



SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB O2 OFFICE 365

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 služeb O2 Office 365.

- (2) Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Office 365 (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 služby O2 Office 365 a služeb, které tuto službu nahazují (Nástupnických služeb) či doplňují.
- (3) Účelem těchto Specifických podmínek je stanovení dalších smluvních podmínek zohledňujících specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním služby O2 Office 365. Office 365 je SAAS (software jako služba) produkt společnosti Microsoft distribuovaný Poskytovatelem v rámci CSP (Cloud Service Provider) partnerství.

Článek 2. Výklad použitých pojmů

- (1) **Poskytovatel:** 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.
- (2) **Smlouva:** smlouvou se rozumí smlouva, jejímž předmětem je poskytování služby O2 Office 365 uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, a to včetně všech jejích příloh a dokumentů, na něž odkazuje. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- (3) **Service Desk:** telefonická linka 800 333 777 (volba 1 – datové služby), prostřednictvím které Zákazník může ohlašovat Vady. Zákazník může rovněž ohlašovat Vady prostřednictvím emailu office365@o2.cz. Provozní doba Service Desku je 24x7x365. CCID ověřovací kód volajícího pro přístup na Service Desk je 02365.
- (4) **Vada:** vada, tj. rozpor mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého plnění Poskytovatele a vlastnostmi specifikovanými ve Smlouvě, uživatelské dokumentaci, Obchodních podmínkách pro poskytování ICT služeb nebo v těchto Specifických podmínkách, pokud taková vada současně brání v řádném užívání Služby.
- (5) **Služba:** Službou se pro účely těchto Specifických podmínek rozumí služba O2 Office 365.
- (6) **Smluvní strany:** Zákazník a Poskytovatel.
- (7) **Zřízení služby:** okamžik doručení e-mailu s přístupovými údaji k Office 365.

Článek 3. Charakteristika Služby

- (1) Předmětem Služby je závazek Poskytovatele poskytovat kancelářské programy sady Office 365 a zajistit Zákazníkovi servisní podporu prvního stupně.
- (2) Služba je zřízena do 2 pracovních dnů od uzavření Smlouvy.
- (3) Přístupové údaje ke Službě obdrží Zákazník na email uvedený ve Smlouvě.



- (4) V případě, že se při poskytování Služby objeví jakákoli vada, je Zákazník povinen tuto vadu bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli prostřednictvím Service Desku. Poskytovatel přijme hlášení o vadě a provede její registraci.

Článek 4. Ceny a platební podmínky

- (1) Cena Služby je sjednána Smlouvou.
- (2) Ceny Služby se účtují vždy zpětně po poskytnutí Služby za příslušný kalendářní měsíc, není-li sjednáno jinak.
- (3) Vyúčtování ceny za poskytování Služby bude Poskytovatelem vystaveno a doručeno Zákazníkovi do 15 dnů ode dne ukončení účtovaného období na jím naposledy oznámenou adresu. Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnutou Službu bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti, uvedené na vyúčtování.
- (4) Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti vyúčtování Služby, je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby do řádné úhrady přerušit či poskytování Služby ukončit a od Smlouvy odstoupit.
- (5) Dojde-li po uzavření Smlouvy ke změně kurzu (devizový střední kurz vyhlášený ČNB) české měny (CZK) ve vztahu k měně Euro (EUR) o více než +/- 3% oproti příslušnému kurzu v den uzavření Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn k odpovídající změně ceny Služby. Oznámení o změně ceny Služby doručí Zákazníkovi spolu s nejbližším vyúčtováním ceny Služeb.

Článek 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník je povinen užívat software poskytnutý v rámci Služby v souladu se Smlouvou, s těmito Specifickými podmínkami, Obchodními podmínkami pro poskytování ICT Služeb, právním řádem České republiky a Smlouvou Microsoft Cloud. Podmínky Služby a Smlouva Microsoft Cloud jsou k dispozici na www.o2.cz.
- (2) Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Výpověď musí být učiněna způsobem stanoveným pro uzavření Smlouvy. Výpověď Smlouvy je Zákazník povinen doručit nejpozději pět (5) pracovních dní před koncem kalendářního měsíce; později doručená výpověď se považuje za výpověď doručenou 1. den následujícího kalendářního měsíce. Smlouva končí uplynutím výpovědní doby.
- (3) Odstoupit od Smlouvy může Smluvní strana v případě podstatného porušení smluvních závazků druhou Smluvní stranou. Podstatným porušením se rozumí zejména odmítnutí součinnosti nutné ke zřízení Služby ze strany Zákazníka, opakované neplnění smluvních závazků přes písemné upozornění na možnost jednostranného ukončení smluvního vztahu. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé Smluvní straně.
- (4) Veškeré změny Smlouvy je nutno dodat Poskytovateli v listinné formě, nebo též elektronicky, jinak je takový úkon považován za neplatný.
- (5) Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti částku uvedenou na vyúčtování Služby přestože jej Poskytovatel prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu k úhradě ne kratší než jeden (1) týden ode dne doručení upomínky Zákazníkovi, je Poskytovatel od Smlouvy oprávněn bez dalšího odstoupit písemným oznámením Zákazníkovi.
- (6) Zákazník je povinen ohlásit jakékoli změny v počtu licencí Office 365 zakoupených od Poskytovatele, které se rozhodne instalovat a provozovat, popř. ukončit provoz a odinstalovat, na serverech umístěných v datových centrech Poskytovatele v intencích programu SCA (Shared Computer Activation), a ke kterým bude přistupovat za pomoci relace vzdálené plochy. Takové oznámení je Zákazník povinen učinit nejméně 14 dní předem písemně na emailovou adresu adminfix.cz@o2.cz. Za každý případ porušení této povinnosti, nebo za každé odchylení se od skutečností uvedených v oznámení, bude Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3000 Kč; nárok na úhradu veškeré způsobené újmy v plném rozsahu není úhradou pokuty dotčen.



- (7) Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na kvalitu poskytované Služby. Reklamací na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Postup při reklamaci se řídí Všeobecným reklamačním řádem Poskytovatele, není-li v těchto Podmínkách stanoveno jinak. Smluvní strany se dohodly, že Zákazník je oprávněn reklamovat kvalitu či cenu Služeb nejpozději do dvou měsíců poté, co došlo k vadnému poskytnutí služby či do dvou měsíců od skončení zúčtovacího období, za které je reklamované vyúčtování.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) V rámci Služby bude Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta servisní podpora Prvního stupně na telefonické lince 800 333 777 (volba 1 – datové služby) a na emailu office365@o2.cz. Podpora je k dispozici 24x7x365. Přístupový kód CCID pro ověření volajícího je 02365.
- (2) Prvním stupněm podpory se rozumí kontrola funkčnosti Služby, kontrola správnosti nastavení Služby na straně Poskytovatele a řešení veškerých výpadků zaviněných Poskytovatelem v co nejkratším možném čase.
- (3) Poskytovatel je oprávněn zákonnými způsoby ověřit důvěryhodnost Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník souhlasí.
- (4) Poskytovatel je povinen vyzrozumět Zákazníka vhodným způsobem o změnách cen a cenových podmínkách za poskytované Služby, a to nejméně jeden týden před nabytím účinnosti změn.
- (5) Poskytovatel si vyhrazuje právo zajistit poskytování Služeb prostřednictvím třetích osob.

Článek 7. Service Level Agreement

- (1) Služba je poskytována se zaručenou dostupností 99,9%. Výpočet dostupnosti je vztažen na dobu jednoho kalendářního měsíce. Do doby dostupnosti nejsou započítávány pravidelné servisní odstávky Služeb. Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

$$A = \frac{AST - MW - DT}{AST - MW} \times 100$$

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)

- (2) Není-li dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z ceny Služby za měsíc, 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.
- (3) 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. Písemná žádost musí obsahovat detailní popis incidentu, informace o době trvání nedostupnosti Služby (DT), počet postižených uživatelů a místo.
- (4) Situace považované za nedostupnost Služby jsou definovány v příslušné Service Level Agreement - smlouvě dostupné na www.microsoft.com
- (5) Není-li výslovně sjednáno nebo stanoveno jinak, platí pro Služby následující podmínky SLA:



Dostupnost služby (A)	Sleva z ceny Služby za měsíc
< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

O2 Czech Republic a.s.