

Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

1 Přehled Služby

Každá organizace požadující profesionální webové stránky či aplikace k podpoře svého podnikání, zejména veškeré subjekty využívající Internet jako prodejní, distribuční či servisní kanál nebo poskytovatelé obsahu koncovým uživatelům (např. portály, informační stránky, diskusní fóra, poskytovatelé zábavy) potřebují flexibilní výpočetní výkon k naplnění rostoucích požadavků na dostupnost a krátké reakční časy při splnění nákladových limitů.

Pro maximální využití zdrojů IT pověřuje mnoho společností zajištěním podpory a realizace efektivních technologických systémů celá oddělení a zapomíná přitom, že IT není hlavním předmětem jejich činnosti. Proč by pojišťovny, účetní firmy či obchodní společnosti měly budovat vlastní datová centra, zabývat se servery/úložišti dat/údržbou, opravami, vývojem a kompatibilitou sítí?

Služba Virtuální datová centra zbavuje účastníky fyzických omezení infrastruktury IT a nabízí jim hostované služby a výpočetní výkon. Místo nutnosti implementovat a instalovat server či datové centrum může společnost využívat přístup k vlastnímu serveru hostovanému u T-Mobile Czech Republic, a.s. prostřednictvím Internetu či VPN připojení a hostovat na něm své firemní aplikace, jako jsou CRM, ERP, atd. Mnoho služeb tohoto typu lze virtualizovat a umožnit tak společnostem využívat zdroje IT bez nutnosti investic do nezbytného hardwaru a infrastruktury.

Služba Virtuální datová centra nabízí účastníkům radikální změnu implementace a zpoplatnění technologií. Veškeré nové technologie, které chtěl účastník dříve zavést ve svých prostorách, vyžadovaly kapitálovou investici, čas na nastavení a školení a průběžné režijní náklady na personál a údržbu. Toto riziko muselo být vyváženo mimořádně výhodnou návratností investic a společností musela mít k dispozici nadbytečný volný kapitál.

Díky **Službě Virtuální datová centra** může společnost libovolné velikosti začít rozšiřovat své zdroje IT bez uvedených kapitálových omezení. Služby Virtuální datová centra se nabízejí bez požadavku na investici kapitálu či času; po přípravě plánu, objednání služby jsou zdroje automaticky k dispozici prostřednictvím internetového nebo VPN připojení. Pro společnosti, které mají vlastní oddělení IT, je možno přidat další servery či služby online téměř okamžitě a bez jakýchkoli problémů.

Platforma **Služba Virtuální datová centra** se nabízí ve dvou druzích produktů:

- **Virtuální datová centra** - Virtuální privátní server (VPS) – ekvivalent jednoho fyzického serveru, které umožňuje provozovat firemní webové stránky, malé webové portály nebo aplikace vytvořené pro prostředí Linux/UNIX (Apache, Tomcat, databáze, atd.) či Windows (.NET, IIS, databáze, atd.).
- **Virtuální datová centra** - Virtuální hostingové prostředí (VHE) představuje ekvivalent virtuálního 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 – virtual machine). Virtuální servery (VM) v rámci VHE mají IP adresy ze stejného zdroje (poolu) a je možno vytvářet produkční a testovací prostředí (s DMZ).

Verze a parametry Služby – např. množství výpočetních zdrojů, kapacita úložného prostoru, licence, záloha, konektivita, datum aktivace Služby a správa Služby jsou definovány v příslušné Specifikaci služby Virtuální datová centra.

	Virtuální privátní server (VPS)	Virtuální hostingové prostředí (VHP)
Produkt	Virtuální ekvivalent jednoho dedikovaného serveru (managed nebo unmanaged), který dokáže pokrýt standardní nároky na požadované výpočetní kapacity	Virtuální ekvivalent malého výpočetního datového centra (více VM), které dokáže pokrýt náhle i rozsáhlejší výkonové požadavky na výpočetní kapacity
Pro Koho?	<ul style="list-style-type: none"> • Podnikové webové stránky • Webové portály nebo aplikace • Testovací servery • Doplňkový výpočetní výkon 	<ul style="list-style-type: none"> • Náročné webové aplikace a velké portály • Podnikové IT a IS systémy (CRM) • Migrace z fyzických serverů na virtuální infrastrukturu

2 Charakteristika Služby

Účelem Služeb Virtuální datová centra je zajistit Smluvním partnerům výpočetní výkon, kapacitu pro ukládání dat a další návazné služby prostřednictvím internetového (DIA) či VPN připojení.

2.1 Výpočetní výkon

Celkové množství fyzických jader CPU a RAM přidělených konkrétnímu Smluvnímu partnerovi určujeme příslušným počtem rezervovaných výpočetních zdrojů (rezervované vCPU/GHz a RAM), které tvoří přidělený celkový výpočetní výkon. Výpočetní výkon je vybudován pomocí těchto základních virtuálních zdrojů:

- **CPU**
VPS – 1 vCPU = je ekvivalent 1 CPU (procesoru), který je vidět OS (operačním systémem). 1 vCPU má výkonnost 1 CPU jádra (cca 2GHz) nejvyšší řady používané Intel technologie.
VHE – CPU v GHz = Smluvní partner obdrží rezervovanou kapacitu v GHz, kterou sdílí mezi mnoha vCPU. Maximální frekvence na 1vCPU je cca 2 GHz.
- **RAM – 1 GB RAM** = 1 GB fyzické RAM na virtuální platformě Virtuální datová centra.
Fyzická RAM je rezervovaná a alokována v platformě Virtuální datová centra.

Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

Rozložení zdrojů

	VPS	VHE
Počet serverů	1	=> 1
Celkový počet vCPU	1-32	=> 1 (až 32 per VM)
RAM	=> 1	=> 1

2.2 Kapacita datového úložiště (Storage)

Kapacita úložného prostoru pro VPS a VHE se dodává v 50GB modulech a jejich násobcích v rámci kvalitních plně redundantních diskových polí (NetApp) a efektivní sítě - Storage Area Network (SAN, Cisco). V případě jednotlivých VPS serverů vyžaduje každý VPS server alespoň 1 x 50GB modul datového úložiště. V případě VHE je možno rozdělit využití libovolného množství 50GB modulů mezi všechny virtuální servery vytvořené v rámci VHE.

Instalace s datovou kapacitou přesahující 2 TB mohou být předmětem individuálních cen.

2.3 Služby jsou nabízeny ve variantách

Služba **Virtuální datová centra – VPS** je nabízena ve dvou variantách – Managed a Standard

- **Managed varianta Služby** – je nabízena se správou profesionálních služeb. Smluvní partner nemá přístup do OS admin/root módu a všechny změny na úrovni operačního systému provádějí technické složky Poskytovatele.
- **Standard varianta Služby** - Služba VPS není nabízena se správou profesionálních služeb. Poskytovatel Služby zajišťuje chod infrastruktury a Smluvní partner si sám zajišťuje zbytek služeb včetně správy OS (Smluvní partner má plný admin/root přístup, tedy veškeré změny prováděny na a nad OS jsou ve správě Smluvního partnera).

Služba **Virtuální datová centra – VHE** je nabízena ve 3 variantách – Standard, Managed Basic a Managed Full

- **Standard varianta Služby** - Služba VHE není nabízena se správou profesionálních služeb. Poskytovatel Služby zajišťuje chod infrastruktury a Smluvní partner si sám zajišťuje zbytek služeb včetně správy OS (Smluvní partner má plný admin/root přístup, tedy veškeré změny prováděny na a nad OS jsou ve správě Smluvního partnera).
- **Managed Basic – Spáva VHE** - Prostředí VHE je spravováno Poskytovatelem (T-Mobile Czech Republic, a.s.), což znamená, že veškeré změny konfigurace VHE (vytvoření/modifikace/vymazání/zablokování virtuálních strojů (VM), konfigurace sítě, správa IP atd.) jsou prováděny specialisty Poskytovatele na základě požadavku Smluvního partnera. Požadavek Smluvního partnera bude proveden specialisty Poskytovatele a během fakturačního období může Smluvní partner požadovat až 2 hodiny práce. Jako přidanou hodnotu, během prvních dvou měsíců od objednání Služby VHE se správou VHE, je časový kredit navýšen na celkem 16 hodin během prvních dvou měsíců od zahájení poskytování Služby.
- **Managed Full** – Zahrnuje předchozí (Správa VHE) a navíc obsahuje Správu OS - Veškeré virtuální stroje (VM) ve VHE mohou být také plně spravovány Poskytovatelem. Správa OS může být objednána pouze v případě, kdy Poskytovatel také spravuje VHE (Správa VHE). Pokud se Smluvní partner rozhodne použít Správu OS prováděnou Poskytovatelem, tak každá změna konfigurace OS, DB a aplikace, která vyžaduje superuživatelský (root nebo admin) přístup je provedena Poskytovatelem na základě změnového požadavku Smluvního partnera. Požadavek Smluvního partnera bude proveden specialisty Poskytovatele a během fakturačního období může Smluvní partner požadovat až 2 hodiny práce specialisty na správu VM (OS a DB). Čas je distribuován mezi jednotlivé VM. Pokud čas potřebný na nastavení překročí čas vyhrazený na správu VM, činnost bude zpoplatněna za každou započatou hodinu.

Jsou možné tyto kombinace

	Managed Full	Managed Basic	Standard
Správa VHE	ANO	ANO	NE
Správa OS	ANO	NE	NE

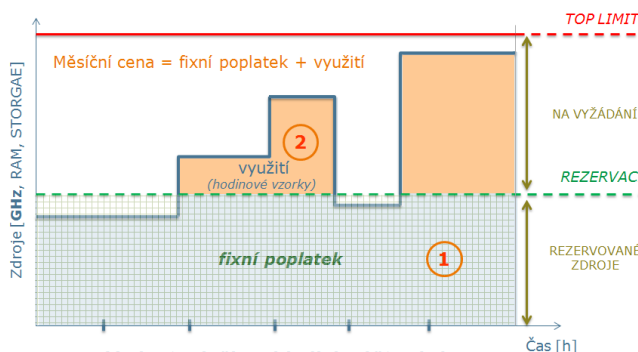
2.4 Varianty účtování VHE

Existují 3 varianty účtování Služby VHE:

- Fixní (rezervace >0)
- Fixní (rezervace >0) + Dle využití
- Dle využití (rezervace =0)

část „Dle využití“ nabízí k využití také zdroje na vyžádání (nad rezervaci).

Zdroje “na vyžádání” – Tyto zdroje jsou účtovány za každou započatou hodinu, kdy jsou využity (aktuální používání zdrojů překročí rezervovanou hodnotu). Mohou být flexibilně přidávány a odebrány dle aktuálních potřeb. Účtování se týká následujících výpočetních zdrojů: CPU, RAM, storage a vybraných licencí.



Varianty služby z hlediska účtování

- Fixní ① (Rezervace = Top Limit)
- Fixní + Dle využití ① + ② (Rezervace < Top Limit)
- Dle využití ② (Rezervace = 0)

Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

Pravidla určující zda je daný zdroj účtován s ohledem na stav VM:

Výpočetní zdroj	Stav VM		
	Běžící Powered on	Vypnutý Powered off	Smazaný Deleted
CPU (GHz)	Je účtován	Není účtován	Není účtován
RAM (GB)	Je účtován	Není účtován	Není účtován
Storage (GB)	Je účtován	Je účtován	Není účtován
Licence	Je účtován	Není účtován	Není účtován

Nastavení parametrů pro zdroje "na vyžádání"

	Minimální rezervace	Standardní Top Limity pro službu		Zákaznické řešení
		Dle využití (rezervace = 0)	Fixní + Dle využití (rezervace > 0)	
CPU	2 GHz	10 GHz	2 × rezervace	> 50 GHz
RAM	1 GB	10 GB	2 × rezervace	> 255 GB
Storage	50 GB	500 GB	Rezervace + 500 GB	> 2000 GB

2.5 Další služby - výchozí

2.5.1 IP Systém

	VPS	VHE
Počet veřejných IP adres	1	8 (6 použitelných)
Počet nevef. IP adres		
DMZ (s vlastní Firewallovou konfigurací)	1	24 (21 použitelných)
Interní	X	12 (9 použitelných)

2.5.2 Garantovaná úroveň Služby (SLA)

Služby Virtuální datová centra – VHE se nabízejí ve 3 úrovních SLA:

	DSL	OPTIMUM	PREMIUM
Dostupnost Služby	N/A	99,5%	99,99%
Dostupnost podpory	N/A	24/7	24/7
Maximální doba opravy (doba vyřešení)	N/A	8h	4h
Plánovaná údržba	N/A	2h	2h

- SLA vychází z trouble tiketů (TT) oznámených Smluvním partnerem.
- SLA měří Poskyvatel a hodnoty parametrů spravuje Poskyvatel dle zákonem stanovených možností.
- Pro účely výpočtu dostupnosti Služby se nezapočítává:
 - Servisní interval (čas vyhrazený pro údržbu ze strany Poskytovatele),
 - Modifikace Služby požadované Smluvním partnerem, které požadují rebooting či vypnutí VPS/Virtuálního serveru, atd.
- Varianta SLA Optimum je zahrnuta v pravidelné měsíční ceně Služby (není účtována samostatně).
- Na žádost Smluvního partnera je možno dodat variantu bez SLA. V případě „Bez SLA“ je dostupnost Služby a podpora zajišťována v režimu maximálního úsilí.
- V rámci jedné Služby VHE nelze nastavovat jednotlivé varianty SLA pro jednotlivé VM. Jedné Službě VHE je možné přiřadit právě jednu variantu SLA.
- Varianty SLA jsou zpoplatněny měsíčně.
- Základem pro výpočet SLA je celková cena za objednanou konfiguraci Služby (bez započítání dočasných zdrojů).
- Čas vyřešení – čas na vyřešení oprávněného problému.

2.5.3 Licence

Veřejný katalog - T-Mobile Czech Republic, a.s. poskytuje licence.

- Veřejný katalog je centrální úložiště všech šablon operačních systémů (databází, aplikací) dodávaných Poskytovatelem (T-Mobile Czech Republic, a.s.) k dispozici Smluvním partnerům.
- Kvůli licenčním podmínkám poskytovatelů software, **je toto jediný způsob jak používat licence od T-Mobile Czech Republic, a.s.** (použitím šablony připravené T-Mobile Czech Republic, a.s.).
- Licence jsou dostupné ve formě předkonfigurovaných šablon, z kterých Smluvní partneři mohou vytvářet jednotlivé VM.

Nahrání existujících VM do platformy Virtuální datová centra

- T-Mobile Czech Republic, a.s. nezakazuje Smluvnímu partnerovi nahrát si vlastní VM do platformy.
- V tomto případě T-Mobile Czech Republic, a.s. nemůže poskytnout licence pro operační systém (databázi, aplikaci) běžící ve VM.
- Je možné vytvořit speciální šablonu pro konkrétní případ.

Zákaznické licence

- T-Mobile Czech Republic, a.s. nezakazuje Smluvnímu partnerovi použít vlastní licence pro operační systémy, databáze a aplikace.

Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

- Smluvní partner by měl konzultovat s poskytovatelem software, zda nedojde k porušení licenční smlouvy EULA (End User License Agreement). Někteří poskytovatelé software nedovolují použít vlastní software v hostovaném prostředí.
- Operační systém musí být podporován VMWare.

Smluvní partner užívá požadované šablony/požadovanou šablonu dle příslušné Specifikaci služby Virtuální datová centra.

Poskytovatel bude aktualizovat své vlastní šablony uvedené dále na nejnovější aktualizace softwaru včetně bezpečnostních záplat.

Software vložený do šablon je poskytován „tak jak byl poskytnut dodavatelem software - jak stojí a leží“, bez jakýchkoli výslovných či předpokládaných záruk, mimo jiné záruk prodejnosti či vhodnosti pro konkrétní účel. Poskytovatel nezaručuje a nepřijímá odpovědnost za přesnost či úplnost informací, textu, grafiky, odkazů či jiných položek obsažených v softwaru. Poskytovatel neodpovídá za příslušný dodaný software a rovněž neodpovídá za jeho funkčnost a vhodnost pro potřeby Smluvního partnera, zejména také neodpovídá za to, že dodaný software bude plně funkční ve spojení s jiným software Smluvního partnera.

Poskytovatel a jeho dodavatelé v žádném případě nenesou odpovědnost vůči Smluvnímu partnerovi či jeho koncovým uživatelům za jakoukoli škodu (mimo jiné ušlý zisk, přerušení podnikatelské činnosti, poškozené či ztracené informace či data) vzniklou následkem využívání softwaru či nemožnosti software využívat, a to i v případě, že Poskytovatel byl na možnost vzniku takové škody upozorněn.

Operační systém Windows

- Veškeré edice Windows 2003
- Veškeré edice Windows 2008
- Veškeré edice Windows 2008 R2
- Veškeré edice Windows 2012

Součástí každého operačního systému Microsoft Windows jsou další předinstalované aplikace: .NET Framework/IIS.

Operační systém Linux

- Linux Debian
- Linux Gentoo
- Linux CentOS
- Linux Ubuntu
- Red Hat Enterprise Linux
- Oracle Linux

Součástí každého operačního systému Linux jsou další přeinstalované aplikace: LAMP (Linux OS + Apache + MySQL Database + PHP) v nejnovější verzi.

Operační systém ostatní

- FreeBSD

Databáze

- Veškeré edice Microsoft SQL Server 2005
- Veškeré edice Microsoft SQL Server 2008
- Veškeré edice Microsoft SQL Server 2012
- Veškeré edice Microsoft SQL Server 2014
- Oracle

2.5.4 Microsoft SQL Server

Microsoft SQL Server databázové servery jsou v rámci Služby Virtuální datová centra provozovány na hardwarové platformě, která je vyhrazena a výkonově optimalizována pro provoz databázových systémů postavených na Microsoft SQL Server.

To nám jako Poskytovateli této Služby umožňuje zajistit Vaším databázím vyšší bezpečnost a do budoucna nabídnout další služby, navržené speciálně pro využití v rámci databázových systémů postavených na Microsoft SQL Server.

Jaké výhody to přináší pro Vás?

- **Vyšší výkon za stejnou cenu**
Díky nové architektuře procesorů se zvyšuje celkový výkon Vaší databáze.
- **Efektivnější využití licenčních poplatků**
Vzhledem k výrazně vyššímu CPU výkonu na jádro, umožňuje vyhrazená hardwarová platforma efektivnější využití softwarové licence na CPU jádro.

2.5.5 Software Smluvního partnera

Smluvní partner je oprávněn instalovat na Službu legální software; pokud by však software instalovaný Smluvním partnerem ovlivnil funkci Služby, je Smluvní partner povinen odstranit na základě výzvy Poskytovatele problém řádnou konfigurací či odinstalováním problematického softwaru. V případě, že Smluvní partner neodstraní problém do 2 dnů od příslušného požadavku Poskytovatele, nese Poskytovatel žádnou odpovědnost za řádnou funkci Služby.

V případě Služby s profesionálním servisem (správa Služby) platí výše uvedené rovněž na software, jehož instalace nevyžaduje administrátorská práva.

Pokud software vyžaduje administrátorská práva, lze jej instalovat na Službu Smluvního partnera prostřednictvím profesionálního servisu Poskytovatele (správa Služby) teprve až poté, co Poskytovatel ověří dopad softwaru na Službu a souhlasí s instalací takového software. Poskytovatel může po Smluvním partnerovi požadovat úhradu ceny za dodatečnou instalaci software dle počtu hodin skutečně provedené práce (viz hodinová sazba za provedenou práci v platném Ceníku služby Virtuální datová centra) v případě, že instalace softwaru vyžaduje speciální péči a přípravu.

Poskytovatel nese vůči Smluvnímu partnerovi odpovědnost za dodávku softwaru, který Smluvní partner potřebuje k využívání Služby a za jehož instalaci odpovídá Smluvní partner. Rovněž tak Poskytovatel nese odpovědnost za samotný software, resp. jeho funkčnost, který je nainstalován na žádost Smluvního partnera.

2.5.6 Poučení o užívání software Microsoft

Softwarové produkty společnosti Microsoft, které jsou poskytovány Smluvnímu partnerovi/uživateli (dále také jen „uživatel“) v rámci poskytovaných služeb společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. („softwarové produkty“), jsou licencovány pro společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále také jen „Poskytovatel“) pobočkou společnosti Microsoft Corporation. Microsoft Corporation a její dceřiné společnosti jsou dále v tomto dokumentu definovány společně jako „Microsoft“. Softwarové produkty, které jsou uživateli poskytovány, jsou podrobně popsány ve Specifikaci služby. Uživatel je povinen používat softwarové produkty v souladu s podmínkami smlouvy uzavřené s Poskytovatelem, zejména však v souladu s tímto článkem 2.5 a článkem 12



Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

tohoto Popisu Služby a v souladu s "Licenčními podmínkami uživatele softwarových produktů Microsoft" – End User License Terms, které jsou umístěny na webových stránkách Poskytovatele v sekci Podpora – Pro zákazníky – Smluvní dokumenty. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tyto licenční podmínky produktů Microsoft jsou závazné v anglické verzi (k dispozici na uvedených web stránkách je také nezávazný český překlad). Uživatel je povinen se s těmito licenčními podmínkami produktů Microsoft seznámit a dále je povinen tyto uvedené licenční podmínky dodržovat. V případě porušení podmínek používání softwarových produktů Microsoft uživatelem, je Poskytovatel dle svého uvážení bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu uživateli nebo třetím osobám oprávněn buď: (i) písemně vypovědět smlouvu/Specifikaci služby s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi uživateli, nebo (ii) pozastavit poskytování služby, v jejímž rámci je užíván příslušný software Microsoft, u kterého došlo k porušení podmínek, dokud uživatel příslušné porušení podmínek neodstraní. V případě, že Poskytovatelí tímto porušením podmínek uživatelem vznikne jakákoliv škoda nebo dodatečné náklady, je uživatel povinen takovou škodu Poskytovateli nahradit v plné výši včetně případných dodatečných nákladů.

Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Microsoft je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit "Licenční podmínky uživatele softwarových produktů" – End User License Terms, a to jednostranným oznámením alespoň 30 dní předem. V takovém případě bude Poskytovatel bez prodlení informovat uživatele o změně těchto podmínek. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel není povinen dodržet lhůtu pro informování uživatele, která je uvedena v předchozí větě, popř. jinde ve smlouvě, a dále uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že z tohoto důvodu není uživatel oprávněn ukončit Smlouvu/Specifikaci služby z důvodů změny smluvních podmínek.

Veškeré tituly a práva k duševnímu vlastnictví softwarových produktů (a jejich základní prvky, včetně ale nejenom obrazy, fotografie, animace, video, audio, hudba, texty a "aplety" včleněné do softwarových produktů), jsou ve vlastnictví Microsoft nebo jejich dodavatelů. Uživatel výslovně potvrzuje, že si je plně vědom toho, že softwarové produkty jsou chráněny autorskými právy a mezinárodními úmluvami o autorských právech, jakož i dalšími zákony o duševním vlastnictví a smlouvami. Uživatel bere na vědomí, že poskytnutí, zpřístupnění nebo užívání softwarových produktů neznamená převezení vlastnictví softwarových produktů nebo jakýchkoliv práv k duševnímu vlastnictví na uživatele nebo na jakoukoliv třetí osobu.

Uživatel není oprávněn jakkoliv analyzovat (reverse engineering), dekompileovat nebo rozebírat softwarové produkty nebo provádět jiné změny v softwarových produktech. Uživatel není oprávněn softwarové produkty jakkoliv pronajímat, poskytovat na splátky, zapůjčovat nebo přímo nebo nepřímo poskytovat nebo rozšiřovat jakékoliv třetí straně a ani jakékoliv třetí straně umožnit přístup a/nebo užívání softwarových produktů a jejich funkcionalit.

Veškerá produktová podpora softwarových produktů je uživateli poskytována Poskytovatelem a nikoliv Microsoft. Poskytovatel vyvine nezbytné úsilí k poskytnutí podpory softwarových produktů, avšak Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za ne/poskytnutí takové podpory.

Uživatel bere na vědomí, že softwarové produkty mohou 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 škodu osobám, na majetku nebo na životním prostředí. Uživatel výslovně souhlasí, že nebude používat softwarové produkty způsobem nebo v prostředí, kde selhání softwarových produktů může způsobit smrt, úraz nebo způsobit škodu osobám, na majetku nebo na životním prostředí. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že jak Poskytovatel, tak ani Microsoft nejsou odpovědní za tyto efekty, přičemž uživatel se zavazuje nahradit Poskytovateli a/nebo Microsoft jakékoliv škody, popř. jim uhradit veškeré náklady, které mohou vzniknout v souvislosti s případnou smrtí, zraněním, či jinou újmu osob nebo v souvislosti s jakoukoliv škodou vzniklou osobám, na majetku nebo na životním prostředí, a to způsobem nebo prostředím, kterým škoda vznikla.

Jestliže uživatel v rámci Služby poskytované Poskytovatelem využívá software Microsoft, který není poskytnut Poskytovatelem, tak uživatel výslovně prohlašuje a garantuje, že má uzavřenu platnou licenční smlouvu, která uživateli umožňuje používat software Microsoft ve spojení s poskytovanou Službou. Uživatel je povinen bez prodlení poskytnout Poskytovateli na jeho vyžádání bez prodlení prokázat. V případě, že uživatel požadované licenční doklady Poskytovateli bez prodlení neposkytne, je Poskytovatel dle svého uvážení bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu uživateli nebo třetím osobám oprávněn buď: (i) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný software Microsoft, dokud uživatel příslušné licenční doklady neposkytne, (ii) poskytnout Službu v závislosti na smlouvě (SPLA) s Microsoft a účtovat uživateli standardní poplatky za používání softwaru (dle ceníku služby) až do té doby, než uživatel doloží potřebné licenční doklady, nebo (iii) písemně vypovědět příslušnou Smlouvu/Specifikaci služby s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi uživateli.

Pokud uživatel chce využít Služby License Mobility prostřednictvím práv Software Assurance (LM-SA), a pokud je taková Služba ze strany Poskytovatele k dispozici, je potřeba o tuto Službu požádat prostřednictvím verifikačního formuláře License Mobility Verification. Tento formulář uživatel předkládá k ověření Microsoft Operations Ireland do 10 dnů od nasazení takového softwaru Microsoft. V tomto formuláři uživatel uvádí jako autorizovaného partnera Služby License Mobility Poskytovatele. Úplný postup je možné vyhledat a ověřit na webových stránkách společnosti Microsoft. Licence na základě LM-SA musí zůstat na sdílených serverech Poskytovatele (Služba VHE/VPS) po dobu ne kratší než 90 dnů. Uživatel není oprávněn převést příslušnou licenci ke Službě License Mobility v době kratší než 90 dnů ode dne posledního převedení.

Uživatel se zavazuje spolupracovat v nezbytném rozsahu s Poskytovatelem v případě provádění auditu používaných softwarových produktů a služeb ze strany Microsoft.

Uživatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout Microsoft: (i) počít instancí Windows Virtual Machine poskytnutých uživateli Poskytovatelem, (ii) seznam softwarových produktů, které běží v takovém Windows Virtual Machine (virtuální stroj s Windows) a (iii) všechny kopie potvrzených formulářů License Mobility Verification uživatele, (iv) základní údaje o uživateli.

Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud Microsoft rozhodne, popř. pokud Poskytovatel zjistí, že uživatel nespĺňuje požadavky LM-SA a uživatel tento nesoulad s požadavky LM-SA nenapraví ve lhůtě stanovené Microsoft, popř. Poskytovatelem, tak je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu uživateli nebo třetím osobám buď: (i) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný software Microsoft, dokud uživatel takový nesoulad nenapraví, nebo (ii) písemně vypovědět příslušnou Smlouvu/Specifikaci Služby s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi uživateli. Zde uvedená oprávnění Poskytovatele ohledně pozastavení poskytování Služby či ukončení Smlouvy platí i v případě, že Microsoft rozhodne či zjistí, popř. pokud Poskytovatel zjistí, že uživatel nedodržuje jakékoliv podmínky uvedené v tomto poučení, zejména však, že nedodržuje Licenční podmínky uživatele softwarových produktů Microsoft a uživatel tento nesoulad se zde uvedenými podmínkami (zejména však Licenčními podmínkami uživatele softwarových produktů Microsoft) nenapraví ve lhůtě stanovené Microsoft, popř. ve lhůtě stanovené Poskytovatelem.

Uživatel bere na vědomí, že kromě závazků vůči Poskytovateli v souvislosti s užíváním Služby a/nebo softwarových produktů, má uživatel rovněž právní odpovědnost napřímo vůči Microsoft za případná porušení podmínek daného softwarového produktu a/nebo podmínek služby LM-SA.

Uživatel bere na vědomí, že práva k užití softwarových produktů jsou odvozena z licenční smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Microsoft, a že takto odvozená práva budou ukončena, pokud dojde k ukončení licenční smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Microsoft. Poskytovatel je v takovém případě bez dalšího a bez jakékoliv odpovědnosti za škodu vůči uživateli a/nebo třetí osobě oprávněn písemně vypovědět příslušnou Smlouvu/Specifikaci služby s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi uživateli.

Uživatel 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 softwarových produktů Microsoft nebo jiného softwaru poskytnutého uživateli, přičemž případná odpovědnost Poskytovatele za tyto softwarové produkty a jejich funkčnost či vhodnost pro uživatele a jemu poskytované Služby je tímto výslovně vyloučena.

2.5.7 Firewall

Standardní konfigurace Firewallu

U všech variant Služeb (VPS či VHE) je standardní bezpečnostní politika dodaná společně s firewally datových center (Active/Active) každá varianta Služby je ukončena na firewallu se zapnutou filtrací paketů.

Dále je zajištěno ochrana na L2 vrstvě proti vyčerpání zdrojů (privátní VLANy s lokálními proxy-arp).

Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

Vlastní konfigurace Firewallu

Bezpečnostní politiku je možno přizpůsobit konkrétní službě dle konkrétních podmínek sjednaných se Smluvním partnerem v příslušné Specifikaci služby Virtuální datová centra. Pravidla firewallu jsou konfigurována v souladu s požadavky Smluvního partnera.

Pro VPS – konfigurace požadovaná Smluvním partnerem je nastavena na sdíleném firewallu.

Pro VHE – virtuální firewall je instalovaný před jednotlivé VHE Smluvního partnera.

Pravidla firewallu jsou nastavena dle požadavků Smluvního partnera. Poskytovatel nepřijímá žádnou odpovědnost za úroveň bezpečnosti, míru dopadu na Služby danou požadovaným (a aplikovaným) nastavením firewallu Smluvním partnerem, resp. za škodu způsobenou tím, že Smluvní partner zadal Poskytovateli nesprávné požadavky na zajištění bezpečnostní politiky.

2.5.8 Zákaznický portál

Se službou Virtuální datová centra získává Smluvní partner zároveň personalizovaný přístup k samoobslužnému portálu. Samoobslužný portál se skládá ze dvou funkcionalit:

- Cloud Director
- Performance Monitoring System

Funkcionality dostupné v jednotlivých částech

	Cloud Director	Performance Monitoring
Zabezpečený přístup (SSL) chráněný heslem	X	
Práce s rezervovanými zdroji přiřazenými k VHE	X	
Vytváření/mazání/kopírování/zastavování/restartování serverové skupiny (vApp)	X	
Vytváření/mazání/kopírování/přesouvání/zastavování/restartování/modifikování/parkování VM	X	
Přiřazení/kopírovat do/přesouvání z/ VM do serverové skupiny	X	
Správa přiřazení VLAN k serverovým skupinám (DMZ / Interní / Externí)	X	
Správa přístupových práv k VM/Serverovým skupinám	X	
Kontrola využívání zdrojů	X	X
Monitoring výkonu VHE a souvisejících součástí		X
Monitoring využití a stavu VHE a souvisejících součástí		X
Monitoring SLA parametrů		X

Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

Samoobslužný portál nabízí tyto funkce:

	VHE			VPS	
	Standard	Managed		Standard	Managed
		Basic	Full		
vApp: Vytvoření vApp	X				
vApp: Smazání vApp	X				
vApp: Editace vApp vlastností	X				
vApp: Start/Stop/Suspend/Reset vApp	X	X		X	
vApp: Sdílení vApp	X				
vApp: Kopírování/Přesun vApp	X				
vApp: Přístup k VM konzoly	X	X		X	
vApp: Změna vlastníka	X				
vApp: Editace VM vlastností	X				
vApp: Editace VM paměti	X				
vApp: Editace VM CPU	X				
vApp: Editace VM sítě	X				
vApp: Editace VM Hard Disk	X				
vApp: Správa VM nastavení hesla	X	X		X	
Katalog: Vytvoření/smazání katalogu	X				
Katalog: Editace vlastností katalogu	X				
Katalog: Přidání vApp z My Cloud	X				
Katalog: Publikování katalogu	X				
Katalog: Sdílení katalogu	X				
Katalog: Zobrazení privátních a sdílených katalogů	X	X			
Katalog: Zobrazení publikovaných katalogů	X	X			
Katalog: Změna vlastníka	X				
Katalogová položka: Editace vApp šablony/vlastnosti media	X				
Katalogová položka: Vytvoření/Smazání/Nahrání vApp šablony nebo media	X				
Katalogová položka: Stažení (download) vApp šablony	X				
Katalogová položka: Kopie/přesunutí vApp šablony nebo media	X				
Katalogová položka: Zobrazení vApp šablon nebo médií	X	X			
Katalogová položka: Přidání do My Cloud	X				
Organizace: Editace vlastností organizace	X				
Organizace: Editace nastavení SMTP	X				
Organizace: Editace politik kvót	X				
Organizace: Zobrazení organizací	X				
Organizace: Editace síťových vlastností organizace	X				
Organizace: Zobrazení sítí organizace	X				
Organizace: Editace politik pronájmů	X				
Organizace: vDC: Zobrazení vDC organizace	X	X			
Uživatel: Vytvoření/import/smazání skupiny nebo uživatele	X				
Uživatel: Editace skupinových nebo uživatelských vlastností	X				
Uživatel: Zobrazení skupiny nebo uživatele	X				
Obecné: Odeslání notifikace	X				
Obecné: Řízení administrátora	X	X		X	
Obecné: Zobrazení administrátora	X				

Přístup k vCloud Directoru není dostupný v této variantě služby

Přístup k vCloud Directoru není dostupný v této variantě služby

Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

2.6 Další služby – volitelné

2.6.1 Záloha

Smluvní partner si může objednat volitelnou doplňkovou Službu Backup.

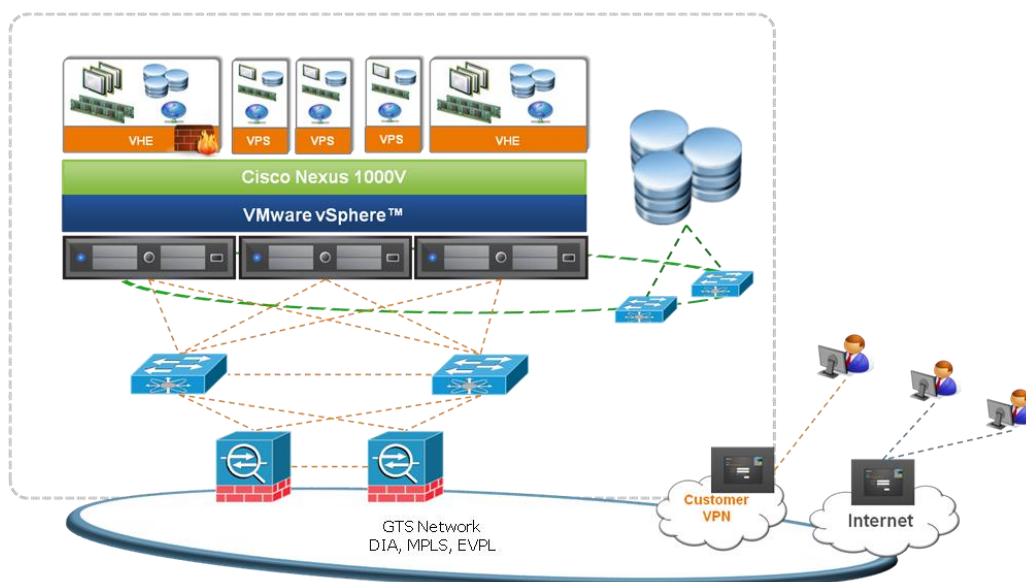
2.6.2 Firewall/Switch

Vlastní konfigurace FW [Standby - Pohotovost] – Pokud Smluvní partner požaduje změny standardní konfigurace firewallu, objedná si vlastní konfiguraci FW [Standby]. Režim Standby zaručuje, že požadavek Smluvního partnera bude realizovat přidělený technik a v průběhu měsíčního zúčtovacího období může Smluvní partner využít až 1 hodinu času tohoto přiděleného technika pro účely správy firewallu. Pokud čas potřebný ke správě firewallu překročí uvedenou 1 hodinu čas, tak bude dodatečná práce přiděleného technika separátně zpoplatněna za každou i započatou hodinu práce. Vlastní konfigurace FW je zpoplatněna pravidelnou měsíční cenou, jejíž výše je stanovena v závislosti na sjednané kapacitě přímého přístupu k Internetu.

Rodina produktů **Virtuální datová centra** (veškeré varianty správy Standard, Managed Basic, Managed Full), je zakončena ve směrovačích datového centra s aktivním filtrováním paketů.

Následující tabulka ukazuje možné kombinace služby a bezpečnostních voleb:

	Standard	Managed
Otevřený internet (bezpečnostní pravidla na přístupových směrovačích)	+	+
Standardní politika firewallu	-	+
Vlastní politika firewallu	Volitelně	Volitelně
Vyhrazený firewall	Volitelně	Volitelně



Otevřený Internet (bezpečnostní pravidla na přístupových směrovačích)

Základní bezpečnostní nastavení poskytuje „otevřený“ přístup na Internet, bez záměrného blokování jakýchkoliv portů a pokrývá následující:

- Blok privátních adres dle RFC 1918 a broadcast/multicast adresy

```
ip access-list extended internet-in
deny ip 10.0.0.0 255.0.0.0 any
deny ip 172.16.0.0 255.240.0.0 any
deny ip 192.168.0.0 255.255.0.0 any
deny ip 127.0.0.0 255.255.255.0 any
deny ip 0.0.0.0 255.255.255.255 any
deny ip 255.255.255.255 255.255.255.255 any
deny ip 224.0.0.0 255.0.0.0 any
deny ip 169.254.0.0 255.255.0.0 any
deny ip virt_block any
permit ip any any
```

- Povoluje uRPF Unicast Reverse Path Forwarding (Unicast RPF) na omezení to limit the zlomyslného provozu na korporátní síti.
- Chrání pomocí L2 logického oddělení proti zneužití zdrojů (privátní VLANs s local-proxy-arp)
- Zabezpečuje správcovský přístup k platformě a vzdálený přístup pro zákazníky.
- Privátní IP rozsahy jsou odfiltrovány z veřejného rozhraní. Není možné, aby jiný host provedl útok na VM s privátní IP adresou z veřejného internetu.

Standardní politika firewallu

Standardní politika firewallu je dostupná pouze pro Managed varianty Služby, používá vyhrazený kontext na firewallu v datovém centru. Vyhrazený kontextem je míněn virtuální firewall sdílený všemi Smluvními partnery se standardní politikou firewallu.

Standardní politika firewallu umožňuje následujícím portům komunikovat odkudkoliv kamkoliv:

Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

- http – 80 (tcp)
 - https – 443 (tcp)
 - ssh – 22 (tcp)
 - rdp – 3389 (tcp)
 - dns – 53 (udp/tcp)
 - ntp – network time protocol 123
- ```
Permit tcp any any eq 3389
Permit tcp any any eq 22
Permit tcp any any eq 80
Permit tcp any any eq 443
Permit udp any any eq 53
Permit tcp any any eq 53
Permit udp any any eq 123
```

V případě, že Smluvní partner požaduje odlišnou konfiguraci bezpečnostních pravidel (jiné porty, pravidla ...), je možné použít následující možnosti:

- vlastní politika firewallu
- vyhrazený firewall

## Vlastní politika firewallu

Pro variantu Služby Standard, firewallová pravidla jsou nastavena dle požadavků Smluvního partnera, definované v Konfigurační příručce služby, Poskytovatel nenese odpovědnost za úroveň zabezpečení a dopad na Službu způsobené nastavením požadovaných pravidel.

Vlastní politika firewallu je zřizována pomocí:

- VMWare Virtual Firewall: vMWare vShield Edge je stavový firewall, kde je možné povolit/zakázat tcp/udp porty/protokoly, Firewall pracuje na L3 a L4 vrstvách dle ISO/OSI modelu.

## Vyhrazený firewall

Tato možnost je řešena pomocí doplňkové Služby Managed Security.

### 2.6.3 Profesionální služby

Jako doplňkovou Službu si Smluvní partner ke kterékoli verzi služby může objednat Profesionální služby (managed services). Profesionální služby se nabízí k těmto komponentům Služby:

- VPS
- VHE (dvě úrovně: (1) správa virtuálních managementu zdrojů, (2) správa virtuálních zdrojů a jednotlivých virtuálních strojů).
- Firewall - vlastní konfigurace sjednané mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem viz předchozí bod výše.

Profesionální služby pro VPS:

- S Profesionálními službami nezískává Smluvní partner administrátorská práva a deleguje administrativní úkony na Poskytovatele.
- Poskytovatel nespravuje pouze virtuální infrastrukturu, ale rovněž provozuje operační systém a aplikační infrastrukturu, která vyžaduje administrativní práva.
- Smluvní partner může provádět další správu VPS, pokud požadované změny nevyžadují administrátorský přístup.

Profesionální servis pro VHE:

Profesionální servis se pro VHE poskytuje na dvou úrovních:

- Správa VHE (management), kterou se rozumí správa virtuálních zdrojů ve VHE (přesunování zdrojů mezi VM tvorba nových VM, atd.).
- Správa OS, kterou se rozumí správa operačních systémů virtuálních machine (VM) vytvořených v rámci jednoho VHE.

Bez ohledu na variantu Služby Smluvní partner odpovídá za vývoj a implementaci provozních procesů, které má realizovat aplikační infrastrukturu.

**Správa VPS [Standby - Pohotovost]** – VPS může být buď kompletně spravován Smluvním partnerem, nebo kompletně spravován Poskytovatelem. Pokud se Smluvní partner rozhodne využít správu VPS Poskytovatelem, pak veškeré změny konfigurace operačního systému (OS), databáze (DB) a aplikace, které vyžadují rootový (administrátorský) přístup, bude provádět Poskytovatel na základě požadavků Smluvního partnera týkajících se jejich změny. Režim Standby zaručuje, že požadavky Smluvního partnera bude realizovat přidělený technik, přičemž v průběhu měsíčního zúčtovacího období může Smluvní partner využít až 2 hodiny času tohoto přiděleného technika. Každý další požadavek na změnu VPS nad rámec uvedeného času bude separátně zpoplatněn za každou i započatou hodinu práce technika. Pokud si Smluvní partner objedná Správu VPS může v prvních dvou měsících od zřízení služby bezplatně využít až 16 hodin času přiděleného technika.

**Správa VHE [Standby - Pohotovost]** – VHE management je kompletně spravován přiděleným technikem Poskytovatele, přičemž veškeré změny konfigurace VHE (tvorba/úpravy/odstranění/blokování VM, konfigurace sítě, správa IP, atd.) bude provádět technik Poskytovatele na základě požadavku Smluvního partnera na změnu. Režim Standby zaručuje, že požadavky Smluvního partnera bude realizovat přidělený technik, přičemž v průběhu zúčtovacího období může Smluvní partner využít až 2 hodiny času tohoto přiděleného technika. Pokud si Smluvní partner objedná Správu VHE může v prvních dvou měsících od zřízení Služby bezplatně využít až 16 hodin času přiděleného technika.

**Správa OS [Standby - Pohotovost]** – veškeré VM vytvořené v rámci jedné Služby VHE mohou být buď kompletně spravovány Smluvním partnerem, nebo kompletně spravovány Poskytovatelem. Správu VM je možno objednat pouze v případě, že Poskytovatel zajišťuje rovněž správu VHE. Pokud se Smluvní partner rozhodne využít správu VM Poskytovatelem, pak veškeré změny konfigurace operačního systému (OS), databáze (DB) a aplikace, které vyžadují rootový (administrátorský) přístup, bude provádět Poskytovatel na základě požadavků Smluvního partnera týkajících se jejich změny. Režim Standby zaručuje, že požadavky Smluvního partnera bude realizovat přidělený technik, přičemž v průběhu měsíčního zúčtovacího období může Smluvní partner využít až 2 hodiny času tohoto přiděleného technika pro správu jednotlivé VM. Časy pro veškerou správu VM se sčítají a lze je rozdělit mezi více VM. Každý další požadavek na změnu VM nad rámec uvedeného času bude separátně zpoplatněn za každou i započatou hodinu práce technika.

**Další pracovní kapacita (hodina práce)** – pokud kapacita požadovaná Smluvním partnerem překročí limit určený pro konkrétní Službu, bude Smluvnímu partnerovi účtován dodatečný poplatek za čas přiděleného technika potřebný k realizaci požadavku. Jedná se o jednorázový poplatek vypočítaný jako násobek počtu hodin práce a ceny za tuto hodinu.

# Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

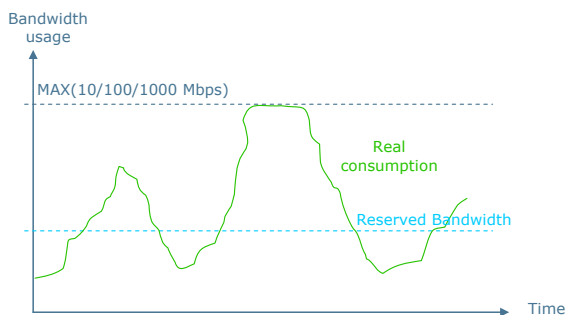
|            | Počet hodin zahrnutých ve Službě Virtuální datová centra |                                             |
|------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|            | První 2 měsíce                                           | Ostatní měsíce v průběhu poskytování Služby |
| Správa VPS | Celkem = 16 hodin                                        | 2 hodiny / měsíčně                          |
| Správa VHE | Celkem = 16 hodin                                        | 2 hodiny / měsíčně                          |
| Správa OS  | 2 hodiny / měsíčně                                       | 2 hodiny / měsíčně                          |

## 2.6.4 Dedikovaný přístup k internetu v datovém centru

**Dedikovaný přístup k internetu v datovém centru** (DIA in DC) je Službou, která zajišťuje připojení Internetu ke Službám Virtuální datová centra. Celá Služba vychází z definice Služby Profesionální internet s omezením na konkrétní místa distribuce Služby v datových centrech Poskytovatele – v rámci připojení k internetu (DIA) není potřeba žádného dodatečného zařízení na straně Smluvního partnera.

Výsledná šířka pásma DIA in DC se počítá na základě metodiky 95. percentil:

- Smluvní partner definuje, jakou šířku pásma pro přístup k Internetu pro Virtuální datová centra požaduje. Tím je určena **rezervovaná šířka pásma**, která je Smluvnímu partnerovi garantována.
- Pokud však Služby Virtuální datová centra Smluvního partnera vyžadují větší šířku pásma (např. pokud služby s běžnou návštěvností 5 000 za den navštíví 50 000 uživatelů denně z důvodů marketingové kampaně), může Služba využívat dodatečnou šířku pásma nad garantovanou rezervovanou šířku pásma. Tato skutečně využívaná šířka pásma se nazývá **celková šířka pásma**.



Celková cena za dedikovaný přístup k Internetu v datovém centru se vypočítává takto:

- Každých 5 minut se měří příchozí a odchozí provoz generovaný službami Smluvního partnera.
- Pro další výpočty se používá vyšší:  $\text{MAX}(\text{inbound\_samp}; \text{outband\_sample})$
- Na konci zúčtovacího období se zaznamenané hodnoty seřadí od nejmenší po největší.
- 5% vzorků s nejvyššími hodnotami je vyřazeno a za skutečně využívanou šířku pásma se počítá nejvyšší ze zbývajících hodnot.
- Využití šířky pásma deklarované Smluvním partnerem je **rezervovaná šířka pásma (RB)**. Platí se za ni předem v podobě pravidelného měsíčního příplatku k ceně Služby – ceny za rezervovanou šířku pásma (pRB).
- Skutečně využívaná šířka pásma přesahující **rezervovanou šířku pásma** je **celková šířka pásma (TB)**. Cena dle využití za celkovou šířku pásma (pTB) se počítá za každý započatý Mbit/s nad rezervovanou šířku pásma.

## 2.6.5 Parametry - Dedikovaného přístupu k Internetu v datovém centru

**Dedikovaný přístup k internetu v datovém centru** je určen dvěma parametry:

- vyhrazená rezervovaná šířka pásma – definice viz výše
- maximální limit – je horní omezení šířky pásma, které nelze překročit (pokud horní limit není nastaven, omezí Poskytovatel maximální šířku pásma, kterou Smluvní partner může využít, na 100Mbit/s, případně v jednotlivých případech může dojít k individuální dohodě se Smluvním partnerem, pokud Smluvní partner požaduje jiný limit šířky pásma)

Pokud si Smluvní partner přeje, aby rezervovaná kapacita nebyla překračována, lze nastavit horní limit pouze na rezervovanou šířku pásma (horní limit = rezervovaná šířka pásma). Toto omezení lze aplikovat na rychlostní profily 10 nebo 100Mbit/s celkové šířky pásma (horní limit = 10Mbit/s nebo 100Mbit/s).

## 3 Klíčové výhody Služby

- Virtuální server se poskytuje jako Služba a je plně spravován specialisty Poskytovatele.
- Nulové náklady na pořízení – měsíční poplatky za Službou jsou přímé provozní náklady; žádné náklady na pořízení hardwaru a údržbu; nižší náklady na řešení výpadků komunikace a dalších následků (cena poskytovaných služeb je podstatně nižší než cena za přímé pořízení a správu zkušeným odborníkem).
- Kompletní outsourcing umožňuje pracovníkům IT Smluvního partnera se soustředit na hlavní priority bez toho, že by museli hledat řešení pro servery, řešit smlouvy o poskytování služeb a přístup k internetu.
- Snadné nasazení – server Smluvního partnera lze v datovém centru zprovoznit během několika dní.
- Záruka kvality a plného provozu včetně webových aplikací pro správu hardwaru serveru.
- Maximální spolehlivost a dostupnost poskytovaných služeb.
- Změny konfigurace Služeb – dle potřeb Smluvního partnera.
- Vysoká úroveň technické podpory - záruka výměny zařízení v případě výpadku.
- Hostování serverů v prostorách datového centra, jež splňuje nejpřísnější kvalitativní parametry platné pro datová centra.
- Volitelné Služby jako SLA, separátní Služba Backup, separátní Služba Data Storage.

# Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

## 4 Zpoplatnění Služby a součinnost Smluvního partnera

Smluvní partner se zavazuje za poskytnutou Službu hradit Poskytovateli sjednanou cenu dle příslušné Specifikace služby, resp. platného Ceníku služby Virtuální datová centra, popř. jiného smluvního dokumentu, a dále se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zřízení a poskytování Služby.

Služba je zpoplatněna takto:

- Dle Smlouvy/Specifikace služby
- Dle Ceníku služeb Virtuální datová centra
- Případně Ceníkem nadřazené Služby (IP VPN, Profesionální Internet, Datacentrum apod.)

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení zde uvedených dokumentů podle výše uvedeného pořadí dokumentů.

Smluvní partner se zavazuje po dobu zřizování a poskytování Služby poskytnout Poskytovateli bez zbytečného prodloužení potřebnou součinnost spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů a v jejich případném doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu zřizování nebo poskytování Služby vznikne.

## 5 Lhůta zřízení Služby

Lhůta pro zřízení Služby se vždy sjednává se Smluvním partnerem individuálně, avšak obvyklá lhůta pro standardní VPS či VHE by neměla přesáhnout 10 pracovních dnů.

### Doba zřízení Služby

Doba zřízení Služby bude sjednána se Smluvním partnerem. Pokud Poskytovatel překročí sjednanou dobu zřízení Služby, má Smluvní partner právo na uplatnění sankce sjednaným způsobem níže.

## 6 Minimální doba využívání Služby

Minimální doba užívání Služby je uvedena ve Smlouvě/příslušné Specifikaci služby Virtuální datová centra, popř. jinde ve Smlouvě (standardní doba je 12, 24 či 36 měsíců dle požadavků Smluvního partnera). V případě, že minimální doba užívání Služby není v příslušné Specifikaci služby Virtuální datová centra výslovně uvedena, činí tato doba standardně 12 měsíců.

Některé z volitelných Služeb, například dočasnou základní jednotku BVU či dočasnou RAM, je možno využívat po kratší dobu uvedenou ve Specifikaci služby Virtuální datová centra.

## 7 Zřizování a poskytování (provoz) Služby

Služba se považuje za zřízenou Smluvnímu partnerovi po uvedení do provozu, nastavení výchozí konfigurace zařízení dle Specifikace služby, uvedení zařízení do provozu, provedení testů funkčnosti Služby a její předání.

Následně má Smluvní partner dva (2) celé pracovní dny (tzn., tato lhůta běží od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po doručení oznámení o zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele) na odzkoušení funkčnosti, konfigurace nastavení parametrů, porovnání souladu Služby s parametry uvedenými v příslušné Specifikaci služby a potvrzení převzetí Služby v souladu s dále uvedeným.

V uvedené lhůtě je Smluvní partner povinen potvrdit Poskytovateli písemně (formou e-mailu) převzetí Služby dle příslušné Specifikace služby, resp. může uplatnit připomínky nebo reklamovat funkčnost a parametry Služby, jinak se má za to, že uplynutím uvedené lhůty, tzn. dvou (2) celých pracovních dnů se Služba považuje za řádně předanou v souladu s příslušnou Specifikací služby. Okamžikem doručení potvrzení převzetí Služby ze strany Smluvního partnera Poskytovateli bez připomínek a reklamací, resp. marným uplynutím uvedené lhůty, je Služba považována za řádně zřízenou ve smyslu příslušné Specifikace služby ze strany Poskytovatele vůči Smluvnímu partnerovi.

## 8 Varianty garantovaných parametrů Služby a rozsah technické podpory

Lhůty pro zahájení řešení výpadku, lhůty pro opravu výpadků Služby a lhůty pro zpracování požadavků na změnu počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku Smluvního partnera (na opravu výpadku, na zákaznickou a technickou podporu a na změnu vznesenou Smluvním partnerem) Poskytovateli sjednaným způsobem (specifikovaným pro příslušný požadavek, avšak vždy adresovaným Oddělení péče o zákazníky).

Smluvní partner je oprávněn si vybrat příslušnou úroveň garance Služby VHE (SLA) v závislosti na typu Služby s tím, že konkrétní stupeň SLA je pro jednotlivou Službu Virtuální datová centra – VHE stanoven v příslušné Specifikaci služby Virtuální datová centra, uzavřené mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem. Podrobné podmínky týkající se úrovně garance Služby (SLA) jsou stanoveny v platném Popisu služby SLA.

Smluvní partner si může zvolit jednu ze 2 standardních variant SLA.

- SLA OPTIMUM – je zahrnuta v pravidelné měsíční ceně Služby (není účtována samostatně).
- SLA PREMIUM – nabízena za měsíční příplatek.

Služba může být volitelně nabídnuta bez SLA (NO SLA). Varianty SLA se liší rozsahem odpovědnosti Poskytovatele a hodnotami garantovaných parametrů.

### Výluky z dostupnosti a výpadků Služby

Poskytovatel nezodpovídá za vady popřípadě škody způsobené v důsledku kterékoliv z níže uvedených skutečností:

- za vady Služby vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
- za nesprávné a nepovolené zacházení Smluvního partnera;
- za vady Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností Poskytovatele sjednaných ve smlouvě;
- za obsah informací uložených na serverech;
- za úroveň zabezpečení firewallu a míru vliv nastavení firewallu na provozované služby koncovým uživatelem;
- za úplnost zálohovaných dat v důsledku nesprávného či neúplného předání pokynů ohledně toho, co se má zálohovat koncovým uživatelem;
- správnost samotného procesu zálohování dat v případě kdy koncový uživatel využije jiný protokol/software pro zálohování než je stanovený Poskytovatelem;
- za prodloužení se splněním svých závazků či škodu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Smluvní partner zavázal.

# Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

Výluky z dostupnosti a výpadku Služby:

- doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Smluvního partnera (reset, restart, vypnutí, apod.);
- doba, po kterou je Smluvní partner 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.);
- nesprávné zacházení ze strany Smluvního partnera – např. nesprávné nastavení hardwarových (virtuálních) parametrů, nesprávné nastavení softwarových parametrů či výběr nesprávného softwaru, atd.;
- plánované výpadky a údržba za strany Poskytovatele.

## Smluvní pokuty za nedodržení garantovaných parametrů SLA pro dostupnost Služby a maximální dobu opravy

V případě nedodržení dostupnosti Služby a maximální doby opravy výpadku Služby ze strany Poskytovatele v důsledku jeho zavinění, je Smluvní partner oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní sankci určenou ve smluvním dokumentu Popis služby SLA pro případ překročení garantované maximální doby opravy výpadku či dostupnosti Služby.

Případné smluvní sankce, náležející **Smluvnímu partnerovi** za nedodržení měsíční dostupnosti **Služby**, popř. za překročení maximální doby opravy závady, se objeví v příslušném vyúčtování **Služby** jako „Sleva za nedodržení SLA“.

## 9 Technické informace o Službě

Služby Virtuální datová centra jsou poskytovány na platformě virtuálních serverů umístěné ve třech datových centrech Poskytovatele v Polsku (v Piasecznu), v České republice (v Praze) a v Maďarsku (v Budaors) vzájemně propojených sítí L2 a připojených k národním pobočkám v ostatních zemích (Rumunsko a Slovensko).

| Vrstva | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <b>Zákaznický portál:</b><br>dodáván s nástroji od VMWare, který Smluvnímu partnerovi nabízí možnost kontroly výkonnosti, přístup a správu Služby.<br>Performance Monitoring System (PMS) dodáván s nástroji od BaseN pro kontrolu/přehled provozu.                                                                                                       |
|        | <b>Virtuální servery</b> – dodávány jako VPS a VHE. Jsou vytvářeny na virtualizační vrstvě s využitím řídicí vrstvy, jež zajišťuje bezpečně oddělení služeb, oddělení Smluvních partnerů atd.                                                                                                                                                             |
|        | <b>Správni vrstva</b> – dodávána s nástroji VMWare (nejvyspělejší a nejprodávanejší virtualizační technologie na trhu).                                                                                                                                                                                                                                   |
|        | <b>Virtualizační vrstva</b> – dodávána s nejvyspělejší technologií na trhu od VMWare. Networking v síťovém prostředí je poskytováno s virtuálními síťovými přepínači Nexus 1000v od společnosti Cisco navrženými pro virtuální prostředí VMWare.                                                                                                          |
|        | <b>Výpočetní výkon</b> – dodávána s výkonnými servery Cisco UCS vyhrazenými pro služby virtualizace. Všechny jsou vybaveny komponenty Intel.<br><b>Úložná kapacita</b> – dodávána na NetApp Storage polích navrženými pro nejvyšší výkonnost úložiště dat ve virtualizovaném prostředí.                                                                   |
|        | <b>Networking</b> pro platformu Virtuální datová centra se rozděluje do dvou oblastí (zajišťuje Cisco):<br>Storage Area Network (SAN) k propojení serverů s úložištěm dat (infrastruktura 10 Gbps iSCSI)<br>Síť Layer-2 k propojení prvků platformy, např. serverů, firewallů, Load Balanceru, apod. (infrastruktura 1 Gbps) a zajištění služeb přístupu. |
|        | <b>Infrastruktura datových center</b> – služba je poskytována ve třech datových center společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s. umístěných v:<br>Praze (Česká republika)<br>Piasecznu (Polsko)<br>Budaors (Maďarsko)                                                                                                                                     |

## 10 Změny v nastavení parametrů a konfiguraci Služby

Změnu parametrů nebo konfigurace Služby Smluvní partner objednává u Poskytovatele prostřednictvím příslušné Specifikace služby Virtuální datová centra, případně přes „Oddělení péče o zákazníky“. 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 VPS a VHE. Požadavek na změnu může podat jen oprávněný zástupce Smluvního partnera. Žádné změny

# Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

nelze provádět v době 5 a méně pracovních dní před dohodnutým termínem zřízení Služby. Pro provedení změny Služby platí obdobně termíny jako pro zřízení Služby.

## 11 Změna varianty Služby

Změna varianty Služby (VPS na VHE, verze bez správy (unmanaged) na verzi se správou (managed)) se považuje za výpověď původní Služby (ukončení původní Specifikace služby) a zřízení nové Služby dle nové Specifikace služby, nebo za změnu Specifikace služby.

### 11.1 Změna VPS na VHE

- Změna VPS serveru na VHE je možná, nelze však zachovat IP adresy přidělené původní Službě VPS. Změna z VHE na VPS není možná.

### 11.2 Změna Verze bez správy (standard) na verzi se správou (managed)

- Migrace ze Standard na Managed Službu je možný na základě požadavku Smluvního partnera. Migrace obráceným směrem není možná.

Pokud se mění VPS resp. VHE ze Standard varianty Služby do Managed varianty Služby, Poskytovatel zajišťuje:

- Konfiguraci virtuálních počítačů (VPS, VHE, atd.),
- Nastavení virtuálních počítačů (DMZ, vztahy mezi stroji, atd.),
- Konfiguraci sítě (IP adresy, Load Balancer, Firewall, atd.)

### 11.3 Obecně platné podmínky pro změny Služby

Požadavky na změnu objednané Smluvním partnerem budou prováděny dle podmínek uvedených v příslušné Specifikaci Služby Virtuální datová centra/smlouvě, v části týkající se požadavků na změny (úpravy Služeb).

Časový limit na práci provedenou Poskytovatelem na žádost Smluvního partnera za účelem zajištění změny Služby v rámci sjednané správy Služby (bez dalšího zpoplatnění) je stanoven v platném Ceníku služby Virtuální datová centra. V případě překročení stanoveného limitu práce bude Poskytovatel účtovat Smluvnímu partnerovi skutečně provedené práce nad rámec sjednaného limitu (viz hodinová sazba za provedenou práci je stanovena v platném Ceníku služby Virtuální datová centra)

Pokud objednaná změna Služby vyžaduje provedení komplikovaných prací, zejména pokud vyžaduje rekonfiguraci více než 50 % Služby nebo nestandardní konfigurační prvky, vyhrazuje si Poskytovatel právo prodloužit čas na provedení změny, na což Smluvního partnera předem upozorní. V takovém případě Poskytovatel oznámí datum a čas dokončení změny.

Požadavek na změnu bude vznesen prostřednictvím Oddělení péče o zákazníky nebo přes určeného obchodního zástupce.

Žádost o změnu dočasných BVU, resp. dočasných RAM, nevyžaduje podepsanou Specifikaci služby či Dodatek ke smlouvě, ale podáváno písemně ze strany Smluvního partnera na předepsaném formuláři přes kontaktní centrum Poskytovatele.

Požadavek na změnu dočasných BVU, resp. na dočasných RAM, může podat pouze oprávněný zástupce Smluvního partnera uvedený ve formuláři Specifikace služby Virtuální datová centra.

## 12 Podmínky poskytování Služby pro Smluvního partnera

Poskytovatel za účelem využívání Služby poskytne Smluvnímu partnerovi veškeré informace o Službě, dokumenty, dohodnuté komponenty a standardní software a nakonfiguruje Službu dle příslušné Specifikace Služby Virtuální datová centra. Komponenty Služby zůstávají v průběhu celé doby platnosti příslušné Specifikace služby Virtuální datová centra (resp. Po celou dobu užívání Služby), a to i po jejím ukončení, ve vlastnictví Poskytovatele či vlastníka licenčních práv.

Poskytovatel je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat software instalovaný na komponentech Služby, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby. Poskytovatel je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby za podmínek uvedených ve smlouvě v souvislosti s plánovanou údržbou.

Smluvní partner odpovídá za činnosti, které prostřednictvím Služby uskutečňuje, zejména však také odpovídá za obsah dat, která má umístěna na hardware a software v rámci Služby. Smluvní partner 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 by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána.

Smluvní partner se zavazuje, že prostřednictvím serveru nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy. Smluvní partner se rovněž zavazuje, že bude využívat pouze zákonně pořízený a licencovaný software.

Smluvní partner není oprávněn využívat Služeb Poskytovatele k tomu, aby zasilal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat server způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/službu 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, wormy, trojany, prováděl činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres. Smluvní partner také výslovně prohlašuje, že nebude provozovat na serveru veřejné software pro sdílení dat typu P2P ani sdílet data v rámci P2P sítě.

Smluvní partner tímto výslovně prohlašuje, že nebude provozovat DHCP server ani IPv6 Router Advertisement.

Smluvní partner nese odpovědnost za veškeré aplikace běžící v rámci Služby včetně datových přenosů pocházející z instancí, které Smluvní partner v rámci služby vyvolá. Smluvní partner bude chránit své autentizační klíče a bezpečností přístupové kódy, které obdržel od Poskytovatele. Činnosti prováděné s využitím kódů Smluvního partnera budou považovány za činnosti prováděné Smluvním partnerem nebo jeho pověřeným správcem, za kterého je rovněž Smluvní partner plně odpovědný.

Poskytovatel je oprávněn provádět kontrolu dat Služby v případě podezření z porušení výše uvedených povinností.

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

Poskytovatel je oprávněn kdykoli jednostranně zvýšit cenu licencí (software) poskytnutých třetími stranami pro Službu, v případě, že dodavatel tohoto software zvýší cenu příslušné licence. V takovém případě není Smluvní partner oprávněn využít svého práva stanoveného v bodu 4.2.4 a 16.2.1 platných Všeobecných podmínek, a to z důvodů toho, že se jedná o zvýšení ceny třetími stranami. O takové skutečnosti bude Smluvní partner předem informován.



# Popis Služby Virtuální datová centra (vDC)

Platnost od 15.2.2015

## 13 Reklamacie Služby, odstranění výpadků Služby (závad)

„Oddělení péče o zákazníky“ je dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány nepřetržitě. Pro urychlení odstranění závady/reklamacie Služby Poskytovatel požaduje, aby jej Smluvní partner kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamacie Služby je povinen Smluvní partner provést telefonicky na pracoviště „Oddělení péče o zákazníky“ Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě.

Informace Smluvního partnera (hlášení) o závadě/reklamaci Služby musí obsahovat zejména:

- identifikace Smluvního partnera (název, IČO, číslo zákazníka nebo číslo smlouvy mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem);
- popis závady/reklamacie;
- datum a čas vzniku závady;
- jméno a příjmení osoby jednající jménem Smluvního partnera a jeho telefonické spojení.

„Oddělení péče o zákazníky“ podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamacie. Smluvnímu partnerovi bude přiděleno číslo závady, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup opravy.