



SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ BEZPEČNOSTNÍCH SLUŽEB O2

Účinné od: 25. 5. 2018

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 Bezpečnostních služeb O2.
- (2) Specifické podmínky pro poskytování Bezpečnostních služeb O2 (dále jen „**Specifické podmínky**“), které jsou nedílnou součástí Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s., upravují další smluvní podmínky následujících ICT služeb
 - (a) poskytovaných pod obchodními názvy O2 AntiDDoS, O2 Antispam, O2 Mobile Device Management, O2 Next Generation Firewall;
 - (b) které ICT služby uvedené pod bodem (i) nahazují (Nástupnických služeb) či doplňují a
 - (c) u kterých tak stanoví Smlouva.
- (3) Účelem těchto Specifických podmínek je stanovení dalších smluvních podmínek zohledňujících specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním Bezpečnostních služeb O2. Služba O2 AntiDDoS nabízí ochranu před vnějšími distribuovanými síťovými útoky (Distributed Denial of Service DDoS) na internetovém připojení. V závislosti na variantě a nastavení zajišťuje funkce ochrany na přání, trvalé ochrany a kombinované ochrany inline. Služba O2 AntiSpam nabízí bezpečnostní prvky pro antivirovou a antispamovou kontrolu poštovního provozu. Služba O2 Mobile Device Management umožňuje správu velkého množství mobilních zařízení, především telefonů a tabletů. Služba O2 Next Generation Firewall nabízí komplexní ochranu před veškerým nežádoucím obsahem z internetu.

Článek 2. Výklad použitých pojmů

- (1) **Služba:** znamená pro účely těchto Specifických podmínek ICT službu, na kterou se dle článku 1 odst. 2) vztahují tyto Specifické podmínky.
- (2) **Nástupnická služba:** Služba, která nahrazuje Službu původní, tak aniž by došlo ke změně funkčnosti služby dle 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 Služby v průběhu trvání Smlouvy.
- (9) **Uživatel:** je konkrétní osoba oprávněná využívat Služby, nebo s přístupem k prostředkům Služby.



Článek 3. Charakteristika Služby

- (1) Předmětem Služby O2 AntiDDoS je ochrana konektivity před útoky, které mají za cíl znemožnit datový tok v síti. Ochrana je zajištěna analýzou datového provozu s cílem identifikace nevyžádaného provozu podle předem nastavených kritérií a případným přesměrováním datového provozu na mitigační platformy.
- (2) Předmětem Služby O2 Antispam je ochrana emailových domén před nevyžádanou poštou či škodlivým obsahem skenováním e-mailů ještě před tím, než je e-mail postoupen na mail server Zákazníka.
- (3) Předmětem Služby O2 Mobile Device Management je poskytnutí softwarového nástroje pro správu a řízení životního cyklu mobilních zařízení, pro sledování a kontrolu mobilních zařízení, správu aplikací v mobilních zařízeních, správu obsahu v mobilních zařízeních a zabezpečení mobilních zařízení Zákazníka.
- (4) Předmětem Služby O2 Next Generation Firewall je zajištění bezpečného přístupu k internetu, a to monitoringem datového provozu Zákazníka před tím, než škodlivý či podezřelý obsah projde do vnitřní sítě Zákazníka.
- (5) Bližší provozní a technické podmínky Služby jsou Zákazníkovi dostupné na vyžádání u Poskytovatele.
- (6) Služby jsou zcela, nebo i jen částečně poskytovány prostřednictvím Sdílených prostředků, umístěných v datových centrech na území České republiky.
- (7) 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.
- (8) Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, je výhradním správcem infrastrukturních systémů s plným fyzickým přístupem Poskytovatel služby a osoby jím k tomu určené.
- (9) Užívání Software se řídí licenčními podmínkami poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software, případně Smlouvou.
- (10) 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 Try&Buy může Zákazník využívat Služby výhradně pro účely jejich vyzkoušení, tedy nikoli například pro podnikatelskou činnost. Zákazník není oprávněn po omezenou dobu 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.
- (11) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, jsou licence poskytnuty na dobu poskytování Služby, a to vždy na celý násobek měsíců. Zákazník je oprávněn využívat Software pouze pro účely využívání Služeb.
- (12) K zahájení poskytování Služby dochází (i) dnem oznámení o zřízení Služby, případně (ii) dnem prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho co nastane dříve.
- (13) Po celou dobu trvání Smlouvy jsou veškeré technologie a činnosti nezbytné pro zajištění Služby udržovány, tak aby služba mohla být poskytována kontinuálně bez omezení dle stanovené smluvní úrovně Služby (dále jen „SLA“).
- (14) Po celou dobu poskytování služby O2 Next Generation Firewall a O2 Antispam jsou veškeré nezbytné technologie provozovány ve vysoké dostupnosti (HA) tak, aby byla zajištěna požadovaná dostupnost Služby a zachována integrita dat Zákazníka.

Článek 4. Uzavření a ukončení Smlouvy

- (1) Služba je poskytována Zákazníkovi na základě Smlouvy písemně uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Smlouva se uzavírá prostřednictvím předepsaného tiskopisu.



- (2) Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo dobu neurčitou. Doba, na jakou je Smlouva uzavřena, je uvedena ve Smlouvě. Neprojeví-li smluvní strana minimálně jeden kalendářní měsíc před uplynutím doby určité jinou vůli, prodlužuje se Smlouva na dobu neurčitou.
- (3) Výpovědní doba Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou je dva (2) měsíce. Smluvní vztah končí po uplynutí výpovědní doby nebo dohodou smluvních stran.
- (4) Smlouvu na dobu určitou je možné ukončit dohodou smluvních stran za podmínky, že v takovém případě Zákazník uhradí Poskytovateli paušální odškodné ve výši odpovídající součtu paušálních měsíčních poplatků za Službu zbývajících od předčasného ukončení Smlouvy do konce jejího původně sjednaného trvání.
- (5) Odstoupit od Smlouvy může jedna ze stran v případě podstatného porušení smluvních závazků druhou smluvní stranou. Podstatným porušením se rozumí zejména odmítnutí zřízení Služby ze strany Zákazníka, opakované neplnění smluvních závazků přes písemné upozornění na možnost jednostranného ukončení smluvního vztahu. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho dodání druhé smluvní straně.
- (6) Skutečnost, že došlo k ukončení Smlouvy odstoupením ze strany Poskyvatele, nezbujuje Zákazníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby, ani odpovědnosti za případné škody způsobené na technických zařízeních Poskyvatele.
- (7) Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti částku uvedenou na vyúčtování Služby, přičemž splatnost činí nejméně 14 dní od skončení zúčtovacího období, Poskyvatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden (1) týden ode dne doručení upomínky. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskyvatel oprávněn od Smlouvy bez dalšího jednostranně odstoupit písemným oznámením Zákazníkovi.

Článek 5. Ceny a platební podmínky

- (1) Zákazník je povinen hradit Poskytovateli cenu za Služby (dále jen „**Cena**“) za každý měsíc, ve kterém mu vzniklo právo na využívání Služby, a to ve výši stanovené Smlouvou. V případě, kdy byla Služba poskytována jen část měsíce, je Cena stanovena poměrnou částkou měsíční Ceny Služby odpovídající části měsíce, po kterou Zákazníkovi svědčilo právo na využívání Služby.
- (2) Poskytované Služby realizované v rámci Rychlých změn jsou účtovány za každý celý měsíc, ve kterém Zákazníkovi vzniklo právo na využívání Služby na základě Smlouvy ve výši stanovené Smlouvou po aplikaci Rychlých změn. Rozsah dostupnosti Rychlých změn je stanoven Smlouvou.
- (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) 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 Poskyvatele 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 Poskyvatel provede při ukončení poskytování Služeb.
- (5) Nenahlášení instalace Software a jeho užívání nad rámec počtu licencí sjednaných ve Smlouvě nemá vliv na účinnost licence k Software a povinnost Zákazníka uhradit cenu licence. Povinnost Zákazníka dodržovat podmínky užívání Software dle Smlouvy, 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.
- (6) 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.



- (7) 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.

Článek 6. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- (1) Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, která mu vznikla porušením povinností ze strany Poskytovatele v rozsahu stanoveném následujícími ustanoveními, pokud Poskytovatel neprokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími jeho odpovědnost.
- (2) Poskytovatel odpovídá za způsobené škody v souvislosti s poskytováním Služby dle ustanovení těchto Specifických podmínek a dle obecně platných právních předpisů, přičemž se smluvní strany dohodly, že maximální výše náhrady škody způsobené Poskytovatelem v zúčtovacím (měsíčním) období činí nejvýše měsíční cenu Služby účtovanou Zákazníkovi. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu vzniklou v důsledku vyšší moci nebo v důsledku porušení povinností Zákazníkem.
- (3) Poskytovatel neodpovídá za škody, jakož i za nefunkčnost Služby, která byla způsobena závadami na technologii. Poskytovatel neodpovídá zejména za závady způsobené poruchami na službách elektronických komunikací, které jsou předpokladem pro poskytování Služeb.
- (4) Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou porušením právních povinností z jeho strany.

Článek 7. Práva a povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník je povinen užívat Službu v souladu s návody a instrukcemi, které obdržel od Poskytovatele.
- (2) Zákazník má právo ve Smlouvě omezit oprávnění osob pro technický přístup do jednotlivých úrovní poskytované Služby, pro nahlašování rychlých změn a pro provádění změn Smlouvy.
- (3) Zákazník je povinen nahlásit Poskytovateli platnou technickou kontaktní osobu odpovědnou za Zákazníka s provozní odpovědností za Služby.
- (4) Zákazník může pro manipulaci se Službou využívat výhradně technické nástroje poskytnuté Poskytovatelem.
- (5) Zákazník je odpovědný za soulad způsobu využití Služby s právními předpisy. Zejména je Zákazník povinen zajistit odpovídající svobodný, informovaný a prokazatelný souhlas svých zaměstnanců a dalších osob - uživatelů mobilních zařízení Zákazníka - s tím, že v rámci služby O2 Mobile Device Management (MDM), bude předmětné mobilní zařízení monitorováno. Za porušení této povinnosti Zákazníkem a za jakoukoliv újmu vzniklou v důsledku tohoto porušení nenesou Poskytovatel odpovědnost.
- (6) Zákazník není oprávněn poskytovat k Software podlicence třetím osobám ani umožnit osobám odlišným od Zákazníka užívat Software bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- (7) V případě zahájení komerčního využívání Služby interně, nebo pro další Uživatele, již v průběhu období označovaném jako Try&Buy, je Zákazník povinen Poskytovateli tuto skutečnost nahlásit a tím ukončit režim T&B a zahájit standardní režim poskytování Služby.
- (8) Zákazník je povinen se před zahájením užívání Služby seznámit s licenčními podmínkami využívání Software a dodržovat je.
- (9) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout bezodkladně veškerou součinnost Poskytovateli a třetím osobám při konání softwarového auditu týkajícího se užívání Služeb Zákazníkem.
- (10) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytnutí Služby.
- (11) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, technickou podporu k Software poskytuje Poskytovatel a Zákazník je povinen obracet se výhradně na technickou podporu Poskytovatele.



- (12) V případě ukončení Služeb je Zákazník povinen zamezit jakémukoli dalšímu využívání Software, který mu byl zpřístupněn v souvislosti s poskytováním Služby.

Článek 8. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel neodpovídá za omezení funkčnosti Služby zejména
- (a) v případě, kdy Zákazník neudrží Službu v takovém stavu, který odpovídá Smlouvě, poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele;
 - (b) po dobu po kterou Zákazník neposkytuje Poskytovateli dostatečnou součinnost pro zřízení Služby, její úpravu, při odstraňování poruch Služby nebo pro předcházení jejich vzniku.
- (2) Poskytovatel má právo v průběhu poskytování Služby podniknout jakékoliv kroky nezbytně nutné k zajištění důvěrnosti, dostupnosti a integrity Dat zpracovávaných v rámci Služby.
- (3) 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
- (4) Poskytovatel zajišťuje v průběhu poskytování Služby podporu na úrovni správy infrastruktury.
- (5) 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. Poskytovatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizací příslušné Rychlé změny.
- (6) Poskytovatel bude považovat Zákazníkem požadovanou změnu Služby za uskutečnou nebo poruchu Služby za odstraněnou, pokud Zákazník neposkytne potřebnou součinnost po dobu v souhrnu delší než 30 dní.
- (7) Poskytovatel má nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů za předání dat, provozních údajů a informací nezbytných pro zachování integrity Dat.
- (8) Poskytovatel je oprávněn provádět ad-hoc zálohy systému či prostředí Zákazníka, nevyloučil-li to Zákazník výslovně ve Smlouvě.
- (9) Poskytovatel je povinen nakládat se všemi Daty jako s důvěrnými a je oprávněn poskytovat informace o Datech výhradně Zákazníkovi.
- (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 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 může Službu poskytovat ve spolupráci či zcela prostřednictvím svého subdodavatele.

Článek 9. Service Level Agreement

- (1) 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 Služeb.
- (2) Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

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

kde:



Hodnota	Popis
A	Availability (dále jen „Dostupnost“)
AST	(Approved Service Time) Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc)
MW	(Maintenance Window) Celková odsouhlasená doba pracovních odstavek ve sledovaném období (měsíc)
DT	(Downtime) Celková doba, po kterou nemůže Zákazník využívat Službu pro poruchu zaviněnou Poskytovatelem (měsíc)

- (3) 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. Přerušeni 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.
- (4) 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 tím není dotčeno.
- (5) 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.
- (6) Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí pro Služby následující podmínky SLA:

Dostupnost	Sleva
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.