



Podmínky služby Vodafone Flexible Computing (platné od 19. 5. 2021)

Podmínky pro poskytování služby Vodafone Flexible Computing společnosti Vodafone Czech Republic a.s. se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 6064 (dále jen „Vodafone“ nebo „Poskytovatel“)

1. Základní ustanovení

1. Služba Vodafone Flexible Computing (dále jen „Služba“) je soubor jednotlivých služeb poskytujících výpočetní infrastrukturu na vyžádání a související prvky typické pro datacentra.
2. Služba je poskytována společností Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, IČO 25788001, zapsaná pod sp. zn. B 6064 u Městského soudu v Praze.
3. Službu mohou využívat pouze zákazníci Vodafone (dále jen „Účastník“) s Rámcovou smlouvou o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet („Smlouva“).
4. Podmínky Služby jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti Vodafone www.vodafone.cz.

2. Popis a podmínky využití Služby

1) Hlavní služby

(a) Shared Cloud je ekvivalent fyzického datového centra vybudovaného z určitého množství zdrojů výpočetního výkonu (CPU + RAM + storage + další služby) jako řešení, v jehož rámci může Účastník vybudovat značné množství jednotlivých VPS (VM – virtuální servery). Součástí služby jsou i virtuální prvky sítě (interface: LAN, WAN), kterým je přidělen potřebný počet IP adres. Určujícím atributem této služby je koexistence VM, poskytující služby různým subjektům (Účastníkům). Konkrétní řešení lze nadefinovat podle potřeb Účastníka a jeho detailního zadání. Služba je doprovázena samoobslužným portálem (aplikace Server Care), kde si Účastník může v on-line dostupném nástroji sám nastavit / změnit parametry služby dle aktuálních potřeb. Hlavní předností služby je zřízení virtuálního privátního serveru v řádu minut ve srovnání s tradičním řešením. VM lze vytvořit s použitím připravených šablon, které obsahují operační systém doplněný o „agenta“. Operační systémy licencované na bázi měsíčního zpoplatnění (zejména SPLA) jsou k dispozici jen s agentem Poskytovatele. Spuštěním VM s operačním systémem (dále jen „OS“) je licencované na bázi měsíčního zpoplatnění, čímž vzniká povinnost za využití OS uhradit měsíční cenu uvedenou v ceníku společnosti Vodafone. Ceník je umístěn v sekci „Ceník“ ve webové aplikaci Server Care.

(b) Private Cloud je vyhrazené fyzické datové centrum vybudované a spravované Poskytovatelem skládající se z určitého množství zdrojů výpočetního výkonu (CPU + RAM + storage + další služby) jako řešení, v jehož rámci může Účastník zřídit značné množství jednotlivých VPS (VM – virtual machine). Součástí Služby jsou i virtuální, nebo vyhrazené prvky sítě (interface: LAN, WAN), kterým je přidělen potřebný počet IP adres. Určujícím atributem této Služby je úplné a výhradní užívání HW prostředků přidělených právě jednomu subjektu (Účastník). Konkrétní výkonnost lze nadefinovat podle potřeb Účastníka a jeho detailního zadání. Díky možnosti živé migrace serverů za běhu, lze výkonnost platformy zvyšovat v řádu dnů, či hodin, a to na vyžádání. Služba může být doprovázena samoobslužným portálem, kde si Účastník může v on-line dostupném nástroji sám nastavit / změnit parametry jednotlivých virtuálního privátního serveru (VPS) dle aktuálních potřeb. Hlavní předností služby Private Cloud je možnost využití již vlastních SW licencí třetích stran a optimalizace architektury HA clusteru v souladu s potřebami Účastníka.

(c) Hybrid Cloud reprezentuje kombinaci řešení Private Cloud a Shared Cloud tak, aby maximalizovala jejich výhody a respektovala zadání Účastníka.

(d) Disaster Recovery je soubor procesů, HW a SW prostředků podporující a umožňující realizaci Disaster Recovery pro minimalizaci škod v rámci Business Continuity plánu. Kroky zahrnují obnovu serverů a softwaru do předem připravených HW, SW prostředků pro znovuoobnovení funkčnosti businessu Účastníka.

(e) Backup je služba určená pro bezpečné zálohování do geograficky oddělené lokality. Pro správné fungování služby pro Účastníka zálohující



z lokality mimo datové centrum Poskytovatele je potřebná internetová konektivita, IP VPN konektivita, nebo Ethernet konektivita.

2) Doplnkové služby

(a) VPN tunel. Tunel virtuální privátní sítě rozšiřuje bezpečnou privátní síť prostřednictvím tunelu skrz nezabezpečené veřejné sítě pomocí zabezpečeného přímého propojení dvou nebo více zařízení. VPN tunel poskytuje zabezpečenou komunikaci, jejíž úroveň by jinak bylo možné dosáhnout pouze pomocí privátní sítě.

(b) FireWall je služba, která je síťovým bezpečnostním systémem pro kontrolu přichozích / odchozích dat. Z pravidla tvoří druhou ochranou bariéru (první bariérou bývá ochrana proti DDoS útokům) mezi nezabezpečenou veřejnou sítí a privátní sítí Účastníka. Službu je možné dodat v SW (jednodušší), nebo HW (rychlejší) podobě dle potřeb Účastníka. Službu nabízíme v mnoha škálovatelných variantách dle potřeb Účastníka.

(c) NAS je síťové úložiště dostupné pomocí přidělení síťové adresy. NAS umožňuje ukládání souborů a v několika krocích lze nastavit i zpřístupnění pro ukládání / stahování mimo firemní síť. Základní vlastnosti NAS-u nepodporují další síťové služby jako správu emailového klienta atd. NAS-ové úložiště umožňuje přístup k datům i ve chvíli údržby, nebo jiné nedostupnosti běžného serveru.

(d) Cloud Storage je úložiště ve variantách privátní, nebo sdílené služby. Přístup do tohoto úložiště je možný pomocí webového portálu, nebo lokálními klientem z platform iOS, Linux, nebo Windows.

(e) Konektivita je připojením na vrstvě L3 do sítě Internet, nebo MPLS pro business Účastníka.

3) Profesionální technické služby

Možnost využít poradenské a technické služby profesionálního týmu techniků z řad Poskytovatele, nebo dodavatele Poskytovatele. Například Obnova dat ze zálohy. Obnova dat pomocí back-up agenta, nebo webového portálu.

3. Licence/Podlicence

Účastník je oprávněn užívat Službu a veškerý software a související licence v rámci Služby pouze v souladu s právy k duševnímu a/nebo průmyslovému vlastnictví Poskytovatele nebo třetích osob (dále také jako „poskytovatel licence“) a v souladu s těmito podmínkami Služby.

1) Software Účastníka

(a) Účastník je oprávněn instalovat pro účely užívání Služby software (dále jen „SW účastníka“), pouze pokud je SW účastníka legální, je užíván v souladu s licenčními podmínkami poskytovatele licence a je poskytovatelem licence určený pro užívání takového druhu služby jakou je Služba a ovlivňuje funkci Služby.

(b) Jestliže Účastník užívá v rámci Služby SW účastníka, je Účastník povinen mít uzavřenu platnou licenční smlouvu, která Účastníkovi umožňuje používat SW účastníka ve spojení s poskytovanou Službou. Podpisem Dílčí smlouvy Účastník tuto skutečnost potvrzuje.

(c) V případě jakéhokoliv vlivu SW účastníka na Službu, který by mohl mít za následek sníženou funkčnost či nefunkčnost Služby, je Účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději od 2 dnů ode dne zjištění nebo od výzvy Poskytovatele zajistit nápravu, a to i včetně deinstalace SW účastníka a náhrady za jiný Poskytovatelem odsouhlasený software.

(d) V případě, kdy bude pro deinstalaci či instalaci SW účastníka potřeba součinnost Poskytovatele, Účastník uhradí náklady spojené s takovou součinností podle Ceníku.

(e) Účastník je povinen bez zbytečného odkladu poskytnout, bude-li o to Poskytovatelem požádán, doklady potvrzující uzavřenou licenční smlouvu, resp. oprávnění k užívání SW účastníka ve spojení s poskytovanou Službou. Účastník je dále povinen podle potřeby a/nebo dle pokynů Poskytovatele aktualizovat stav licence v průběhu poskytování Služby, je-li to vhodné vzhledem k potřebám poskytování Služby a takovou skutečnost Poskytovateli na jeho vyžádání bez zbytečného odkladu prokázat. V případě, že Účastník Poskytovateli i přes výzvu neposkytne požadovanou dokumentaci, je Poskytovatel oprávněn, a to dle vlastního uvážení (i) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW účastníka, a to do doby poskytnutí dokumentace, (ii) poskytovat Službu s tím, že Účastníkovi bude účtován a Účastník je povinen Poskytovateli zaplatit standardní poplatek za používání software podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele (dle ceníku Služby) a to do doby poskytnutí dokumentace. Účastník je povinen seznámit se a dodržovat licenční podmínky tohoto softwaru, který může být objednan jako doplňková položka ke Službě mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Účastník bere na vědomí, že veškerá práva a povinnosti plynoucí z užívání tohoto softwaru jsou výhradní záležitostí mezi Účastníkem a poskytovatelem tohoto softwaru. Poskytovatel této Služby neodpovídá za újmu, která může vzniknout v souvislosti s používáním softwaru. (iii) písemně vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi. Využije-li Poskytovatel svého práva (kteroukoliv možnost) uvedeného v předchozí větě, neodpovídá za případnou škodu, která by tím Účastníkovi nebo třetím osobám mohla vzniknout.

2) Software poskytovaný v rámci Služby

(a) Software, stejně jako jakékoliv jiné autorské právo nebo jiné právo na duševní vlastnictví, které jsou Účastníkovi pro účely užívání Služby



poskytovány (dále jen „SW“), jsou výhradním majetkem Poskytovatele a/nebo příslušných vlastníků/osob oprávněných k výkonu práv k těmto softwarům („poskytovatel licence“).

(b) Je-li k užívání Služby třeba užívat SW, je Účastník povinen se seznámit a dodržovat příslušné podmínky poskytovatele licence k takovému SW a používat SW v souladu s těmito podmínkami. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že nejsou-li licenční podmínky dostupné v oficiální české verzi vydané poskytovatelem licence, jsou závazné v anglické verzi. Účastník je povinen se s těmito licenčními podmínkami poskytovatelů licencí seznámit a dále je povinen tyto uvedené licenční podmínky dodržovat.

(c) Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že se seznámil s příslušnými podmínkami a že se zavazuje používat SW v souladu s pravidly stanovenými Poskytovatelem a/nebo třetími stranami a že bude užívat SW pouze v rozsahu nezbytně nutném pro řádné užívání Služby.

(d) Účastník nemá oprávnění jakkoli nakládat s právy, které mu z užívání SW v rámci Služby plynou.

(e) SW, který je Účastníkovi poskytován, je uveden v Dílčí smlouvě. Není-li v Dílčí smlouvě uvedeno výslovně jinak, jsou licence poskytované v rámci Služby měsíční, poskytované jako nevýhradní a dočasné, a lze je využívat pouze po dobu účinnosti Dílčí smlouvy a výhradně v rámci poskytované Služby. Účastník bere na vědomí, že poskytnutí, zpřístupnění nebo užívání SW neznamená převedení vlastnictví softwarových produktů nebo jakýchkoliv práv k duševnímu vlastnictví na Účastníka nebo na jakoukoliv třetí osobu.

(f) Účastník bere na vědomí, že práva k užití SW jsou odvozena z licenční smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a poskytovatelem licencí, a že takto odvozená práva budou ukončena, pokud dojde k ukončení licenční smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a poskytovatelem licencí. Poskytovatel je v takovém případě bez dalšího a bez jakékoliv odpovědnosti za škodu vůči Účastníkovi a/nebo třetí osobě oprávněn písemně vypovědět příslušnou Dílčí smlouvu/Specifikaci služby s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi.

(g) Účastník podpisem Dílčí smlouvy výslovně potvrzuje, že si je plně vědom toho, a souhlasí s tím, že Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za řádné fungování a/nebo funkčnost či vhodnost SW poskytnutého Účastníkovi, přičemž případná odpovědnost Poskytovatele za SW a jejich funkčnost či vhodnost pro Účastníka a jemu poskytované služby je tímto výslovně vyloučena.

(h) Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel licence je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit licenční podmínky, a to zpravidla jednostranným oznámením. V takovém případě bude Poskytovatel bez prodlení informovat Účastníka o změně těchto podmínek. Účastník není oprávněn z důvodu změny licenčních podmínek ukončit Dílčí smlouvu. V případě, že by změna licenčních podmínek znamenala nemožnost užívání Služby, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní způsob řešení, aby mohla být Služba užívána, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy Služba nemohla být užívána. V případě, že Poskytovatel v uvedené lhůtě nezajistí nerušené užívání Služby, je Účastník oprávněn vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou platností od doručení výpovědi Poskytovateli.

p>(i) Poruší-li Účastník licenční podmínky, je Poskytovatel dle svého uvážení bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu Účastníkovi nebo třetí osobám oprávněn buď: (i) písemně vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi, nebo (ii) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW, u kterého došlo k porušení podmínek, dokud Účastník příslušné porušení podmínek bez zbytečného odkladu neodstraní. V případě, že Poskytovateli tímto porušením podmínek Účastníkem vznikne jakákoliv škoda nebo dodatečné náklady, je Účastník povinen takovou škodu Poskytovateli nahradit v plné výši včetně případných dodatečných nákladů.

(j) Účastník bere na vědomí, že SW může obsahovat technologii, která netoleruje škody a není projektována, vyrobena ani určena k použití v prostředí nebo aplikacích, v nichž by selhání softwarových produktů mohlo přivodit smrt, zranění nebo způsobit újmu osobám, na majetku nebo na životním prostředí. Účastník výslovně souhlasí, že nebude používat softwarové produkty způsobem nebo v prostředí, kde selhání SW může způsobit smrt, úraz nebo způsobit újmu osobám, na majetku nebo na životním prostředí. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že jak Poskytovatel, tak poskytovatel licence, není odpovědný za tyto efekty, přičemž Účastník se zavazuje nahradit Poskytovateli nebo poskytovateli licence veškerou újmu, popř. uhradit veškeré náklady, které mohou vzniknout v souvislosti s případnou smrtí, zraněním, či jinou újmu osob nebo v souvislosti s jakoukoliv újmou vzniklou osobám, na majetku nebo na životním prostředí, a to způsobené použitím SW Účastníkem.

(k) Účastník se zavazuje spolupracovat v nezbytném rozsahu s Poskytovatelem v případě provádění auditu používaných SW ze strany poskytovatelů licencí a výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout poskytovateli licencí informace o Účastníkovi a relevantní dokumentaci osvědčující řádné užívání SW v souladu s licenčními podmínkami.

(l) Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud poskytovatel licence rozhodne, popř. pokud Poskytovatel zjistí, že Účastník nesplňuje požadavky poskytovatele licence a Účastník tento nesoulad s požadavky poskytovatele licence nenapraví ve lhůtě stanovené poskytovatelem licence, popř. Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu Účastníkovi nebo třetí osobám buď: (i) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW, dokud Účastník takový nesoulad nenapraví, nebo (ii) písemně vypovědět příslušnou Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi. Zde uvedená oprávnění Poskytovatele ohledně pozastavení poskytování Služby či ukončení Dílčí smlouvy platí i v případě, že poskytovatel licence zjistí, popř. pokud Poskytovatel zjistí, že Účastník nedodržuje jakékoliv podmínky uvedené v tomto poučení, zejména však, že nedodržuje licenční podmínky uživatele softwarových produktů poskytovatele licence a Účastník tento nesoulad se zde uvedenými podmínkami (zejména však Licenčními podmínkami uživatele softwarových produktů) nenapraví ve lhůtě stanovené poskytovatelem licence, popř. ve lhůtě stanovené poskytovatelem.

(m) Účastník bere na vědomí, že kromě závazků vůči Poskytovateli v souvislosti s užíváním Služby a/nebo SW, má Účastník rovněž



odpovědnost napřímo vůči poskytovateli licence za případná porušení podmínek daného SW.

4. Zřízení Služby, přístup ke službě a změny v nastavení Služby

1) Poskytovatel zřídí Službu ve lhůtě stanovené Dílčí smlouvou. Služba se považuje za zřízenou okamžikem uvedení do provozu, tedy vytvořením uživatelského účtu na platformě, sdílené nebo privátní (dále také jako „portál“) a následným oznámením prostřednictvím elektronické pošty (log-in) a SMS (heslo).

2) Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zřízení a poskytování Služby. Účastník se zavazuje Službu po zřízení vyzkoušet a poskytnout Poskytovateli bezodkladnou součinnost při chybném fungování Služby.

3) Služba se považuje za řádně předanou, pokud Účastník ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne zřízení Služby nesdělí, že Služba není nastavena v souladu se Smlouvou a/nebo neuplatní připomínky k funkčnosti či parametrům Služby.

4) Za účelem provádění změn nastavení Služby je Účastníkovi poskytnut přístup ke službě prostřednictvím samoobslužného Portálu.

5) Pro první přihlášení do Portálu je Účastníkovi vygenerováno jednorázové heslo, které si Účastník změní po prvním přihlášení do Portálu.

6) Změnu parametrů nebo konfigurace (dále jako „nastavení“) Služby v rámci limitů sjednaných Smlouvou je Účastník oprávněn činit prostřednictvím Portálu. Změny jsou prováděny v rámci hodin sjednané technické podpory Služby. Pokud je rozsah a pracnost změny požadovaných parametrů náročnější než příslušný rozsah hodin technické podpory sjednaný v rámci Služby, jsou tyto změny zpoplatněny dle platného Ceníku Služby. Mimo rámec stanovený Smlouvou, lze změnu nastavení Služby provést pouze na základě dohody mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Účastník je oprávněn požádat o změnu nastavení Služby nad rámec Dílčí smlouvy prostřednictvím péče o zákazníky. Dojde-li k dohodě o změně Dílčí smlouvy, budou změny provedeny do 60 dnů ode dne předmětné dohody.

5. Úhrada za Službu

1) Účastník se zavazuje za Službu hradit Poskytovateli cenu stanovenou v souladu s Ceníkem, který je nedílnou součástí Dílčí smlouvy a ujednáními mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Služba je účtována ode dne zřízení služby. Tento konkrétní den je pro potřeby vyúčtování brán jako plných 24 hodin užívání Služby. Cena za Službu je stanovena součtem rovnávajícím se úhradě za (a) Hlavní službu, (b) doplňkovou službu, (c) cena za Práce a cena za (d) licenci.

2) Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu licencí (software) poskytnutých třetími stranami pro poskytování Služby, v případě, že poskytovatel tohoto software zvýší cenu příslušné licence. V takovém případě není Účastník oprávněn využít svého práva na ukončení smlouvy z důvodu změny podmínek. Poskytovatel informuje o takové skutečnosti bez zbytečného odkladu, kdy se o této skutečnosti dozví, a to prostřednictvím Portálu, kde bude tato změna bez zbytečného odkladu viditelná v příslušné sekci.

3) Účastník si může jako doplněk dokoupit garanci cen Služby, kdy za každý jeden rok je cena tohoto doplňku odvozena od ceny Služby a je stanovena v Ceníku Služby.

6. Práva a povinnosti smluvních stran

1) Účastník

(a) je v případě zakoupení služby Private Cloud povinen zajistit připojení k internetu, světlo, fyzické zabezpečení zařízení, stálou teplotu, humiditu a prostředí vhodné k provozu datového serveru;

(b) smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob;

(c) se zavazuje po dobu zřizování a poskytování Služby poskytnout Poskytovateli bez zbytečného prodlení potřebnou součinnost spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů a v jejich případných doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu zřizování nebo poskytování Služby vznikne.

(d) odpovídá za činnosti, které prostřednictvím Služby uskutečňuje, zejména však také odpovídá za obsah dat, která má umístěna na hardware



a software v rámci Služby;

(e) se zavazuje, že nebude na serveru provádět činnosti nebo služby Poskytovatele nezneužije k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána;

(f) se zavazuje, že prostřednictvím serveru nebude šířit nelegální či nevhodný obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy;

(g) není oprávněn využívat Služeb k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat server způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/služby nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útočil na servery/služby a další zařízení (DoS), šířil viry, a jiný škodlivý kód, prováděl činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres;

(h) nese odpovědnost za veškeré aplikace běžící v rámci Služby včetně datových přenosů pocházející z instancí, které Účastník v rámci Služby vyvolá.

(i) je povinen chránit své autentizační klíče a bezpečností přístupové kódy, které obdržel od Poskytovatele. Činnosti prováděné s využitím kódů Účastníka budou považovány za činnosti prováděné Účastníkem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Účastník plně odpovědný.

2) Poskytovatel

(a) garantuje Účastníkovi poskytování a využívání Služby v režimu 24/7/365, podporu Služby v režimu 24/7, nebo 10/5 dle varianty Služby a to v souladu s úrovněmi stanovenými v dokumentu SLA a v Dílčí smlouvě. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Služby za účelem provedení technických zásahů směřujících ke zlepšení její funkčnosti. V tomto případě bude Účastník informován prostřednictvím emailu alespoň 5 dnů předem; toto sdělení bude obsahovat i termín obnovení Služby;

(b) za účelem využívání Služby poskytne Účastníkovi veškeré informace o Službě, dokumenty, dohodnuté komponenty, dohodnutý SW a přístupové údaje k Službě dle příslušné Dílčí smlouvy. Komponenty Služby zůstávají v průběhu celé doby užívání Služby ve vlastnictví Poskytovatele či poskytovatele licence. Poskytovatel je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat SW instalovaný na komponentech Služby;

(c) je oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby v souvislosti s plánovanou údržbou. Plánovaná údržba bude Poskytovatelem prováděna vždy tak, aby došlo k minimálnímu omezení na straně Účastníka. O plánované údržbě bude Účastník informován minimálně 5 dní předem.

(d) bude Účastníka bez zbytečného odkladu informovat o případném výpadku/vadě Služby, a to emailem;

(e) je oprávněn provádět kontrolu dat Služby v případě podezření na porušení výše uvedených povinností;

(f) je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení výše uvedených povinností provést kontrolu dat na serveru, resp. kontrolu užívání Služby ze strany Účastníka, a dále je zejména oprávněn přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování Služby, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění Účastníka, zjistí-li že došlo k porušení povinností ze strany Účastníka. O takovém pozastavení poskytování Služby je Poskytovatel povinen Účastníka bezodkladně informovat.

(g) neodpovídá za informace, data, obsahy vložené či přenesené, nebo jiným způsobem zpracovávané Účastníkem prostřednictvím Virtuální infrastruktury a obecně za způsob použití uvedené infrastruktury Účastníkem a vyhrazuje si právo přijmout jakákoliv opatření, za účelem ochrany vlastních práv a zájmů, a to včetně poskytnutí údajů identifikujících Účastníka oprávněným subjektům.

7. Doba trvání poskytování Služby, změna podmínek Služby, následky ukončení

1) Doba trvání Služby

Doba trvání Služby se řídí Dílčí smlouvou.

2) Jednostranná změna podmínek Služby

(a) Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba, jakožto služba elektronických komunikací a služba informační a komunikační technologie se neustále vyvíjí a z tohoto důvodu je třeba čas od času a s ohledem na technologický vývoj provést změny vedoucí ke zlepšení technických, organizačních či ekonomických aspektů Služby. Z tohoto důvodu je Poskytovatel oprávněn provádět změny podmínek Služby zde uvedených. Ceny za softwarové licence, hrazené příslušným poskytovatelům licencí prostřednictvím Poskytovatele, budou automaticky



upraveny v případě změn na straně poskytovatelů licence.

(b) V případě, že Poskytovatel provede změny, které by měly za následek podstatné zhoršení podmínek Služby (netýká se zvýšení ceny za stávající licence v důsledku zvýšení ceny poskytovatelem licence), budou tyto změny oznámeny Účastníkovi 30 dní předem. Taková změna nabývá účinnosti dnem uvedeným v oznámení, které bude Účastníkovi oznámeno nejméně 30 dnů před datem účinnosti změny. Účastník má právo ve stejné lhůtě uplatnit právo na ukončení Dílčí smlouvy ke dni účinnosti změny. V případě nevyužití práva na ukončení podle předchozí věty, dochází k automatické změně podmínek Služby podle Poskytovatelem navržených změn bez nutnosti uzavření dodatku.

(c) Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel má právo změnit, bez dopadu na výše uvedená ustanovení, technické parametry, systémy a zdroje v důsledku technologického vývoje softwarových a hardwarových komponent, a to při zachování stejné funkcionality.

3) Následky ukončení poskytování Služby

(a) V případě, že dojde k úkonu směřujícímu k ukončení Služby, má Účastník možnost přenosu svých dat prostřednictvím sítě internet. V případě, že o to Účastník požádá a bude-li to technicky možné, zajistí Poskytovatel na hmotný datový nosič Účastníka nahrání aktuálně uložených dat. Poskytovatel si vyhraduje akceptovat pouze datového nosiče: SATA III a to v potřebném množství tak, aby se vydání dat uskutečnilo v jednom kroku. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za správnost a úplnost takových dat, stejně tak jako za ztrátu či poškození dat. Nejpozději do 10 dnů ode dne ukončení smlouvy dochází k trvalému výmazu veškerých Účastníkem uložených dat, pokud jejich výmaz neprovedl Účastník již dříve.

(b) V případě, že k ukončení Služby dojde z důvodu neplacení služby, je Účastníkovi 35. den po splatnosti faktury znemožněn přístup do sítě internet a jiných sítí a následně 60. den dochází k vypnutí serveru. Nebude-li Účastníkem do 5 dnů od vypnutí serveru dlužná částka připsána na účet Poskytovatele, dochází k vymazání veškerých uložených dat bez možnosti zpětné obnovy. Tento krok je technologicky nevratný.

8. Technická podpora

1) Účastníkovi je poskytována technická podpora v rozsahu stanoveném s ohledem na specifikaci Služby, a to v čase a způsobem uvedeným v Dílčí smlouvě.

2) Účastník se zavazuje informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu o zaznamenaných nestandardních událostech, zvláštěnostech či nefunkčnostech Služby.

3) V případě, že je třeba provedení technického zásahu a tento není vyvolán událostmi, jejichž řešení je upraveno v SLA, bude takový zásah proveden v čase, který závisí na následujících kritériích: a) typ požadovaného zásahu; b) pořadí přijetí žádosti o provedení zásahu; c) důležitost a prioritizace žádosti o zásah. Za účelem správného a rychlého provedení požadovaného zásahu se Účastník zavazuje poskytnout veškeré specifikace a informace.

9. Bezpečnost informací a ochrana osobních údajů

1) Poskytovatel dodržuje všechna bezpečnostní nařízení stanovená zákony a právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. Poskytovatel přijímá a aplikuje veškerá bezpečnostní opatření, na základě aktuálních a nejmodernějších poznatků v oblasti bezpečnosti, pro zajištění důvěrnosti osobních údajů uživatelů a eliminace rizik způsobených neoprávněným přístupem, smazáním, ztrátou nebo poškozením osobních údajů uživatelů.

2) Veškeré shromážděné informace jsou uloženy a uchovány v zabezpečených systémech, k nimž mají přístup pouze oprávněné osoby. Systémy jsou pod neustálým dohledem pro zajištění důvěrnosti, integrity a bezpečnosti informací včetně bezpečnosti proti průniku zvenčí. Provozovatel prohlašuje, že v rámci Služby zajišťuje odpovídající technické a organizační zabezpečení.

3) Poskytovatel nemá žádnou obecnou povinnost dohledu, a proto nekontroluje a nemonitoruje chování a kroky, které Účastník provádí prostřednictvím Virtuální infrastruktury, tj. nekontroluje a nemonitoruje informace a/nebo data a/nebo obsahy uložené Účastníkem nebo jím pověřenými osobami a/nebo spolupracovníky do zmíněné infrastruktury.

4) Poskytovatel neprovádí zálohování (backup) dat a/nebo informací a/nebo obsahů spravovaných Účastníkem v rámci Virtuální infrastruktury, s výjimkou zálohy (backupu) obsahu diskových polí (storage), kterou Poskytovatel provádí periodicky z bezpečnostních důvodů za účelem případného obnovení Služby; to nezbavuje Účastníka povinnosti provádět celkové zálohování (backup) dat a/nebo informací a/nebo obsahů jím vložených či spravovaných prostřednictvím Virtuální infrastruktury a přijmout nezbytná bezpečnostní opatření na jejich ochranu.

5) Poskytovatel neposkytuje záruku ochrany a uchování výše uvedených dat a/nebo informací a/nebo obsahů v rámci využívání Služby, nicméně v případě, že dojde ke ztrátě dat a budou-li data dostupná, může Účastník požádat o obnovu dat (viz Práva – obnova dat).



6) Třetí osoby, které mohou dle rozhodnutí Uživatelé užívat Službu, nejsou pro Poskytovatele subjekty údajů, jelikož nejsou z pohledu Poskytovatele identifikované či identifikovatelné.

7) Podmínky Ochrany soukromí společnosti Vodafone naleznete na <https://www.vodafone.cz/o-vodafone/ke-stazeni/ochrana-osobnich-udaju/>.

8) Vodafone jako zpracovatel

I. Předmět

1. V rámci poskytování služby či produktu může nastat situace, kdy Vodafone jako zpracovatel zpracovává osobní údaje pro zákazníka jako správce. Pro vyloučení pochybností uvádíme, že se nejedná o poskytování služeb elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb., kdy je Vodafone vždy v pozici správce, ale o údaje, které zákazník přímo vkládá či generuje v rámci poskytované služby či produktu.
2. Následující ustanovení upravují práva a povinnosti Správce a Zpracovatele při zpracování osobních údajů (dále jen „Údaje“) poskytnutých Správcem nebo vzniklých v rámci poskytování plnění, které zajišťuje Zpracovatel pro Správce na základě zvláštní smlouvy (dále jen „Služba“), kde je správcem osobních údajů Správce a kde je Zpracovatel v pozici zpracovatele nebo kde je Správce v pozici zpracovatele a Zpracovatel v pozici subzpracovatele, a to vždy s ohledem na konkrétní případ (dále jen „ustanovení“).
3. Pro vyloučení pochybností platí, že tato ustanovení platí i pro futuro, a v okamžiku platnosti těchto podmínek nemusí být Služby, kde jsou osobní údaje zpracovávány, poskytována.

II. Práva a povinnosti

1. Správce nese výhradní odpovědnost za posouzení, zda Údaje lze zpracovávat v souladu s platnou právní úpravou v oblasti ochrany osobních údajů, včetně nařízení EU 2016/679 obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“) (společně jako „Aplikovatelné právo“), jakož i za ochranu práv subjektů údajů, a to zejména tak, aby Zpracovatel mohl poskytovat Služby dohodnutým způsobem, který není v rozporu s právními předpisy. Správce se zavazuje informovat Zpracovatele o jakémkoliv podezření, které může mít na poskytování Služby.
2. Pokud není výslovně dohodnuto jinak, činnosti ve formě podpory/součinnosti poskytované Zpracovatelem podle čl. II odst. 3, 10, 11, 13, 14 jdou na náklad Správce a hradí se zvlášť.
3. Zpracovatel je oprávněn prokázat plnění závazků z těchto ustanovení, zejména potom technických a organizačních opatření prostřednictvím následujících nástrojů, a to dle vlastního uvážení: a) schváleným etickým kodexem; b) závaznými podnikovými pravidly; c) certifikací v souladu se schváleným certifikačním postupem; d) aktuálními certifikáty, zprávami nebo výpisy ze zpráv od nezávislých instancí (např. auditorů, oddělení auditu); e) vhodnou certifikací ve formě auditu bezpečnosti IT nebo ochrany údajů; f) čestnými prohlášeními Zpracovatele.
4. Správce je oprávněn na vlastní náklady prověřovat soulad s plněním povinností podle těchto ustanovení a čl. 28 Nařízení. Správce se zavazuje oznamovat kontroly s přiměřeným předstihem, minimálně 20 pracovních dní předem, aby byla ze strany Zpracovatele zajištěna dostatečná součinnost. Správce je povinen kontroly provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro ověření plnění ve vztahu ke zpracování osobních údajů pro jemu konkrétně poskytovanou Službu, a pouze pokud mu Zpracovatel nedoloží plnění závazků podle odst. 3 tohoto článku, a vždy tak, aby nenarušoval běžnou činnost Zpracovatele a aby byla vždy zachována důvěrnost. Správce nemůže mít přístup k informacím, které jsou předmětem obchodního tajemství Zpracovatele.
5. Má se za to, že Správce dal souhlas s využitím dalších zpracovatelů/subzpracovatelů. Zpracovatel informuje písemně nebo emailem Správce o veškerých zamýšlených změnách (přijetí/nahrazení), s tím, že Správce má právo vznést do 14 dnů vůči těmto změnám objektivní a odůvodněné námitky. Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě, že Správce bezdůvodně odmítá změnu, je Zpracovatel oprávněn ukončit poskytování Služby výpovědí bez výpovědní doby, aniž by Správci vznikl jakýkoliv nárok na finanční náhradu spojenou s takovým ukončením Služby.
6. Zpracovatel zajistí, že každá osoba, která bude mít přístup k Údajům, bude zavázána k povinnosti mlčenlivosti nebo se na ni bude vztahovat zákonná povinnost mlčenlivosti.
7. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Údaje výhradně v souvislosti s poskytovanou Službou a v souladu s pokyny Správce. Zpracovatel nepoužije Údaje k žádnému jinému účelu a neposkytne Údaje, které mu budou předloženy, žádným neoprávněným třetím stranám. Bez souhlasu Správce nesmí být pořizovány kopie a duplikáty - to nezahrnuje zálohování k zajištění řádného zpracovávání Údajů a/nebo řádnému poskytování Služby.
8. Zpracovatel se zavazuje ustanovit nezávislého, kvalifikovaného a spolehlivého Pověřence pro ochranu osobních údajů, pokud to vyžadují právní předpisy Evropské unie nebo členského státu, které se na Zpracovatele vztahují.
9. Jakékoli zpracovávání Údajů v tzv. třetích zemích (tj. zemích, které nejsou členskými státy Evropské unie a nedisponují patřičnou úrovní ochrany údajů) bude prováděno s řádným zřetelem k příslušným platným právním předpisům Evropské unie.
10. Zpracovatel bude v souladu s těmito ustanoveními a s přihlédnutím k charakteru zpracovávání a k informacím, kterými Zpracovatel disponuje – poskytovat Správci součinnost při plnění povinností Správce dle Aplikovatelného práva.
11. Pokud je Správce povinen poskytnout orgánům státní správy nebo osobám informace o zpracovávání Osobních údajů, Zpracovatel poskytne Správci při poskytování takových informací součinnost, pokud se tyto informace týkají zpracovávání údajů v souladu s těmito ustanoveními a poskytovanou Službou. Zpracovatel rovněž Správce vyrozumí – pokud to zákon připouští – o jakýchkoli sděleních dozorových orgánů (např. šetření, oznámení o opatřeních nebo požadavcích) Zpracovateli v souvislosti se zpracováváním Údajů podle těchto ustanovení.



12. Zpracovatel je povinen Správce bez zbytečného odkladu informovat o jakýchkoli případech porušení zabezpečení Údajů, a to na kontakt uvedený ve smlouvě upravující poskytování Služby (administrátor systémových řešení).
13. V závislosti na druhu zpracovávání, Zpracovatel je Správci nápomocen, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovy povinnosti, reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, a to v souladu s čl. 28 odst. 3 písm. e) Nařízení. V případě potřeby budou Správce a Zpracovatel koordinovat obsah a rozsah činnosti ve formě podpory poskytované Zpracovatelem podle tohoto odstavce. Pokud se subjekt údajů obrátí přímo na Zpracovatele a z podání bude možné určit, že se žádost týká Správce, Zpracovatel žádosti subjektu údajů bezodkladně postoupí Správci.
14. Pokud Správce provede posouzení dopadu na ochranu soukromí a/nebo konzultace s dozorovým orgánem k posouzení dopadu na ochranu soukromí, Správce a Zpracovatel budou koordinovat obsah a rozsah případné podpory poskytované Zpracovatelem, bude-li nutná.
15. Osobní údaje budou po ukončení poskytování Služby, vyjma osobních údajů, které musí být uchovány na základě zákonné povinnosti Zpracovatele, bez zbytečného odkladu vymazány, nebude-li výslovně dohodnuto jinak.
16. Tabulka deklarující zpracovávané osobní údaje:

ZPRACOVÁVANÉ OSOBNÍ ÚDAJŮ	UMÍSTĚNÍ ZPRACOVÁNÍ	DOBA ARCHIVACE
Identifikační a kontaktní údaje zákazníků: jméno, příjmení, email, organizace.	Česká republika	Po dobu trvání Smlouvy + 2 backup týdny
Zákaznický obsah: Data zákaznických serverů	Česká republika	Po dobu trvání Smlouvy + 4 backup týdny
Provozní údaje: Čas, zákazník, uživatel, akce, cílový server	Česká republika	Po dobu trvání Smlouvy + 18 měsíců

III. Technické a organizační zabezpečení

1. Správce a Zpracovatel jsou povinni přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň ochrany odpovídající riziku. Opatření Zpracovatele, která jsou v současné době pokládána za adekvátní, jsou popsána v Příloze 1, kterou naleznete [zde](#).
2. Pokud byly ve smlouvě, na základě které jsou Služby poskytovány uzavřeny dohody ohledně technických a organizačních opatření, takové dohody mají přednost před ustanoveními tohoto článku. V opačném případě, jakékoli pokyny nebo opatření, která představují odchylku od technických a organizačních opatření, se pokládají za žádost o úpravu, jejíž náklady, pokud budou úpravy technicky realizovatelné a možné, nese Správce. Správce a Zpracovatel v takovém případě uzavřou samostatnou dohodu o rozsahu činnosti a výši a úhradě nákladů.

10. Výhrady a Odpovědnost Poskytovatele

1) Poskytovatel deklaruje, že poskytovaná Služba je doporučována dle sjednané Dohody o úrovni poskytovaných služeb (také jako „SLA“) pro následující využití:

(a) **BASIC SLA 99.6** - Služba vhodná pro nasazení zejména v režimu Proof of Concept, ověřování provozních scénářů a prototypů, vlastností jednotlivých šablon, testování či vývoj SW aplikací. V produkci vhodné pro aplikace nevyžadují absolutní míru stability provozu, jako například archivace dat a přerušení provozu i samočinně nezpůsobí škody větší než zanedbatelné. Parametry RTO Recovery Time Objective (dále také „RTO“) a Recovery Point Objective (dále také „RPO“) nejsou garantované.

(b) **SME 99.9** - Služba vhodná pro nasazení v produkci, pro aplikace *business-critical* (vyžadují vysokou míru stability provozu) typu reporting, email, aplikace, kde nedostupnost v řádu hodin způsobí jen malé škody. Služba je z pohledu uživatele přerušena, nicméně službu lze bezprostředně opětovně používat, dotčené transakce vyžadují opětovné zpracování například z journal file, výkon služby může být dočasně snížen. Parameter RTO je 43 min a RPO je 24 hodin pro Shared Cloud, u Privátních Cloudů se odvíjí od architektury a konkrétního nastavení účastníkem.

(c) **Corporate 99.95** - Služba vhodná pro nasazení v produkci, pro aplikace *Customer Relationship Management* (vyžadují vysokou míru stability provozu), call centra, atp., kde nedostupnost v řádu desítek minut způsobí jen malé škody. Služba je z pohledu uživatele přerušena, nicméně službu lze bezprostředně opětovně používat, dotčené transakce vyžadují opětovné zpracování například z journal file, výkon služby může být dočasně snížen. Parameter RTO je 22 min a RPO je 0 min pro Shared Cloud, u Privátních Cloudů se odvíjí od architektury a konkrétního nastavení účastníkem.

(d) **GEO-Cluster 99.992** - Služba vhodná pro mission critical application. Technická řešení zajišťující služby a provoz finančních transakcí,



on-line obchodování. Obecně v situacích, kde jakýkoliv výpadek je neakceptovatelný a představuje značné provozní, obchodní riziko. Služba je z pohledu uživatele stále transparentní, bez přerušení práce a snížení výkonu. Parameter RTO je 4 min a RPO je 4 hodin pro Shared Cloud, u Privátních Cloudů se odvíjí od architektury a konkrétního nastavení účastníkem.

2) V případě porušení nebo nedodržení zde sjednaných podmínek v těchto podmínkách, Smlouvě, Dílčí smlouvě a SLA ze strany Poskytovatele, nese Poskytovatel odpovědnost v souladu s omezeními stanovenými v SLA, nejvýše do částky stanovené v Dílčí smlouvě, s tím, že je výslovně vyloučena jakákoliv odpovědnost za ušlý zisk a škody jakékoliv povahy či druhu.

3) Poskytovatel nenese odpovědnost za vady a neodpovídá za škody způsobené v důsledku kterékoliv z níže uvedených skutečností:

(a) vyšší moc

(b) za vady Služby vzniklé v důsledku vnitřní chyby operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran;

(c) za nesprávné a nepovolené jednání či opomenutí Účastníka;

(d) za vady Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., s výjimkou případů, kdy by vada byla způsobena zanedbáním povinností Poskytovatele sjednaných ve smlouvě;

(e) za obsah informací uložených na serverech; za úroveň zabezpečení firewallu a míru vliv nastavení firewallu na provozované služby koncovým uživatelem;

(f) za úplnost zálohovaných dat v důsledku nesprávného či neúplného předání pokynů ohledně toho, co se má zálohovat koncovým uživatelem;

(g) za ilegální činnost třetích osob (např. hackeři, crackeři atp.);

(h) správnost samotného procesu zálohování dat v případě, kdy koncový uživatel využije jiný protokol/software pro zálohování než je stanovený Poskytovatelem;

(i) za prodlení se splněním svých závazků či škodu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Účastník zavázal.

4) Výluky z dostupnosti a výpadku služby:

(a) doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Účastníka (reset, restart, vypnutí, apod.);

(b) doba, po kterou je Účastník v prodlení s poskytnutím součinnosti; doba přerušení dostupnosti Služby z příčiny na straně instalovaného software na serveru (zamrznutí, reset, apod.) doba, kdy jsou přetíženy systémové prostředky serveru (procesor, disky, apod.);

(c) nesprávné zacházení ze strany Účastníka – např. nesprávné nastavení hardwarových (virtuálních) parametrů, nesprávné nastavení softwarových parametrů či výběr nesprávného softwaru, atd.;

(d) plánované výpadky a údržba za strany Poskytovatele;

(e) odstranění bezpečnostní hrozby.

5) Poskytovatel nezaručuje, že jakýkoli obsah, který může být uložen prostřednictvím Služby, nebude neúmyslně poškozen, narušen, ztracen či zničen nebo odstraněn. V případě výskytu takového incidentu Poskytovatel nepřijímá žádnou odpovědnost. Za udržování vhodné alternativní zálohy a ochranu celého nahraného obsahu odpovídá výhradně Účastník.

6) Účastník bere na vědomí, že Služba nemusí být funkční, pokud zařízení Účastníka nemá odpovídající parametry pro užití Služby.

11. Reklamáce Služby a Informace o nestandardních chování Služby

1) Účastník je povinen informovat Poskytovatele o jakýchkoli vadách či nestandardním chování Služby za účelem odstranění případných vad Služby či předcházení vad Služby.

2) Výskyt vady/reklamáce Služby Účastník oznamuje prostřednictvím oddělení péče o zákazníky Vodafone, není-li Smlouvou sjednáno jinak. Oznámení musí obsahovat zejména: identifikace účastníka (název, IČO); popis vady/reklamáce; datum a čas vzniku vady.

3) Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost k odstranění případných vad či součinnost nutnou ke zjištění a předcházení nefunkčnosti Služby, a to i na zařízeních Účastníka.

12. Ostatní ujednání



Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 19.5.2021.