlastní vyhodnocování provozních a bezpečnostních událostí a incidentů a pro jejich delší archivaci.
- (3) Poskytovatel umožňuje notifikace administrátorům zákazníka o změnách dostupnosti Služby v čase. Poskytovatel dále nabídne nějaký systém notifikace plánovaných odstávek. Rozsah notifikací nedostupnosti ze strany Poskytovatele (kromě situací plánovaných odstávek) však nijak neomezuje



Zákazníka (a další zákazníky cloudových služeb) reportovat jimi zjištěné případy nedostupnosti a případně i vymáhat smluvní penále.

Článek 10. Součinnost Poskytovatele s cizozemskými orgány

Poskytovatel v případě, že obdrží právně závaznou žádost cizozemského orgánu o zpřístupnění nebo předání zákaznických Dat a specifických provozních údajů, odkáže tohoto žadatele na Zákazníka nebo o takové žádosti Zákazníka bezodkladně informuje. Pokud český právní řád Poskytovateli zakazuje informovat Zákazníka, vyvine veškeré možné zákonné úsilí, aby dosáhl zrušení tohoto zákazu a využije všech dostupných opravných prostředků s cílem zpochybnit takový zákaz, případně pozastavit účinky zákazu, dokud soud nerozhodne ve věci samé. Pokud nedosáhne zrušení povinnosti zákazu informování Zákazníka, pak Poskytovatel Zákazníka informuje poté, co vyprší platnost právního zákazu, např. po vypršení období mlčenlivosti nařízeného zákonem nebo soudem.

O2 Czech Republic a.s.