Specifické podmínky

pro poskytování služeb O2 Datové centrum

Účinné od 1. 9. 2021

Úvodní ustanovení 2
Výklad použitých pojmů 2
Charakteristika služby 2
Ceny a platební podmínky 3
Práva a povinnosti Zákazníka 3
Práva a povinnosti Poskytovatele 4
Service Level Agreement 5

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

Specifické podmínky

pro poskytování služeb O2 Datové centrum

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 nahrazují (Nástupnických služeb) či doplňují, a to v rozsahu zohledňujícím specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním služby O2 Datové centrum.

Článek 2. Výklad použitých pojmů

(1) **Služba**: Službou se pro účely těchto Specifických podmínek rozumí služba O2 Datové centrum, popsaná níže v článku 3 těchto Specifických podmínek, na kterou se dle článku 1, odst. (2) vztahují tyto Specifické podmínky.

(2) **Provozní řád**: Provozní řád datového centra; dokument stanovující zásady pro přístup, chování a pohyb osob a věcí v prostorách datového centra, který tvoří přílohu a nedílnou součást Smlouvy.

(3) **Zařízení**: jakékoli zařízení (ve vlastnictví Zákazníka či jím zajištěné třetí osoby, případně zařízení poskytnutá Zákazníkovi a vlastněná Poskytovatelem), jehož umístění v prostorách datového centra je předmětem Smlouvy.

(4) **Autorizovaná osoba**: fyzická osoba, řádně specifikovaná Zákazníkem v Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka, které bude na základě předchozí autorizace umožněn vstup do Datového centra za účelem přístupu k Zařízení, a to za podmínek stanovených Provozním řádem.

(5) **Server Rack**: uzamykatelný stojan určený pro umístění Zařízení v datovém centru.

(6) **Služba měřené spotřeby**: služba spojená s odběrem elektrické energie ze soustavy napájení v rámci datového centra, která zahrnuje dodávku elektrické energie:

(a) k řádnému poskytování Služby (tj. spotřeba elektrické energie Zařízení,

(b) k zajištění napájení podpůrných technologií datového centra (tj. systémů UPS a systému chlazení – klimatizace, na dobíjení akumulátorů systémů UPS, na topení v datovém centru, na předehřívání motor generátorů), včetně dodávky el. energie, která přirozeně ubývá na jističích, kabeláži, transformátorech a dalších zařízeních.

(7) **Rezervovaný příkon**: rezervovaným příkonem se rozumí maximální využitelný elektrický příkon daného Server Racku, od kterého se odvíjí všechny smluvně ujednané technické parametry Služby. Má tak zejména vliv na dimenzování napájecích systémů datového centra (jako např. transformátorů, diesel agregátů, systému UPS, včetně baterii, elektrických rozvaděčů, servisu atd.) a dimenzování chladících systémů datového centra (jako např. vnitřní a vnější klimatizační jednotky, včetně servisu atd.). Hodnota maximálního využitelného elektrického příkonu daného Server Racku uvedená ve Smlouvě je stanovena k příslušné hodnotě jističe takového Server Racku pro danou napájecí větev.

Článek 3. Charakteristika Služby

(1) Služba spočívá v poskytnutí prostoru (typicky Server Rack) pro umístění Zařízení v datovém centru na území České republiky.

(2) Služba se skládá zejména z:

(a) poskytnutí prostor a zázemí datového centra pro umístění Zařízení;

(b) zajištění zálohovaného elektrického napájení;

(c) zajištění bezpečnostní služby v datovém centru;

(d) zajištění vhodných mikroklimatických podmínek pro provoz Zařízení;

(e) technické podpory na úrovni Zařízení;

(f) Doplňkových služeb.

(3) Služba může být poskytována prostřednictvím smluvního partnera Poskytovatele.

(4) K zahájení Služby dochází Datem zřízení Služby.

(5) Poskytovatel umožní fyzický přístup k Zařízení (do prostor datového centra) jen Autorizovaným osobám, případně třetím osobám v doprovodu Autorizovaných osob. Autorizované osoby, které 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 zajistit, aby Autorizované osoby vždy dodržovaly podmínky v Provozním řádu stanovené, jakož i aby s ním seznámily a zajistily jeho dodržování i ze strany třetích osob v jejich doprovodu.

(6) Po ukončení Smlouvy je Zákazník na vlastní náklad povinen zajistit demontáž Zařízení umístěného v prostorách datového centra do zániku účinnosti Smlouvy a ve stejné lhůtě předat předmětné prostory Poskytovateli ve 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 nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při demontáži Zařízení.

Článek 4. Cena a platební podmínky

(1) Zákazník je povinen hradit Poskytovateli cenu za Službu, cenu Služby měřené spotřeby a cenu případných Doplňkových služeb (společně dále jen „Cena“) za každý měsíc počínaje měsícem, kdy došlo k zahájení poskytování Služby, a to:

(a) jde-li o cenu Služby, ve výši stanovené Smlouvou;

(b) jde-li o cenu Služby měřené spotřeby, ve výši dle skutečné spotřeby; a

(c) jde-li o Doplňkovou službu, ve výši stanovené Smlouvou.

(2) V případě, kdy byla Služba poskytována jen část měsíce, je cena Služby a cena případné Doplňkové služby stanovena poměrnou částkou z jejich měsíční ceny odpovídající části měsíce, po kterou byly takovéto Služby poskytovány. Ustanovení čl. 4.7. Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s. však není předchozí větou dotčeno.

(3) Doplňková služba poskytovaná na vyžádání oprávněnou osobou Zákazníka nad rámec předmětu Smlouvy je zpoplatněna jednorázovou platbou za každou započatou hodinu prací Poskytovatele podle časové náročnosti a využitých prostředků zpětně za měsíc, ve kterém byla poskytnuta, a to podle aktuálního ceníku Poskytovatele (platného ke dni objednání takové Doplňkové služby) dostupného na vyžádání.

(4) Poskytovatel je oprávněn jednou ročně jednostranně navýšit cenu za Službu měřené spotřeby, jestliže dojde ze strany dodavatele elektrické energie do datového centra ke zvýšení ceny elektrické energie o 2 % či více procent oproti stávající ceně takového dodavatele. Poskytovatel je takto oprávněn navýšit cenu za Službu měřené spotřeby o stejnou procentuální hodnotu, o kterou cenu navýší takovýto dodavatel. Současně platí, že takovéto navýšení neopravňuje Zákazníka jednostranně předčasně ukončit Smlouvu.

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 („TKO“) oprávněnou zastupovat Zákazníka s provozní odpovědností za Služby nejpozději při podpisu Smlouvy a hlásit Poskytovateli bez zbytečného prodlení jakékoliv změny týkající se TKO.

(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 poskytování 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, a to v souladu s těmito Specifickými podmínkami, Podmínkami, Provozním řádem, Smlouvou a dalšími jejími přílohami.

(9) Zákazník je povinen zajistit, aby se Autorizované osoby seznámily 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.

(10) Zákazník je povinen v prostoru, který mu byl poskytnut pro umístění Zařízení, zajistit, aby jakékoli neobsazené pozice racku byly vždy zaslepeny. V případě nedodržení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu. V případě, že Zákazník hradí cenu Služby měřené spotřeby v rámci paušální platby Ceny, činí výše smluvní pokuty dvojnásobek Ceny, a to za každé zúčtovací období, ve kterém k porušení došlo

či ve kterém porušení trvalo. V případě, že Zákazník hradí cenu Služby měřené spotřeby nad rámec paušální platby Ceny, činí výše smluvní pokuty dvojnásobek ceny Služby měřené spotřeby, a to za každé zúčtovací období, ve kterém k porušení došlo či ve kterém porušení trvalo. Současně platí, že poruší-li Zákazník povinnost uvedenou v první větě tohoto ustanovení, neodpovídá Poskytovatel za případné porušení svých povinností uvedených v článku 6, odst. 8 těchto Specifických podmínek, dojde-li k němu v souvislosti s takovým porušením Zákazníka. Vylučuje se tak zejména odpovědnost Poskytovatele za vadné poskytnutí Služby, jakož i odpovědnost Poskytovatele za případné škody tímto Zákazníkovi vzniklé; současně platí, že dojde-li v důsledku takové porušení Zákazníka k porušení podmínek SLA Poskytovatelem, Poskytovatel za takovéto porušení SLA neodpovídá.

(11) Zákazník není oprávněn překročit 70 % maximálního využitelného elektrického příkonu daného Server Racku (uvedeného ve Smlouvě) pro každou napájecí větev. Současně platí, že poruší-li Zákazník povinnost uvedenou v první větě tohoto ustanovení, neodpovídá Poskytovatel za případné porušení svých povinností uvedených v článku 6, odst. 8 těchto Specifických podmínek, dojde-li k němu v souvislosti s takovým porušením Zákazníka. Vylučuje se tak zejména odpovědnost Poskytovatele za vadné poskytnutí Služby, jakož i odpovědnost Poskytovatele za případné škody tímto Zákazníkovi vzniklé; současně platí, že dojde-li v důsledku takové porušení Zákazníka k porušení podmínek SLA Poskytovatelem, Poskytovatel za takovéto porušení SLA neodpovídá.

(12) Zákazník není oprávněn překročit Rezervovaný příkon uvedený ve Smlouvě. Poruší-li Zákazník tuto povinnost, neodpovídá Poskytovatel za případné porušení svých povinností uvedených v článku 6, odst. 8 těchto Specifických podmínek, dojde-li k němu v souvislosti s takovým porušením Zákazníka. Vylučuje se tak zejména odpovědnost Poskytovatele za vadné poskytnutí Služby, jakož i odpovědnost Poskytovatele za případné škody tímto Zákazníkovi vzniklé; současně platí, že dojde-li v důsledku takové porušení Zákazníka k porušení podmínek SLA Poskytovatelem, Poskytovatel za takovéto porušení SLA neodpovídá. Současně platí, že poruší-li Zákazník povinnost uvedenou v první větě tohoto ustanovení, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku Ceny, a to za každé zúčtovací období, ve kterém k porušení došlo či ve kterém porušení trvalo.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

(1) Poskytovatel neodpovídá za omezení funkčnosti Služby zejména

(a) v případě, kdy Zákazník neudržuje 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; či

(c) v případě, kdy Zákazník užívá Službu takovým způsobem, že to odporuje Smlouvě či poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele.

(2) Poskytovatel zajišťuje v průběhu poskytování Služby podporu na úrovni správy infrastruktury na fyzické vrstvě nebo podpory vyžadující fyzický zásah (tzv. Remote Hands). Tato podpora může zahrnovat zejména restart zařízení, přepojení zařízení, reinstalaci zařízení a navrácení zařízení do továrního nastavení. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, tak se tato podpora nevztahuje na uživatelskou podporu pro konfiguraci Zařízení, operační systém, aplikační systém, soubory ani data.

(3) Poskytovatel má právo odmítnout provedení změny Služby na základě požadavku Zákazníka v případě, kdy rozsah nebo typ požadavku Zákazníka není výslovně předvídán 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 uskutečněnou 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. Práce spojené s přemístěním Zařízení do takového jiného datového centra (tedy především demontáž Zařízení ve stávajícím datovém centru, jeho přemístění do nového datového centra a opětovnou montáž) zajistí na svůj náklad Zákazník, nebude-li dohodnuto jinak. Jakékoliv další náklady Zákazníka vyvolané či jinak související s přemístěním Zařízení do jiného datového centra si Zákazník nese taktéž sám, nebude-li dohodnuto jinak. Poskytovatel zajistí na svůj náklad prostory v takovém jiném datovém centru v takovém rozsahu, aby v nich bylo možno pokračovat s poskytováním Služby v souladu s podmínkami Smlouvy. Zákazník je mu povinen poskytnout pro tyto účely veškerou rozumně požadovanou součinnost.

(7) Poskytoval je oprávněn ověřovat řádné plnění povinností Zákazníka uvedených v článku 5, odst. 11 a odst. 12 těchto Specifických podmínek.

(8) Poskytovatel je povinen zajistit, aby:

(a) bylo poskytováno napájení na každé elektrické napájecí větvi v datovém centru s garantovanou minimální dostupností 99,982 % po celé období, po které je Služba Zákazníkovi poskytována;

(b) byla teplota v datovém sále, ve kterém se nachází Zařízení, měřená na záznamovém zařízení umístěném v datovém centru, v rozmezí 21 až 25 stupňů Celsia po celé období, po které je Služba Zákazníkovi poskytována; a

(c) byla vlhkost vzduchu v datovém sále, ve kterém se nachází Zařízení, měřená na záznamovém zařízení v datovém centru, v rozmezí 30 % až 70 % po celé období, po které je Služba Zákazníkovi poskytována.

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 Servisní odstávky Služeb (Maintenance Window).

(2) Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

A = (AST – MW – DT) / (AST – MW) x 100, kde:

Hodnota	Popis
A	Availability (dále jen „Dostupnost“) v daném kalendářním měsíci vyjádřená v %
AST	(Approved Service Time) Celková provozní doba v daném kalendářním měsíci
MW	(Maintenance Window) Celková doba Servisních odstávek v daném kalendářním měsíci
DT	(DownTime) Celková doba, po kterou nemůže Zákazník využívat Službu pro poruchu zaviněnou Poskytovatelem v daném kalendářním měsíci.

(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 umožnovat 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) 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. Nárok na Slevu ani na jinou náhradu než Sleva však nevzniká, není-li dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost z důvodů okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského (např. událost vyšší moci) na straně Poskytovatele či jeho dodavatelů, ani v případě, není-li dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost v důsledku jednání či opomenutí Zákazníka či osoby, kterou při své činnosti použije.

(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:

Hodnota	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.
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