



SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB O2 DATOVÉ CENTRUM

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 služby O2 Datové centrum.

- (2) Specifické podmínky pro poskytování služby O2 Datové centrum (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 Datové centrum a služeb, které tuto službu nahazují (Nástupnických služeb) či doplňují.

Článek 2. Výklad použitých pojmů

- (1) **Služba:** Službou se pro účely těchto Specifických podmínek rozumí služba O2 Datové centrum.
- (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) **Hardware:** je soubor fyzických prostředků přímo sloužících pro poskytování Služeb.
- (5) **Uživatel:** je konkrétní jmenná osoba oprávněná využívat Služby, nebo s přístupem k prostředkům Služby.
- (6) **Provozní řád:** Provozní řád datového centra; dokument stanovující zásady pro přístup, chování a pohyb osob v prostorách datového centra, který tvoří přílohu a nedílnou součást Smlouvy.
- (7) **Zařízení:** jakékoli zařízení (ve vlastnictví Zákazníka, případně zařízení poskytnutá Zákazníkovi Poskytovatelem), jejichž umístění v prostorách datového centra je předmětem Smlouvy.
- (8) **Autorizovaný pracovník zákazníka:** fyzická osoba, řádně specifikovaná Zákazníkem v Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka, které bude na základě předchozí autorizace umožněn vstup do Datového centra za podmínek stanovených Provozním řádem.
- (9) **Server Rack:** uzamykatelný stojan určený pro umístění Zařízení v datovém centru.

Článek 3. Charakteristika Služby

- (1) Služba spočívá v poskytnutí prostoru (typicky Server Rack) pro umístění Zařízení v datovém centru.
- (2) Služba se skládá zejména z:
 - (a) poskytnutí prostor a zázemí datového centra pro umístění Zařízení;
 - (b) zajištění elektrického napájení;
 - (c) zajištění bezpečnostní služby v datovém centru;
 - (d) zajištění vhodných klimatických podmínek pro provoz elektronických zařízení;
 - (e) technické podpory na úrovni fyzického Zařízení;



- (f) dalších Doplnkových služeb.
- (3) Služba může být poskytována prostřednictvím smluvního partnera Poskytovatele.
- (4) Poskytovatel umožní fyzický přístup k Zařízení (do prostor datového centra) jen Autorizovaným osobám, případně třetím osobám v doprovodu Autorizovaných osob. Autorizované osoby, kteří mají oprávnění pro přístup k Zařízení, mohou vstupovat do prostor datového centra 24hodin denně, 7dní v týdnu. Zákazník je povinen seznámit Autorizované osoby s Provozním řádem a Autorizované osoby jsou povinny vždy dodržovat podmínky v Provozním řádu stanovené a zajistit, aby se s ním seznámily a dodržovaly jej i třetí osoby v jejich doprovodu.
- (5) Po ukončení Smlouvy je Zákazník na vlastní náklad povinen zajistit demontáž Zařízení umístěného v prostorách datového centra do deseti (10) dní od ukončení účinnosti Smlouvy a předat předmětné prostory Poskytovateli ve stejném stavu, v jakém byly před instalací Zařízení. Poskytovatel není povinen umožnit demontáž Zařízení, dokud má Zákazník vůči Poskytovateli jakékoli neuhrazené dluhy. Zákazník je plně odpovědný za zajištění demontáže Zařízení (např. zajištění vhodných obalových materiálů, transportních prostředků apod.). Poskytovatel nenes odpovědnost za případné škody vzniklé při demontáži Zařízení.

Článek 4. Ceny a platební podmínky

- (1) Zákazník je povinen hradit Poskytovateli cenu za Služby (dále jen „Cena“) za každý měsíc, ve kterém Zákazníkovi vzniklo právo využívat 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 využívat Službu.
- (2) 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, a to podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni objednání služby dostupného na vyžádání.

Článek 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník je povinen užívat Službu v souladu s návody a instrukcemi Poskytovatele.
- (2) Zákazník je po celou dobu trvání Smlouvy i po jejím skončení výhradním vlastníkem veškerých informací a dat umístěných v Zařízení.
- (3) Zákazník je povinen Poskytovateli nahlásit technickou kontaktní osobu oprávněnou zastupovat Zákazníka s provozní odpovědností za Služby.
- (4) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout bezodkladně veškerou součinnost Poskytovateli a třetím osobám při konání auditu týkajícího se Služeb.
- (5) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytnutí Služby.
- (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) Poskytovatel umožní Zákazníkovi instalovat, provozovat a udržovat Zařízení ve vymezených prostorách datového centra (Server Rack) dle podmínek stanovených v těchto Specifických podmínkách, Podmínkách, Provozním řádu, Smlouvě a dalších dokumentech v ní uvedených.
- (8) Zákazník se zavazuje používat prostory datového centra jen pro účely instalace, provozování a údržby Zařízení v souladu se těmito Specifickými podmínkami, Podmínkami, Provozním řádem, Smlouvou a jejími přílohami.



- (9) Zákazník je povinen zajistit, aby se Autorizované osoby seznámili s požárními a bezpečnostními předpisy vyvěšenými v prostorách datového centra. Autorizované osoby jsou povinny vždy dodržovat pokyny v požárních a bezpečnostních předpisech stanovené a zajistit, aby se s nimi seznámily a dodržovaly je i třetí osoby v jejich doprovodu.

Článek 6. 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 zajišťuje v průběhu poskytování Služby podporu na úrovni správy infrastruktury na fyzické vrstvě nebo podpory vyžadující fyzický zásah (restart zařízení, přepojení zařízení, reinstalaci zařízení, navrácení zařízení do továrního nastavení). Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, tak se tato podpora se nevztahuje na uživatelskou podporu pro konfiguraci Zařízení, operační systém, aplikační systém, soubory nebo data.
- (3) Poskytovatel má právo odmítnout provedení změny Služby na základě požadavku Zákazníka 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 změny.
- (4) Poskytovatel bude považovat Zákazníkem požadovanou změnu Služby za uskutečňovanou nebo poruchu Služby za odstraněnou, pokud Zákazník neposkytne potřebnou součinnost po dobu v souhrnu delší než 30 dní.
- (5) Je-li Zákazník v prodlení s úhradou splatných faktur o více než třicet (30) dní a/nebo v případě, že do deseti (10) dní od ukončení účinnosti Smlouvy neprovede demontáž a odvoz Zařízení, pak je Poskytovatel oprávněn Zařízení demontovat a uskladnit na náklady Zákazníka. V takovém případě nenese Poskytovatel odpovědnost za způsobené škody.
- (6) Poskytovatel je oprávněn jednou za tři (3) roky trvání Smlouvy přemístit Zařízení do jiného datového centra. Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o plánovaném přemístění Zařízení v dostatečném předstihu. Náklady spojené s přemístěním nese Poskytovatel.

Článek 7. Service Level Agreement (SLA)

- (1) Výpočet dostupnosti je vztažen na dobu jednoho měsíce přepočítaného na počet hodin v daném měsíci (Approved Service Time). Do doby dostupnosti nejsou započítávány předem hlášené Servisní odstávky Služeb (Maintenance Window).
- (2) Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

$$A = \frac{(AST - MW - DT)}{(AST - MW)} \times 100, \text{ kde:}$$

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 odstávek ve sledovaném období (měsíc)
DT	(DownTime) Celková doba, po kterou nemůže Zákazník využívat Službu pro poruchu zaviněnou Poskytovatelem za sledované období (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.