



## PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY O2 OFFICE 365 (O365)

### 1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tieto Podmienky pre poskytovanie služby O2 Office 365 (ďalej len "Podmienky") spoločnosti O2 Business Services a.s., so sídlom Aupark Tower, Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, zapísanej v OR Okresného súdu Bratislava I oddiel Sa, vložka č. 6290/B, IČO: 50087487, IČ DPH: SK2120172670 (ďalej len "Poskytovateľ") upravujú základné prevádzkové, organizačné a obchodné podmienky pre poskytovanie služby O2 Office 365 (ďalej len "Služba"). Obsahujú najmä údaje týkajúce sa predmetu a rozsahu Služby, podmienok pre jej zriaďovanie a poskytovanie. Sú záväzné pre príjemcu Služby (ďalej len "Zákazník") a spoločnosť O2 Business Services a.s. ako jej Poskytovateľa.

1.2. Ceny za poskytovanie Služby sú uvedené na webovej lokalite [www.o2bs.sk/o365](http://www.o2bs.sk/o365)

### 2. VYMEDZENIE POJMOV

2.1. Zmluva a Špecifikácia - písomná zmluva a príloha zmluvy o poskytovaní služby O2 Office 365 uzatvorená medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, ktorej predmetom je poskytovanie Služby, vrátane všetkých jej príloh a dokumentov, na ktoré odkazuje.

2.2. Service Desk - telefonická linka +421 2 2211 2212, prostredníctvom ktorej Zákazník môže ohlasovať Chyby. Zákazník môže tiež ohlasovať Chyby prostredníctvom emailu [office365@o2bs.sk](mailto:office365@o2bs.sk). Prevádzková doba Service Desku je 24x7x365.

2.3. Vada - vada, tj. rozpor medzi skutočnými vlastnosťami poskytnutého plnenia Poskytovateľa a vlastnosťami špecifikovanými v Zmluve, používateľskej dokumentácii alebo v týchto podmienkach, ak taká chyba súčasne bráni v riadnom užívaní služby.

2.4. Služba - predmetom Služby je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Zákazníkovi nástroje pre spoluprácu a kancelárske nástroje z radu Office 365.

2.5. Zmluvné strany - Zákazník a Poskytovateľ

2.6. Cenník - prehľad aktuálnych cien licencií pre službu O2 Office 365 dostupný na [www.o2bs.sk/o365](http://www.o2bs.sk/o365)

2.7. Zriadenie služby - okamih prijatia e-mailu s prístupovými údajmi k Office 365



### 3. CHARAKTERISTIKA SLUŽBY A PODMIENKY JEJ POSKYTOVANIA

- 3.1. Predmetom Služby je záväzok Poskytovateľa poskytovať kancelárske programy balíka Office 365 a zaistiť Zákazníkovi servisnú podporu prvého stupňa.
- 3.2. Služba je zriadená do 2 pracovných dní od podpisu zmluvy.
- 3.3. Prístupové údaje k Službe obdrží Zákazník na email uvedený v Špecifikácii.
- 3.4. V prípade, že sa pri poskytovaní Služby objaví akákoľvek vada, je Zákazník povinný túto vadu bez zbytočného odkladu oznámiť poskytovateľovi prostredníctvom Service Desku. Poskytovateľ prijme hlásenie o vade a vykoná jej registráciu. Ďalej prikróčí Zákazník a Poskytovateľ na konzultáciu s cieľom lokalizácie a prípadného odstránenia vady.

### 4. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 4.1. Zákazník je povinný užívať SW v súlade s týmito Podmienkami, Zmluvou, Špecifikáciou, právnym poriadkom SR a Zmluvou Microsoft Cloud. Podmienky pre poskytovanie služby a Zmluva Microsoft Cloud sú k dispozícii na webe [www.o2bs.sk/o365](http://www.o2bs.sk/o365).

### 5. UZATVÁRANIE A UKONČENIE ZMLUVY

- 5.1. Zmluvný vzťah sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 5.2. Zákazník je oprávnený zmluvu vypovedať písomne doručenou výpoveďou, pričom výpovedná lehota uplynie posledným kalendárnym dňom mesiaca, v ktorom došlo k doručeniu výpovede Poskytovateľovi.
- 5.3. Zmluvný vzťah končí po uplynutí výpovednej doby alebo dohodou zmluvných strán.
- 5.4. Odstúpiť od zmluvného vzťahu môže jedna zo strán v prípade podstatného porušenia zmluvných záväzkov druhou zmluvnou stranou. Podstatným porušením sa rozumie najmä odmietnutie zriadenia Služby zo strany Zákazníka, opakované neplnenie zmluvných záväzkov napriek písomnému upozorneniu na možnosť jednostranného ukončenia zmluvného vzťahu. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
- 5.5. Všetky zmeny Zmluvy je nutné dodať Poskytovateľovi v listinnej forme, alebo podľa technických a prevádzkových možností Poskytovateľa tiež elektronicky, inak je taký úkon považovaný za neplatný.
- 5.6. Výpoveď Zmluvného vzťahu je Zákazník povinný doručiť najneskôr 5 pracovných dní pred koncom mesiaca, v ktorom chce Službu vypovedať.



5.7. Ak Zákazník nezaplatil v lehote splatnosti faktúru za vyúčtovanie Služby, pričom splatnosť je aspoň 14 dní od skončenia zúčtovacieho obdobia, Poskytovateľ ho preukázateľne upozorní a stanoví náhradnú lehotu plnenia nie kratšiu ako jeden týždeň odo dňa dodania upozornenia / upomienky. Nasledujúci deň po márnom uplynutí náhradnej lehoty je Poskytovateľ od Zmluvy oprávnený bez ďalšieho jednostranne odstúpiť písomným oznámením Zákazníkovi.

## 6. CENY, CENOVÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY

6.1. Ceny za poskytovanie Služby sú uvedené na webovej lokalite [www.o2bs.sk/o365](http://www.o2bs.sk/o365)

6.2. Ceny Služby sa účtujú vždy po poskytnutí Služby v príslušnom kalendárnom mesiaci, ak nie je dohodnuté inak.

6.3. Faktúra za poskytovanie Služby bude Poskytovateľom vystavená a poštou doručená ako bežná zásielka, a to tak, aby mohlo byť dodaná Zákazníkovi do 15 dní odo dňa ukončenia účtovaného obdobia na adresu ním naposledy oznámenú. Zákazník zodpovedá za to, že úhrada cien za poskytnutú Službu bude vykonaná vo výške a lehote splatnosti, uvedenej na faktúre a to aj v prípade, že platiteľ je iná osoba ním označená.

6.4. Ak nezaplatí Zákazník faktúru v lehote splatnosti, môže byť Poskytovateľom o dlhu informovaný aj elektronicky alebo iným dohodnutým spôsobom.

6.5. Ak nezaplatí Zákazník v lehote splatnosti záväzky voči Poskytovateľovi, je Poskytovateľ oprávnený ukončiť využívanie Služby a postúpiť pohľadávku do procesu vymáhania.

## 7. SERVIS

7.1. V rámci Služby bude Poskytovateľom Zákazníkovi poskytnutá servisná podpora Prvého stupňa na telefonické linke +421 2 2211 2212 a na emailu [office365@o2bs.sk](mailto:office365@o2bs.sk). Podpora je k dispozícii 24x7x365.

7.2. Prvým stupňom pomoci je mienená kontrola funkčnosti Služby, kontrola správnosti nastavenia služby na strane Poskytovateľa a riešenie akýchkoľvek výpadkov zavinených Poskytovateľom v čo najkratšom možnom čase.

## 8. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

8.1. Poskytovateľ zodpovedá za spôsobené škody v súvislosti s poskytovaním Služby podľa ustanovení týchto Podmienok a podľa všeobecne platných právnych predpisov, pričom sa zmluvné strany dohodli, že maximálna výška náhrady škody spôsobenej Poskytovateľom v zúčtovacom (mesačnom) období neprevyšuje mesačnú cenu Služby účtovanú Zákazníkovi.



Poskytovateľ nezodpovedá za akúkoľvek škodu vzniknutú v dôsledku Vyššej moci alebo v dôsledku porušenia povinností Zákazníkom.

8.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ako aj za nefunkčnosť Služby, ktorá bola spôsobená zavadami na technológii. Poskytovateľ nezodpovedá najmä za poruchy spôsobené poruchami na elektronických komunikačných službách, ktoré sú predpokladom pre poskytovanie Služieb podľa týchto Podmienok.

## 9. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

9.1. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby tak, aby odôvodnené požiadavky Zákazníka boli uspokojované v súlade s uzavretou zmluvou, Špecifikáciou a týmito Podmienkami.

9.2. Poskytovateľ je oprávnený zákonnými spôsobmi overiť dôveryhodnosť Zákazníka a jeho schopnosť plniť svoje záväzky, s čím Zákazník súhlasí.

9.3. Poskytovateľ je povinný upovedomiť Zákazníka vhodným spôsobom o zmenách cien a cenových podmienok za poskytované Služby, a to najmenej jeden týždeň pred nadobudnutím účinnosti zmien.

9.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zabezpečiť poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy prostredníctvom tretej strany.

## 10. REKLAMÁCIE, SŤAŽNOSTI, SPORY

10.1. Zákazník má právo uplatniť reklamáciu na vyúčtovanie ceny alebo na kvalitu poskytovanej Služby. Reklamáciu na vyúčtovanie ceny je Zákazník oprávnený uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu. Postup pri reklamácií sa riadi Reklamačným poriadkom Poskytovateľa, ak nie je v týchto Podmienkach stanovené inak. Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazník je oprávnený reklamovať kvalitu či cenu Služieb najneskôr do dvoch mesiacov po tom, čo došlo k chybnému poskytnutiu služby či do dvoch mesiacov od skončenia zúčtovacieho obdobia, za ktoré je reklamovaný vyúčtovanie.

10.2. U služby Office 365 je garantovaná minimálna dostupnosť 99,9%. Výpočet dostupnosti je vzťahnutý na dobu jedného mesiaca. Do doby dostupnosti nie sú započítavané pravidelné servisné odstávky služieb. Výpočet použitý pre stanovenie dostupnosti je nasledujúci:

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

**A:** (availability) Dostupnosť služby

**AST:** (Approved Service Time) Celková odsúhlasená prevádzková doba za sledované obdobie

**MW:** (Maintenance Window) Celková odsúhlasená doba pracovných odstavok za sledované obdobie



**DT:** (Downtime) Celkový čas neplánovaných odstávok v sledovanom období, Nedostupnosť služby

10.3. Ak nemôže Zákazník využívať Službu pre poruchu Služby zavinenú Poskytovateľom, je oprávnený požadovať vrátenie pomernej časti mesačnej ceny za nedostupnosť Služby podľa nižšie uvedenej tabuľky, ak Dostupnosť služby v sledovanom období klesla pod garantovanú hodnotu. Iná náhrada (napr. Náhrada škody a ušlého zisku) nemôže byť na základe Všeobecných obchodných podmienok poskytnutá. Dostupnosť služby (A) Zľava z mesačného paušálu

Dostupnosť služby (A)	Zľava z mesačného paušálu
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

10.4. Vrátenie príslušnej sumy je Zákazník povinný uplatniť písomne na adrese Poskytovateľa uvedené v Zmluve, najdlhšie však do 15 dní od posledného dňa trvania poruchy. Písomná sťažnosť musí obsahovať detailný opis incidentu, informácie o dobe trvania nedostupnosti služby (DT), počet postihnutých užívateľov a miesto.

10.5. Situácia uvažovaná ako Nedostupnosť služby je definovaná v Service Level Agreement zmluve umiestnené na stránkach [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)

## 11. SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTRANOVENIA

11.1. Poskytovateľ je oprávnený meniť a dopĺňať Podmienky pri zmene technických, prevádzkových, obchodných alebo organizačných podmienok na strane Poskytovateľa alebo z dôvodu zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov.

11.2. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť dňa 1.3.2016

