



Smluvní podmínky

služby O2 Cloud

Účinné od 1. 9. 2021

<u>Smluvní podmínky služby O2 Cloud</u>	2
<u>Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb</u>	5
<u>Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Cloud</u>	15

Smluvní podmínky služby O2 Cloud

Účinné od 1. 9. 2021

V této sekci najdete

Předmět smlouvy	3
Co tvoří smlouvu a kde jsou podrobné podmínky	3
Některé podmínky spojené s poskytováním služby O2 VDC	4
Některé podmínky spojené s poskytováním služby Zálohování O2 VDC	4
Kontaktní osoby	4
Ostatní ujednání	4
Kontakt na Servis Desk O2	4
Zpracování osobních údajů	4

Smluvní podmínky služby O2 Cloud

pro poskytování služeb O2 Cloud



Předmět smlouvy

Objednávkou služby O2 Cloud na portálu Moje O2 s námi uzavíráte tuto smlouvu o poskytování následujících služeb spadajících do skupiny O2 Cloud:

1. O2 Virtuální Datové Centrum (O2 VDC)
2. O2 Zálohování VDC

Popis těchto služeb O2 Cloud je obsažen níže.

Jednotlivé služby O2 Cloud Vám začneme poskytovat potom, co k nim přiřadíte prostřednictvím samoobslužného portálu dostupného na adrese <https://vdc.o2.cz/> („Samoobslužný portál“) odpovídající prostředky (virtuální zdroje) v podobě hardware a / nebo software.

Bližší podmínky užívání Samoobslužného portálu naleznete ve Specifických podmínkách pro poskytování služeb O2 Cloud.

Předmětem uzavírané smlouvy o poskytování výše uvedených služeb spadajících do skupiny O2 Cloud (tj. smlouvy o poskytování služby O2 Cloud) je (i) náš závazek Vám poskytovat sjednanou služby a (ii) Váš závazek hradit nám za tyto služby sjednanou cenu.

Předmětem služby O2 VDC je poskytování plné kontroly nad návrhem interního IT, podoby jednotlivých instancí virtuálních strojů a nastavení sítí. Služba je přístupná pomocí Samoobslužného portálu a je definovaná pomocí objemu výpočetních prostředků:

- počtem požadovaných vCPU pro všechny využívané servery,
- celkovou kapacitou RAM pro jejich provoz,
- celkovou kapacitou diskového úložiště pro ukládání systémových i provozních dat,
- a síťovými parametry (šířka pásma, IP adresy, VLAN, FW)

Předmětem služby O2 Zálohování VDC je poskytování nástroje pro zálohu a obnovu dat z/do virtuálních strojů (VM) v rámci služby O2 VDC. Je definována počtem zálohovaných VM a využitou kapacitou diskového úložiště v GB. Služba je přístupná pomocí Samoobslužného portálu.

Součástí obou služeb je přístup do Service Desku pomocí emailu, telefonu nebo webového klienta.

Vedle sjednaných služeb můžete čerpat z aktuální nabídky doplňkových služeb ke službě O2 Cloud, kterou naleznete na Samoobslužném portálu. Bližší podmínky poskytování takových doplňkových služeb naleznete níže ve Specifických podmínkách pro poskytování služeb O2 Cloud.

Smlouva o poskytování služby O2 Cloud je uzavřena na dobu neurčitou.

Co tvoří smlouvu a kde jsou podrobné podmínky

Smlouvu o poskytování služby O2 Cloud tvoří tyto dokumenty: (i) tento smluvní dokument, (ii) Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb a (iii) Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Cloud. Dohromady tyto dokumenty též společně označujeme jako „smluvní podmínky“.

Pro Vaše pohodlí jsme aktuální znění Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb a Specifických podmínek pro poskytování služeb O2 Cloud vložili níže do tohoto smluvního dokumentu. Aktuální znění smluvních podmínek současně vždy naleznete na portálu Moje O2, kde můžete snadno ovládat i nastavení služby. Pokud bychom měnili obsah smluvních podmínek v rozsahu dle Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb nebo Specifických podmínek pro poskytování služeb O2 Cloud, budeme Vás informovat minimálně 1 měsíc předem, a to písemnou formou na e-mailovou či jinou vaši kontaktní adresu, jinak na adresu vašeho sídla.

Smlouvu nelze uzavřít s výhradou, dodatkem či odchylkou od smluvních podmínek ani rekapitulací jinými slovy.

Náležíte-li do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách

Smluvní podmínky služby O2 Cloud

pro poskytování služeb O2 Cloud



účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, zavazujete se uveřejnit smluvní podmínky v registru smluv v souladu s uvedeným zákonem

Některé podmínky spojené s poskytováním služby O2 VDC

Podmínky, za kterých Vám bude poskytnuta licence k užívání software, který je součástí služby O2 VDC nebo je nezbytný pro její poskytování, jsou obsaženy ve Specifických podmínkách pro poskytování služeb O2 Cloud. V případě SAL licencí je Váš správce licencí povinen evidovat licence a osoby k nim přidělené a v případě auditu tyto podklady nám na vyžádání předat.

Některé podmínky spojené s poskytováním služby Zálohování O2 VDC

Při překročení kapacity úložiště stanovené v Samoobslužném portálu je zpoplatněna aktuálně spotřebovaná kapacita záložního úložiště dle stanovených jednotkových cen uvedených taktéž v Samoobslužném portálu.

Při překročení počtu zálohovaných virtuálních strojů (VM) stanoveného v Samoobslužném portálu je zpoplatněn aktuální počet zálohovaných VM dle stanovených jednotkových cen uvedených taktéž v Samoobslužném portálu

Kontaktní osoby

Jste povinen nám nahlásit jednu technickou kontaktní osobu oprávněnou Vás zastupovat s provozní odpovědností za služby, a to v rámci Vaší objednávky služby O2 Cloud na portálu Moje O2. Takováto technická kontaktní osoba bude zaznamenána na portálu Moje O2.

Tato technická kontaktní osoba bude mít zákaznický přístup do našeho ticket systému, bude oprávněna nahlašovat poruchy a požadovat změny v rámci služeb. Její e-mailová adresa bude sloužit pro zaslání přístupových údajů do Samoobslužného portálu a servisního portálu. Současně platí, že budeme tuto technickou kontaktní osobu kontaktovat v případě konzultace při řešení a informování o MI/MIR (kritické výpadky) zajišťované podpory a PEW (výpadky, odstávky).

Ostatní ujednání

Ceny uvedené v Samoobslužném portálu jsou bez DPH. DPH k nim bude připočteno ve výši dle platných právních předpisů.

Kontakt na Servis Desk O2

V případě problémů s již zřízenou službou kontaktujte laskavě náš Service Desk na níže uvedených kontaktech:

Telefon: 800 333 777 (IVR volba 3 - ICT služby)

E-mail: ict_sd@o2.cz

Zpracování osobních údajů

V rámci užívání služby O2 Cloud na základě smlouvy o poskytování služby O2 Cloud dochází ke zpracování osobních údajů fyzických osob, např. klientů, zaměstnanců apod., při kterém pro Vás vystupujeme jako zpracovatel či další zpracovatel, a to za podmínek uvedených níže v tomto článku.

Předmětem zpracování jsou osobní údaje subjektů údajů, které jsou uloženy na cloudovém úložišti Vámi využívaném dle smlouvy o poskytování služby O2 Cloud, a případně další údaje Vámi poskytnuté v rámci využívání služby O2 Cloud (dále jen „osobní údaje“).

Tímto nás pověřujete zpracováním osobních údajů. Jsme povinni pro Vás zpracovávat osobní údaje na základě Vašich pokynů dle smlouvy o poskytování služby O2 Cloud a v rozsahu nezbytném k tomu, abychom mohli řádně plnit naše povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytování služby O2 Cloud. Účel zpracování je definován účelem plnění smlouvy o poskytování služby O2 Cloud, přičemž se jedná zejména o zpracování neoddělitelně spojené s plněním dané smlouvy. O rozsahu zpracování rozhodujete vždy výhradně Vy.

Uzavřením této Smlouvy potvrzujete, že osobní údaje, které jsou předmětem zpracování, jsou přesné, byly shromážděny v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES; dále jen „POOÚ“),

Smluvní podmínky služby O2 Cloud

pro poskytování služeb O2 Cloud



jsou Vámi aktuálně zpracovávány v souladu s POOÚ, a že plníte veškeré povinnosti správce dle POOÚ.

Budeme využívat kontakty uvedené v této smlouvě o poskytování služby O2 Cloud pro nahlášení incidentu nebo pro to, abychom Vás kontaktovali v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb

Účinné od 1. 9. 2021

V této sekci najdete

Úvodní ustanovení	7
Výklad použitých pojmů	7
Uzavření smlouvy a její podmínky	7
Ceny a platební podmínky	8
Práva a povinnosti Zákazníka	9
Práva a povinnosti Poskytovatele	9
Reklamace, stížnosti, spory	10
Odvolání záruky a omezení odpovědnosti	11
Vyšší moc	11
Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu	11
Zpracování osobních údajů	11
Ochrana práv k nehmotným statkům	13
Ostatní a závěrečná ustanovení	13
Příloha č. 1	14

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb (dále jen „**Podmínky**“) stanovují základní smluvní, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb (dále jen „**Služba**“) společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 1.2. Služby jsou poskytovány na základě písemné Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování příslušné Služby. Tyto Podmínky, příslušné Specifické podmínky jednotlivých ICT služeb a další smluvní dokumenty jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2. Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Poskytovatel:** společnost O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4 - Michle, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČO: 601 93 336, DIČ: CZ60193336.
- 2.2. **Zákazník:** každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.
- 2.3. **Služba:** ICT služba či soubor prostředků a činností definovaných ve Specifických podmínkách.
- 2.4. **Doplňková služba:** služba, kterou není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkovou ke Službě (hlavní službě). Pokud se v Podmínkách uvádí pojem Služba, myslí se tím Služba včetně jejích Doplnkových služeb, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 2.5. **Smlouva:** smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování konkrétní Služby. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká dnem uzavření Smlouvy, není-li ve Smlouvě uvedeno pozdější datum účinnosti. Součástí Smlouvy jsou i veškeré její přílohy.
- 2.6. **Specifické podmínky:** písemná specifikace podmínek jednotlivých typů Služeb poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi, rozšiřující úpravu v těchto Podmínkách. Specifické podmínky jsou součástí smluvního vztahu založeného Smlouvou a mají přednost před ustanoveními Podmínek ve vztahu k příslušné Službě.
- 2.7. **Datum zřízení služby:** (i) datum doručení oznámení o zřízení Služby kontaktní osobě Zákazníka dle Smlouvy, případně (ii) okamžik prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho, co nastane dříve.
- 2.8. Pokud tyto Podmínky neurčují jinak, definice pojmů Incident a Release a dalších pojmů tvoří přílohu č. 1 těchto Podmínek.
- 2.9. **Autorizovaná osoba:** je osoba (jedna či více) pověřená Zákazníkem k právnímu jednání za Zákazníka ve věcech Smlouvy a Služby.

3. Uzavření smlouvy a její podmínky

- 3.1. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že:
 - (I.) Smlouva je uzavřena na dobu, která se shoduje s délkou závazku na odběr Služby, jak je ve Smlouvě dohodnuta;
 - (II.) pokud není délka závazku na odběr Služby ve Smlouvě dohodnuta, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou;
 - (III.) Službu zpravidla zřídíme do 45 dní od uzavření Smlouvy;
 - (IV.) závazek na odběr Služby začíná běžet od Data zřízení Služby;
 - (V.) Služba je poskytována od Data zřízení Služby do konce doby trvání Smlouvy; a
 - (VI.) smluvní vztah založený Smlouvou končí uplynutím doby, na níž byla Smlouva uzavřena, výpovědí, odstoupením nebo dohodou smluvních stran.
- 3.2. Neuvede-li Poskytovatel jinak, může být Smlouva uzavřena následujícími způsoby:
 - (I.) písemně, a to v listinné podobě s vlastnoručním podpisem obou smluvních stran, nebo v elektronické podobě, je-li podepsána za obě smluvní strany uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - (II.) prostřednictvím internetových portálů Poskytovatele za předpokladu, že je návrh na uzavření Smlouvy učiněn Zákazníkem.
- 3.3. Je-li návrh Smlouvy učiněn způsobem dle odst. 3.2. bod (i) výše, je Smlouva uzavřena dnem podpisu takového návrhu i druhou ze smluvních stran. Učiní-li Zákazník návrh Smlouvy způsobem dle odst. 3.2. bod (II) výše, považuje se Poskytovatelem za akceptovaný, začne-li Poskytovatel činit úkony směřující ke zřízení Služby.
- 3.4. Zákazník je oprávněn vypovědět pouze Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Výpověď musí být učiněna jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše.

- 3.5. Poruší-li Zákazník alespoň dvakrát jakoukoliv svoji povinnost vyplývající z těchto Podmínek, Specifických podmínek nebo Smlouvy a neodstraní-li každé z takovýchto porušení do čtrnácti (14) dnů od upozornění na tuto skutečnost Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné dnem následujícím po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi.
- 3.6. V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek, Specifických podmínek nebo Smlouvy obzvláště závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby ihned, když takové porušení zjistil, a odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Za porušení Smlouvy, Specifických podmínek nebo Podmínek obzvláště závažným způsobem se považuje zejména:
- (I.) rozesílání nevyžádané pošty (spam) libovolným způsobem, šíření malware či jiného škodlivého software, dále útoky na cizí servery nebo vyvíjení aktivit, které nadměrně zatěžují datovou síť Poskytovatele a omezují tím provoz ostatních uživatelů či jim poskytované služby;
 - (II.) pokud Zákazník v souvislosti s čerpáním Služby provozuje veřejně software pro sdílení dat typu P2P či sdílí data v rámci P2P sítě;
 - (III.) pokud Zákazník využívá svá zařízení umístěná v datovém centru k šíření obsahu, který je v rozporu s právními předpisy, a v němž se projevuje neúcta k člověku nebo podpora násilí nebo který zobrazuje sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami;
 - (IV.) pokud se Zákazník dopustí takového porušení povinnosti, které je jinde v těchto Podmínkách, případně ve Specifických podmínkách či Smlouvě označeno za jejich porušení obzvláště závažným způsobem;
 - (V.) pokud jakékoliv vyjádření nebo záruka vyslovená Zákazníkem v souvislosti se zřízením Služby, zejm. ve Smlouvě, se kdykoliv prokáže být nepravdivá či nesprávná;
 - (VI.) porušení provozního řádu datového centra, které Zákazník využívá v souvislosti s čerpáním Služby; nebo
 - (VII.) pokud Zákazník poruší jinou svoji povinnost ze Smlouvy, Specifických podmínek či Podmínek než tu, která je uvedena v bodech (i) až (v) výše, a takové porušení neodstraní ani do deseti (10) dnů od doručení výzvy Poskytovatele do dispozice Zákazníka.
- 3.7. Odstraněním porušení povinnosti ve smyslu tohoto článku 3. se rozumí podle povahy porušení náprava důsledku takového porušení a / nebo zanechání probíhajícího porušování.
- 3.8. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím délky závazku na odběr Služby na žádost Zákazníka nebo Poskytovatelem z důvodu na straně Zákazníka (zejména dle odst. 3.5, 3.6 nebo 4.4 těchto Podmínek) je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli finanční vyrovnání ve výši součtu pravidelných plateb za dobu zbývající od ukončení Smlouvy do konce sjednané délky závazku na odběr Služby; toto vyrovnání Zákazník uhradí jednorázově ke dni ukončení Smlouvy.
- 3.9. V případě odstoupení si smluvní strany řádně poskytnuté plnění nevracejí.

4. Ceny a platební podmínky

- 4.1. Cena Služby je sjednána ve Smlouvě.
- 4.2. Cena se obvykle skládá z jednorázové ceny za zřízení Služby a z pravidelné měsíční ceny (paušálu) za možnost využívat zřízenou Službu, jak je uvedeno ve Smlouvě. Pravidelná měsíční cena se účtuje zpětně za uplynulé zúčtovací období. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc či ta jeho část, po kterou Smlouva trvala.
- 4.3. Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnutou Službu bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem.
- 4.4. Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou ceny Služby náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky po splatnosti. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou ceny Služby delším než patnáct (15) dní, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky po splatnosti vč. příslušenství. Opakované prodlení Zákazníka s placením ceny Služby (zejm. prodlení se zaplacením dvou či více daňových dokladů) je porušením povinnosti Zákazníka vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.
- 4.5. Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené v daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem cenu Služby, může být Poskytovatelem o dluhu po splatnosti informován e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem. Poskytovatel je oprávněn jakoukoli platbu od Zákazníka, kterou obdrží v době trvání jeho prodlení s úhradou ceny Služby, použít přednostně na úhradu takové ceny Služby po splatnosti.
- 4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo požadovat po Zákazníkovi případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přiměřené záruky (až do výše trojnásobku měsíční ceny Služby) v případě, že Zákazníkův finanční stav nebo jeho platební historie zavdávají příčinu k pochybnostem o budoucím řádném placení ceny Služby Zákazníkem, nebo pokud Zákazník požádá o zvýšení úrovně požadovaných Služeb či o zřízení nových Služeb.
- 4.7. Bez ohledu na smluvní důvod, pro který Poskytovatel přerušil Zákazníkovi poskytování Služby, je Zákazník povinen po dobu tohoto přerušování platit pravidelnou měsíční cenu Služby dle doručených daňových dokladů.
- 4.8. Poskytovatel je oprávněn jednou ročně navýšit cenu Služby o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem ročního

indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem. O této skutečnosti je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka nejpozději do 31. března příslušného kalendářního roku.

5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen při využívání Služby dodržovat Podmínky, Smlouvu, Specifické podmínky i právní předpisy. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- 5.2. Zákazník smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob.
- 5.3. Zákazník je povinen po celou dobu trvání Smlouvy oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, které o něm Poskytovatel vede ve Smlouvě či v souvislosti s poskytováním Služby, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Zákazníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy Zákazníka a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je porušením povinnosti vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.
- 5.4. Oznámení nových údajů dle předchozího odstavce, žádost o změnu Služby nebo výpověď Smlouvy činí Zákazník jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Ve své žádosti uvede Zákazník číslo Smlouvy včetně bližší identifikace Služby, jíž se podání týká (např. identifikátor Služby).
- 5.5. Zákazník nesmí na poskytovaném prostředí provozovat či uchovávat obsah, který by porušoval právní předpisy.
- 5.6. Zákazník nesmí odstraňovat, modifikovat ani zakrývat jakákoli označení typu copyright, ochranné známky nebo jakákoli označení autorských práv k produktu nebo programům, které užívá nebo jsou mu zpřístupněny na základě Smlouvy.
- 5.7. Zákazník nesmí provádět zpětnou analýzu (reverse engineering), zpětný překlad (decompiling) ani dekompozici programů, které užívá nebo jsou mu zpřístupněny na základě Smlouvy.
- 5.8. Zákazník se zavazuje nevyužívat Službu v oblastech, které lze označit za „High Risk Use“, tj. kde by v důsledku případné vady Služby mohla očekávaně vzniknout značná škoda či škoda velkého rozsahu (obojí ve smyslu zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů) nebo újma v obdobné hodnotě. Jedná se zejména o oblasti, kde selhání může ohrozit životy lidí, přivodit jejich zranění, poškodit životní prostředí apod.
- 5.9. Zákazník se zavazuje nesdílet své přístupové údaje do portálů Poskytovatele či jednotlivých Služeb třetím osobám a nezpřístupňovat takové portály třetí osobě pod svými přihlašovacími údaji. Zákazník nese plnou odpovědnost za užití svých přihlašovacích údajů vč. jejich zneužití třetí osobou, jako kdyby je využil sám.
- 5.10. Zákazník bere na vědomí, že s výjimkou služby O2 Cloud nejsou Služby koncipovány jako souladné a nesplňují bez dalšího podmínky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.11. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli a jeho případným subdodavatelům veškerou rozumně požadovanou součinnost pro zřízení Služby, a to ve lhůtách, které mu budou za tímto účelem stanoveny. Poruší-li zákazník tuto povinnost, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a / nebo požadovat po Zákazníkovi zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši vypočtené v souladu s odst. 3.8. výše. Právo Poskytovatele na náhradu škody tím vzniklé není nedotčeno.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Zákazníkovi Služby a přístup ke Službě za podmínek uvedených v těchto Podmínkách, Specifických podmínkách a Smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze právní předpisy, vykonatelná rozhodnutí vydaná podle zákona nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o Službě sloužící pro vyúčtování Služby Zákazníkovi, a to po dobu nejméně tří měsíců zpětně. Provozní záznamy Služby slouží také k nastavování Služby.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Zákazník získal či použil v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, Specifickými podmínkami, právními předpisy nebo všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu funkcí Služby a zrušení Služby je Poskytovatel povinen Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před účinností změny či zrušení Služby, a to písemnou formou na e-mailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka, jinak na adresu sídla Zákazníka. Zákazník je oprávněn Službu zrušit bez sankce ke dni předcházejícímu účinnosti její oznámené změny; pokud tohoto práva nevyužije, platí změna za schválenou Zákazníkem. Zrušením Služby dochází automaticky k zániku Smlouvy v rozsahu zrušené Služby, a to k datu účinnosti zrušení Služby.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn provádět pravidelné servisní odstávky Služeb. Tyto odstávky je povinen oznámit Zákazníkovi nejméně pět (5) pracovních dní předem.
- 6.6. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Poskytovatel povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné

- pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Mimořádné termíny údržby budou Zákazníkovi oznámeny vhodnou formou předem.
- 6.7. Poskytovatel není odpovědný za způsob, kterým Zákazník Službu využije; zejména není odpovědný za obsah ani soulad dat či software Zákazníka, umístěných do prostředí poskytnutého v rámci Služby, s právními předpisy.
 - 6.8. Poskytovatel není povinen nahradit (neodpovídá) Zákazníkovi škodu v podobě ušlého zisku či jakékoli nepřímé škody (včetně škody na svěřených datech Zákazníka) způsobenou vadným poskytnutím Služby, neposkytnutím Služby či jiným porušením povinností Poskytovatele dle Smlouvy, těchto Podmínek a / nebo Specifických podmínek. Poskytovatel je povinen (odpovídá) nahradit skutečnou škodu způsobenou Zákazníkovi vadným poskytnutím Služby, protiprávním neposkytnutím Služby či jiným porušením povinností Poskytovatele dle Smlouvy, těchto Podmínek a / nebo Specifických podmínek, a to tak, že maximální úhrnná výše skutečné škody vzniklé v průběhu jednoho (1) kalendářního roku trvání Smlouvy, kterou je Poskytovatel povinen Zákazníkovi uhradit, je rovna úhrnné ceně uvedené Služby (bez DPH) poskytnuté Zákazníkovi ve stejném kalendářním roce. Ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčeno.
 - 6.9. Poskytovatel a třetí strany poskytující produkty tvořící součást Služby se v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy zřikají jakýchkoliv záruk a odpovědnosti za jakékoli škody a újmy, ať přímé, nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti se Službami.
 - 6.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě, že Zákazník jejich prostřednictvím dle odůvodněného podezření Poskytovatele poskytuje obsah nebo služby, které porušují právní předpisy. Přerušení poskytování Služby trvá do doby, než Zákazník prokáže Poskytovateli, že provedl nápravu takového porušení. Opakované porušení tohoto ustanovení bude považováno za porušení povinnosti Zákazníka vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem. V případě neposkytnutí součinnosti Zákazníka na nápravě zjištěných nedostatků je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování dotčené Služby.
 - 6.11. Poskytovatel nenese odpovědnost za licencování software, které si do poskytovaného prostředí v rámci Služby vnese sám Zákazník. Odpovědnost Poskytovatele za licencování software je omezena pouze na software a produkty poskytované v rámci Služby Poskytovatelem a výslovně sjednané v rámci Smlouvy.
 - 6.12. V případě, že Poskytovatel detekuje kybernetický bezpečnostní incident dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn hlásit tento incident Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, přičemž takový případ nebude představovat porušení povinnosti ochrany informací Poskytovatelem.
 - 6.13. Pokud software umístěný Zákazníkem do prostředí poskytnutého v rámci Služby ovlivňuje či může dle názoru Poskytovatele ovlivňovat řádné poskytování Služby, je Zákazník povinen na výzvu Poskytovatele takový software odstranit, případně změnit jeho parametry či konfiguraci tak, aby dále neovlivňoval řádné poskytování Služby. V případě, že Zákazník takto neučiní ve lhůtě mu k tomu Poskytovatelem stanovené, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby. Přerušení poskytování Služby trvá do doby, než Zákazník prokáže Poskytovateli, že provedl nápravu takového porušení.
 - 6.14. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv opravit, odstranit, změnit či modernizovat technické a softwarové prostředky, pomocí kterých Službu poskytuje, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby. Poskytovatel je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby za podmínek uvedených ve smlouvě v souvislosti plánovanou údržbou.

7. Reklamační, stížnosti, spory

- 7.1. Vady Služby (tj. rozpor mezi skutečným poskytováním Služby a jejími dohodnutými podmínkami, jak vyplývají ze Smlouvy, Podmínek či Specifických podmínek) je Zákazník oprávněn oznámit Poskytovateli na telefonním čísle nepřetržitě technické podpory uvedeném ve Smlouvě.
- 7.2. Poskytovatel vynaloží maximální možné úsilí k odstranění vady Služby v co nejkratší možné době.
- 7.3. V případě nesprávně vyúčtované ceny za Službu je Zákazník oprávněn u Poskytovatele reklamovat vyúčtování ceny.
- 7.4. Zákazník musí doručit Poskytovateli reklamaci vady Služby či reklamaci vyúčtování ceny Služby do dvou (2) měsíců ode dne doručení příslušného daňového dokladu za Službu, jinak práva z vady Služby či chybného vyúčtování její ceny zanikají. Podání reklamační nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit i sporné vyúčtování ceny ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 7.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne obdržení reklamační.
- 7.6. Reklamační Služby se ve zbylém rozsahu vyřizují podle reklamačních podmínek, které jsou k dispozici na adrese <https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/podpora/pruvodce-vyuctovanim/reklamace-vyuctovani>. Tyto reklamační podmínky se použijí, není-li ve Smlouvě, Podmínkách či Specifických podmínkách dohodnuto jinak.

8. Odvolání záruky a omezení odpovědnosti

- 8.1. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, ochranu zařízení Zákazníka nebo jím zpracovávaných či přenášených dat, přesahujících úroveň důvěrnosti a ochrany poskytovanou v rámci Služby nebo přesahujících technické možnosti Poskytovatele, je povinností Zákazníka učinit opatření k zajištění ochrany (např. provést instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení, apod.).

9. Vyšší moc

- 9.1. Pro účely těchto Podmínek „**vyšší moc**“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran a ke které došlo bez zavinění smluvních stran. Takovou událostí se rozumí např. přírodní katastrofa, epidemie, dopravní embargo nebo stávka v příslušném odvětví. Smluvní strana postížená vyšší mocí je povinna bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání překážek v plnění smluvních závazků. Strany se zavazují vyvinout nejvyšší úsilí za účelem odstranění nebo snížení následků způsobených vyšší mocí.

10. Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu

- 10.1. Poskytovatel a Zákazník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí ani nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po dobu trvání Smlouvy a tří (3) let následujících po jejím ukončení. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
- (I.) informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva;
 - (II.) podmínky pro poskytování Služby;
 - (III.) informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti;
 - (IV.) poskytnutí identifikačních údajů a provozních dokladů, které mohou být předmětem obchodního tajemství, orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;
 - (V.) informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení nebo auditory pro zákonem stanovené účely.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn uvádět Zákazníka v seznamu svých referenčních zákazníků.
- 10.3. Poskytovatel a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s právními předpisy (zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, dále jen „GDPR“), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 10.4. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost informací a dat minimálně v rozsahu daném těmito Podmínkami a Smlouvou.
- 10.5. V případě, že dojde ke změně v osobních údajích poskytnutých Zákazníkem Poskytovateli, zavazuje se Zákazník takovou změnu bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli.
- 10.6. Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele v případě, kdy porušením povinnosti Zákazníka dle právních předpisů o ochraně osobních údajů vznikne Poskytovateli jakákoliv újma.

11. Zpracování osobních údajů

- 11.1. V případě, že Zákazník ve Smlouvě neuvedl, že v rámci Služby bude zpracovávat data, která představují osobní údaje (dále jen „**Osobní údaje**“), není Zákazník oprávněn Osobní údaje v rámci Služby zpracovávat.
- 11.2. V případě, že Zákazník ve Smlouvě uvedl, že v rámci Služby dochází ke zpracování Osobních údajů, uplatní se mezi smluvními stranami, tj. mezi Zákazníkem a Poskytovatelem jako jeho zpracovatelem či dalším zpracovatelem, následující ustanovení.
- 11.3. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování Osobních údajů.
- 11.4. Poskytovatel se zavazuje při zpracovávání Osobních údajů zpracovávat Osobní údaje na základě doložených pokynů Zákazníka; pro vyloučení pochybností zpracovávání Osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Zákazníka, resp. k tomu Zákazníkem pověřených osob.

- 11.5. Poskytovatel se zavazuje řídit se při zpracování Osobních údajů instrukcemi Zákazníka v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizací, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 11.6. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje za Poskytovatele ohledně takového zpracování zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 11.7. Na základě žádosti Zákazníka mu Poskytovatel poskytne součinnost při plnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů dle článků 15 až 22 GDPR, kterou má Zákazník jako správce při zpracování Osobních údajů, a to v rozsahu, v němž je to s ohledem na podmínky příslušné Služby a technické a organizační podmínky možné. Součinnost dle tohoto odstavce je zpoplatňována jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.8. Na základě žádosti Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka dle článků 32 a 36 GDPR, které má Zákazník jako správce při zpracování Osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici od Zákazníka. Součinnost dle tohoto odstavce je zpoplatňována jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.9. Na základě žádosti Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Poskytovatele stanovené článkem 28 GDPR. Poskytnutí informací dle tohoto odstavce je zpoplatňováno jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla informace Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.10. Na základě žádosti Zákazníka, ne však častěji, než 1x za kalendářní rok, umožní Poskytovatel Zákazníkovi provést audit k ověření plnění povinností Poskytovatele jako zpracovatele dle článku 28 GDPR ve vztahu ke zpracování Osobních údajů, včetně inspekci, prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje poskytnutím nezbytné součinnosti. Náklady auditu na straně Poskytovatele provedené na žádost Zákazníka nese Zákazník. Provedením auditu či inspekce nesmí být ohrožena bezpečnost dat zpracovávaných Poskytovatelem ani nesmí dojít k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob. Poskytovatel je oprávněn podminout umožnění auditů uzavřením zvláštní dohody o ochraně důvěrnosti informací.
- 11.11. Poskytovatel přijal a udržuje přiměřená technická a organizační opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů, a to s přihlédnutím též ke zvolené Službě.
- 11.12. Poskytovatel přijal a udržuje opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení osobních údajů, a to s přihlédnutím k povaze Služby. Zákazník prohlašuje, že zabezpečení Osobních údajů v rámci Služby je i s ohledem na jím přijatá další opatření dostačující, a to i s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Zákazník je oprávněn si v průběhu účinnosti Smlouvy na základě žádosti u Poskytovatele sjednat služby k zajištění zabezpečení Osobních údajů nad rámec zabezpečení poskytovaného v rámci Služby. Služby poskytované na vyžádání Zákazníkem nad rámec Služby jsou zpoplatňovány podle aktuálního ceníku Poskytovatele, dostupného na vyžádání.
- 11.13. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Zákazníkovi na jeho kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.
- 11.14. V případě ukončení Smlouvy nejsou Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Poskytovateli.
- 11.15. V případě ukončení Smlouvy je Zákazník oprávněn žádat od Poskytovatele vrácení Osobních údajů a/nebo si kopii Osobních údajů stáhnout ve lhůtě 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. Pokud Zákazník o vrácení nepožádá, Poskytovatel Osobní údaje vymaže, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen oddělit Osobní údaje od ostatních dat, a proto Poskytovatel splní své povinnosti dle tohoto ustanovení vrácením či zpřístupněním dat.
- 11.16. Zákazník tímto konkrétně souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů, kteří jsou uvedeni na webových stránkách Poskytovatele.
- 11.17. V případě změny týkající se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení zamýšlené Poskytovatelem se Poskytovatel zavazuje informovat Zákazníka o veškerých takových zamýšlených změnách týkajících se přijetí

dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Zamýšlené změny nebo nahrazení dalších zpracovatelů Poskytovatel zveřejní na webových stránkách alespoň 1 měsíc před plánovanou účinností takové změny či nahrazení; tímto se informační povinnost vůči Zákazníkovi považuje za splněnou.

- 11.18. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje osob autorizovaných ze strany Zákazníka ke vstupu do datového centra do doby uplynutí promlčecí doby všech nároků Zákazníka vůči Poskytovateli z plnění Smlouvy a jeho vad. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn umožnit Poskytovateli zpracování Osobních údajů dle toho odstavce.
- 11.19. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost osobních údajů minimálně v rozsahu daném Smlouvou.

12. Ochrana práv k nehmotným statkům

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek ani jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak. Poskytovatel je však oprávněn využívat označení Zákazníka (jeho jméno a příjmení, obchodní firmu či název a logo) pro referenční účely.
- 12.2. Zákazník je oprávněn využívat Služby včetně nehmotných statků spojených se Službami pouze k účelu danému Smlouvou, přičemž toto právo není přenosné na třetí osoby bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 12.3. Zákazník je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Zákazníkovi k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení kterékoliv z povinností v tomto článku Podmínek je porušením povinnosti Zákazníka vyplývajícím z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.

13. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 13.1. Není-li v těchto Podmínkách, Specifických podmínkách či Smlouvě uvedeno jinak, musí být veškerá komunikace týkající se Smlouvy a / nebo Služby zásadně učiněna jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena tato forma, nemají žádné právní účinky.
- 13.2. V případě opakovaně neúspěšného doručení písemností, které vyžadují formu doporučeného dopisu, bude zásilka považována za doručenu třetím dnem po jejím prvním prokazatelném odeslání. Zásilky se doručují na adresu uvedenou ve Smlouvě, jinak na adresu sídla Zákazníka.
- 13.3. Právní vztahy při poskytování Služby se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami a příslušnými Specifickými podmínkami Poskytovatele. V případě, že by se ustanovení uvedených dokumentů dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí jejich závaznosti v sestupném pořadí od ujednání s nejvyšší předností po nejnižší:
 - (I.) Smlouva;
 - (II.) Specifické podmínky služby;
 - (III.) Podmínky.
- 13.4. Tyto Podmínky a Specifické podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 13.5. Smluvní vztah založený Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.6. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejm. tyto Podmínky a Specifické podmínky, při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu Služeb, jakož i z důvodu změny právních předpisů. Poskytovatel je povinen změnu dle předchozí věty Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před její účinností, a to prostřednictvím zprávy zaslané na e-mailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka, jinak na adresu sídla Zákazníka. Zákazník může Službu dotčenou změnou z důvodu nesouhlasu se změnou zrušit bez sankce, a to pomocí zprávy zaslané Poskytovateli jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Takové zrušení je účinné ke dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti změny. Právo zrušit Službu dotčenou změnou však Zákazník nemá, byla-li změna vyvolána změnou právních předpisů či výrokem vykonatelného rozhodnutí orgánu veřejné moci. Zrušení Služby z důvodu nesouhlasu se změnou musí být Poskytovateli doručeno nejpozději 7 pracovních dnů před dnem nabytí účinnosti takové změny, jinak nemá žádné právní účinky. Bez ohledu na výše uvedené platí, že se toto ustanovení neaplikuje u změn, které je Poskytovatel oprávněn provést v souladu s odst. 4.8, odst. 6.4., odst. 6.14 a odst. 11.17 výše.

Příloha č. 1

Definice pojmů

V souladu s odst. 2.8 Podmínek jsou stanoveny následující definice pojmů:

- 1.1. Incident - označuje nějakou nestandardní či nepříjemnou událost, která vede ke spuštění vnitřních podpůrných procesů.
- 1.2. Release - jedna nebo více změn služby IT, které jsou sestaveny, testovány a nasazeny najednou. Jediný release může zahrnovat změny hardwaru, softwaru, dokumentace, procesů a dalších komponent.
- 1.3. High Risk Use („kritické použití“) - služba nesmí být využita, pakliže by chyba nebo výpadek mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí.
- 1.4. Reverse engineering („reverzní inženýrství“) - označení pro proces, jehož cílem je odkrýt princip fungování zkoumaného předmětu většinou za účelem sestrojení stejně či podobně fungujícího předmětu.
- 1.5. Decompiling - zpětný překlad znamená převést spustitelný programový kód na nějakou formu programovacího jazyka vyšší úrovně, aby jej mohl přečíst člověk.
- 1.6. Dekompozice - známá také jako factoring, rozbíjí složitý problém nebo systém na části, které lze snáze pochopit, pochopit, naprogramovat a udržovat.

— Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Cloud

Účinné od 1. 9. 2021

V této sekci najdete

Úvodní ustanovení	16
Výklad použitých pojmů	16
Charakteristika služby	16
Ceny a platební podmínky	17
Práva a povinnosti Zákazníka	18
Práva a povinnosti Poskytovatele	19
Servis Level Agreement	20

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 věcech Smlouvy a Služby. 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 Poskytovatel nebo osoby jím k tomu určené.
- (4) Vložením Dat na Sdílené prostředky ani jejich změnou nedochází ke změně vlastnictví Dat a Poskytovatel se tak nestává jejich vlastníkem ani za ně a jejich obsah Poskytovatel 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 Doplňkové 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 Poskytovateli 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.microsoft.com/licenses/microsoft.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 Doplňkové služby prostřednictvím Portálu. Bližší specifikace Doplňkových služeb včetně jejich cen je obsažena v Portálu. Dohoda mezi Poskytovatelem a Zákazníkem o poskytování Doplňkové služby je uzavřena tak, že Poskytovatel umožní Zákazníkovi si ji objednat prostřednictvím Portálu; písemný dodatek ke Smlouvě se již neuzavírá. U některých Doplňkových služeb je nicméně uzavření písemného dodatku ke Smlouvě vyžadováno; jedná se o Doplňkové 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 neudrží Službu v takovém stavu, který odpovídá Smlouvě, poskytnutým návodom 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 návodom 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 realizací 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.

Specifické podmínky

pro poskytování služeb O2 Cloud



- (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, na 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