

—  
Specifické podmínky

# pro poskytování služeb O2 Office 365

Účinný od 7. 11. 2022

<u>Úvodní ustanovení</u> .....	2
<u>Výklad použitých pojmů</u> .....	2
<u>Charakteristika služby</u> .....	3
<u>Režim Licencí a Smlouvy dle variant Licenčních plánů</u> .....	3
<u>Ceny a platební podmínky</u> .....	4
<u>Práva a povinnosti Zákazníka</u> .....	4
<u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u> .....	5
<u>Service Level Agreement u Licencí v Dosavadních Licenčních plánech</u> .....	5

## 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 O2 Office 365 (dále jen „**Specifické podmínky**“). Specifické podmínky jsou nedílnou součástí Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s., upravují další smluvní podmínky služby O2 Office 365 a služeb, které tuto službu nahrazují (Nástupnických služeb) či doplňují.
- 1.2. Účelem těchto Specifických podmínek je stanovení dalších smluvních podmínek zohledňujících specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním služby O2 Office 365.
- 1.3. Tyto Specifické podmínky se použijí na každou Smlouvu uzavřenou od 7. 11. 2022. Pro Smlouvu uzavřenou před tímto datem a všechny Licence Zákazníka platí, že se řídí těmito Specifickými podmínkami od data, které je Zákazníkovi sděleno v doručeném oznámení Poskytovatele o změně smluvních podmínek, nebo od dřívějšího dne, kdy Zákazník s Poskytovatelem uzavře dohodu o změně Smlouvy (např. o přidání dalších Licencí) počínaje 7. 11. 2022.

## Článek 2. Výklad použitých pojmů

- 2.1. **License:** jednotka užívacích práv (zpravidla pro jednoho koncového uživatele) k produktům společnosti Microsoft v rozsahu definovaném Licenčním plánem. Zde užívací práva k jejímu produktu Microsoft 365. Licenci poskytuje Zákazníkovi přímo Microsoft, a to za podmínek jím určených ve smlouvě se zákazníkem společnosti Microsoft (**Microsoft Customer Agreement**), dostupné na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).
- 2.2. **Licenční plán:** konkrétní typ Licencí, určený jejich shodným názvem, rozsahem zahrnutých služeb i software společnosti Microsoft a užívacích práv Zákazníka k nim i dobou jejich trvání. Licenční plány definuje Microsoft na webové stránce [www.microsoft.com/licensing/contracts](http://www.microsoft.com/licensing/contracts) (nebo nástupnické stránce jím určené). Aktuální nabídka Licenčních plánů distribuovaná Poskytovatelem včetně jejich popisu a cen je zveřejněna v aplikaci Moje O2 nebo je k dispozici na vyžádání u zástupců Poskytovatele.
- 2.3. **Microsoft:** společnost Microsoft Ireland Operations Limited s adresou sídla One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland.
- 2.4. **Microsoft 365:** SAAS (software jako služba) produkt poskytovaný společností Microsoft, zahrnující balík kancelářských programů a služeb, poskytovaný společností Microsoft a distribuovaný Poskytovatelem v rámci CSP (Cloud Service Provider) partnerství.
- 2.5. **Moje O2:** samoobslužná webová aplikace, provozovaná Poskytovatelem na webové stránce [www.mojeo2.cz](http://www.mojeo2.cz) a sloužící mj. k objednávání produktů z nabídky Poskytovatele po přihlášení Zákazníka.
- 2.6. **Poskytovatel:** 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.
- 2.7. **Service Desk:** telefonická linka 800 333 777 (volba 1 – datové služby), prostřednictvím které Zákazník může ohlašovat Vady. Zákazník může rovněž ohlašovat Vady prostřednictvím emailu [office365@o2.cz](mailto:office365@o2.cz). Provozní doba Service Desku je 24x7x365. CCID ověřovací kód volajícího pro přístup na Service Desk je 02365.
- 2.8. **Služba:** Službou se pro účely těchto Specifických podmínek rozumí služba dodávaná a poskytovaná poskytovatelem, tedy služba O2 Office 365. Služba zahrnuje (a) správu Licencí Zákazníka dle jeho požadavků vůči společnosti Microsoft k jí poskytovanému produktu Microsoft 365 (zejm. Zřízení a udržování Licence obsažené v nabídce Poskytovatele či její ukončení a deaktivace) za podmínek aktuálně umožňovaných společností Microsoft, ve spojení (b) se zárukami a souvisejícími službami poskytovanými Poskytovatelem v rozsahu aktuální nabídky (zejm. servisní podpora prvního stupně).
- 2.9. **Smlouva:** Smlouvou se rozumí smlouva, jejímž předmětem je poskytování Služby O2 Office 365 uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, a to včetně všech jejích příloh a dokumentů, na něž odkazuje. V případě rozporů mezi jednotlivými ustanoveními Smlouvy, které nelze odstranit výkladem, se upřednostní ustanovení na vlastním formuláři Smlouvy o poskytování Služby O2 Office 365 před ostatními součástmi Smlouvy a ustanovení těchto Specifických podmínek se použijí přednostně před Obchodními podmínkami pro poskytování ICT služeb, vydanými Poskytovatelem, i před jeho všeobecnými obchodními podmínkami.
- 2.10. **Smluvní strany:** Zákazník a Poskytovatel.
- 2.11. **Vada:** vada, tj. rozpor mezi skutečnými vlastnostmi plnění poskytovaného Poskytovatelem a vlastnostmi specifikovanými ve Smlouvě, Obchodních podmínkách pro poskytování ICT služeb nebo v těchto Specifických podmínkách, pokud taková Vada současně brání v řádném užívání Služby.
- 2.12. **Zákazník:** Smluvní strana, již Poskytovatel dle Smlouvy poskytuje Službu výměnou za její závazek k úhradě ceny.
- 2.13. **Zřízení Licence či Licenčního plánu:** okamžik objednání produktu Microsoft 365 v rozsahu sjednané Licence

a Licenčního plánu Poskytovatelem u společnosti Microsoft pro Zákazníka; o Zřízení Licence Poskytovatel Zákazníka informuje doručením emailu s přístupovými údaji.

## Článek 3. Charakteristika Služby

- 3.1. Předmětem Služby je závazek Poskytovatele zajistit pro Zákazníka u společnosti Microsoft zřízení a udržování Licencí k Microsoft 365 sjednaných Zákazníkem z nabídky Poskytovatele či jejich zrušení a dále poskytovat Zákazníkovi sjednané související služby k produktu Microsoft 365 z aktuální nabídky Poskytovatele, zejména servisní podporu prvního stupně.
- 3.2. Ke Zřízení sjednaných Licencí (či Licenčního plánu, pokud dosud Zákazník neměl žádnou Licenci v jeho rámci) dojde nejpozději do 2 pracovních dnů od uzavření Smlouvy či u Licencí sjednaných dodatkem ke Smlouvě do 2 pracovních dnů od uzavření dodatku.
- 3.3. Přístupové údaje ke Službě obdrží Zákazník na email uvedený ve Smlouvě.
- 3.4. V případě, že se při poskytování Služby Poskytovatelem objeví jakákoli Vada nebo chyba ve fungování produktu Microsoft 365, je Zákazník povinen tuto Vadu či chybu bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli prostřednictvím Service Desku. Poskytovatel přijme hlášení a provede registraci jeho obsahu..

## Článek 4. Režim Licencí a Smlouvy dle variant Licenčních plánů

V důsledku nového obchodního modelu New Customer Experience („NCE“) zavedeného společností Microsoft, se Licenční plány dělí ode dne 1. 3. 2022 na tyto skupiny:

- 4.1. **Dosavadní Licenční plány:** Licenční plány, které pro Zákazníka na základě Smlouvy Microsoft zřídil či zřídí do dne 28. 2. 2022 a které (tj. alespoň jedna Licence v jejich rámci) bez přerušení trvají i po uplynutí dne 28. 2. 2022, a to dokud nedojde k jejich ukončení (zrušení poslední Licence v jejich rámci) ani nenastane datum jejich změny na NCE Licenční plán, sdělené Zákazníkovi v oznámení Poskytovatele o změně smluvních podmínek. Pro Dosavadní Licenční plány platí i po 28. 2. 2022 nezměněné podmínky:
  - 4.1.1. Doba trvání Licencí v Dosavadních Licenčních plánech se nemění a odpovídá době trvání Smlouvy sjednané mezi Zákazníkem a Poskytovatelem (12 či 24 měsíců s automatickým prodlužováním Smlouvy o tutéž dobu nebo doba neurčitá).
  - 4.1.2. Je možné zvyšovat i snižovat počet Licencí v Dosavadních Licenčních plánech za podmínek platných k 28. 2. 2022, tedy i během doby trvání Smlouvy, nedojde-li tím k předčasnému ukončení Smlouvy na dobu určitou nebo sjednaného závazku k minimálnímu plnění.
  - 4.1.3. Sjednání nových Licencí a rušení stávajících Licencí v rámci Dosavadních Licenčních plánů je vyřizováno v Moje O2.
  - 4.1.4. Pokud má Zákazník sjednaný ve Smlouvě jen Licence v Dosavadních Licenčních plánech, je kterákoli Smluvní strana oprávněna ukončit Smlouvu bez udání důvodu či z jakéhokoli důvodu (a tím ukončit všechny Licence v Dosavadních Licenčních plánech v ní):
    - a) Pokud je Smlouva sjednána na dobu neurčitou, kdykoli podáním výpovědi. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně na její adresu uvedenou ve Smlouvě. Výpověď musí být učiněna způsobem stanoveným pro uzavření Smlouvy. Výpověď Smlouvy je Smluvní strana povinna doručit nejpozději pět (5) pracovních dní před koncem kalendářního měsíce; později doručená výpověď se považuje za výpověď doručenou 1. den následujícího kalendářního měsíce. Smlouva končí uplynutím výpovědní doby.
    - b) Pokud je Smlouva sjednána na dobu určitou, nejpozději 30 dnů před uplynutím doby jejího trvání doručením písemného sdělení druhé Smluvní straně, že trvá na ukončení Smlouvy. V takovém případě dojde k ukončení Smlouvy uplynutím doby určité, aniž by se automaticky prodloužila o stejnou dobu.
- 4.2. **NCE Licenční plány:** Licenční plány, které pro Zákazníka společnost Microsoft na základě Smlouvy zřídí (tj. zřídí první Licenci v jejich rámci) od 1. 3. 2022, a to včetně Licenčních plánů po ukončení Zákazníkem znovu zřízených k 1. 3. 2022 nebo později, nebo Licenční plány, u nichž nastalo datum jejich změny z Dosavadního Licenčního plánu na NCE Licenční plán, sdělené Zákazníkovi v oznámení Poskytovatele o změně smluvních podmínek. Pro NCE Licenční plány platí následující podmínky:
  - 4.2.1. Licence v NCE Licenčních plánech jsou sjednávány na dobu určitou. Doba trvání Licence je shodná pro všechny Zákazníkovy Licence v rámci téhož NCE Licenčního plánu. Není-li jinak sjednáno ani stanoveno v oznámení Poskytovatele o změně smluvních podmínek, trvá 12 měsíců od okamžiku (přesného času) zřízení první Zákazníkovy Licence v rámci konkrétního NCE Licenčního plánu nebo od uplynutí předchozí doby trvání Licence, nedošlo-li předtím k jejímu ukončení dle následujícího bodu.

- 4.2.2. Licenci v NCE Licenčních plánech může Zákazník nebo Poskytovatel ukončit výlučně (i) řádnou výpovědí doručenou druhé Smluvní straně během 168 (jedno sto šedesáti osmi) hodin po uplynutí předchozí doby trvání Licence a účinnou doručením, nebo (ii) pokud u Licence nastane případ sjednaný ve Smlouvě jako konkrétní důvod, který ukončující Smluvní stranu opravňuje k ukončení smluvního závazku na dobu určitou. V jiných případech není žádná Smluvní strana oprávněna Licenci v NCE Licenčním plánu předčasně ukončit. Ukončení se doručují druhé Smluvní straně prostřednictvím Moje O2. Za zúčtovací období (měsíc), v němž došlo k ukončení Licence, zaplatí Zákazník v rámci ceny Služby poměrnou část poplatku za takovou Licenci, a to podle počtu započatých dnů ve zúčtovacím období, kdy Licence trvala aspoň část dne. Při ukončení Licence řádnou výpovědí však Zákazník neplatí poměrnou část poplatku za prvních 24 hodin poslední doby trvání Licence.
- 4.2.3. Nedojde-li dříve k jejímu ukončení dle předchozího bodu, každá Licence v NCE Licenčním plánu se okamžikem uplynutí aktuální doby svého trvání vždy automaticky obnoví, a to za shodných podmínek, jimiž se řídila do tohoto okamžiku. Pokud má dojít k úpravě podmínek Licence (především nový rozsah, cena či doba trvání), které se na ni od obnovy použijí, zejm. z důvodu změny smluvních ujednání se společností Microsoft či změny obchodní situace na trhu, sdělí Poskytovatel nebo Microsoft upravené podmínky Zákazníkovi alespoň 30 dnů před uplynutím aktuální doby trvání Licence. Pokud Zákazník nepodá řádnou výpověď Licence v době k tomu určené, jejím marným uplynutím schvaluje závaznost upravených podmínek, které mu byly předtím včas oznámeny, a ty se použijí na obnovenou Licenci.
- 4.2.4. O zřízení NCE Licenčních plánů nebo nové Licence v nich Zákazník žádá Poskytovatele v Moje O2. Poskytovatel jej do dvou pracovních dnů informuje, zda požadavku vyhověl, a pokud ano, zajistí v téže lhůtě zřízení Licence.
- 4.2.5. Smlouva, v níž je sjednána aspoň jedna Licence v NCE Licenčním plánu, trvá po dobu určitou, a to dokud trvá alespoň jedna zákaznickova Licence v ní sjednaná. Smlouvu nelze ukončit jinak než ukončením všech Zákaznickových Licencí dle Smlouvy, a to postupem dle bodu 4.2.2 pro Licence v NCE Licenčních plánech a dle bodu 4.1.2 pro Licence v Dosavadních Licenčních plánech.

## Článek 5. Ceny a platební podmínky

- 5.1. Cena Služby je sjednána Smlouvou.
- 5.2. Není-li sjednáno jinak, cena Služby se účtuje vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc dle tehdy sjednaného rozsahu Služby (zejm. suma poplatků za Licence v každém Licenčním plánu a za služby Poskytovatele k nim, které v uplynulém měsíci dle Smlouvy trvaly).
- 5.3. Vyúčtování ceny za Službu bude Poskytovatelem vystaveno a doručeno Zákazníkovi do 15 dnů ode dne ukončení účtovaného období na jím naposledy oznámenou adresu. Zákazník odpovídá za to, že úhrada ceny za Službu bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti, uvedené na vyúčtování.
- 5.4. Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny Služby, je Poskytovatel oprávněn poskytování Služby do řádné úhrady přerušit či poskytování Služby ukončit a od Smlouvy odstoupit.
- 5.5. Dojde-li po uzavření Smlouvy ke změně kurzu (devizový střední kurz vyhlášený ČNB) české měny (CZK) ve vztahu k měně Euro (EUR) o více než +/- 3% oproti příslušnému kurzu v den uzavření Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn k odpovídající změně ceny Služby. Oznámení o změně ceny Služby doručí Zákazníkovi spolu s nejbližším vyúčtováním ceny Služby.
- 5.6. Změnu ceny Služby je Poskytovatel oprávněn učinit v případě, že Microsoft změní cenu Licencí nebo ve vztahu k nim stanoví dodatečné poplatky, nebo v případě kurzových změn, pokud jsou takové Licence nakupovány vzhledem k měně ceny Služby v jiné měně. Poskytovatel je povinen změnu dle předchozí věty Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před její účinností, a to písemnou formou na emailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka. Zákazník může změnu odmítnout a z tohoto důvodu do dne nabytí účinnosti změny písemně vypovědět (i) Smlouvu, pokud jsou podle ní zřízeny pouze Licence v Dosavadních Licenčních plánech, jinak (ii) ty Licence, kterých se změna týká; týká-li se změna Licencí v NCE Licenčních plánech při jejich obnově, toto ustanovení se neaplikuje a použije se výlučně postup dle bodu 4.2.3. Výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli. Pro účely změn dle tohoto článku se neaplikuje čl. 13 odst. 6 Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb.

## Článek 6. Práva a povinnosti Zákazníka

- 6.1. Zákazník je povinen užívat software a ostatní produkty v rámci Služby v souladu se Smlouvou, s těmito Specifickými podmínkami, Obchodními podmínkami pro poskytování ICT Služeb, právním řádem České republiky a smlouvou Microsoft Customer Agreement. Podmínky Služby a smlouva Microsoft Customer Agreement jsou k dispozici na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).
- 6.2. V případě podstatného porušení smluvních závazků jednou Smluvní stranou je druhá Smluvní strana oprávněna odstoupit (i) od Smlouvy, pokud jsou podle ní zřízeny pouze Licence v Dosavadních Licenčních plánech, jinak

- (ii) od Licencí, kterých se takové podstatné porušení týká. Podstatným porušením se rozumí zejména odmítnutí součinnosti nutné ke zřízení Licence či poskytnutí Služby ze strany Zákazníka nebo opakované neplnění smluvních závazků přes písemné upozornění na možnost jednostranného ukončení smluvního vztahu. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé Smluvní straně.
- 6.3. Veškeré změny Smlouvy je nutno dodat Poskytovateli v listinné formě, nebo též elektronicky v textové formě, jinak je takový úkon považován za neplatný.
- 6.4. Nezaplatil-li Zákazník včas částku uvedenou na vyúčtování Služby, Poskyvatel jej na to prokazatelně upozornil včetně stanovení náhradní lhůty k úhradě ne kratší než jeden (1) týden ode dne doručení upozornění Zákazníkovi a i po uplynutí náhradní lhůty trvá prodlení Zákazníka se zaplacením takové částky nebo její části, je Poskyvatel oprávněn bez dalšího odstoupit písemným oznámením Zákazníkovi (i) od Smlouvy, pokud jsou podle ním zřízeny pouze Licence v Dosavadních Licenčních plánech, jinak (ii) od všech Licencí Zákazníka. Odstoupení nabývá účinnosti doručením Zákazníkovi.
- 6.5. Zákazník je povinen ohlásit jakékoli změny v počtu Licencí sjednaných s Poskytovatelem, které se rozhodne instalovat a provozovat, popř. ukončit provoz a odinstalovat, na serverech umístěných v datových centrech Poskytovatele v intencích programu SCA (Shared Computer Activation), a ke kterým bude přistupovat za pomoci relace vzdálené plochy. Takové oznámení je Zákazník povinen učinit nejméně 14 dní předem písemně na emailovou adresu [adminfix.cz@o2.cz](mailto:adminfix.cz@o2.cz). Za každý případ porušení této povinnosti, nebo za každé odchýlení se od skutečností uvedených v oznámení, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3000 Kč; nárok na úhradu veškeré způsobené újmy v plném rozsahu není úhradou pokuty dotčen.
- 6.6. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny Služby nebo na kvalitu poskytované Služby. Reklamací 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 dvou měsíců poté, co se poprvé projeví Vada Služby či do dvou měsíců od skončení zúčtovacího období, za které je reklamované vyúčtování. Reklamacie bude vyřešena do 2 měsíců od jejího uplatnění. Pokud Službu bylo možno kvůli Vadě využít jen částečně či vůbec, má Zákazník právo buď na odstranění Vady či na přiměřené snížení ceny Služby, nebo po dohodě s Poskytovatelem na zajištění Služby náhradním způsobem. Poskyvatel není povinen poskytnout jiné plnění v důsledku Vady a reklamacie, zejména není povinen nahrazovat škodu vzniklou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby; ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tím není dotčeno.
- 6.7. Práva Zákazníka z chyb ve fungování produktu Microsoft 365 vznikají jen přímo vůči společnosti Microsoft jako jejímu poskytovateli a jsou upraveny smlouvou Microsoft Customer Agreement, která je v aktuálním znění dostupná na [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Poskyvatel hlášení takových chyb, doručená Zákazníkem na Service Desk, bez zbytečného odkladu předá společnosti Microsoft k řešení. U Dosavadních Licenčních plánů se navíc uplatní SLA a nároky Zákazníka vůči Poskytovateli dle článku 8 níže

## Článek 7. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1. V rámci Služby bude Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta servisní podpora Prvního stupně na telefonické lince 800 333 777 (volba 1 – datové služby) a na emailu [office365@o2.cz](mailto:office365@o2.cz). Podpora je k dispozici 24x7x365. Přístupový kód CCID pro ověření volajícího je 02365.
- 7.2. Prvním stupněm podpory se rozumí kontrola funkčnosti Služby, kontrola správnosti nastavení Služby na straně Poskytovatele a řešení veškerých výpadků zaviněných Poskytovatelem v co nejkratším možném čase.
- 7.3. Poskyvatel je oprávněn zákonnými způsoby ověřit důvěryhodnost Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník souhlasí.
- 7.4. Poskyvatel je povinen vyrozumět Zákazníka vhodným způsobem o změnách cen a cenových podmínkách Služby či jejích součástí, a to nejméně jeden týden před nabytím účinnosti změn. V případě obnovy Licencí v NCE Licenčních plánech se tento odstavec neaplikuje a použije se výlučně postup dle bodu 4.2.3.
- 7.5. Poskyvatel si vyhrazuje právo zajistit poskytování Služeb prostřednictvím třetích osob.

## Článek 8. Service Level Agreement u Licencí v Dosavadních Licenčních plánech

- 8.1. Licence v rámci Dosavadních Licenčních plánů jsou poskytovány se zaručenou dostupností produktu Microsoft 365 (v rozsahu funkcí a služeb odpovídajících konkrétní Licenci) na úrovni 99,9 %. Výpočet dostupnosti je vztažen na dobu jednoho kalendářního měsíce. Do doby dostupnosti nejsou započítávány pravidelné servisní odstávky produktu Microsoft 365. Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

# Specifické podmínky

pro poskytování služeb O2 Office 365



$A = (AST - MW - DT) / (AST - MW) \times 100$ , kde:

Hodnota	Popis
A (Availability)	Dostupnost produktu Microsoft 365 v rozsahu funkcí a služeb odpovídajících konkrétní Licenci v rámci Dosavadního Licenčního plánu („Dostupnost“)
AST (Approved Service Time)	Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc)
MW (Maintenance Window)	Celková odsouhlasená doba pracovních odstavek ve sledovaném období (měsíc)
DT (Downtime)	Celková doba, po kterou nemůže Zákazník využívat produkt Microsoft 365 v rozsahu funkcí a služeb odpovídajících konkrétní Licenci v rámci Dosavadního Licenčního plánu pro poruchu zaviněnou Poskytovatelem (měsíc).

- 8.2. Není-li u Licence v rámci Dosavadních Licenčních plánů dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z části ceny Služby připadající na takovou Licenci za měsíc, ve kterém k nedodržení Dostupnosti došlo („Sleva“), přičemž výše Slevy je stanovena s ohledem na míru nesplnění Dostupnosti. Úhrnný nárok na Slevu dle tohoto ustanovení a na slevu dle odst. 6.6 k téže Licenci nepřesáhne v žádném měsíci část sjednané ceny Služby, která na takovou Licenci připadá. 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.
- 8.3. 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. Písemná žádost musí obsahovat detailní popis incidentu, informace o době trvání nedostupnosti produktu Microsoft 365 v rozsahu funkcí a služeb odpovídajících konkrétní Licenci v rámci Dosavadního Licenčního plánu (DT), počet postižených uživatelů a místo.
- 8.4. Situace považované za nedostupnost produktu Microsoft 365 jsou definovány v příslušné Service Level Agreement smlouvě dostupné na [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- 8.5. Není-li výslovně sjednáno nebo stanoveno jinak, platí pro Licence v rámci Dosavadních Licenčních plánů následující podmínky SLA:

Dostupnost produktu Microsoft 365 v rozsahu Licence v Dosavadním Licenčním plánu (A)	Sleva z části měsíční ceny Služby připadající na akovou Licenci
< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 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