
Specifické podmínky

pro poskytování služeb typu O2 Cyber Guard

Účinný od 1. 12. 2024

<u>Úvodní ustanovení</u>	2
<u>Výklad použitých pojmů</u>	2
<u>Charakteristika služeb</u>	3
<u>Uzavření, ukončení a změny Smlouvy</u>	5
<u>Doplňkové služby</u>	6
<u>Ceny a platební podmínky</u>	6
<u>Práva a povinnosti Zákazníka</u>	7
<u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u>	7
<u>Service Level Agreement</u>	8

Článek 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. 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 typu O2 Cyber Guard**.
- 1.2. Tyto Specifické podmínky pro poskytování služeb typu O2 Cyber Guard (dále jen „Specifické podmínky“), jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb tohoto typu¹, a spolu s Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb, vydanými společností O2 Czech Republic a.s., upravují podmínky poskytování následujících ICT služeb:
 - (i) poskytovaných pod obchodními názvy O2 Cyber Guard, O2 Cyber Guard Premium a O2 Cyber Guard Ultra;
 - (ii) které ICT služby uvedené pod bodem (i) nahrazují (Nástupnické služby) či doplňují (Doplňkové služby),
 - (iii) jiných služeb, u kterých tak výslovně stanoví Smlouva.
- 1.3. Účelem těchto Specifických podmínek je stanovení dalších smluvních podmínek zohledňujících specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním služeb typu O2 Cyber Guard.

Článek 2. Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Služba, resp. Služby, resp. služby typu O2 Cyber Guard:** znamená pro účely těchto Specifických podmínek každou ze služeb, na kterou se dle odst. 1.2 výše vztahují tyto Specifické podmínky, tj. službu O2 Cyber Guard, službu O2 Cyber Guard Premium a službu O2 Cyber Guard Ultra, včetně jejich případných Doplňkových služeb (není-li v těchto Specifických podmínkách výslovně stanoveno jinak).
- 2.2. **Nástupnická služba:** je Služba, která nahrazuje Službu původní tak, aniž by došlo ke změně funkčnosti Služby dle Smlouvy.
- 2.3. **Doplňková služba, resp. Doplňkové služby:** je služba kterou není možné využívat samostatně, ale pouze jako spolu se Službou. Pokud se v těchto Specifických podmínkách uvádí pojem Služba, myslí se tím Služba včetně jejich Doplňkových služeb, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 2.4. **Smlouva:** Smlouvou se rozumí smlouva, jejímž předmětem je poskytování služeb O2 Cyber Guard, služby O2 Cyber Guard Premium a/nebo služby O2 Cyber Guard Ultra, uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, a to včetně všech jejích příloh (zejména těchto Specifických podmínek, Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb a případně licenčních podmínek Software, pokud jsou ve smluvním formuláři výslovně uvedeny) a dodatků. V případě rozporů mezi jednotlivými ustanoveními Smlouvy, které nelze odstranit výkladem, se vždy upřednostní ustanovení uvedená v příslušném smluvním formuláři (opatřeném podpisy smluvních stran) před ostatními součástmi Smlouvy, ustanovení těchto Specifických podmínek se pak použijí přednostně před Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb.
- 2.5. **Porucha:** rozpor mezi skutečnými vlastnostmi plnění poskytovaného Poskytovatelem a vlastnostmi Služby specifikovanými ve Smlouvě, včetně Specifických podmínek a Obchodních podmínek pro poskytování ICT, zaviněný Poskytovatelem či dodavatelem Software.
- 2.6. **Smluvní strany:** Zákazník a Poskytovatel.
- 2.7. **Software:** je spustitelný programový kód třetí strany, který je součástí Služby nebo je nezbytný pro její poskytování.
- 2.8. **Autorizovaná osoba:** je osoba (jedna či více) pověřená Zákazníkem (a to ať už přímo či zprostředkovaně prostřednictvím jiné k tomu oprávněné Autorizované osoby) k právnímu jednání za Zákazníka ve věcech Smlouvy a Služby. Zákazník je povinen v případě změny Autorizované osoby tuto změnu nahlásit Poskytovateli s dostatečným předstihem pro zajištění kontinuity poskytování Služby.
- 2.9. **Moje O2:** je samoobslužná webová aplikace Poskytovatele dostupná prostřednictvím webové stránky www.o2.cz, obsahující (mj.) údaje o zřízených službách O2 Cyber Guard a vystavených výúčtováních jejich ceny, jejímž prostřednictvím může Zákazník rovněž upravovat počet jím odebíraných služeb O2 Cyber Guard a sjednávat s tím související změny Smlouvy.
- 2.10. **Koncový bod:** představuje fyzické zařízení (mobilní telefon, stolní počítač, notebook, server atp.).
- 2.11. **Bitdefender:** představuje společnost Bitdefender se sídlem 6th District, 15A Sos. Orhideelor Orhideea Towers Building, Bukurešť, Rumunsko.
- 2.12. **Fortinet:** představuje společnost Fortinet Inc., se sídlem Sunnyvale, 909 Kifer Road, Spojené státy americké.

¹ Tzn. Smlouvy o poskytování služeb O2 Cyber Guard, Smlouvy o poskytování služby O2 Cyber Guard Premium a/nebo Smlouvy o poskytování služby O2 Cyber Guard Ultra.

Článek 3. Charakteristika Služeb

- 3.1. Cílem služeb typu O2 Cyber Guard je zvýšit ochranu koncových bodů Zákazníka před kybernetickými hrozbami (tj. fyzická zařízení připojená do vnitřní sítě Zákazníka, typicky mobilní telefony, stolní počítače, notebooky, servery atp.).
- 3.2. Služby typu O2 Cyber Guard jsou Poskytovatelem nabízeny ve 3 (třech) variantách. (Každá varianta služeb typu O2 Cyber Guard plní jiné funkce, jednotlivé varianty Služeb lze proto vzájemně kombinovat):
 - 3.2.1. **služby O2 Cyber Guard**
 - 3.2.1.1. Na základě smlouvy o poskytování služeb O2 Cyber Guard zajistí Poskytovatel pro Zákazníka oprávnění užívat (licenci k) Software společnosti Bitdefender, jehož účelem je zvýšit ochranu koncového bodu Zákazníka, na kterém je instalován, a to zamezením přístupu k aplikacím a souborům a/nebo eliminací aplikací a souborů, které tento Software dle svých předem nastavených bezpečnostních politik vyhodnotí jako hrozbu, resp. bude oprávnění k užití tohoto Software udržovat či je na základě pokynů Zákazníka rušit.
 - 3.2.1.2. Smlouvu o poskytování služeb O2 Cyber Guard je smluvními stranami uzavřena nejpozději objednávkou první Služby, objednávkou dalších Služeb (oprávnění užívat další rozmnoženiny/kopie Software) je pak uzavřen dodatek je stávající smlouvě o poskytování služeb O2 Cyber Guard.
 - 3.2.1.3. Oprávnění užívat Software společnosti Bitdefender zajistí Poskytovatel ve sjednaném rozsahu, tj. k takovému počtu rozmnoženin/kopií tohoto Software², který je ve Smlouvě uveden, a to vždy na dobu poskytování Služby. Součástí každé Služby je také přístup do portálu společnosti Bitdefender, tzv. GravityZone, obsahující přehled všech koncových bodů Zákazníka, na nichž je Služba poskytována, zprávy o výsledcích fungování Software, resp. jehož prostřednictvím lze měnit nastavení bezpečnostních politik³.
 - 3.2.1.4. Poskytovatel neprovádí instalaci Software na jednotlivé koncové body Zákazníka, pouze Zákazníkovi zpřístupní podklady a údaje nezbytné pro provedení instalace a spuštění Software na příslušném koncovém bodě. Zpřístupněním těchto podkladů Zákazníkovi se Služba považuje za zřízenou. Od tohoto okamžiku je Zákazník také povinen hradit cenu Služby⁴.
 - 3.2.1.5. Ke zřízení Služby dojde do 5 (pěti) pracovních dnů od uzavření Smlouvy či u Služeb sjednaných dodatkem ke Smlouvě do 5 (pěti) pracovních dnů od uzavření dodatku, ledaže Smlouva či tyto Specifické podmínky výslovně stanoví jinak. Přístupové údaje ke GravityZone budou Zákazníkovi zaslány e-mailem, a to na e-mailovou adresu jeho Autorizované osoby uvedené ve Smlouvě. Podklady a informace nezbytné pro provedení instalace Software a jeho spuštění na koncovém bodě pak Zákazník obdrží prostřednictvím GravityZone.
 - 3.2.1.6. Počet Zákazníkem odebíraných služeb O2 Cyber Guard (tj. počet rozmnoženin/kopií Software, který je Zákazník oprávněn užívat) je možné po dobu trvání Smlouvy měnit, a to prostřednictvím aplikace Moje O2⁵. Zákazník bere na vědomí, že snížení počtu jím odebíraných Služeb může mít v některých případech (specifikovaných ve Smlouvě) vliv na cenu Služby. Služba O2 Cyber Guard je zrušena do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení požadavku Zákazníka na její zrušení. Zákazník je povinen Software neprodleně po zrušení Služby (ukončení Smlouvy) přestat užívat a odinstalovat jej z koncového bodu na kterém byl instalován.
 - 3.2.1.7. Poskytovatel nemá v souvislosti s poskytováním Služby přístup do vnitřní sítě Zákazníka ani k jeho jednotlivým koncovým bodům, nestanoví bezpečnostní politiky Software ani se na jejich formulaci nijak nepodílí.
 - 3.2.1.8. Poskytovatel odpovídá pouze za to, že jím poskytované Služby budou dostupné v rozsahu stanoveném ve Smlouvě⁶, a to s parametry, které Smlouva stanoví. Nezaručuje však, že provoz Software bude bezchybný, ani nepřebírá jakékoliv záruky ve vztahu k výsledkům jeho činnosti, vhodnosti Software pro konkrétní účel, ani že Zákazník jeho prostřednictvím dosáhne jím zamýšlených výsledků. Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoliv ztrátu dat Zákazníka či omezení přístupu Zákazníka k datům, k nimž došlo v důsledku činnosti Software. S ohledem na účel Služby Poskytovatel Zákazníkům doporučuje zavést pokročilý systém zálohování souborů.

2 Na každý koncový bod, jehož ochranu před kybernetickými hrozbami chce Zákazník za použití Služby zvýšit, musí být instalována 1 (jedna) rozmnoženina/kopie Software. Rozsah poskytovaných služeb O2 Cyber Guard tedy odpovídá počtu koncových bodů, jejichž ochranu kybernetickými hrozbami chce Zákazník prostřednictvím Služby zvýšit.

3 Zákazník si prostřednictvím GravityZone může zvolit 1 (jednu) z přednastavených variant bezpečnostních politik Software.

4 To, zda Zákazník Software, k němuž mu Poskytovatel v souladu se Smlouvou zajistil oprávnění k jeho užití a zpřístupnil mu podklady a informace nezbytné pro jeho instalaci a spuštění na příslušném koncovém bodě, na tomto koncovém bodu skutečně instaloval a spustil, tedy nemá na jeho povinnost hradit cenu Služby žádný vliv.

5 Změny počtu Služeb provádí jménem a účet Zákazníka vždy jeho Autorizovaná osoba.

6 V článku 9 těchto Specifických podmínek, pokud se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.

- 3.2.1.9. Ke Službě O2 Cyber Guard je vždy dále možné objednat Doplnkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, zejména pak konzultační služby zaměřené na instalaci a spuštění Software na jednotlivých koncových bodech a změnu Zákazníkem zvolených bezpečnostních politik.
- 3.2.2. **služba O2 Cyber Guard Premium**
- 3.2.2.1. Účelem Služby O2 Cyber Guard Premium je řízení přístupu koncových bodů (a jejich uživatelů) do vnitřní sítě Zákazníka, a to prostřednictvím předem stanovených pravidel.
- 3.2.2.2. Poskytovatel tedy v rámci Služby:
- 3.2.2.2.1. Zákazníkovi zajistí oprávnění užívat funkce Software společnosti Fortinet, který je určen k instalaci na jednotlivé koncové body, jejichž přístup do vnitřní sítě Zákazníka má být řízen prostřednictvím Služby. Počet těchto koncových bodů (a tedy i počet rozmnoženin/kopii Software, jehož funkce bude Zákazník v rámci Služby oprávněn užívat) je smluvními stranami sjednán ve Smlouvě;
- 3.2.2.2.2. zřídí a provozuje tzv. Enterprise Management System (dále také jen jako „EMS“), který uchovává informace o koncových bodech, jejichž přístup do vnitřní sítě Zákazníka má být řízen prostřednictvím Služby, a pravidla, která ovlivňují přístup těchto koncových bodů do vnitřní sítě Zákazníka;
- 3.2.2.2.3. provede počáteční integraci (implementaci) EMS do vnitřní sítě Zákazníka a zajistí základní zaškolení Zákazníka týkající se nastavení EMS a jeho propojení se Software instalovaném na jednotlivých koncových bodech.
- 3.2.2.3. EMS může být umístěn na technických prostředcích Poskytovatele, Zákazníka. Je-li umístěn na technických prostředcích Poskytovatele, může být buď vyhrazen pro užití konkrétním Zákazníkem v rámci Služby a/nebo sdílen současně více Zákazníky, přičemž každému z nich je v takovém případě (pro jeho užití v rámci Služby) vyhrazena jeho část.
- 3.2.2.4. Software společnosti Fortinet, který je součástí Služby a má být instalován na jednotlivé koncové body, může být zajištěn také ve variantě s rozšířenými funkcemi. Tato varianta Software, kromě řízení přístupu daného koncového bodu do vnitřní sítě Zákazníka, napomáhá také k jeho ochraně, a to zamezením přístupu k aplikacím a souborům a/nebo eliminací aplikací a souborů, které Software dle svých předem nastavených bezpečnostních politik vyhodnotí jako hrozbu.
- 3.2.2.5. Služba je zřízena okamžikem, kdy ji Poskytovatel umožní Zákazníkovi užívat v rozsahu a s parametry stanovenými ve Smlouvě. Zřízení Služby Poskytovatel Zákazníkovi vždy písemně oznámí, a to prostřednictvím e-mailu zaslaného na e-mailovou adresu jeho Autorizované osoby. Zřízení Služby však nezahrnuje instalaci ani spuštění Software na jednotlivých koncových bodech. Poskytovatel v rámci Služby pouze zajišťuje podklady, které jsou pro provedení instalace a spuštění Software nezbytné, a právo užívat jeho funkce (v rozsahu stanoveném Smlouvou). Instalaci a spuštění Software na jednotlivých koncových bodech zajišťuje Zákazník⁷.
- 3.2.2.6. Ke zřízení Služby dojde do 30 (třiceti) kalendářních dnů od uzavření Smlouvy, ledaže Smlouva výslovně stanoví jinak.
- 3.2.2.7. Zákazník je povinen Software neprodleně ukončení Smlouvy přestat užívat a odinstalovat jej z koncového bodu na kterém byl instalován.
- 3.2.2.8. Poskytovatel nemá v souvislosti s poskytováním Služby přístup do vnitřní sítě Zákazníka ani k jeho jednotlivým koncovým bodům ani nestanoví pravidla pro přístup koncových bodů do vnitřní sítě Zákazníka ani bezpečnostní politiky Software s rozšířenou funkcí (na základě kterých Software eliminuje soubory či aplikace či k nim zamezí přístup).
- 3.2.2.9. Poskytovatel odpovídá pouze za to, že jím poskytovaná Služba bude dostupná v rozsahu stanoveném ve Smlouvě⁸, a to s parametry, které Smlouva stanoví. Nezaručuje však bezchybné fungování Služby, ani nepřebírá jakékoliv záruky ve vztahu k jejím výsledkům, vhodnosti Služby pro konkrétní účel, ani že Zákazník prostřednictvím Služby dosáhne jím zamýšlených výsledků. Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoliv ztrátu dat Zákazníka či omezení přístupu Zákazníka k datům, k nimž došlo v důsledku činnosti Software s rozšířenou funkcí. S ohledem na účel Služby Poskytovatel Zákazníkům doporučuje zavést pokročilý systém zálohování souborů.
- 3.2.2.10. Ke Službě O2 Cyber Guard Premium je dále možné objednat Doplnkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, zejména pak konzultační služby zaměřené na práci s EMS.

⁷ To, zda Zákazník Software, k němuž mu Poskytovatel v souladu se Smlouvou zajistil oprávnění k jeho užití a zpřístupnil mu podklady a informace nezbytné pro jeho instalaci a spuštění a příslušném koncovém bodě, na tomto koncovém bodu skutečně instaloval a spustil tedy nemá na jeho povinnost hradit cenu Služby žádný vliv.

⁸ V článku 9 těchto Specifických podmínek, pokud se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.

3.2.3. služba O2 Cyber Guard Ultra

- 3.2.3.1. Cílem služby O2 Cyber Guard Ultra je ochrana koncových bodů způsobilých přistupovat do vnitřní sítě Zákazníka prostřednictvím průběžného monitoringu a analýzy jejich chování za účelem detekce bezpečnostních hrozeb a/nebo neobvyklé aktivity daného koncového bodu, a případně (je-li hrozba identifikována) automatickým generování upozornění a přijímání předem stanovených bezpečnostních opatření. Služba současně slouží ke shromažďování a uchovávání dat o ji dříve identifikovaných hrozbách (vztahujících se k daným koncovým bodům) a jejich projevech pro potřeby dalšího podrobného zkoumání ze strany Zákazníka.
- 3.2.3.2. Poskytovatel tedy v rámci Služby:
 - 3.2.3.2.1. Zákazníkovi zajistí právo užívat funkce Software společnosti Fortinet, který je určen k instalaci na jednotlivé koncové body, k jejichž ochraně má Služba sloužit. Počet těchto koncových bodů (a tedy i počet rozmnoženin/kopíí Software, jehož funkce bude Zákazník v rámci Služby oprávněn užívat) je smluvními stranami sjednán ve Smlouvě;
 - 3.2.3.2.2. pro Zákazníka zajistí zřízení a provoz tzv. FortiEDR cloud portálu. Tento FortiEDR portál umožňuje správu zabezpečení koncových bodů, automatizaci rutinních úkolů, který uchovává informace o koncových bodech, k jejichž ochraně má Služba sloužit, data o detekovaných hrozbách, bezpečnostních opatřeních, která mají být v případě detekce hrozby přijata atp.;
 - 3.2.3.2.3. provede počáteční integraci (implementaci) EMS do vnitřní sítě Zákazníka a zajistí základní zaškolení Zákazníka týkající se nastavení EMS.
- 3.2.3.3. Služba je zřízena okamžikem, kdy ji Poskytovatel umožní Zákazníkovi užívat v rozsahu a s parametry stanovenými v této Smlouvě. Zřízení Služby Poskytovatel Zákazníkovi vždy písemně oznámí, a to prostřednictvím e-mailu zaslaného na e-mailovou adresu jeho Autorizované osoby. Zřízení Služby však nezahrnuje instalaci ani spuštění Software na jednotlivých koncových bodech. Poskytovatel v rámci Služby pouze zajišťuje podklady, které jsou pro provedení instalace a spuštění Software nezbytné, a právo užívat jeho funkce (v rozsahu stanoveném Smlouvou). Instalaci a spuštění Software na jednotlivých koncových bodech zajišťuje Zákazník⁹.
- 3.2.3.4. Ke zřízení Služby dojde do 30 (třiceti) kalendářních dnů od uzavření Smlouvy, ledaže Smlouva výslovně stanoví jinak.
- 3.2.3.5. Zákazník je povinen Software neprodleně ukončení Smlouvy přestat užívat a odinstalovat jej z koncového bodu na kterém byl instalován.
- 3.2.3.6. Poskytovatel nemá v souvislosti s poskytováním Služby do přístupu do vnitřní sítě Zákazníka ani k jeho jednotlivým koncovým bodům, ani nestanoví pravidla pro identifikaci hrozeb ani bezpečnostní opatření která mají být v takovém případě přijata.
- 3.2.3.7. Poskytovatel odpovídá pouze za to, že jím poskytovaná Služba bude dostupná v rozsahu stanoveném ve Smlouvě¹⁰, a to s parametry, které Smlouva stanoví, nepřebírá však jakékoliv záruky ve vztahu k jejím výsledkům (zejména úspěšnosti detekce hrozeb), její vhodnosti pro konkrétní účel, ani nezaručuje, že Zákazník jejím prostřednictvím dosáhne jím zamýšlených výsledků. Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoliv ztrátu dat či omezení přístupu k nim, k nimž dojde v důsledku činnosti Software. S ohledem na jeho účel Služby však Zákazníkům doporučuje zavést pokročilý systém zálohování souborů.
- 3.2.3.8. Ke Službě O2 Cyber Guard Ultra je dále možné objednat Doplnkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, zejména pak konzultační služby zaměřené na práci s EMS – definici bezpečnostních opatření, která mají být přijata v reakci na detekovanou hrozbu atp.

Článek 4. Uzavření, ukončení a změny Smlouvy

- 4.1. Smlouvy o poskytování služeb typu O2 Cyber Guard jsou uzavírány vždy v písemné podobě stvrzené oběma smluvními stranami, písemnou podobu pak musí mít i každá jejich změna.
- 4.2. Smlouvy o poskytování služeb O2 Cyber Guard jsou uzavírány na dobu neurčitou, tj. bez závazku odebírat tyto Služby po stanovenou dobu či ve sjednaném rozsahu. Zákazník je oprávněn počet jím odebíraných služeb O2 Cyber Guard v průběhu doby trvání Smlouvy měnit (tj. navyšovat počet služeb O2 Cyber Guard, které na základě Smlouvy odebírá, a/nebo jejich počet snižovat). O změnu počtu odebíraných služeb Zákazník vždy žádá prostřednictvím svých Autorizovaných osob (a obvykle i aplikace Moje O2). Zákazník však bere na vědomí, že změny v rozsahu služeb O2 Cyber Guard mohou mít, v případech uvedených ve Smlouvě, vliv na cenu Služby. Takto způsobená

⁹ To, zda Zákazník Software, k němuž mu Poskytovatel v souladu se Smlouvou zajistil oprávnění k jeho užití a zpřístupnil mu podklady a informace nezbytné pro jeho instalaci a spuštění a příslušném koncovém bodě, na tomto koncovém bodu skutečně instaloval a spustil tedy nemá na jeho povinnost hradit cenu Služby žádný vliv.

¹⁰ V článku 9 těchto Specifických podmínek, pokud se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.

změna ceny se nepovažuje za jednostrannou změnu smluvních podmínek ve smyslu čl. 13 Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb. Výpovědní doba Smlouvy o poskytování služeb O2 Cyber Guard činí 30 (třicet) kalendářních dnů od doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 4.3. Smlouvy o poskytování služeb O2 Cyber Guard Premium a O2 Cyber Guard Ultra jsou pak vždy uzavírány na dobu určitou, se závazkem odebírat Službu po dobu, na kterou je Smlouva uzavřena, a to v rozsahu, který je v této Smlouvě uveden, resp. dodržovat všechny povinnosti, které Smlouva v souvislosti s užíváním dané Služby stanoví.
- 4.4. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli (na vlastní náklady) součinnost nezbytnou ke zřízení, změnám a poskytování Služeb, jakož i odstraňování jejich Poruch. V případě prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti, které Poskytovateli brání či významně ztěžuje plnění některé z jeho povinností dle Smlouvy, se prodlužuje se lhůta pro splnění povinností Poskytovatele o takový počet pracovních dnů, po které byl Zákazník (byť i jen z části) v prodlení. Zákazník se zavazuje Službu neprodleně po zahájení jejího poskytování (či provedení její změny) vyzkoušet. Služba se považuje za řádně předanou, pokud Zákazník ve lhůtě 2 (dvou) pracovních dnů ode dne zřízení či změny Služby (resp. doručení oznámení o jejím zřízení/změně, nastane-li později) nesdělí, že Služba není nastavena v souladu se Smlouvou a/nebo neuplatní připomínky k funkčnosti či parametrům Služby.
- 4.5. Zákazník je povinen neprodleně po ukončení Smlouvy (resp. u služby O2 Cyber Guard po zrušení Služby) odinstalovat Software ze všech svých koncových bodů, na které byl instalován za účelem poskytování dané Služby.

Článek 5. Doplnkové služby

- 5.1. Ke každému typu služeb typu O2 Cyber Guard si Zákazník může sjednat poskytnutí konzultačních služeb, tj. poradenství související s užíváním příslušné Služby. Konkrétní popis (obsah) konzultačních služeb, jejichž poskytování Poskytovatel nabízí k danému typu Služby, je uveden ve Smlouvě.
- 5.2. Poskytování konzultačních služeb si Zákazník sjednává ve Smlouvě, a to za podmínek, které jsou ve Smlouvě uvedeny, a/nebo samostatnou dohodou s Poskytovatelem (nad rámec Smlouvy). Konzultační služby jsou pak vždy poskytovány vždy na základě požadavku Zákazníka, nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení požadavku Zákazníka na jejich poskytnutí (ledaže se smluvní strany výslovně dohodnou jinak), a to prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.
- 5.3. Konzultační služby poskytované na základě zvláštní dohody smluvních stran nad rámec Smlouvy jsou zpoplatňovány jednorázovou platbou za každou započatou normohodinu¹¹ po kterou jsou poskytovány, určenou dle aktuálního ceníku Poskytovatele, platného ke dni uzavření dohody o jejich poskytování (tento ceník je Zákazníkovi k dispozici na vyžádání). Jejich cena je hrazena vždy zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém byly tyto Konzultační služby poskytnuta.

Článek 6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Zákazník je povinen hradit cenu Služby počínaje dnem, v němž byla zřízena.
- 6.2. Cena Služby je stanovena ve Smlouvě a sestává se z (i) poplatku za zřízení Služby (je-li ve Smlouvě výslovně stanoven), (ii) pravidelné ceny Služby za každý i započatý kalendářní měsíc¹² v němž je poskytována (dále také jen jako „**Měsíční cena Služby**“) a (iii) ceny Doplnkových služeb.
- 6.3. Měsíční cena Služby je hrazena vždy zpětně za předcházející kalendářní měsíc. Zřizovací poplatek Služby je pak hrazen spolu s Měsíční cenou Služby hrazenou za první kalendářní měsíc (v němž byla Služba zřízena).
- 6.4. Cena konzultačních služeb jejichž poskytování bylo sjednáno ve Smlouvě je hrazena spolu s Měsíční cenou Služby za první kalendářní měsíc, v případě konzultačních služeb, které jsou poskytovány na základě zvláštní dohody smluvních stran nad rámec Smlouvy, hradí Zákazník jejich cenu zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém byly poskytnuty.
- 6.5. Vyúčtování ceny Služby (také jen jako „**faktura**“) bude Poskytovatelem vystaveno a doručeno Zákazníkovi do 15 (patnácti) kalendářních dnů po skončení kalendářního měsíce, k němuž se vztahuje. Zákazník odpovídá za to, že úhrada ceny za Službu bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti, uvedené na vyúčtování.
- 6.6. Ceny uvedené ve Smlouvě (resp. ceny konzultačních služeb uvedené v ceníku Poskytovatele) jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty, tato daň tedy bude k uvedeným částkám vždy připočtena, a to ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni vystavení příslušné faktury.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn zvýšit výši cenu Služby dojde-li k navýšení ceny, kterou Poskytovateli účtuje jeho dodavatel za oprávnění užívat Software, a/nebo v případě kurzových změn, pokud je cena za užití Software Poskytovateli účtována v jiné měně, než je česká koruna, a pokud by důsledkem takové kurzové změny bylo navýšení nákladů Poskytovatele za užívání Software (jeho 1 (jedné) rozmnoženiny) o více než 5 % (pět procent). Zvýšení ceny Služby provedené Poskytovatelem z těchto důvodů musí vždy odpovídat zvýšení nákladů Poskytovatele na Software,

¹¹ Tj. 60 (šedesát) minut práce 1 (jedné) fyzické osoby.

¹² Pravidelná měsíční cena Služby se tedy hradí v plné výši i pokud byla V Služba poskytována jen část kalendářního měsíce.

Poskytovatel je však oprávněn takto změněnou cenu Služby zaokrouhlit na celé desetikoruny nahoru.

Poskytovatel je povinen změnu ceny dle tohoto odstavce Zákazníkovi oznámit alespoň 1 (jeden) měsíc před její účinností, a to písemnou formou. Pokud navýšení ceny dle tohoto odstavce převyší 15 % (z původní úrovně ceny Služby), je Zákazník oprávněn změnu ceny odmítnout a z tohoto důvodu, do dne nabytí účinnosti změny, Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba činí 30 (třicet) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím od doručení výpovědi Poskytovateli. Pro účely změn dle tohoto odstavce se neaplikuje čl. 13 odst. 6 Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb.

Článek 7. Práva a povinnosti Zákazníka

- 7.1. Zákazník je povinen užívat Službu v souladu se Smlouvou, jakož i návody a instrukcemi, které obdržel od Poskytovatele.
- 7.2. Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, je oprávnění užívat Software Zákazníkovi poskytnuto okamžikem zřízení Služby, a to na dobu jejího poskytování. Zákazník je oprávněn využívat Software pouze pro účely užívání Služby, a to v souladu s licenčními podmínkami k tomuto Software, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, případně Smlouvou (jejími ostatními částmi). Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen Software neprodleně odinstalovat z koncových bodů, na které byl za účelem poskytování Služby instalován.
- 7.3. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny Služby nebo na kvalitu poskytované Služby. Reklamaci na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Smluvní strany se dohodly, že Zákazník je oprávněn reklamovat kvalitu či cenu Služby nejpozději do 2 (dvou) měsíců poté, co se poprvé projevila Porucha Služby či do 2 (dvou) měsíců od skončení zúčtovacího období, za které je reklamované vyúčtování. Reklamáce bude vyřešena do 2 (dvou) měsíců od jejího uplatnění.
- 7.4. Zákazník zůstává po celou dobu trvání Smlouvy i po jejím ukončení výhradním vlastníkem veškerých informací a dat, které za účelem poskytování Služby poskytl Poskytovateli či které byly Zákazníkem uloženy na technické prostředky určené k poskytování Služby (EMS, GravityZone atp.).
- 7.5. Zákazník má právo po dobu trvání Smlouvy, v odůvodněných případech požádat Poskytovatele o poskytnutí součinnosti pro provedení kontroly plnění parametrů Služby (stanovených ve Smlouvě). Taková kontrola musí vždy probíhat způsobem a v rozsahu, který Poskytovateli umožní plnit povinnosti, které mu plynou z právních předpisů, resp. který není v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele (např. na zachování důvěrnosti informací). Není-li smluvními stranami výslovně sjednáno jinak, nese veškeré náklady na provedení takové kontroly (včetně nákladů Poskytovatele) Zákazník.
- 7.6. Zákazník je povinen Poskytovateli nahlásit alespoň jednu Autorizovanou osobu, která bude oprávněna jednat jeho jménem a na jeho účet ve věcech Služby a Smlouvy. Jednotlivé Autorizované osoby a rozsah jejich oprávnění jsou určeny ve Smlouvě a/nebo výslovným jednáním Zákazníka za podmínek stanovených ve Smlouvě (např. určením Autorizované osoby v aplikaci Moje O2).
- 7.7. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli (na vlastní náklady) bezodkladně veškerou součinnost a třetí osobám při konání softwarového auditu týkajícího se užívání Služeb Zákazníkem (softwarovým auditem se rozumí proces, jehož cílem je ověřit, zda je Software užívaný Zákazníkem využíván oprávněně, v souladu s licenčními podmínkami, resp. zda jsou všechna oprávnění k Zákazníkem užívanému Software platná a zda byly získány v souladu se Smlouvou).
- 7.8. Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli (na vlastní náklady) veškerou součinnost nezbytnou pro zřízení Služby její změnu či poskytování (včetně odstraňování Poruch Služby), a to způsobem a v přiměřených lhůtách, které mu Poskytovatel za tímto účelem stanoví. V případě prodlžení Zákazníka s poskytnutím součinnosti, které Poskytovateli brání či významně ztěžuje plnění některé z jeho povinností dle Smlouvy, se prodlžuje se lhůta pro splnění povinností Poskytovatele o takový počet pracovních dnů, po které byl Zákazník (byť i jen z části) v prodlžení.
- 7.9. Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, zajišťuje technickou podporu k Software Poskytovatel a Zákazník je povinen obracet se výhradně na technickou podporu Poskytovatele.

Článek 8. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 8.1. Poskytovatel neodpovídá za omezení funkčnosti či dostupnosti Služby zejména:
 - (i) pokud Zákazník užívá Službu či jakoukoliv její část způsobem, který je v rozporu se Smlouvou, zejména s licenčními podmínkami Software a/nebo těmito Specifickými podmínkami, resp. v rozporu s návody či instrukcemi, které od Poskytovatele na základě Smlouvy obdržel;

Specifické podmínky

pro poskytování služeb typu O2 Cyber Guard



- (ii) po dobu po kterou Zákazník neposkytuje součinnost nezbytnou pro zřízení Služby¹³, její změnu či poskytování (včetně odstraňování Poruch nebo pro předcházení jejich vzniku);
- (iii) po dobu servisních odstávek za podmínek uvedených v článku 9 těchto Specifických podmínek.
- 8.2. Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu poskytování Služby provoz veškerých technologií a prostředků nezbytných pro poskytování Služby, tak aby byla zajištěna její požadovaná dostupnost dle dohodnuté SLA (viz článek 9 těchto Specifických podmínek).
- 8.3. Poskytovatel má právo odmítnout provedení změny Služby v případě, kdy charakter či rozsah takové změny není Smlouvou výslovně předvídan. Poskytovatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizací příslušné změny.
- 8.4. Poskytovatel bude považovat Zákazníkem požadovanou změnu Služby za uskutečňovanou nebo Poruchu za odstraněnou, pokud Zákazník neposkytne Poskytovatelem vyžádanou součinnost po dobu v souhrnu delší než 10 (deset) kalendářních dní.
- 8.5. Poskytovatel je povinen nakládat se všemi daty, které mu Zákazník poskytl za účelem poskytování Služby či v souvislosti s tím jako s důvěrnými a je oprávněn je poskytovat výhradně Zákazníkovi, případně orgánům veřejné moci, a to 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, ledaže je poskytnutí takové informace v rozporu s právními předpisy.
- 8.6. Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o kybernetických bezpečnostních incidentech dle zákona o kybernetické bezpečnosti, které se dotýkají jím užívané Služby a/nebo dat Zákazníka, vyšetřit je, poskytnout Zákazníkovi podrobné informace o nich a spolupracovat při jejich zvládnutí za účelem zmírnění jejich následků, resp. minimalizace škod.
- 8.7. Poskytovatel odpovídá pouze za dostupnost Služby s parametry a v rozsahu sjednanými ve Smlouvě, nepřebírá však jakékoliv záruky ve vztahu k výsledkům (fungování) Služby, její vhodnosti pro konkrétní účel, ani nezaručuje, že Zákazník jejím prostřednictvím dosáhne jím zamýšlených výsledků. Poskytovatel dále neodpovídá za jakoukoliv ztrátu dat či omezení přístupu k nim, k nimž dojde v důsledku poskytování Služby. S ohledem na účel Služby však Zákazníkům doporučuje zavést pokročilý systém zálohování souborů.

Článek 9. Service Level Agreement

- 9.1. Není-li smluvními stranami výslovně sjednáno jinak, jsou Služby poskytovány se zaručenou dostupností (v rozsahu funkcí stanovených Smlouvou či v těchto Specifických podmínkách) na úrovni 99,5 %. Výpočet dostupnosti je vztážen na dobu 1 (jednoho) kalendářního měsíce. Do doby dostupnosti nejsou započítávány pravidelné Servisní odstávky Služeb. Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti Služby je následující:

Hodnota	Popis
A (Availability)	Dostupnost Služby v rozsahu funkcí stanovených ve Smlouvě a/nebo Specifických podmínkách („ Dostupnost “)
AST (Approved Service Time)	Celková provozní doba Služby za sledované období (kalendářní měsíc)
MW (Maintenance Window)	Celková doba Servisních odstávek ve sledovaném období
DT (Downtime)	Celková doba, po kterou nemůže Zákazník v rámci daného sledovaného období (kalendářní měsíc) využívat Službu v rozsahu funkcí stanovených ve Smlouvě pro Poruchu zaviněnou Poskytovatelem či dodavatelem Software (v případě služby O2 Cyber Guard Premium a Ultra se za Downtime považuje situace, kdy je Služba nedostupná (resp. nedostupná se sjednanými parametry na min. 30 % všech koncových bodů, jejichž prostřednictvím je poskytována).

¹³ Např. nesplní podmínky či neposkytne informace a data uvedená v Technické specifikaci Služby, která je nedílnou součástí Smlouvy, ve lhůtě, kterou Smlouva (či dohoda stran) za tímto účelem stanoví.

Specifické podmínky

pro poskytování služeb typu O2 Cyber Guard



- 9.2. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou pro provedení údržby systémů a technických prostředků sloužících k poskytování Služby, včetně Software, resp. udržování jejich aktuálnosti a provozuschopnosti („**Servisní odstávka**“). Budou-li to okolnosti umožňovat, Poskytovatel informuje příslušnou Autorizovanou osobu Zákazníka o Servisní odstávce Služby nejpozději 6 (šest) kalendářních dní předem. Je-li to s ohledem na důvod provedení Servisní odstávky možné, bude Servisní odstávka provedena přednostně v době od 00:00 do 06:00 hodin středoevropského času či středoevropského letního času. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů Servisní odstávky nepředstavuje poruchu Služby a nezohledňuje se v Downtime.
- 9.3. Není-li u Služby dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z Měsíční ceny Služby za kalendářní měsíc, ve kterém k nedodržené Dostupnosti došlo („**Sleva**“), přičemž výše Slevy je stanovena s ohledem na míru nesplnění Dostupnosti. Úhrnný nárok na Slevu dle tohoto ustanovení nepřesáhne v žádném kalendářním měsíci Měsíční cenu dané Služby. Jiná náhrada než Sleva (např. náhrada újmy, zejména skutečné škody a ušlého zisku) je vyloučena; ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tím není dotčeno.
- 9.4. Nárok na Slevu je Zákazník povinen uplatnit písemně u Poskytovatele, nejdéle však do patnácti (15) dnů od posledního dne kalendářního 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 v rozsahu funkcí odpovídajících Smlouvě či Specifickým podmínkám.
- 9.5. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí pro Služby následující podmínky SLA:

Hodnota dosažené Dostupnosti Služby v daném sledovaném období	Sleva (v % z měsíční ceny Služby, u níž nebyla dodržena Dostupnost)
99.5% > 95%	25%
95% > 90%	50%
90% a méně	100%



O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322