
Specifické podmínky

pro poskytování služeb O2 Cloud

Účinný od 1. 9. 2021

<u>Úvodní ustanovení</u>	2
<u>Výklad použitých pojmů</u>	2
<u>Charakteristika služby</u>	2
<u>Ceny a platební podmínky</u>	3
<u>Práva a povinnosti Zákazníka</u>	4
<u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u>	5
<u>Service Level Agreement</u>	6

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 a O2 Zálohování VDC;
 - (ii) které ICT služby uvedené pod bodem (i) nahrazují (Nástupnické služby) 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, včetně Doplnkové služby.
- (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 parametrů Služby v průběhu trvání Smlouvy. Rozsah dostupnosti Rychlých změn je stanoven Smlouvou a v rámci Portálu.
- (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) **Samoobslužné spuštění:** je první přiřazení prostředků (virtuálních zdrojů) v podobě hardware a / nebo software k jedné či více Službám Zákazníkem prostřednictvím Portálu.
- (11) **Portál:** je samoobslužný portál dostupný pro Zákazníka na adrese <https://vdc.o2.cz>
- (12) **Autorizovaná osoba:** je osoba (jedna či více) pověřená Zákazníkem k právnímu jednání za Zákazníka ve všech Smlouvách a Službách. Takovýmto pověřením se rozumí i umožnění přístupu dané osobě do Portálu. Zákazník je povinen v případě změny Autorizované osoby změnu nahlásit Poskytovateli s dostatečným předstihem pro zajištění kontinuity poskytování 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 Poskyvatel nebo osoby jím k tomu určené.
- (4) Vložením Dat na Sdílené prostředky ani jejich změnou nedochází ke změně vlastnictví Dat a Poskyvatel se tak nestává jejich vlastníkem ani za ně a jejich obsah Poskyvatel nepřebírá žádnou odpovědnost.
- (5) Užívání Software se řídí licenčními podmínkami poskytovatele licence (autora a/nebo držitele majetkových práv autorských) k Software, případně Smlouvou. Licence k Software se poskytuje pouze na dobu trvání Smlouvy.
- (6) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, je oprávnění užívat Software poskytnuto okamžikem zahájení poskytování Služby v souladu s odst. (7) tohoto 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, resp. jde-li o Službu objednanou prostřednictvím portálu Moje O2, dnem jejího Samoobslužného spuštění, případně (ii) dnem prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho, co nastane dříve. To neplatí, jde-li o Doplnkové služby loadbalance a firewall, které jsou v případě objednání Služby prostřednictvím portálu Moje O2 zřízeny automaticky, tedy bez nutnosti je Samoobslužně spustit.
 - (8) Po celou dobu trvání Smlouvy jsou veškeré technologie a činnosti nezbytné pro zajištění Služby udržovány tak, aby Služba mohla být poskytována kontinuálně dle dohodnuté 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 dle dohodnuté SLA 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 bezpečnostních služeb O2.
 - (11) Součástí Služby nejsou nástroje pro bezpečnostní 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 počínaje měsícem, kdy došlo k zahájení poskytování Služby, a to ve výši stanovené Smlouvou nebo v Portálu. V případě, kdy byla Služba poskytována jen část měsíce, je Cena stanovena poměrnou částkou měsíční Ceny Služby odpovídající části měsíce, po kterou byla Služba poskytována (včetně spotřebovaných prostředků v režimu Pay Per Use nebo Pay-as-you-Go). Ustanovení čl. 4.7. Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s. však není předchozí větou dotčeno.
- (2) Poskytované Služby realizované v rámci Rychlých změn jsou účtovány za každý celý měsíc počínaje měsícem, kdy došlo k jejich realizaci, a to ve výši stanovené Smlouvou, resp. v rámci Portálu pro aplikaci Rychlých změn. Realizace Rychlé změny bude mít vliv na výši Ceny. Takto změněná Cena je účtována počínaje dnem a hodinou, kdy byla Rychlá změna realizována. V případě, kdy byla Rychlá změna realizována v průběhu měsíce, bude účtována její poměrná část za období ode dne a hodiny realizace takové Rychlé změny do zbytku daného měsíce.
- (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) Cena se skládá z několika složek, jak jsou dohodnuty ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn změnit výši těchto složek Ceny v případě,
 - (i) dojde-li k navýšení dotčené složky Ceny v důsledku navýšení ceny jí zpoplatněného plnění, kterou Poskyvateli účtuje jeho dodavatel, nebo
 - (ii) dojde-li ke změně kurzu v případě, kdy je některá ze složek Ceny nakupována v jiné měně, než je účtovaná měna.

Dojde-li ke změně ceny účtované dodavatelem o určitou procentuální hodnotu, je Poskytovatel oprávněn o stejnou procentuální hodnotu změnit i dotčenou složku Ceny, přičemž však takto změněnou cenu zaokrouhlí na desetikoruny nahoru. Dojde-li ke změně kurzu, uplatní se kurzová doložka dohodnutá v odst. (11) tohoto článku.

- (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 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 režimu Try&Buy může Zákazník využívat Služby výhradně pro účely jejich vyzkoušení, tedy nikoli například pro podnikatelskou činnost. Zákazník není oprávněn po omezenou dobu režimu 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 za celou dobu režimu Try&Buy.
- (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.
- (10) Přístup do Portálu je zpoplatněn. Zákazník je povinen hradit za přístup do Portálu měsíčně poplatek dohodnutý ve Smlouvě. To platí i v případě, pokud mu nebyly žádné Služby v daném kalendářním měsíci poskytovány. Poplatek za přístup do Portálu je tak Zákazníkovi účtován nezávisle na Ceně.
- (11) Kurzová doložka se vztahuje na jednotkovou měsíční cenu licence Microsoft, paměti RAM a licence pro zálohování VM, které jsou vyjádřeny v české měně (CZK). Dojde-li po uzavření Smlouvy ke změně kurzu (devizový střední kurz vyhlášený ČNB) české měny ve vztahu k měně Euro (EUR) nebo Dolar (USD), podle toho, v jaké z těchto měn Poskytovatel jimi zpoplatněné plnění zakoupil, o více než + 10 % oproti příslušnému kurzu v den uzavření Smlouvy, Poskytovatel tuto skutečnost oznámí Zákazníkovi. Jakmile je toto oznámení Zákazníkovi doručeno, pak platí, že počínaje kalendářním měsícem, ve kterém je toto oznámení Zákazníkovi doručeno, je Zákazník povinen zaplatit tyto ceny ve výši zvýšené tak, aby částka v české měně odpovídala změně příslušného kurzu. Pro stanovení kurzovního poměru je rozhodný příslušný kurz vyhlášený ČNB v den uskutečnění platby v hotovosti či v den podání příkazu k úhradě při platbě převodem z účtu.

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, jakož 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 nahlásování 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 a / nebo užívá Software, má povinnost nahlásit každou jeho instalaci a / nebo první použití Poskytovateli, a to písemně formou emailu na adresu ict_sd@o2.cz nebo prostřednictvím servisního portálu Poskytovatele.
- (10) Nenahlášení instalace Software a ani jeho užívání nad rámec počtu licencí sjednaných ve Smlouvě dle předchozího odstavce nemá vliv na účinnost licence k Software ani na 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 Poskytovatel 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) Poskytovatel je Authorized Mobility partner společnosti Microsoft. Poskytovatel 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.
- (19) Zákazník je oprávněn provádět změny některých parametrů Služby na základě Rychlých změn samostatně prostřednictvím Portálu. Dohoda mezi Poskytovatelem a Zákazníkem o provedení takové změny je uzavřena tak, že Poskytovatel umožní Zákazníkovi provést příslušnou změnu parametrů Služby prostřednictvím Portálu; písemný dodatek ke Smlouvě se již neuzavírá.
- (20) Zákazník je oprávněn objednávat Doplnkové služby prostřednictvím Portálu. Bližší specifikace Doplnkových služeb včetně jejich cen je obsažena v Portálu. Dohoda mezi Poskytovatelem a Zákazníkem o poskytování Doplnkové služby je uzavřena tak, že Poskytovatel umožní Zákazníkovi si ji objednat prostřednictvím Portálu; písemný dodatek ke Smlouvě se již neuzavírá. U některých Doplnkových služeb je nicméně uzavření písemného dodatku ke Smlouvě vyžadováno; jedná se o Doplnkové služby, u kterých je v Portálu uvedeno, že k jejich objednání je třeba asistence obchodního zástupce Poskytovatele.
- (21) Přístupové údaje k Portálu zašle Poskytovatel bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy technické kontaktní osobě Zákazníka pro dotčenou Službu. Zákazník je povinen chránit tyto přístupové údaje před jejich ztrátou, zneužitím či vyrazením nepovolané osobě; za případné újmy způsobené Zákazníkovi porušením této povinnosti Poskytovatel neodpovídá. Zákazník je oprávněn používat Portál po dobu trvání Smlouvy. Současně platí, že Zákazník nesmí při používání Portálu zejména zasahovat do jeho zabezpečení, obsahu či způsobu uspořádání, ani jinak negativně ovlivňovat jeho provoz či funkcionalitu.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel neodpovídá za omezení funkčnosti Služby zejména
 - (i) v případě, kdy Zákazník neudržuje 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; nebo
 - (iii) v případě, kdy Zákazník užívá Službu takovým způsobem, že to odporuje Smlouvě či poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele.
- (2) Poskytovatel má právo v průběhu poskytování Služby podniknout jakékoliv kroky nezbytně nutné k zajištění důvěrnosti, dostupnosti a integrity Dat zpracovávaných v rámci Služby.
- (3) Poskytovatel 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, a to i s ohledem na povinnosti Zákazníka a Poskytovatele vyplývající z právních předpisů na ochranu osobních údajů, jakož i aby byl zajištěn kontinuální provoz poskytovaných Služeb.
- (5) Poskytovatel je oprávněn provádět ad-hoc zálohy systému Zákazníka a Dat 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 nebo Portálem. Poskytovatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizaci příslušné Rychlé změny.
- (8) Poskytovatel bude považovat Zákazníkem požadovanou změnu Služby za uskutečněnou nebo poruchu Služby za odstraněnou, pokud Zákazník neposkytne Poskytovatelem vyžádanou součinnost po dobu v souhrnu delší než 14 kalendářních 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 kalendářních 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, případně orgánům stanoveným právními předpisy a 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 (pokud není poskytnutí takové informace v rozporu s právními předpisy).
 - (12) Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o kybernetických bezpečnostních incidentech dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, vyšetřit je, poskytnout Zákazníkovi podrobné informace o nich a spolupracovat při jejich zvládnutí za účelem zmírnění jejich následků, resp. minimalizace škod.

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.
- (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. Za poruchu zaviněnou Poskytovatelem se však nepovažuje porucha vyvolaná kybernetickým bezpečnostním incidentem dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.

- (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, ve znění pozdějších předpisů, 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:

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