



SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB O2 CLOUD

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 Cloud.
- (2) Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Cloud (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
 - (i) poskytovaných pod obchodními názvy O2 Virtuální datové centrum, O2 Virtualizované řešení, O2 Virtuální server, O2 Diskové pole, O2 Zálohování;
 - (ii) které ICT služby uvedené pod bodem (i) nahazují (Nástupnických služeb) či doplňují a
 - (iii) 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 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 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 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 Služby v průběhu trvání Smlouvy.
- (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) **Uživatel:** je konkrétní jmenná osoba oprávněná využívat Služby, nebo s přístupem k prostředkům Služby.



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 a 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.
- (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, případně (ii) dnem prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho co nastane dříve.
- (8) 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“),
- (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 a zachována integrita Dat Zákazníka.
- (10) Součástí Služby nejsou nástroje zaměřené na ochranu před škodlivým kódem, detekci kybernetických hrozeb, nebo aplikační bezpečnosti. Takové nástroje jsou na vyžádání předmětem služeb O2 Security.
- (11) Součástí Služby nejsou nástroje pro monitoring a zaznamenávání činností informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů. Takové nástroje jsou na vyžádání předmětem služeb O2 Security Expert Center.

Článek 4. Cena a platební podmínky

- (1) Zákazník je povinen hradit Poskytovateli cenu za Služby (dále jen „**Cena**“) za každý měsíc, ve kterém Zákazníkovi 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) Změna ceny Software poskytovaných Zákazníkovi na základě Smlouvy je Poskytovatel oprávněn učinit v případě změny cen poskytovatele licence k Software, nebo změny kurzu v případě, kdy je Software nebo licence nakupován(a) vzhledem k měně ceny Služby v jiné měnové zóně.



- (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 zpětně podle skutečného využití příslušné Služby.
- (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 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.
- (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 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 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, jako 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 Software nebo jakýkoliv jiný programový kód, má povinnost nahlásit každé jeho použití Poskytovateli a to písemně formou emailu na adresu ict_sd@o2.cz, nebo prostřednictvím servisního portálu Poskytovatele.



- (10) Nenahlášení instalace Software a jeho užívání nad rámec počtu licencí sjednaných ve Smlouvě dle předchozího odstavce 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.
- (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 Poskyvatel 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) Poskyvatel je Authorized Mobility partner společnosti Microsoft. Poskyvatel 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.microsoftvolumelicensing.com dokument LicenseMobilityVerif (EMEA)), nebo je na vyžádání k dispozici u obchodního zástupce Poskytovatele.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskyvatel 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.
- (2) Poskyvatel má právo v průběhu poskytování Služby podniknout jakékoliv kroky nezbytně nutné k zajištění důvěrnosti, dostupnosti a integrity Dat zpracovávaných v rámci Služby.
- (3) Poskyvatel 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.



- (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, i s ohledem na povinnosti Zákazníka a Poskytovatele vyplývající z právních předpisů na ochranu osobních údajů, a byl zajištěn kontinuální provoz poskytovaných Služeb.
- (5) Poskytovatel je oprávněn provádět ad-hoc zálohy systému či prostředí Zákazníka, nevyloučil-li to Zákazník výslovně ve Smlouvě.
- (6) 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.
- (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. Poskytovatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizací příslušné Rychlé změny.
- (8) 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.
- (9) 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.
- (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.
- (11) Poskytovatel je povinen nakládat se všemi Daty jako s důvěrnými a je oprávněn poskytovat informace o Datech výhradně Zákazníkovi.

Článek 7. 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) 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



- (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. 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.
- (4) 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.
- (5) 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.
- (6) 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.
- (7) 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%

- (8) U služby O2 Virtuální server jsou stanoveny následující podmínky SLA:



Dostupnost	Sleva
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.