



Podmínky služby Vodafone Flexible Computing

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.
5. Vodafone je součástí kritické infrastruktury státu (krizový zákon) a kritické informační infrastruktury státu (zákon o kybernetické bezpečnosti). V rámci své infrastruktury má Vodafone zavedena organizační a technická opatření pro fyzickou ochranu kritické infrastruktury a zajištění kybernetické bezpečnosti kritické informační infrastruktury. Bezpečnostní opatření (organizační i technická) jsou zavedena v souladu se zákonnými a regulatorními požadavky. Vysokou úroveň zavedených opatření dokládá mimo jiné certifikace systému řízení bezpečnosti informací podle ISO/IEC 27001 s rozšířením o požadavky ISO/IEC 20017 (cloud security) a ISO/IEC 27018 (cloud privacy).

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, poskytujících služby různým subjektům (Účastníkům). Konkrétní řešení lze nadefinovat podle potřeb Účastníka a jeho detailního zadání. Služba je doprovázena samoobslužným portálem v nepřetržitém režimu (aplikace Server Care), kde si Účastník může v online 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. Spuštění 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 vyhradní užívání HW prostředků přidělených právě jednomu subjektu (Účastník). Konkrétní výkonost lze nadefinovat podle potřeb Účastníka a jeho detailního zadání. Díky možnosti živé migrace serverů za běhu lze výkonost platformy zvyšovat v řádu dnů, či hodin, a to na vyžádání. Služba je doprovázena samoobslužným portálem v nepřetržitém režimu, kde si Účastník může v online dostupném nástroji sám nastavit/změnit parametry jednotlivých virtuálních privátních serverů (VPS) dle aktuálních potřeb. Hlavní předností služby Private Cloud je možnost využití již vlastněných 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. Zpravidla tvoří druhou ochrannou 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) Poskytovatel je v případě zájmu Účastníka připraven poskytnout službu pro zajištění odolnosti vůči DoS/DDoS.

d) **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 nepodporují další síťové služby jako správu e-mailového klienta atd. NASové úložiště umožňuje přístup k datům i ve chvíli údržby, nebo jiné nedostupnosti běžného serveru.

e) **Cloud Storage** je úložiště ve variantách privátní, nebo sdílené služby. Přístup do tohoto úložiště je možný pomocí webového portálu, nebo lokálním klientem z platforem iOS, Linux, nebo Windows.

f) **Konektivita** je připojením na vrstvě L3 do sítě internet, nebo MPLS pro business Účastníka.

3. Profesionální technické služby

a) Správa a provoz všech OS VM

1. Předmět služby je zajištění dostupnosti infrastruktury ICT Účastníka pomocí vzdálené (online) správy.

2. Pro účely služby pořizuje Poskytovatel Technickou dokumentaci, která vzniká v rozsahu a šíři potřebné pro bezchybné poskytování služby Správa a provoz OS VM. Smluvní dokumentaci lze na požádání předložit.

3. Pro účely poskytování služby Správa a provoz všech OS VM je Poskytovatel oprávněn zřídit monitoring spravovaných prostředků v rozsahu dle jeho uvážení. Vybrané alarmy lze po dohodě distribuovat ve formě e-mailů, případně SMS zprávy.

4. Monitoring bude probíhat z prostředků Vodafonu na území ČR. Vodafone místo umístění Monitorovacího systému nesděluje.

5. Účtovací jednotka je každých započatých 30 min.

6. 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 z jiné služby v hodinové sazbě dle technické specifikace.

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

- pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW účastníka, a to do doby poskytnutí dokumentace;
- poskytovat Službu s tím, že Účastníkovi bude účtován a Účastník je povinen Poskytovateli zaplatit standardní poplatek za používání softwaru 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;
- 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, která 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 neznamena 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 nenesé 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.

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 třetími osobami oprávněn buď:

- písemně vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi, nebo
- 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 újmu 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 třetím osobám bud:

- pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW, dokud Účastník takový nesoulad nenapraví, nebo
- 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

- hlavní službu,
- doplňkovou službu,
- cenu za práce,
- cenu za 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 hardwaru a softwaru 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 bezpečnostní 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 e-mailu 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 e-mailem;

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 vyrazuje 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 vyhrazuje akceptovat pouze datový nosič 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. Nejpозději 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, zvláštnostech 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 nezavazuje 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 Uživatele užívat Službu, nejsou pro Poskytovatele subjekty údajů, jelikož nejsou z pohledu Poskytovatele identifikované či identifikovatelné.

7. Podmínky Ochrany soukromí společnosti Vodafone naleznete na 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, poskytovány.

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 „Applikovatelné 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 poskytovanou Službu.

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. auditoři, 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 e-mailem



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 vznikal 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 zpracování 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 zpracování 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 zpracování 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 zpracování Osobních údajů, Zpracovatel poskytne Správci při poskytování takových informací součinnost, pokud se tyto informace týkají zpracování 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 zpracováním 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 zpracování, Zpracovatel je Správci nápomocen, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správce 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 údaje	Umístění zpracování	Doba archivace
Identifikační a kontaktní údaje zákazníků: jméno, příjmení, e-mail, 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 činností a výši a úhradě nákladů.

3. Výkon správy a dohledu této služby bude prováděn z území České republiky.

4. Poskytovatel prohlašuje, že uložení Účastníkových zákaznických i provozních dat ve stavu neaktivních dat jsou uložena nepřetržitě a výlučně na území České republiky.

5. Poskytovat služby prohlašuje že:

a) Zákaznická data a zákaznický obsah se zpracovává pouze a území ČR.

b) Specifické provozní údaje jsou zpracovávány na území ČR.

c) Poskytovatel prohlašuje, že v případě, pokud obdrží právně závaznou žádost cizozemského orgánu o zpřístupnění nebo předání zákaznických dat a specifických provozních údajů, nevyhoví této žádosti a odkáže tohoto žadatele na zákazníka. Poskytovatel se zavazuje takovou žádost přezkoumat, zda se jedná o zákonnou a právně závaznou žádost. Poskytovatel provede záznam, který uchová alespoň po dobu 10 let.

d) Účastník má právo na import a export dat. V případě objemu dat větším než 2 TB je možnost realizovat import a export (přenos) prostřednictvím šifrovaných paměťových médií.

e) Poskytovatel se zavazuje chránit zákaznický obsah šifrováním při přenosu a v úložištích ve službě. Poskytovatel prohlašuje, že v případě zájmu Účastníka umožňuje ochranu zákaznického obsahu šifrováním při přenosu a v úložištích ve Službě pomocí některého z algoritmů uvedených v některém z doporučení v oblasti kryptografických prostředků vydaného národním úřadem pro kybernetiku a informační bezpečnost. V případě zájmu umožňuje poskytovatel Účastníkovi využít vlastní šifrovací klíč nebo klíč vygeneruje Poskytovatel.

f) V případě ukončení Služby Poskytovatel umožňuje bezpečnou likvidaci kryptografických klíčů, které šifrují zákaznický obsah v úložištích služby, a to v souladu se standardy FIS 140-2 a doporučeními NUKIB.

g) Poskytovatel prohlašuje, že vyhotovuje záznamy o přístupu jeho interních a externích pracovníků k nezašifrovaným zákaznickým datům, ke kterému došlo bez předchozího svolení zákazníka v daném případě. V případě žádosti Účastníka budou tyto záznamy Zákazníkovi zpřístupněny.

h) Poskytovatel prohlašuje, že má zaveden nástroj na sledování a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí. V případě zájmu účastníka Poskytovatel umožní zpřístupnění vzdáleně všech událostí týkajících se konkrétního účastníka. Poskytovatel umožní zpřístupnění i nových událostí bez zbytečného odkladu nejpozději do 24 hodin po vzniku události.

i) Poskytovatel prohlašuje, že informuje účastníka v případě narušení bezpečnosti informací zákaznických dat a specifických provozních údajů bez zbytečného odkladu, ale nejpozději do 72 hodin od okamžiku, kdy se o narušení bezpečnosti zákaznických dat dozvěděl.

j) Poskytovatel prohlašuje, že provádí pravidelně scany zranitelnosti.

k) Služba umožňuje za příplatek synchronní replikaci (zálohování) dat do záložního datového centra, které je kapacitně dostatečné k převzetí služby z primárního datového centra.

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 vhodná pro aplikace nevyžadující 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, e-mail, 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 opětovně 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 opětovně 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, online 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 hodiny 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 nenes 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 vlivu 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 softwaru 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 nestandardním 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 Vodafonu, 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 předchází nefunkčnosti Služby, a to i na zařízeních Účastníka.

12. Ustanovení k nařízení EU o digitálních službách

1. Podrobné informace o tom, jak společnost Vodafone plní své povinnosti dle právní úpravy digitálních služeb podle nařízení EU 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (dále jen „nařízení DSA“), naleznete na webu www.vodafone.cz/digitalniodpovednost.

2. Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost za újmu ze strany Poskytovatele, který jedná v souladu s nařízením DSA, je vyloučena.

3. Poskytovatel je oprávněn především smazat či zneprístupnit jakýkoliv nezákonný obsah, a to zejména ve smyslu nařízení DSA, porušující právo.

4. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn provést opatření dle čl. 17 odst. 1 nařízení DSA. V případě, že Poskytovatel bude nucen přijmout opatření z důvodu nařízení DSA, bere Účastník na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za náhradu vzniklé újmy.

13. Vymezení pojmů

1. OSVČ: Osoba samostatně výdělečně činná.

2. Subdodavatel: Jakákoliv právnická osoba nebo její poddodavatel, OSVČ nebo jiná osoba podílející se na dodávkách služeb jménem dodavatele.

3. ICT: Information and Communication Technology (Informační a komunikační technologie).

4. IP zařízení: Zařízení, které využívá Internet Protocol pro komunikaci v síti.

5. Internet protokol: Komunikační protokol používaný pro přenos dat přes internet nebo jiné IP sítě.

6. IP adresa: Jedinečný identifikátor přidělený každému zařízení připojenému k IP síti.

7. Periferie: Externí zařízení připojené k počítači, jako jsou tiskárny, klávesnice, myši, skenery atd.

8. LAN: Local Area Network (Lokální síť). Síť, která spojuje počítače a jiná zařízení v budově/jedné lokalitě.

9. WAN: Wide Area Network (Rozsáhlá síť). Síť, která spojuje počítače a jiná zařízení v geograficky rozsáhlých oblastech.

10. SNMP: Simple Network Management Protocol (Jednoduchý protokol pro správu sítí). Internetový standard používaný pro správu zařízení v IP sítích.

11. VPN: Virtual Private Network (Virtuální privátní síť). Technologie, která umožňuje bezpečné připojení k internetu prostřednictvím šifrovaného „tunelu“.

12. MS: Microsoft.

13. OS: Operating System (Operační systém).

14. UPS: Uninterruptible Power Supply (Nepřerušitelný zdroj energie). Zařízení, které poskytuje dočasnou energii v případě výpadku hlavního zdroje.

15. Recovery Plan – Plán obnovy popisuje postupy a kroky, které organizace podnikne pro obnovení svých systémů a operací po nějaké kritické události.

16. RPO (Recovery Point Objective) – Cíl bodu obnovy je definovaný jako maximální přijatelné množství ztracených dat. RPO je měřeno v čase a ukazuje, jak „stará“ je poslední záloha, kterou lze použít k obnovení dat po incidentu.

17. RTO (Recovery Time Objective) – Cíl času obnovy je definovaný jako maximální přijatelné množství času, které může uplynout od okamžiku vzniku nedostupnosti systému/služby a opětovné dostupnosti systému/služby. RTO je tedy časový cíl, do kterého musí být systém/služba po výpadku dostupná.

18. AD: Active Directory. Služba Microsoft pro správu a organizaci uživatelů, počítačů a dalších zdrojů v síti.

19. DNS: Domain Name System. Systém používaný na internetu pro překlad doménových jmen na IP adresy.

20. DHCP: Dynamic Host Configuration Protocol. Protokol, který automaticky přiděluje IP adresy zařízením v síti.

21. SMTP: Simple Mail Transfer Protocol. Standardní protokol používaný pro odesílání e-mailů přes internet.

22. DB: Database (Databáze). Systém pro ukládání a organizaci dat.



23. NDA: Non-Disclosure Agreement (Dohoda o mlčenlivosti). Smlouva mezi dvěma stranami, která stanovuje, jaké informace musí být zachovány v tajnosti.

24. VM: Virtual machine (virtuální server).

25. Monitorovací systém: Systém nebo sada nástrojů pro sledování a kontrolu určitého systému nebo procesu.

26. Monitoring: Proces průběžného sledování a analýzy systému za účelem detekce a řešení problémů.

27. OS Linuxbox: Distribuce operačního systému Linux od firmy LinuxBox.

28. Dokumentace: Dokumentace je proces zaznamenávání různých aspektů informačních systémů či softwaru zejména pro účely následné správy, údržby, rozvoje dokumentovaných systémů. Rozsah dokumentace volí Vodafone a dokumentace nepodléhá schválení Účastníka.

29. Incident: Typ Požadavku v Evidenčním systému, jehož pomocí evidujeme nefunkčnost Systému nebo jeho části, která není součástí jeho běžného fungování.

30. Evidenční systém: Je software nebo aplikace používané k zaznamenávání, sledování a správě informací nebo dat pro správu IT služeb (ITSM).

31. Doba opravy (Resolution Time): Doba od nahlášení incidentu do jeho vyřešení, potvrzeného oprávněnou osobou Odběratele.

32. Doba reakce (Response Time): Doba od nahlášení incidentu do započetí s činnostmi vedoucími k odstranění závady.

33. Pracovní den: Jakýkoliv den mimo sobotu a neděli, nebo státem uznaný svátek dle zákona č. 245/2000 Sb.

34. Pracovní doba: Znamená 10 hodin denně od 8:00 do 18:00 od pondělí do pátku mimo státní svátky v České republice.

35. Řešení incidentů: Proces směřující k jeho odstranění. Obsahuje zejména detekci incidentu, klasifikaci incidentu, identifikaci příčiny, vyšetření, dočasnou opravu, konečné řešení a následné sledování.

36. Incident Management: Proces identifikace, zaznamenávání, třídění, přidělování, eskalace, sledování a řešení incidentů.

14. Ostatní ujednání

1. Vodafone si vyhrazuje právo kdykoliv i bez uvedení důvodu omezit, ukončit nebo změnit podmínky nájmu zařízení, a to s účinností ode dne oznámení na stránkách www.vodafone.cz, nebude-li výslovně uveden termín pozdější.

2. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 8. 2024 a nahrazují podmínky ze dne 17. 2. 2024.