

—
Specifické podmínky

pro poskytování služeb O2 Dedikované služby

Účinné od 25. 5. 2018

<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>	3
<u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u>	4
<u>Service Level Agreement</u>	4

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 Dedikované služby.

- (2) Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Dedikované služby (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
- (a) poskytovaných pod obchodními názvy O2 Dedikovaný server a O2 Dedikovaná NAS;
 - (b) které ICT služby uvedené pod bodem (i) nahrazují (Nástupnických služeb) či doplňují a
 - (c) 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 O2 Dedikovaných služeb, jejichž předmětem je poskytování informační infrastruktury jako služby. O2 Dedikované služby poskytují fyzickou vrstvu IT technického zdroje, včetně zajištění zdrojů provozu (napájení, umístění ve specifických prostorách, síťový přístup IT zdroje k veřejné síti) a jeho fyzické zabezpečení. Tyto technické zdroje mají podobu kompaktního fyzického IT zařízení vyhrazeného výhradně pro konkrétního 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) **Zařízení:** jakákoli zařízení poskytovaná Zákazníkovi umístěná v prostorách Datového centra dle předem dohodnutých podmínek a technických specifikací.
- (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) **Uživatel:** je konkrétní jmenná osoba oprávněná využívat Služby, nebo s přístupem k prostředkům Služby.

Článek 3. Charakteristika Služby

- (1) Služba spočívá v poskytování Zařízení dedikovaného výhradně pro potřeby Zákazníka (typicky značkového serveru nebo NAS) formou služby. Plná kapacita Hardware je vždy vyhrazena pouze pro jednoho Zákazníka a není sdílena. Součástí Služby je zajištění umístění v datových centrech na území České republiky.
- (2) Primárním zaměřením Služby je poskytnout zákazníkům alternativní řešení jejich potřeb na pořízení potřebné HW platformy pro provozování jejich aplikací a systémů s výhodami, které plynou z nahrazení jednorázové investice pravidelnými platbami. Technologie, na kterých je Služba poskytována, jsou umístěny v Datových centrech, která splňují minimálně klasifikaci Tier III.
- (3) Služba se skládá zejména z:
- (a) poskytování dedikovaného Zařízení (serveru, NAS apod.);
 - (b) poskytování prostor Datového centra pro umístění Zařízení;
 - (c) zajištění elektrického napájení;
 - (d) zajištění bezpečnostní služby v Datovém centru;
 - (e) zajištění vhodných klimatických podmínek pro provoz elektronických zařízení;
 - (f) technické podpory na úrovni fyzického zařízení;
 - (g) dalších doplňkových služeb.
- (4) Služba může být poskytována prostřednictvím smluvního partnera Poskytovatele.
- (5) Součástí Služby není ze strany Poskytovatele poskytována jakákoliv právní ani faktická garance její dostupnosti a není v jejím rámci prováděna záloha ani obnova Dat uložených na Zařízení. Poskyvatel se zříká jakékoli odpovědnosti související s nedostupností nebo ztrátou či poškozením Dat, a to i v případech, byla-li způsobena závadou Zařízení a v takových případech Poskyvatel nenese odpovědnost za jakoukoliv újmu.
- (6) Zákazník obdrží od Poskytovatele administrátorská práva, která umožní plnou kontrolu, správu a konfiguraci

- Zařízení Zákazníkem, není-li výslovně sjednáno jinak. To neplatí v případě používání Software poskytnutého jako součást Služby ze strany Poskytovatele.
- (7) Poskytovatel zajistí, že k Zařízení umístěnému v Datovém centru, mají oprávnění přistupovat výhradně osoby pověřené Poskytovatelem zajišťující provoz a technickou podporu Služby.
 - (8) Zákazník není oprávněn vstupovat do jakékoliv části prostor Datového centra.
 - (9) Vložením Dat do Zařízení ani jejich změnou nedochází ke změně vlastnictví Dat a Poskytovatel se tak nestává jejich vlastníkem.
 - (10) Užívání Software se řídí licenčním ujednáním poskytovatele licence k Software případně Smlouvou.
 - (11) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, jsou licence poskytnuty na dobu poskytování Služby, a to vždy na celý násobek měsíců. Zákazník je oprávněn využívat Software pouze pro účely využívání Služeb.
 - (12) K zahájení poskytování Služby dochází (i) dnem oznámení o zřízení Služby, případně (ii) dnem prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho co nastane dříve.
 - (13) Po celou dobu trvání Smlouvy jsou veškeré technologie a činnosti nezbytné pro zajištění služby udržovány, tak aby Služba mohla být poskytována kontinuálně bez omezení.
 - (14) 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.
 - (15) 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. Ceny 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 svěřilo právo na využívání Služby.
- (2) Poskytovaný Software a licence jsou účtovány samostatně za každý měsíc, ve kterém byly poskytnuty bez ohledu na délku doby využívání služby v daném měsíci.
- (3) 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.
- (4) 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.
- (5) Služby poskytované na vyžádání oprávněnou osobou Zákazníka nad rámec předmětu Smlouvy jsou zpoplatňovány jednorázovou platbou podle časové náročnosti a využitých prostředků zpětně za měsíc, ve kterém byla služba poskytnuta, a to podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni objednání služby dostupného na vyžádání.
- (6) Změna fyzické konfigurace zařízení na žádost Zákazníka v průběhu trvání Smlouvy je automaticky považováno za ukončení poskytování Služby v původním rozsahu a zahájení poskytování nové Služby ode dne předání změněné konfigurace do užívání Zákazníkovi, a to minimálně na dobu sjednanou Smlouvou.

Článek 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník je povinen užívat Službu v souladu s návody a instrukcemi, které obdržel od Poskytovatele.
- (2) Zákazník je po celou dobu trvání smluvního vztahu i po jeho skončení výhradním vlastníkem veškerých informací a dat (Data), která budou kdykoliv v průběhu trvání práva na užívání služby uložena na prostředky Poskytovatele.
- (3) 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.
- (4) Zákazník je povinen Poskytovateli nahlásit technickou kontaktní osobu oprávněnou zastupovat Zákazníka s provozní odpovědností za Služby.
- (5) Zákazník je povinen před zahájením poskytování Služby seznámit se s podmínkami využívání Software a dodržovat je.
- (6) V případě, kdy Zákazník využívá službu s poskytovaným Software licencovaným na základě počtu Uživatelů

- (Subscriber Access License), je povinen evidovat každého Uživatele, který této licence může využít, a na vyžádání tuto evidenci neprodleně předložit Poskytovateli.
- (7) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout bezodkladně veškerou součinnost Poskytovateli a třetím osobám při konání softwarového auditu týkajícího se Služby.
 - (8) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytnutí Služby.
 - (9) Zákazník je povinen neprodleně Poskytovateli oznámit jakékoliv změny učiněné v konfiguraci Služby, 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).
 - (10) Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, technickou podporu k Software poskytuje Poskyvatel a Zákazník je povinen obracet se výhradně na technickou podporu Poskytovatele.
 - (11) V případě ukončení Služby je Zákazník povinen zamezit jakémukoli dalšímu využívání Software, který mu byl zpřístupněn v souvislosti s poskytováním Služby.
 - (12) V případě umístění Zařízení do prostoru s omezeným přístupem pro pracovníky Poskytovatele je Zákazník povinen ke dni ukončení Služby umožnit pracovníkům Poskytovatele či pracovníkům datového centra přístup k Zařízení a jeho odinstalaci. Datum ukončení Služby je pak považováno za datum pro předání Zařízení Zákazníkem Poskytovateli.

Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskyvatel neodpovídá za omezení funkčnosti Služby zejména
 - (a) v případě, kdy Zákazník neudrží Službu v takovém stavu, který odpovídá Smlouvě, poskytnutým návody a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele;
 - (b) po dobu po kterou Zákazník neposkytuje Poskytovateli dostatečnou součinnost pro zřízení Služby, její úpravu, při odstraňování poruch Služby nebo pro předcházení jejich vzniku.
- (2) 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 na fyzické vrstvě nebo podpory vyžadující fyzický zásah (restart zařízení, přepojení zařízení, reinstalaci zařízení, navrácení zařízení do továrního nastavení). Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, tak se tato podpora nevztahuje na uživatelskou podporu pro konfiguraci Zařízení, operační systém, aplikační systém, soubory nebo Data.
- (4) Poskyvatel má právo odmítnout provedení změny Služby na základě požadavku Zákazníka v případě, kdy rozsah nebo typ požadavku Zákazníka není výslovně předvídan Smlouvou. Poskyvatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizací příslušné změny.
- (5) Poskyvatel 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.
- (6) Poskyvatel 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, Poskyvatel 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.
- (7) V případě ukončení Smlouvy, ale i kdykoliv v průběhu jejího trvání, avšak nikoliv častěji než 1x za rok, je poskyvatel povinen předat Zákazníkovi bez zbytečného odkladu na jeho žádost Data, která Zákazník uložil na prostředcích Poskytovatele. O způsobu předání Dat rozhodne Poskyvatel s ohledem na povahu a rozsah Dat; náklady s tím spojené nese Zákazník.
- (8) Poskyvatel je povinen nakládat se všemi Daty jako s důvěrnými a je oprávněn poskytovat informace o Datech výhradně Zákazníkovi.

Článek 7. Service Level Agreement

- (1) Předmětem Služby, pokud není uvedeno či sjednáno výslovně jinak, není garantována její minimální dostupnost. V případě výpadku či vady Služby vyvine Poskyvatel veškerou snahu, kterou je po něm možno spravedlivě požadovat, aby dostupnost Služby obnovil či vadu Služby odstranil.



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