

Centrální Zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KIVS - KTS**

mezi

**Českou republikou – Ministerstvem vnitra**

na straně jedné

a

společností **O2 Czech Republic a.s.**

na straně druhé

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**, se sídlem Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 – Letná, IČ: 00007064, zastoupená Mgr. Tomášem Kroupou, pověřeným řízením odboru provozu informačních technologií a komunikací, na základě pověření ministrem vnitra ze dne 16. června 2017, č.j. MV-60864-1/SIK5-2017 (dále jako „**Ministerstvo**“ nebo „**Centrální zadavatel**“)

č. j.: MV-246-636/SIK5-2017

na straně jedné

a

společnost **O2 Czech Republic a.s.**, se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22, IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, zastoupená: Ludkem Žirovnickým na základě pověření ze dne 3. 3. 2017 (dále jen „**Poskytovatel**“)

na straně druhé

(jednotliví Pověřující zadavatelé, Ministerstvo a Poskytovatel dále jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“), tuto

### **Smlouvu na poskytování služeb KIVS - KTS**

(dále jen „**Smlouva**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A) Vláda České republiky přijala dne 30. května 2012 usnesení č. 385, o koncepci nákupu datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy v období po 27. březnu 2013 (dále jen „**Usnesení**“);
- B) Na základě Usnesení provádí Centrální zadavatel ve smyslu ust. § 9 odst. 1 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“), centralizované zadávání spočívající v tom, že Centrální zadavatel zavedl dynamický nákupní systém (dále jen „**DNS**“) za účelem zadávání veřejných zakázek na poskytování datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy (dále jen „**KIVS**“), vymezených Usnesením a Centrálním zadavatelem, a to na účet jednotlivých ústředních orgánů státní správy, organizačních složek státu a jejich příspěvkových organizací a jiných subjektů veřejné správy; Centrální zadavatel je oprávněn pořizovat v rámci centralizovaného zadávání předmětné služby KIVS i pro sebe;
- C) Centrální zadavatel zavedl DNS v zadávacím řízení v souladu s dosavadní právní úpravou provedenou zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s relevantní právní úpravou zařadil Poskytovatele do DNS;
- D) Centrální zadavatel a Pověřující zadavatelé spolu uzavřeli Dohodu o centralizovaném

zadávání, jejímž předmětem je závazek Centrálního zadavatele provádět zadávací řízení a centrálně zadávat veřejné zakázky na poskytování služeb KIVS na účet těchto Pověřujících zadavatelů;

- E) V návaznosti na uzavření Dohody o centralizovaném zadávání a vymezení konkrétních služeb KIVS poptávaných Pověřujícími zadavateli vyhlásil Centrální zadavatel dne 30. 5. 2017 zadávací řízení na veřejnou zakázku (dále jen „**Veřejná zakázka**“) na služby KIVS, jejichž bližší specifikace je obsažena v Příloze č. 1 a Příloze č. 5 Smlouvy (dále jen **Služby**“), a následně v tomto zadávacím řízení (dále jen „**Zadávací řízení**“) vybral nabídku Poskytovatele jako ekonomicky nejvýhodnější; v případě, že Smlouva sdružuje Služby specifikované ve dvou a více Poptávkových listech vymezených v čl. 3.1. Smlouvy, považují se Služby vymezené v každém jednotlivém Poptávkovém listu za jednu Veřejnou zakázku;
- F) Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby dle Smlouvy;

SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

## 1. PŘEDMĚT, ÚČEL, DOBA TRVÁNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

### 1.1. Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Ministerstvu a/nebo Pověřujícímu zadavateli, na jehož účet Centrální zadavatel provádí centralizované zadávání služeb KIVS, příslušné Služby.

### 1.2. Účel Smlouvy

Účelem Smlouvy je dosažení cílů stanovených v Usnesení a zajištění řádného poskytování Služeb Ministerstvu a/nebo Pověřujícím zadavatelům.

### 1.3. Doba trvání Smlouvy

Smlouva je pro Smluvní strany závazná od okamžiku její účinnosti dle čl. 12.2. Smlouvy a po celou dobu jejího trvání, tj. po dobu zavedení Služeb (čl. 5.5. Smlouvy) a po dobu poskytování Služeb (čl. 12.1. Smlouvy).

### 1.4. Místo plnění Smlouvy

Místem plnění Smlouvy je území České republiky.

## 2. JEDNÁNÍ MINISTERSTVA PŘI UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

### 2.1. Jednání Ministerstva při uzavírání Smlouvy

Ministerstvo při uzavírání Smlouvy jedná:

- (i) vlastním jménem a na vlastní účet; a/nebo
- (ii) vlastním jménem a na účet Pověřujících zadavatelů v souladu s ustanovením § 9 odst. 1 písm. b) ZZVZ.

### 2.2. Koncový uživatel

Koncovým uživatelem ve smyslu § 2 písm. c) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZEK**“), a zároveň příjemcem Služeb (dále jen „**Koncový uživatel**“) je v případě jednání Ministerstva vlastním jménem a na vlastní účet Ministerstvo, v případě jednání Ministerstva vlastním jménem a na účet Pověřujících zadavatelů je to Pověřující zadavatel, na jehož účet je jednáno.

### 2.3. Jednání Ministerstva po uzavření Smlouvy

Ministerstvo je ústředním orgánem státní správy pro vnitřní věci dle ust. § 12 odst. 1 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a mimo jiné plní koordinační úlohu pro informační a komunikační technologie.

V případě, že Ministerstvo není současně Koncovým uživatelem a nenáleží mu práva a povinnosti Koncového uživatele vyplývající ze Smlouvy, je Ministerstvo oprávněno za účelem plnění koordinační úlohy pro informační a komunikační technologie vykonávat pro účely této Veřejné zakázky pouze ty činnosti a náleží mu pouze ta oprávnění a ty povinnosti, na kterých se Smluvní strany ve Smlouvě výslovně dohodly.

## 3. **CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

### 3.1. Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy vychází z cenové nabídky Poskytovatele podané v Zadávacím řízení, uvedené pro konkrétní Služby na předtisku (dále jen „**Poptávkový list**“), obsahujícím detailní specifikaci poptávaných Služeb, jejich kódy, množství, místo a dobu jejich poskytování a cenu (Příloha č. 1).

### 3.2. Cena za zavedení Služby (zřizovací poplatek) pro stejné Služby

V případě, že Koncovému uživateli byla ke dni předcházejícímu zavedení Služby poskytována Poskytovatelem stejná služba (příčemž není rozhodné, zda Poskytovatel poskytoval Koncovému uživateli stejnou službu na základě dřívější smlouvy uzavřené v zadávacím řízení v rámci DNS nebo na základě jiné smlouvy), není Poskytovatel oprávněn účtovat za zavedení takové Služby dle Smlouvy zřizovací poplatek. Stejnou službou se rozumí služba, která svými technickými parametry odpovídá parametrům definujícím v Poptávkovém listu Poskytovatelem zaváděnou Službu, včetně shodné konfigurace těchto parametrů a použitých HW komponent, nedohodne-li se Koncový uživatel s Poskytovatelem jinak. Tímto ustanovením není dotčeno právo Poskytovatele neúčtovat zřizovací poplatek v případech, kdy tak uzná za vhodné nebo kdy se tak dohodne s Koncovým uživatelem.

### 3.3. Zúčtovací období

S ohledem na potřebu jednotného systému placení a kontroly se pro účely Smlouvy stanovuje zúčtovací období, za něž Poskytovatel vyúčtuje ceny za poskytnuté Služby, jež odpovídá kalendářnímu měsíci, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

### 3.4. Daně a poplatky

Pokud není výslovně stanoveno jinak, nezahrnuje žádné ujednání o ceně obsažené ve Smlouvě daň z přidané hodnoty ani jiné daně a poplatky, jež se mohou na Služby poskytované dle Smlouvy v daném okamžiku v souladu s platnými právními předpisy vztahovat. Nestanoví-li pro konkrétní daň nebo poplatek obecně závazný právní předpis výslovně jinak, platí, že takovou daň nebo poplatek hradí Poskytovatel.

### 3.5. Úhrada ze strany Koncového uživatele

Cenu za Služby dle Smlouvy hradí Poskytovateli příslušný Koncový uživatel, není-li písemně dohodnuto jinak. U Služeb sdílených více Koncovými uživateli hradí Služby zcela nebo zčásti Koncový uživatel (i) uvedený v příslušném Poptávkovém listu dané Služby, (ii) o němž to

stanoví Smlouva, nebo (iii) který to písemně sdělí Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

3.6. Vymezení ceny poskytnutých Služeb jednotlivým Koncovým uživatelům

Poskytovatel bude vystavovat daňový doklad jednotlivě na vrub každého Koncového uživatele. Nebude-li Koncový uživatel písemně požadovat jinak, vystaví Poskytovatel daňový doklad souhrnně pro všechny Služby dle Poptávkového listu, které byly v příslušném období poskytnuty konkrétnímu Koncovému uživateli. V případě žádosti Koncového uživatele je Poskytovatel dále povinen:

- (i) jednotlivé odebrané Služby daným Koncovým uživatelem definovat podle místa poskytnutí Služby; a
- (ii) u Služby sdílené více Koncovými uživateli rozdělit fakturované Služby podle jednotlivých Koncových uživatelů v poměru určeném (i) v příslušném Poptávkovém listu dané Služby, (ii) ve Smlouvě, nebo (iii) písemně sděleném Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

3.7. Požadavky na zajištění sledování vlastních nákladů Koncových uživatelů

Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo jsou oprávněni Poskytovateli písemně sdělit požadavky na sledování nákladů ve vztahu ke Službám poskytovaným jednotlivému Koncovému uživateli. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve vztahu k takovému Koncovému uživateli vystavovat pouze daňové doklady obsahující podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Koncovému uživateli v příslušném kalendářním měsíci. Takový podrobný rozpis Služeb musí odpovídat Pověřujícím zadavatelem nebo Ministerstvem oznámeným požadavkům na sledování vlastních nákladů daného Koncového uživatele. Pokud Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo nesdělí Poskytovateli své požadavky na sledování vlastních nákladů, platí, že rozpis poskytnutých Služeb bude respektovat členění dle Poptávkového listu.

3.8. Splatnost ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy bude hrazena zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly příslušné Služby poskytnuty, s tím, že cena je splatná třicet (30) dní poté, co Poskytovatel doručí Koncovému uživateli daňový doklad na příslušnou částku. V případě doručení daňového dokladu v období od 10. prosince do 31. března bude cena za Služby splatná šedesát (60) dnů od doručení daňového dokladu.

3.9. Obsah daňového dokladu

Jakýkoliv daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy a bude vystaven a doručen Koncovému uživateli nejpozději do sedmáctého (17.) dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po skončení příslušného kalendářního měsíce a bude obsahovat podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Koncovému uživateli v příslušném kalendářním měsíci, včetně označení Smlouvy, identifikátoru Služby, paušální platby, instalačního poplatku, případného hovorného, jakož i případně dalších náležitostí stanovených ve Smlouvě nebo dohodnutých písemně s Koncovým uživatelem.

3.10. Vady fakturace a jejich vliv na splatnost ceny

Koncový uživatel je oprávněn vrátit Poskytovateli přede dnem splatnosti příslušnou fakturu (daňový doklad) bez zaplacení, pokud taková faktura nemá náležitosti uvedené ve Smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo formě stanovené obecně závaznými právními předpisy, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen po vrácení faktury vyhotovit fakturu

novou, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení vráceného daňového dokladu nebo výhrad k němu. Důvodným vrácením přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu). Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury (daňového dokladu).

3.11. Vypořádání vadné fakturace

V případě, že Koncový uživatel uhradí částku, která však byla Poskytovatelem nesprávně vyúčtována, je Poskytovatel povinen provést vypořádání vadné fakturace formou daňového dokladu, obsahujícího mj. i vymezení jednotlivých Služeb, na které byla provedena vadná fakturace s vyznačením nesprávných i správných částek, které byly uhrazeny a které měly být správně uhrazeny, případně další údaje dle požadavku Koncového uživatele. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že Koncový uživatel není za Služby, které byly nesprávně vyúčtovány, povinen platit cenu nebo její část.

3.12. Způsob úhrady ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy bude hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo Poskytovatelem písemně oznámený Koncovému uživateli.

3.13. Prodlení s úhradou ceny

Jestliže Koncový uživatel neuhradí Poskytovateli řádně a včas jakoukoliv část ceny řádně uplatněné daňovým dokladem, bude Koncový uživatel povinen zaplatit příslušnému Poskytovateli úrok z prodlení z dlužné části ceny, a to za každý započatý den prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí příslušnými právními předpisy.

3.14. Předběžná kontrola fakturace

Koncovému uživateli, který to Poskytovateli písemně sdělí, je příslušný Poskytovatel povinen elektronicky doručit nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté tomuto Koncovému uživateli v uplynulém zúčtovacím období. Koncový uživatel je po doručení podkladů oprávněn nejpozději do tří (3) pracovních dnů doručit Poskytovateli připomínky k doručeným podkladům. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel ve vztahu k příslušnému Koncovému uživateli upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Koncového uživatele k příslušným podkladům nejsou dotčena práva Koncového uživatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Službu a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZEK.

3.15. Elektronické doručení daňového dokladu

Jakýkoliv řádný nebo opravný daňový doklad, vč. případného vypořádání fakturace daňovým dokladem dle článku 3.11. Smlouvy, doručený dle Smlouvy příslušnému Koncovému uživateli, musí být současně doručen Koncovému uživateli také v elektronické podobě, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem osoby oprávněné za Poskytovatele jednat, a to na elektronickou adresu určenou tímto Koncovým uživatelem.

3.16. Statistiky plateb Koncových uživatelů

Za účelem vyhodnocování je Poskytovatel povinen zasílat Ministerstvu ve strukturované datové formě údaje o fakturaci a uskutečněných platbách v detailu jednotlivé Služby, a to nejpozději 25. den po uplynutí měsíce, k němuž se údaje vztahují. Struktura dat a mechanismus zasílání nebo jejich změna může být Ministerstvem písemně oznámena kdykoli po dobu účinnosti Smlouvy.

3.17. Zálohové platby

Koncoví uživatelé neposkytují zálohové platby na cenu Služeb.

4. **VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU**

4.1. Právo Koncových uživatelů uplatňovat změnové požadavky

Vzhledem k tomu, že uspokojování potřeb veřejného zájmu a plnění činnosti Koncových uživatelů s sebou nese dynamické nároky Koncových uživatelů na zajišťování Služeb, jež není s ohledem na standardní průběh zadávacího řízení možné smluvně zajistit bezodkladně, a s ohledem na povahu Služeb, vyhradil Centrální zadavatel dle ust. § 100 odst. 1 ZZVZ v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky oprávnění Koncového uživatele během účinnosti Smlouvy písemně uplatnit u Poskytovatele změnové požadavky ohledně Služeb specifikovaných v Poptávkovém listu, které jsou dle Smlouvy poskytovány Koncovému uživateli, a to zejména co do počtu přípojek, rychlosti nebo jiných parametrů Služeb (dále jen „**Vyhrazené změny**“). Vyhrazené změny budou Koncovým uživatelem uplatněny v případech potřeby změn Služeb vyvolaných zejm. v důsledku nutnosti přijetí bezpečnostních opatření (např. opatření vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti či opatření v souvislosti se správou prvků kritické infrastruktury) a v případech vyvolaných v důsledku úprav a optimalizace infrastruktury státu v odvětví komunikačních a informačních systémů (zejm. stěhování, rušení koncových bodů Služeb, navýšování kapacit Služeb při rozšiřování personálních kapacit atd.). Poskytovatel je povinen Vyhrazenou změnu uplatněnou Koncovým uživatelem provést, neznamená-li jejich provedení mimořádné technické nároky. Mimořádnými technickými nároky na zavedení příslušné služby se rozumí okolnosti, pro které Poskytovatel postupující s vynaložením odborné péče není schopen z důvodů, za něž není Poskytovatel odpovědný, dodržet maximální Doba zavedení Služby dle Smlouvy. Uplatnění Vyhrazené změny je Koncový uživatel oprávněn učinit v souladu a v rozsahu upraveném ZZVZ, Smlouvou a zadávacími podmínkami Zadávacího řízení.

4.2. Maximální rozsah Vyhrazené změny

Na základě Vyhrazené změny může být celková cena Služeb dle Poptávkového listu specifikovaných ve vztahu k určitému Koncovému uživateli navýšena či snížena nejvýše o 30 % výchozí hodnoty. Výchozí hodnotou je cena Služeb, jež byla nabídnuta Poskytovatelem v nabídce v Zadávacím řízení na Veřejnou zakázku v rámci DNS, o níž Ministerstvo rozhodlo jako o ekonomicky nejvýhodnější; uplatnění Vyhrazené změny nemá na určení výchozí hodnoty vliv. Cena za Služby poskytované po uplatnění Vyhrazené změny bude stanovena způsobem dle Smlouvy, resp. bude vycházet z výchozí hodnoty Služby nabídnuté Poskytovatelem v nabídce podané v Zadávacím řízení.

4.3. Organizační vyhrazené změny

Koncový uživatel je oprávněn opakovaně uplatňovat Vyhrazené změny, které jsou vyvolány organizačními změnami ve struktuře Koncového uživatele (dále jen „**Organizační vyhrazené**

změny“), včetně snížení množství Služeb, změny kvality Služeb, změny místa poskytování Služeb, převedení práv na poskytování Služeb (či jen některých z nich) na jiného Koncového uživatele apod. Uplatnění Organizační vyhrazené změny musí být doloženo řádným odůvodněním Koncového uživatele. Předpokládá-li realizace Organizační vyhrazené změny změnu poštovní adresy poskytování Služby, provede Poskytovatel s příslušným Koncovým uživatelem technické šetření. Cena za Služby poskytované po uplatnění Organizační vyhrazené změny bude stanovena způsobem dle Smlouvy.

#### 4.4. Nové služby

Koncový uživatel si vyhrazuje právo použít jednací řízení bez uveřejnění pro poskytnutí nových služeb Poskytovatelem dle ust. § 100 odst. 3 ZZVZ a za podmínek stanovených v § 66 ZZVZ. Novými službami se rozumí obdobné služby odpovídající Veřejné zakázce. Předpokládaná hodnota nových služeb nepřevyší 30 % předpokládané hodnoty Veřejné zakázky. Cena za tyto nové služby nepřesáhne o více než 30 % jejich předpokládanou hodnotu ani nepřesáhne 30 % ceny uhrazené za Veřejnou zakázku. Nové služby mohou být sjednány v rozsahu odpovídajícímu výši předpokládané hodnoty nových služeb a poskytovány po dobu, která se odvíjí od sjednaného rozsahu nových služeb a předpokládané hodnoty nových služeb, to vše s přihlédnutím ke stanovené hranici ceny za nové služby dle věty čtvrté tohoto článku. Koncový uživatel je oprávněn zahájit jednací řízení bez uveřejnění do 3 let ode dne uzavření Smlouvy.

Následující ustanovení Smlouvy o Vyhrazených změnách se použijí též pro poskytování nových služeb, není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.

#### 4.5. Centrální registr vyhrazených změn KIVS

Smluvní strany souhlasí s tím, že všechny Vyhrazené změny musí být uplatněny prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo zaznamená požadavek do své evidence (dále jen „**Centrální registr vyhrazených změn KIVS**“) a po jeho vyhodnocení jej uplatní vůči Poskytovateli. Centrální registr vyhrazených změn KIVS administruje Ministerstvo a shromažďuje v něm všechny změnové požadavky Koncových uživatelů uplatněné dle Smlouvy. Údaje shromážděné v Centrálním registru vyhrazených změn KIVS, které se týkají příslušného Koncového uživatele, jsou tomuto Koncovému uživateli zpřístupněny v portálu KIVS.

#### 4.6. Účinnost Vyhrazené změny

Pokud není v rámci Vyhrazené změny uplatněné Koncovým uživatelem požadováno pozdější provedení změny Služby nebo nové služby, je Poskytovatel povinen zavést požadovanou změnu Služby nebo novou službu nejpozději ve lhůtě odpovídající příslušné Době zavedení Služby, která běží od okamžiku doručení Vyhrazené změny Poskytovateli. Dojde-li uplatněním Vyhrazené změny k rušení Služby, je Poskytovatel povinen poskytování Služby zrušit nejpozději ke konci měsíce, pokud mu byl požadavek na zrušení Služby doručen do 15. dne předemětného měsíce, jinak od 15. dne měsíce následujícího po doručení požadavku na zrušení Služby.

#### 4.7. Zřizovací poplatek při uplatnění Vyhrazené změny

Poskytovatel je oprávněn účtovat zřizovací poplatek při uplatnění Vyhrazené změny maximálně ve výši odpovídající rozdílu mezi zřizovacím poplatkem za změněnou nebo novou službu a zřizovacím poplatkem za dosavadní Službu, a to pouze v případě, že změněná nebo nová služba neodpovídá svými technologickými parametry původní Službě.



Od tohoto ustanovení je možné se odchýlit na základě písemné dohody mezi Koncovým uživatelem a Poskytovatelem, pokud Poskytovatel předloží Koncovému uživateli zdůvodněný požadavek na uhrazení zřizovacího poplatku při uplatnění Vyhrazené změny a Koncový uživatel tento požadavek schválí; uvedené platí i pro případ, že změněná nebo nová služba bude odpovídat svými technologickými parametry původní Službě.

#### 4.8. Postoupení Vyhrazených změn

Každý Koncový uživatel je oprávněn uplatňovat Vyhrazenou změnu v povoleném rozsahu pouze ve vztahu ke Službám, které odebrá, ledaže mu jiný Koncový uživatel postoupí své právo na uplatnění Vyhrazených změn dle Smlouvy v rozsahu, v jakém k okamžiku postoupení práva disponuje; postoupit lze pouze právo na uplatnění Vyhrazených změn, kterým jiný Koncový uživatel disponuje v rámci této Veřejné zakázky. Postoupení musí být uplatněno prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo je oprávněno postoupení zprostředkovat. O čerpání Vyhrazených změn jednotlivými Koncovými uživateli a rozsahu postoupení práva na uplatnění Vyhrazených změn vede Ministerstvo evidenci v Centrálním registru vyhrazených změn KIVS.

#### 4.9. Poskytování Služeb dle Vyhrazených změn

Sdělením Ministerstva Poskytovateli o uplatnění Vyhrazené změny vzniká povinnost Poskytovatele k poskytování Služby Koncovému uživateli v požadovaném rozsahu. Koncový uživatel a Poskytovatel jsou povinni potvrdit den realizace Vyhrazených změn, od něž Poskytovatel zahájí či zahájil poskytování Služeb v rozsahu dotčeném uplatněním Vyhrazené změny, a to oběma Smluvními stranami podepsaným protokolem o převzetí Služeb, jehož kopii Koncový uživatel neprodleně zašle Ministerstvu.

#### 4.10. Změny závazku mimo režim Vyhrazených změn

Oprávněním Koncového uživatele k uplatnění Vyhrazené změny dle Smlouvy není dotčeno právo Koncového uživatele a Poskytovatele dohodnout se o změně Služeb poskytovaných dle Smlouvy za podmínek stanovených v ZZVZ, zejména v ust. § 222 ZZVZ.

#### 4.11. Specifické požadavky Koncových uživatelů

Koncoví uživatelé jsou oprávněni u jednotlivých Služeb uvést své požadavky na jejich poskytování dané zejména zvláštními technickými podmínkami u příslušného Koncového uživatele. Poskytovatel je povinen k těmto požadavkům při poskytování Služeb přihlídnout.

### 5. **UJEDNÁNÍ O ÚROVNI SLUŽEB**

#### 5.1. Kvalitativní ukazatele Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s příslušnou odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s požadavky zadávací dokumentace (především v souladu s Katalogovými listy služeb). Služba musí být předána v souladu s technickými podmínkami zadávací dokumentace. Za správnost poskytovaných Služeb odpovídá v plném rozsahu Poskytovatel. Poskytovatel rovněž zajistí dodržování kvalitativních ukazatelů Služby dle Poptávkového listu (dále jen „**Kvalitativní ukazatele**“). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejichž porušení je sankcionováno, jsou dostupnost (SLA) a Doba zavedení Služby (jak je tento pojem dále definován), pokud není sjednáno jinak. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty:

- (i) vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Koncového uživatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo ze Smlouvy); nebo
- (ii) vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel s vynaložením odborné péče rozumně předpokládat ani jí zcela nebo zčásti zabránit; nebo
- (iii) vzniklé v důsledku odstávky písemně předem dohodnuté mezi Poskytovatelem a příslušným Koncovým uživatelem ve Smlouvě nebo na jejím podkladě.

Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle Poptávkového listu jednomu Koncovému uživateli.

#### 5.2. Měření Kvalitativních ukazatelů Poskytovatelem

Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu Smlouvy, nedohodne-li se Poskytovatel s Koncovým uživatelem na delší době uchování.

#### 5.3. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Poskytovatel je povinen k žádosti Koncového uživatele a/nebo Ministerstva, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Koncového uživatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů. Do sedmi (7) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní příslušnému Koncovému uživateli a/nebo Ministerstvu, popř. osobě pověřené ze strany Ministerstva nebo Koncového uživatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má Koncový uživatel nebo Ministerstvo, popř. osoba pověřená ze strany Ministerstva nebo Koncového uživatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

#### 5.4. Vlastní měření Ministerstva

Žádné ustanovení ve Smlouvě neomezuje možnost Ministerstva, Pověřujícího zadavatele, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost. V případě rozdílných hodnot měření a vykazování Kvalitativních ukazatelů ze strany Poskytovatele je rozhodný výsledek měření Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele.

#### 5.5. Doba zavedení Služby

Poskytovatel je vždy povinen postupovat tak, aby zahájení poskytování Služeb Koncovým uživatelům plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování Služeb Koncovým uživatelům. Poskytovatel je povinen zahájit řádné poskytování Služeb nejpozději na konci lhůty k tomu stanovené (dále jen „**Doba zavedení Služby**“) (i) v zadávacích podmínkách Zadávacího řízení, (ii) ve Smlouvě nebo (iii) v písemné dohodě (individuálním harmonogramu)

sjednané na základě Smlouvy mezi Koncovým uživatelem a Poskytovatelem; přednost má vždy pozdější ujednání před dřívějším.

#### 5.6. Běh Doby zavedení Služby

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, počíná Doba zavedení Služby běžet nabytím účinnosti Smlouvy, a končí okamžikem, kdy je Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, tj. dnem podepsání předávacího protokolu o zavedení Služby ze strany Poskytovatele a Koncového uživatele; od tohoto okamžiku běží doba poskytování Služeb dle čl. 13.1. Smlouvy.

#### 5.7. Stavení Doby zavedení Služeb

Po dobu, kdy Koncový uživatel neposkytl potřebnou součinnost pro zahájení poskytování Služby v Době zavedení Služby a Poskytovatel na neposkytnutí této součinnosti bezodkladně Koncového uživatele a Ministerstvo písemně upozornil, včetně uvedení důsledků neposkytnutí vymezené součinnosti (tj. stavení běhu Doby zavedení Služby), neběží Doba zavedení Služby. Po odpadnutí prodlení Koncového uživatele běh Doby zavedení Služby pokračuje (tj. od skončení prodlení Koncového uživatele neběží nová Doba zavedení Služby, nýbrž pokračuje stavená dosavadní Doba zavedení Služby).

#### 5.8. Měřicí protokol

Poskytovatel je povinen pro každou zřízenou a předávanou Službu předložit měřicí protokoly, které budou prokazovat, že Služba je zřízena v souladu s podmínkami zadávací dokumentace KIVS 2013-2017 (především v souladu s technickými parametry služby uvedenými v tzv. Katalogovém listu služby a v Poptávkovém listu služby). Po vyhotovení daného měřicího protokolu, na základě provedeného měření a kontroly u konkrétní zřízené Služby KIVS, bude tento měřicí protokol zaslán v elektronické formě na určené kontaktní osoby ke kontrole a schválení. Měřicí protokol bude vždy součástí předávacího protokolu k dané zřízené a předávané Službě.

### 6. **CENTRÁLNÍ DOHLEDOVÉ MÍSTO A SERVICEDESK**

#### 6.1. Centrální dohledové místo

Ministerstvo je oprávněno zřídit centrální dohledové místo, jehož prostřednictvím budou jakékoli incidenty a závady ve vztahu ke Službám poskytovaným dle Smlouvy Koncovým uživatelům hlášeny příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje, že bude centrálnímu dohledovému místu poskytovat aktuální informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy Koncovým uživatelům, a to v elektronické formě (formát XML) a umožní centrálnímu dohledovému místu, resp. Ministerstvu nebo Pověřujícímu zadavateli přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy Koncovým uživatelům. Pokud nebude sjednáno jinak, bude mít centrální dohledové místo přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy minimálně v rozsahu umožňujícím: (i) ověřování fakturace za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy, (ii) ověřování informace o poskytovaných Službách danému Koncovému uživateli, a to minimálně vymezením KIVS ID, lokalizace Služby a parametry Služby, (iii) sledování změn Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy, a to vč. údajů o doručení požadavku na změnu, stavu změny a datu provedení změny a (iv) ověřování incidentů a závad ve vztahu ke Službám poskytovaným Poskytovatelem dle Smlouvy a sledování jejich řešení (*servicedesk*). Bez ohledu na existenci centrálního dohledového

místa a jeho činnost při sledování závad a incidentů bude Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb dle Smlouvy, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany centrálního dohledového místa. V případě, že centrální dohledové místo nevznikne, je Poskytovatel povinen Ministerstvu a Koncovým uživatelům dálkovým přístupem do vlastního systému zpřístupnit alespoň informace uvedené v tomto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen zřídit přístup pro dohledový systém centrálního dohledového místa Ministerstva na CPE zařízení Poskytovatele umístěných u Koncových uživatelů.

#### 6.2. Povinnosti Koncového uživatele

Ministerstvo, případně Pověřující zadavatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) rozumnou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele ohledně dodržení Kvalitativních ukazatelů, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Koncový uživatel bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití Služeb ze strany Koncového uživatele a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízeními Koncového uživatele.

#### 6.3. Bezplatnost řešení incidentů

V případě, že bude ze strany centrálního dohledového místa nahlášen Poskytovateli incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude centrální dohledové místo, Koncový uživatel ani Ministerstvo povinen Poskytovateli uhradit jakékoli náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).

#### 6.4. Řešení incidentů a závad Služeb

Evidence incidentů a závad Služeb a jejich řešení a sledování se řídí dle následujících ustanovení:

- (i) Poskytovatel je bezodkladně po nabytí účinnosti Smlouvy povinen písemným vyjádřením adresovaným všem příslušným Koncovým uživatelům uvést telefonní číslo a další kontaktní údaje, na kterém bude existovat non-stop služba, která bude zaznamenávat všechny hlášené incidenty Koncových uživatelů;
- (ii) v případě, kdy Koncový uživatel zjistí závadu poskytované Služby, již se rozumí nesoulad (zhoršení) poskytovaných parametrů Služeb se sjednanými parametry Služby, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na jeho kontaktní údaje;
- (iii) Poskytovatel je povinen po nahlášení závady provést bez zbytečného odkladu analýzu závady, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu odstranit v souladu s čl. 11.3. Smlouvy;
- (iv) v případě, že po nahlášení závady Poskytovatel zjistí, že příčina nahlášené závady spočívá v jednání Koncového uživatele nebo třetích osob, bez zbytečného odkladu po tomto zjištění jej vyzve k realizaci kroků, které závadu odstraní, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem.

## 7. KOORDINACE, INTEGRACE, MIGRACE

### 7.1. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Hlavním koordinátorem Služeb poskytovaných na základě Smlouvy a služeb v rámci KIVS poskytovaných na základě dalších smluv uzavřených s poskytovateli zařazenými do DNS je Ministerstvo, popř. osoba určená Ministerstvem a oznámená Poskytovateli. Hlavní koordinátor závazně stanoví požadavky na poskytované Služby z hlediska koordinace, integrace a migrace, a to již ve výzvě k podání nabídek na uzavření Smlouvy. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy je prováděna z hlediska vzájemného souladu služeb poskytovaných v rámci KIVS a dále též z hlediska vzájemného souladu těchto služeb v rámci jednotlivých komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů. Zvláštní požadavky na Služby poskytované dle Smlouvy z hlediska jejich koordinace s jinými službami poskytovanými v rámci KIVS či v rámci komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů budou ve vztahu ke Službám poskytovaným na základě Smlouvy vždy uvedeny ve Smlouvě.

### 7.2. Integrace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Služby poskytované na základě Smlouvy budou integrovány do komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů a tyto umožní, aby komunikační infrastruktury Koncových uživatelů mohly být integrovány do KIVS. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí nezbytné k tomu, aby veškeré komunikační infrastruktury Koncových uživatelů byly plně integrovány do KIVS. Při shora popsaném procesu integrace komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů do KIVS budou Smluvní strany brát ohled na stávající řešení komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů (včetně existujících sítí) s cílem účelného využití již vynaložených prostředků (investic) na straně Koncových uživatelů (ochrana investic), na provozní potřeby Koncových uživatelů a bezpečnostní politiku komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů. Zvláštní požadavky na Služby poskytované dle Smlouvy z hlediska jejich integrace do komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů a z hlediska integrace komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů do KIVS budou ve vztahu ke Službám poskytovaným na základě Smlouvy vždy uvedeny ve Smlouvě.

### 7.3. Migrace Služeb při změně jejich poskytovatele

Poskytovatel je povinen poskytnout po skončení poskytování Služeb Koncovému uživateli maximální součinnost novému poskytovateli, Koncovému uživateli a Ministerstvu při migraci (převodu) Služeb na služby v rámci KIVS dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování Služeb Koncovému uživateli nebyla narušena. Sdělí-li Ministerstvo takový požadavek Poskytovateli, jsou Poskytovatel a nový poskytovatel povinni bezodkladně po uzavření příslušné smlouvy s novým poskytovatelem zpracovat návrh migrace Služeb a předat jej Ministerstvu. Ministerstvo koordinuje migrace Služeb pro Koncové uživatele a vede jejich přehled. Ministerstvo spolu s Koncovým uživatelem, Poskytovatelem a novým poskytovatelem dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových služeb.

### 7.4. Migrace, změna Služeb stávajícím Poskytovatelem

Poskytovatel zajistí, aby kontinuita služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena. Sdělí-li Ministerstvo takový požadavek Poskytovateli, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření příslušné nové smlouvy nebo při uplatnění změny zpracovat zdarma návrh migrace nebo změny Služeb a předat jej Ministerstvu. Ministerstvo koordinuje migrace a změny Služeb pro Koncové uživatele a vede jejich přehled. Ministerstvo spolu s Koncovým uživatelem a Poskytovatelem dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových nebo měněných Služeb.

7.5. Součinnost Poskytovatele před migrací Služeb, zápis o podmínkách migrace Služeb

Na výzvu pověřeného zástupce hlavního koordinátora Služeb je Poskytovatel povinen zajistit účast svého zástupce na osobní schůzce s osobami pověřenými koordinací Služeb, příp. zástupci Pověřujícího zadavatele, za účelem dohodnutí konkrétních podmínek migrace Služeb. Zástupce Poskytovatele je povinen poskytnout součinnost při vyhotovení zápisu z uvedeného osobního jednání, který bude obsahovat závazně dohodnuté podmínky migrace Služeb, a opatřit jej svým podpisem (dále jen „Zápis“). Nezávazný vzor Zápisu je Přílohou č. 6 této Smlouvy. Výše uvedenou povinnost Poskytovatel nemá, dohodne-li se s hlavním koordinátorem Služeb, že splnění uvedené povinnosti nebude vyžadováno.

8. **SPOLUPRÁCE MINISTERSTVA, POSKYTOVATELE A POVĚŘUJÍCÍCH ZADAVATELŮ**

8.1. Vzájemná spolupráce

Po celou dobu trvání Smlouvy si budou Ministerstvo, Poskytovatel a Pověřující zadavatelé vzájemně poskytovat součinnost a informace, jež jsou potřebné ke splnění jejich závazků dle Smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Koncovému uživateli součinnost při provádění bezpečnostních opatření a hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a jeho prováděcích právních předpisů, resp. v návaznosti na opatření vydaná Národním bezpečnostním úřadem. Poskytovatel je tak zejména povinen zdarma k žádosti Koncového uživatele navrhnout bez zbytečného odkladu způsob implementace příslušných bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem do poskytování Služeb a umožnit Koncovému uživateli (po dosažení dohody o plnění a příslušné ceně) navýšit bezpečnostní parametry Služeb způsobem dle čl. 4 Smlouvy nebo provést jiná související plnění; tím není dotčeno provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem ze strany Poskytovatele v případech, kdy je osobou povinnou ve smyslu výše uvedených právních předpisů.

8.2. Možnost poddodávek

Poskytovatel je oprávněn, pokud nebude dohodnuto jinak, k poskytování Služeb a plnění svých dalších závazků dle Smlouvy, používat jako poddodavatele třetí osoby. Koncový uživatel může v návaznosti na dohodnutou bezpečnostní politiku nebo z jiného důležitého důvodu stanovit závazná omezení týkající se používání poddodavatelů ze strany Poskytovatele, zejména pak ve vztahu k přístupu do prostor nebo informačních systémů Koncového uživatele. V případě použití poddodavatele není jakkoli dotčena odpovědnost Poskytovatele za případné nesplnění či vadné plnění příslušných závazků.

I v případě, že Poskytovatel použije k poskytování Služeb a plnění svých závazků dle Smlouvy poddodavatele, jakákoli oznámení, žádosti či jiné sdělení činí vůči Koncovému uživateli a Ministerstvu Poskytovatel.

8.3. Využití poskytovaných Služeb

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy budou určeny k využití v rámci zákonem stanovené činnosti příslušných Koncových uživatelů, zejména pak k výkonu a zajištění výkonu veřejné správy a dalších činností, jež s výkonem veřejné správy souvisí. Jednotliví Koncoví uživatelé v přiměřeném

rozsahu zajistí, aby takových Služeb nebylo zneužíváno k jiným účelům, než ke kterým mají být ve smyslu předchozí věty ze strany Poskytovatele poskytovány.

#### 8.4. Řídící výbor

Komplexní hodnocení Smlouvy provádí na nejvyšší úrovni Řídící výbor (složený z nejméně jednoho zástupce Ministerstva, jednoho zástupce Poskytovatele a jednoho zástupce příslušného Pověřujícího zadavatele), jenž bude svoláván ze strany Ministerstva dle aktuální potřeby, obvykle jednou za kalendářní čtvrtletí. Ministerstvo, Poskytovatel a příslušný Koncový uživatel si bez zbytečného odkladu písemně oznámí totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) svých zástupců v řídicím výboru. Jakékoliv oznámení vztahující se k jednání řídicího výboru, popř. k osobám zástupců v řídicím výboru, bude učiněno v souladu se Smlouvou. Jakékoliv závěry takového hodnocení budou ze strany Ministerstva zpracovány v písemné podobě a předloženy Poskytovateli a dotčeným Koncovým uživatelům s tím, že jim bude v každém případě poskytnuta přiměřená doba na vyjádření k příslušnému hodnocení. V návaznosti na vyjádření Poskytovatele a dotčených Koncových uživatelů vydá Řídící výbor případná doporučení pro řešení problémů.

#### 8.5. Kontaktní osoby

Vzájemný styk mezi Poskytovatelem a Koncovými uživateli dle Smlouvy bude na pracovní úrovni probíhat prostřednictvím Kontaktních osob, jejichž totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) si Poskytovatel a Koncový uživatel vzájemně bez zbytečného odkladu písemně oznámí (totéž platí i pro jakékoli změny Kontaktních osob, popř. jejich kontaktních údajů).

#### 8.6. Interní předpisy Koncových uživatelů

Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí a dodržovat též existující interní předpisy příslušného Koncového uživatele (např. bezpečnostního, technického a provozního charakteru), které mají vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy a s nimiž bude Poskytovatel ze strany jednotlivých Koncových uživatelů seznámen.

### 9. **DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ**

#### 9.1. Veřejnost Smlouvy

Smluvní strany prohlašují, že žádné ustanovení Smlouvy nepodléhá obchodnímu tajemství ani není jinak chráněné právními předpisy z hlediska důvěrnosti. Znění Smlouvy lze v plném rozsahu zveřejnit.

#### 9.2. Ochrana duševního vlastnictví

V případě, že výsledkem Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy bude jakýkoliv nehmotný statek, jenž nevznikl (plně či částečně) v důsledku duševní tvůrčí činnosti Ministerstva, Koncového uživatele či třetí osoby a jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), pak si Poskytovatel v maximálním povoleném rozsahu stanoveném platnými právními předpisy ponechá taková práva a Ministerstvu a Koncovému uživateli udělí pouze nepřevoditelnou, nevýhradní a na dobu trvání Smlouvy omezenou licenci užívat daný nehmotný statek k účelu, k němuž byl Poskytovatelem ve prospěch Ministerstva či Koncového uživatele v předmětné souvislosti vytvořen (taková licence však bude vždy umožňovat využití licencovaného duševního

vlastnictví v rámci KIVS, a to po dobu trvání Smlouvy). Má se za to, že odměna za takovou licenci je již zahrnuta v ceně za Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy (nedojde k navýšení ceny za Službu o částku odpovídající odměně za licenci). Pokud se však bude Ministerstvo či Koncový uživatel v souvislosti s poskytováním Služeb dle Smlouvy podílet na vytvoření jakéhokoliv nehmotného statku, jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), budou se práva a povinnosti vyvstávající v souvislosti řídit platnými právními předpisy.

## 10. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE

### 10.1. Prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel bere na vědomí, že Ministerstvo a Pověřující zadavatelé při uzavírání Smlouvy berou mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy:

- (i) Poskytovatel je společností řádně založenou a platně existující podle právních předpisů České republiky;
- (ii) Poskytovatel má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Poskytovatele, popř. jiných subjektů, a je právně způsobilý k uzavření Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného Smlouvou, a to za podmínek dle Smlouvy, a že osoby podepisující Smlouvu jménem nebo za Poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
- (iii) Poskytovatel splňuje kvalifikační předpoklady a ostatní podmínky stanovené v zadávací dokumentaci v Zadávacím řízení;
- (iv) Poskytovatel není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**“), včetně smířčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli. Podle nejlepšího vědomí Poskytovatele nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoliv zajištění majetku Poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat; výrazem „nejlepší vědomí Poskytovatele“ se ve Smlouvě rozumí informace, které management a odpovědní pracovníci Poskytovatele mají nebo by měli mít či znát při postupu s péčí řádného hospodáře;
- (v) Poskytovatel je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil Smlouvu po celou dobu její účinnosti, a pokud Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Poskytovatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;
- (vi) Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;
- (vii) dle nejlepšího vědomí Poskytovatele udržuje Poskytovatel v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními



předpisy platnými pro poskytování Služeb dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena.

10.2. Nepravdivost prohlášení Poskytovatele

V případě, že se jakékoli prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu veškerou škodu nebo újmu, která Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu vznikne v důsledku takového stavu.

10.3. Závazek na zajištění pravdivosti a platnosti prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje vyvinout dostatečné úsilí pro to, aby prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy. Každý Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo jsou oprávněni skutečnosti uvedené v článku 10.1. Smlouvy nezávisle ověřit nebo požádat Poskytovatele, aby zdarma poskytl Pověřujícímu zadavateli nebo Ministerstvu doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

11. **SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY A NÁHRADA ŠKODY**

11.1. Smluvní pokuta pro nedodržení dostupnosti

Pokud Poskytovatel ve vztahu k Službě poskytované dle Smlouvy Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost“ tak, jak je tento vymezen v příslušném Poptávkovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle tabulky č. 1 níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž nedosáhl definované hodnoty.

Tabulka č. 1

Parametr	Definovaná minimální hodnota	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000%	0,05*R* měsíční cena poskytované Služby
	99,500%	0,08*R* měsíční cena poskytované Služby
	99,900%	0,1*R* měsíční cena poskytované Služby
	99,990%	0,2*R* měsíční cena poskytované Služby

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

11.2. Smluvní pokuta pro nedodržení Doby zavedení Služby

Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle Smlouvy Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „Doba zavedení Služby“ tak, jak je tento vymezen v příslušném Poptávkovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$\text{Smluvní pokuta} = 0,1 * S * \text{měsíční cena poskytnuté Služby.}$$

Hodnota „S“ je rozdíl hodnoty skutečně dosažené a hodnoty Doby zavedení Služby dle Poptávkového listu (zaokrouhleno na celé dny nahoru). Tzn. smluvní pokuta je násobek jedné desetiny „S“ a měsíční ceny poskytované Služby. Smluvní pokutu je Koncový uživatel oprávněn požadovat za každou Službu, jejíž poskytování Poskytovatel nezahájil řádně a v plném rozsahu v Době zavedení Služby.

11.3. Odstranění závady Služby a sleva z ceny

Poskytovatel je povinen odstranit závadu Služby, pro niž jsou v Poptávkovém listu stanovena SLA, ve lhůtách stanovených SLA dané Služby, a závadu Služby, pro niž není v Poptávkovém listu uvedeno SLA, do sedmi (7) kalendářních dnů od nahlášení závady, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak. Pokud Poskytovatel ve lhůtách pro odstranění vady příslušnou závadu Služby neodstraní, ztrácí nárok na zaplacení poměrné části měsíčního poplatku (ceny) za tuto Službu, odpovídající ceně Služby za dobu, po niž byla překročena lhůta pro odstranění závady Služby.

11.4. Splatnost smluvní pokuty

Nesdělí-li Koncový uživatel Poskytovateli jinak, závazek Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu zanikne (v rozsahu a v okamžiku), poskytne-li Poskytovatel slevu z ceny Služeb příslušnému Koncovému uživateli ve výši smluvní pokuty, a to pro období, k němuž se smluvní pokuta vztahuje, nebo pro období budoucí.

11.5. Společná ustanovení o smluvních pokutách

Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním splněním neznamená zánik nebo omezení nároku Koncového uživatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele. Smluvní pokuty nejsou závislé na zavinění ani na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty dle Smlouvy není dotčeno právo Koncového uživatele na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v části přesahující uplatněnou nebo zaplacenou smluvní pokutu.

11.6. Náhrada škody

Při porušení své povinnosti k součinnosti je Poskytovatel odpovědný za škodu takto Koncovému uživateli a/nebo Ministerstvu způsobenou.

**12. ÚČINNOST SMLOUVY**

12.1. Doba poskytování Služeb

Služby dle Smlouvy jsou poskytovány po dobu 36 měsíců.

12.2. Účinnost Smlouvy

Smlouva se stává účinnou dnem jejího podpisu všemi Smluvními stranami.

Po nabytí účinnosti ust. § 6 a 7 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv.

12.3. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv

Ministerstvo je povinno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření Smlouvy, zaslat Smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv. Pokud Ministerstvo v této lhůtě Smlouvu správci registru smluv nezašle, je povinen Smlouvu bez zbytečného odkladu zaslat správci registru smluv k uveřejnění Poskytovatel.

Smlouva bude v registru smluv uveřejněna pod číslem jednacím Ministerstva uvedeným v záhlaví této Smlouvy.

12.4. Zánik Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání

Před sjednaným ukončením účinnosti Smlouvy lze Smlouvu ukončit:

- (i) na základě písemné dohody Smluvních stran,
- (ii) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, v případě, že Poskytovatel poruší Smlouvu podstatným způsobem (viz článek 12.5. Smlouvy),
- (iii) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, v případě, že Koncový uživatel využije své právo vypovědět Smlouvu z důvodu dle článku 12.6. nebo dle článku 12.7. Smlouvy, nebo
- (iv) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, a to v rozsahu celé Smlouvy nebo jen zčásti, v případě, že:
  - a) Poskytovatel poruší svou povinnost poskytnout součinnost dle čl. 9.1. Smlouvy; nebo
  - b) nedošlo k dohodě o ceně či jiných parametrech plnění k provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem dle čl. 8.1. Smlouvy; nebo
  - c) provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem dle čl. 8.1. Smlouvy není realizovatelné za podmínek Smlouvy; nebo
  - d) došlo k organizačním změnám ve struktuře Koncového uživatele v rozsahu, který neumožňuje uplatnění Organizačních vyhrazených změn Koncovým uživatelem dle Smlouvy a který má za následek, že odpadl důvod odebírání Služeb tímto Koncovým uživatelem.

#### 12.5. Podstatné porušení Smlouvy

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely Smlouvy je porušení podstatné zejména, jestliže

- a) Poskytovatel nezahájí řádné poskytování Služeb v Době zavedení Služby,
- b) Poskytovatel neposkytne po skončení poskytování Služeb Koncovému uživateli maximální součinnost novému poskytovateli, Koncovému uživateli a Ministerstvu při migraci (převodu) Služeb na služby v rámci KIVS dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování Služeb Koncovému uživateli nebyla narušena (čl. 7.3. Smlouvy),
- c) Poskytovatel nezajistí, aby kontinuita Služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena (čl. 7.4. Smlouvy),
- d) Smluvní strana porušující Smlouvu věděla v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, že jiná Smluvní strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení Smlouvy; uvedené se týká i případů poskytnutí vadného plnění a plnění, které je v rozporu se zadávací dokumentací KIVS 2013-2017
- e) je tak dále stanoveno ve Smlouvě.

#### 12.6. Výpověď Smlouvy pro nevýhodnost

Pokud jiný poskytovatel veřejných služeb elektronických komunikací než Poskytovatel:

- (i) bude nabízet ve svém veřejném a závazném ceníku služeb a reálně poskytovat služby rovnocenné (co do kvality, obsahu, rozsahu, technického řešení a smluvních podmínek)

se Službami poskytovanými dle Smlouvy, za podmínek výhodnějších pro Koncového uživatele, než jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, a

- (ii) bude objektivně důvodné předpokládat, že takový poskytovatel splňuje nebo je schopen splnit podmínky pro podání nabídky pro danou Službu, uvedené pro zařazení do DNS, v němž byla Veřejná zakázka zadávána, a ve výzvě pro podání nabídek na Veřejnou zakázku;

zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) kalendářních dnů od písemného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb jiného poskytovatele, zahájit s Ministerstvem a Koncovým uživatelem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva a/nebo Koncového uživatele upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování jiného poskytovatele veřejných telekomunikačních služeb ve smyslu tohoto článku Smlouvy, je Koncový uživatel oprávněn Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena.

#### 12.7. Výpověď Smlouvy ve zvláštním případě

Pokud bude Poskytovatel závazně nabízet a reálně poskytovat služby rovnocenné (co do kvality, obsahu, rozsahu, technického řešení a smluvních podmínek) se Službami poskytovanými dle Smlouvy, za cenu výhodnější, než jaká je uvedena ve Smlouvě (dále jen „Výhodnější cena“), a uzavření smlouvy za Výhodnější cenu je pro potenciální uživatele služby de facto nárokové, zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) kalendářních dnů od písemného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb, zahájit s Ministerstvem a Koncovým uživatelem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva a/nebo Koncového uživatele upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování Poskytovatelem v jiném případě, je Koncový uživatel oprávněn (i) Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena, nebo (ii) uplatnit svůj nárok příslušným způsobem a od měsíce následujícího hradit cenu za příslušné Služby pouze ve výši odpovídající Výhodnější ceně.

#### 12.8. Účinky výpovědi Smlouvy

Výpovědi Smlouvy ze strany konkrétního Koncového uživatele zanikají závazky ze Smlouvy pouze ve vztahu k tomuto Koncovému uživateli, výpověď Smlouvy ze strany tohoto Koncového uživatele nezpůsobuje zánik Smlouvy mezi ostatními Smluvními stranami; stejné účinky nastávají v případě ukončení Smlouvy na základě písemné dohody mezi konkrétním Koncovým uživatelem a Poskytovatelem dle čl. 12.4. odst. (i) Smlouvy.

### 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### 13.1. Zastoupení Ministerstva

Poskytovatel bere na vědomí, že Ministerstvo je oprávněno dle svého uvážení pověřit třetí osobu (dále jen „Administrátor“), aby jménem a na účet Ministerstva vykonával činnosti v souladu s ustanovením § 43 ZZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení, s výjimkou úkonů uvedených v § 43 odst. 2 ZZVZ, tj. aby Administrátor zejména:

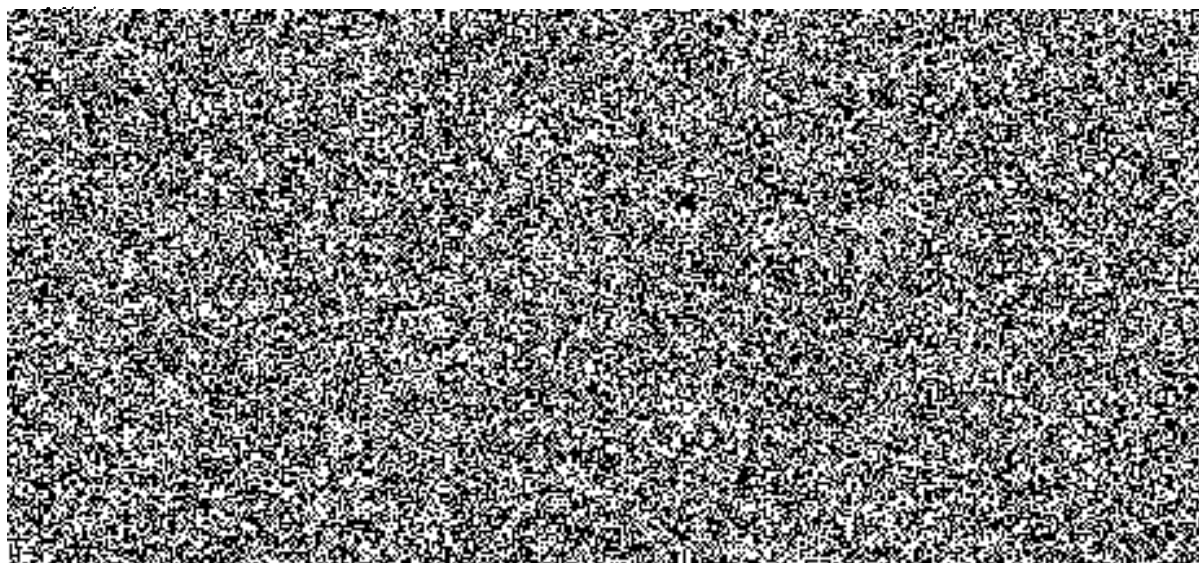
- (i) zajistil veškeré úkony, jež má Ministerstvo provést ve smyslu příslušných ustanovení ZZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení; a
- (ii) vedl komunikaci s Poskytovatelem zejména za účelem (i) zjištění požadavků na pořízení datových a hlasových služeb KIVS, (ii) získání verifikace požadavků Pověřujících zadavatelů a (iii) zajištění podpisu Smlouvy ze strany Pověřujících zadavatelů.

#### 13.2. Interpretace

Odkazy na odstavce a články objevující se v textu Smlouvy (včetně jejích Příloh) jsou odkazy na odstavce a články Smlouvy, není-li uvedeno něco jiného. Definice uvedené v textu Smlouvy (včetně jejích Příloh) se použijí obdobně pro jednotná i množná čísla definovaných pojmů. Je-li ve Smlouvě užíván výraz „včetně“ nebo „zejména“, položka nebo položky za takovým výrazem následující představují demonstrativní a nikoliv taxativní výčet položek daného druhu. Nadpisy článků jsou do Smlouvy vloženy výlučně z důvodu usnadnění orientace v jejím textu a tyto nemohou ovlivnit význam a smysl smluvních ujednání obsažených ve Smlouvě.

#### 13.3. Doručování

Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle Smlouvy, bude učiněno či dáno písemně. Neoznámí-li Smluvní strana příslušnou změnu kontaktního údaje a je-li takový způsob z povahy komunikačního prostředku možný, doručuje Smluvní strana na následující kontaktní místa:



Jakékoliv oznámení podle Smlouvy bude považováno za doručené:

- (i) dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li

oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo

- (ii) dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
- (iii) dnem registrovaného doručení, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
- (iv) dnem doručení potvrzeným oznámením o doručení v čitelné a úplné podobě v případech, kdy oznámení bylo doručováno faxem.

Výše uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněna jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Smluvní stranou ostatním Smluvním stranám s tím, že takováto změna se stane účinnou doručením takového oznámení. Smluvní strany se dohodly, že Ministerstvu či Koncovému uživateli může být jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení dle Smlouvy doručeno vedle doručení do datové schránky též elektronickou poštou. Takové oznámení, žádost či jiné sdělení bude považováno za řádně doručené pouze, pokud (i) bude opatřeno uznávaným elektronickým podpisem a (ii) bude doručeno do elektronické podatelny Ministerstva či Koncového uživatele.

#### 13.4. Účinnost právních jednání dle Smlouvy

Spojuje-li tato Smlouva s právním jednáním Smluvní strany (nebo s jeho doručením) vznik, změnu nebo zánik práva za předpokladu současného provedení takového právního jednání (nebo jeho doručení) rovněž jiné Smluvní strany, vznikne právo teprve provedením takového právního jednání posledním účastníkem (doručením poslednímu účastníkovi).

#### 13.5. Doplnění a změny Smlouvy

Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného, může být Smlouva (včetně jejích Příloh) doplňována nebo měněna pouze ve formě písemných dodatků podepsaných všemi dotčenými Smluvními stranami. Přípravu a koordinaci písemného dodatku zajišťuje Ministerstvo. Jakákoliv Smluvní strana bude oprávněna iniciovat jednání směřující k doplnění či změně Smlouvy prostřednictvím písemného oznámení zaslání ostatním dotčeným Smluvním stranám, načež Smluvní strany provedou veškeré potřebné analýzy a v dobré víře povedou jednání o předmětné záležitosti v souladu se ZZVZ.

#### 13.6. Zákaz postoupení ze strany Poskytovatele

Smluvní strany se tímto dohodly, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného písemného souhlasu Koncového uživatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.

#### 13.7. Závaznost pro právní nástupce Smluvních stran

Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, aby veškerá práva a povinnosti Smluvních stran zavazovala rovněž jejich právní nástupce. V případě, že bude Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo způsobem stanoveným právními předpisy zrušeno, práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přejdou na ten subjekt, kterému budou zákonem svěřeny kompetence Pověřujícího zadavatele nebo Ministerstva vyplývající mu z právních předpisů.

#### 13.8. Oddělitelnost

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do třiceti (30) pracovních dnů od doručení výzvy jedné ze Smluvních stran ostatním Smluvním stranám neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným

se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu.

#### 13.9. Stejnopisy

Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Ministerstvo obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis Smlouvy. Účinné znění Smlouvy (včetně všech jejích případných dodatků) bude Poskytovateli a jednotlivým Koncovým uživatelům zpřístupněno k nahlédnutí, případně ke zhotovení kopií u Ministerstva a současně zpřístupněno Ministerstvem na jeho www stránkách vždy nejpozději do třiceti (30) dnů.

#### 13.10. Finanční kontrola

Každý Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze Smlouvy s tím, že se každý Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.

#### 13.11. Přílohy

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto její přílohy dle následujícího seznamu:

- Příloha č. 1** – Poptávkový list: P1\_Poptavkovy\_list\_2211-DATA\_ETHERNET\_60193336
- Příloha č. 2** – Seznam zkratk a definic
- Příloha č. 3** – Pověření k uzavření Smlouvy
- Příloha č. 4** – Obchodní podmínky
- Příloha č. 5** – Aktuální katalogový list Služby
- Příloha č. 6** – Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem

#### 13.12. Jazyk

Smlouva je vyhotovena v českém jazyce a tato verze bude rozhodující bez ohledu na jakýkoli její překlad, který může být pro jakýkoli účel pořízen.

#### 13.13. Řešení sporů

Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními NOZ, ZZVZ a ZEK. Nestanoví-li ZEK jinak, budou veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní řešeny před obecným soudem místně příslušným dle sídla Ministerstva.

#### 13.14. Úplnost Smlouvy

Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle Smlouvy. Zároveň Smluvní strany potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísňe, zejména tísňe finanční.

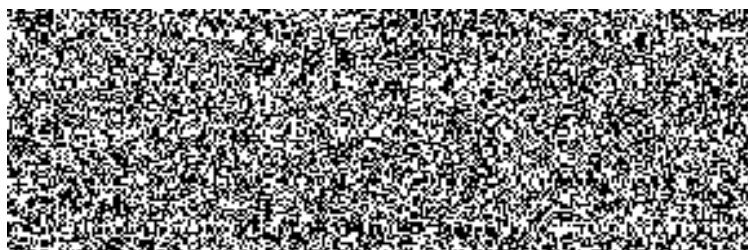


Jméno: Mgr. Tomáš Kroupa

Funkce: pověřený řízením odboru provozu informačních  
technologií a komunikací, na základě pověření  
ministra

Datum: - 3 -00- 2017

Místo: Praha



Funkce: Senior Key Account Manager

Datum: - 3 -00- 2017

Místo: Praha



Centrální Zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY**

**Poptávkový list**

P1\_Poptavkovy\_list\_2211-DATA\_ETHERNET\_60193336

Področje	Področje 01	Področje 02	Področje 03	Področje 04	Področje 05	Področje 06	Področje 07	Področje 08	Področje 09	Področje 10	Področje 11	Področje 12	Področje 13	Področje 14	Področje 15	Področje 16	Področje 17	Področje 18	Področje 19	Področje 20	Področje 21	Področje 22	Področje 23	Področje 24	Področje 25	Področje 26	Področje 27	Področje 28	Področje 29	Področje 30	Področje 31	Področje 32	Področje 33	Področje 34	Področje 35	Področje 36	Področje 37	Področje 38	Področje 39	Področje 40	Področje 41	Področje 42	Področje 43	Področje 44	Področje 45	Področje 46	Področje 47	Področje 48	Področje 49	Področje 50	Področje 51	Področje 52	Področje 53	Področje 54	Področje 55	Področje 56	Področje 57	Področje 58	Področje 59	Področje 60	Področje 61	Področje 62	Področje 63	Področje 64	Področje 65	Področje 66	Področje 67	Področje 68	Področje 69	Področje 70	Področje 71	Področje 72	Področje 73	Področje 74	Področje 75	Področje 76	Področje 77	Področje 78	Področje 79	Področje 80	Področje 81	Področje 82	Področje 83	Področje 84	Področje 85	Področje 86	Področje 87	Področje 88	Področje 89	Področje 90	Področje 91	Področje 92	Področje 93	Področje 94	Področje 95	Področje 96	Področje 97	Področje 98	Področje 99	Področje 100
[The body of the table is completely obscured by heavy black noise/redaction.]																																																																																																				

PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY  
Seznam zkratk a definicí

Definice

<i>Termín</i>	<i>Definice</i>
ADSL	Asymetrická digitální uživatelská přípojka
ADSL2+	Asymetrická digitální uživatelská přípojka (26Mbit)
agregační poměr	Agregační poměr se vypočte jako podíl mezi teoreticky maximální potřebou kapacity uživatelů přípojek v rámci daného agregačního bodu a skutečnou kapacitou
ATM	Asynchronní přenosový režim
bezstavový paketový filtr	Filtr povolující nebo blokující specifikované protokoly
BGP	Protokol pro komunikaci routerů mezi sítěmi
centrální Internet	Centrální připojení do internetu
CGI	Common Gateway Interface
CIR	Smluvená datová propustnost CIR (Committed Information Rate)
CMS	Centrální místo Služeb KIVS
CPE router	Koncové zařízení - směrovač
Diffserv	Model diferencovaných Služeb (RFC2475)
DSCP	Differentiated Service Code Point
EPS	Elektronický požární systém
ESMTP	Protokol ESMTP
ethernet konektivita	Nejrozšířenější technologie používaná pro komunikaci v lokálních sítích. Základní rychlost je 10 Mbit/s
frame relay/FR	Služba/protokol předávání datových rámců
ftp	Protokol pro přenos souborů
full rate	Plné pásmo
H.323	Hlasový protokol
http	Protokol používaný pro komunikaci mezi www prohlížečem a www serverem pracující nad protokolem IP
IMAP4	Internet Message Access Protocol version 4
IMAPS4	Bezpečný Internet Message Access Protocol version 4
IP	Mezísíťový (internet) protokol
IP VPN	Virtuální privátní síť IP
IP QoS	Kvalita Služby
IPSec	Bezpečný mezísíťový protokol
ISP	Poskytovatel internetu
Leased Line	Pevné okruhy
lokální	Místní připojení do internetu

Internet manažovaný CPE	Spravovaný koncový prvek
MPLS	Multi Protocol Label Switching
NIXCZ	Neutrální výměnný uzel Internetu
PERL	Programovací jazyk PERL
PHP skriptování	Psaní skriptů v programovacím jazyce PHP
POP3	Post Office Protocol version 3
POPS3	Bezpečný Post Office Protocol version 3
QOS	Řízení datových toků v síti (Quality of Service)
RJ-45 port	Přípojka standardu RJ-45
SHDSL	Symetrické DSL
SIP	Session Initiation Protocol
SLA	Smlouva o úrovni poskytovaných služeb
SMTP	Protokol určený pro přenos zpráv elektronické pošty (Simple Mail Transfer Protocol)
SQL	Strukturovaný dotazovací jazyk
TCP	Transmission Control Protocol
UPS	Zdroj nepřetržitého napájení
User to Network Interface	Rozhraní typu uživatel - síť
VPN	Virtuální privátní síť
WAN	Územně rozsáhlá síť
OPS	Odpovědný IT pracovník subjektu (rezortu, konečného uživatele), který je oprávněn nahlásit chybu.
SDP	Service desk Poskytovatele (providera)
SDIC	Service desk InterConnectu
CMAS	Centrální emailová adresa subjektu
CE	Customer equipment (Koncové zařízení providera, které je umístěno u uživatele služby)
NOC	Network Operations Center
TTR	total time repair – celková (maximální) doba opravy

Centrální Zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY**  
**Pověření k uzavření Smlouvy**



## POVĚŘENÍ

Společnost O2 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, IČ 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje

svého zaměstnance pana

**Lud'ka Žirovnického**



k tomu aby:

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti na veřejné zakázce s názvem „**Poskytování služeb KIVS – 2013 - 2017**“, vyhlášené zadavatelem Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 963/3, 170 37 Praha 7 – Letná, IČ: 00007064.

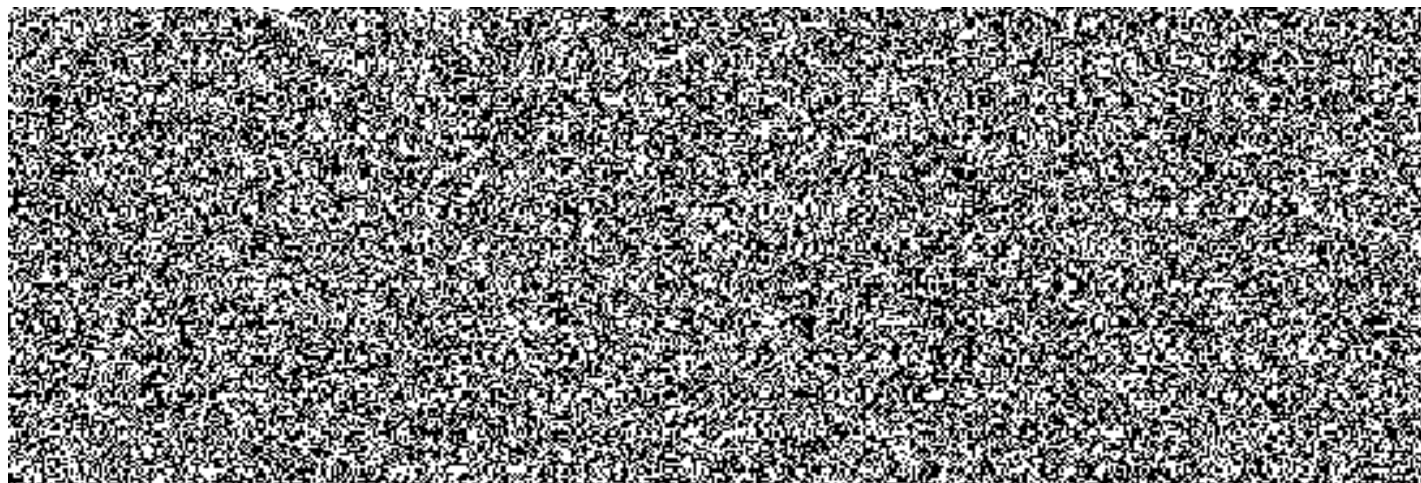
Pan Luděk Žirovnický je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, nabídek, předběžných nabídek pro dynamický nákupní systém, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli v souvislosti s výše uvedenou veřejnou zakázkou.

Je taktéž zmocněn k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

- a) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprodeji“ služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- b) toto zmocnění k uzavírání účastnických smluv za společnost O2 Czech Republic a.s. nezahrnuje oprávnění k povolení užívání sítí, kabelovodů a dalších síťových zařízení společnosti O2 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- c) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání nákupních smluv;
- d) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat doklady v souladu s § 51 odst. 4 ZVZ, a to včetně smlouvy o smlouvě budoucí, na jejímž základě se subdodavatel jako závazná strana zavazuje na výzvu O2 jakožto oprávněné strany uzavřít smlouvu k realizaci veřejné zakázky; uzavírání jiných subdodavatelských smluv ani smluv o smlouvě budoucí však není součástí tohoto pověření;
- e) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat i smlouvu o sdružení nebo spolupráci pro účely podání společné nabídky podle zákona o veřejných zakázkách.

V Praze dne 3. března 2017



Centrální Zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 4 SMLOUVY**  
**Obchodní podmínky**



## SMLUVNÍ PODMÍNKY

### VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

O2 Czech Republic a.s., IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

V Praze dne 29.3.2016

Znění účinné od 30.4.2016

#### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 **O2 jako poskytovatel:** Podle těchto Všeobecných podmínek („VP“) se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou („Služby“) pod obchodní značkou O2. VP upravují také provádění platebních transakcí prostřednictvím koncových zařízení podle čl. 15 („Platební transakce“). O2 poskytuje Služby na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Účastnická smlouva“ nebo „Smlouva“).
- 1.2 **Pevné i mobilní sítě:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodně uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní sítě“) a prostřednictvím veřejných pevných sítí („Pevné sítě“) smluvního operátora. Souhrnně se označují jako „Sítě“. Služby jsou dostupné všude tam, kde je územní pokryto těmito Sítěmi. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Sítí ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Těmito VP se řídí i roaming v zahraničí v mobilních sítích smluvních operátorů.
- 1.3 **Co VP neupravují:** Tyto VP se nevztahují na předplacené služby v Mobilní síti, na veřejné telefonní automaty ani prodej, nájem a opravy koncových zařízení. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO).
- 1.4 **Účastník:** Účastníkem je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb O2. Zájemce je ten, kdo zahájí s O2 jednání o uzavření Smlouvy.
- 1.5 **Smluvní podmínky:** Každá část smluvních podmínek O2 upravuje logicky určitou oblast. Tyto VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech Služeb. Provozní podmínky obsahují detailní popis každé Služby a speciální pravidla pro danou Službu odlišná od těchto VP. Ceny jsou zveřejněny v cenících. Specifikace služeb slouží ke sjednání konkrétní Služby s Účastníkem. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran.
- 1.6 **Ceny:** Ceníky O2 obsahují ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení i výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy. Obsahují i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a operátorských služeb.

#### 2. Uzavírání Smlouvy

- 2.1 **Návrh na uzavření Smlouvy:** Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu („Návrh“) musí obsahovat náležitosti obsažené ve formuláři „Specifikace služby“ určeném pro zřízení vybrané Služby („Specifikace“). Formuláře jsou dostupné na značkových prodejnách O2, u obchodních zástupců O2 („Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 [www.o2.cz](http://www.o2.cz) („Internetové stránky“).

Vedle Smlouvy na základní Službu může Účastník využít i řadu volitelných Služeb. Aktuální nabídka volitelných Služeb, jejich ceny a způsoby jejich objednání (uzavření smlouvy na volitelnou Službu) jsou upraveny v Ceníku, v části „Volitelné služby“, která má omezenou dobu platnosti.

- 2.2 **Co je třeba uvést a doložit:** V Návrhu Zájemce uvede následující údaje:

- 2.2.1 **Právnícká osoba** uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.
- 2.2.2 **Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu.

- 2.2.3 **Nepodnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno druh a číslo identifikačního dokladu.

Zájemce předkládá dva identifikační doklady. Jedním z dokladů musí být občanský průkaz. Druhým může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodný list.

Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Zastoupení je možné na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. O2 má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu.

Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Pokud s tím dítě po dosažení zletilosti vysloví souhlas, bude Smlouva zavazovat výhradně tohoto zletilého. Jinak Smlouva pokračuje s rodičem jako Účastníkem.

- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přítomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikačními doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníkovi může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu uznávaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč“).
- 2.4 **Návrh na Kontaktních místech:** Zájemce může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu.
- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Zájemce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 **Neúplný Návrh:** Pokud Zájemce v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.
- 2.7 **Ověření dostupnosti:** Před přijetím Návrhu O2 podle Provozních podmínek pro danou Službu ověří možnosti zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.
- 2.8 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu Zájemce bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morále a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 („SOLUS“), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech dlužníků, jichž se O2 stane členem.
- 2.9 **Kdy Smlouvu neuzavřeme a Službu nezřídíme:** O2 odmítne Návrh, pokud Zájemce:

- a) úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- b) uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
- c) neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- d) nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
- e) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
- f) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
- g) odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
- h) smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

O2 sdělí Zájemci důvody odmítnutí Návrhu do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu a vrátí mu případně složené jistoty nebo zálohy nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.

- 2.10 **Přijetí Návrhu:** O2 Návrh akceptuje, pokud Zájemce splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP.
- 2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Zájemce Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje i zřízení požadované Služby.
- 2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany O2 nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2



obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již začala poskytovat na výslovnou žádost spotřebitele Služby, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí o poskytnutí Služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navržení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla O2. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

2.13 **Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:** Zájemce nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Zájemce je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opuštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opuštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opuštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opuštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:

- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
- b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.

Podobně si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i službu internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách.

### 3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje:

- a) **(kvalita služeb)** poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- b) **(údržba Sítě)** udržovat své Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- c) **(odstraňování závad)** odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) **(lhůty pro zřízení Služby)** zřídí Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- e) **(vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy)** stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok O2 na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude O2 Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

3.2 O2 je oprávněna:

- a) **(zálohy a jistoty)** požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
- b) **(limity čerpání Služeb)** stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- c) **(nutnost identifikace)** požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude O2 jednat jako s Účastníkem,
- d) **(ověření Účastníka)** ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Zájemce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem Návrhu souhlasí,
- e) **(změna čísel a kódů)** změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude O2 Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, O2 sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. O2 bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích,
- f) **(ochrana Sítě a Služeb)** zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

### 4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

- a) **(užívání Služeb)** řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- b) **(ohlašování poruch)** bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracovišti O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) **(užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“)** umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005

Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody,

- d) **(právo na informace)** požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka apod. O2 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací,
- e) **(oddělený roaming)** čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

4.2 Účastník se zavazuje:

- a) **(oznamování změn údajů)** po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) **(zákaz zásahů do Sítě)** neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) **(užívání Služeb pouze povolenými způsoby)** užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením tohoto závazku může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) **(užívání schválených zařízení)** užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2,
- e) **(ochrana Sítě a Služeb)** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě a Služeb,
- f) **(placení cen za služby)** řádně a včas platit za poskytnuté Služby a za Platební transakce,
- g) **(solventnost)** poskytnout O2 podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) **(ochrana kódů)** chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím ztráty přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy („Kódy“), které mu O2 předala,
- i) **(osobní projednání)** dostavit se na písemnou výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny O2,
- j) **(zneužití výhod)** nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne O2 uspokojivé vysvětlení.

### 5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

5.1 **Ceny jsou upraveny v Cenících:** Ceníky O2 obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál).

5.2 **Vyúčtování záloh a jistot:** O2 je po podání Návrhu oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je O2 oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.

5.3 **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.

#### 5.4 Platební podmínky:

5.4.1 **Elektronické vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tiskněné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.

5.4.2 **Druhy a rozsah vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem („ČTÚ“, viz [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

5.4.3 **Zúčtovací období, odeslání vyúčtování a DUZP:** Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení zúčtovacího období O2 změní skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. To platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.

Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno do zabezpečeného internetového úložiště na adrese [www.mojeo2.cz](http://www.mojeo2.cz). Zde jsou vyúčtování archivována po dobu 12 měsíců od vystavení. O2 dále zašle vyúčtování i na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je lhůta odeslání do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Je-li objednáno tiskněné vyúčtování, bude podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR („Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, již je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b).

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby. U Služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečnění dnem vystavení vyúčtování. Poskytnutí Služby je plněním hlavním. Pokud je ke Službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení vedlejším plněním k poskytnutí Služby.

5.4.4 **Nedorazili-li vyúčtování včas:** V případě, že Účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích, resp. do 16. kalendářního dne u Služeb v Pevných sítích, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování. Nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování do 6 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro doručení, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno posledním dnem této lhůty.

5.4.5 **Rozdělení vyúčtování:** V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

5.4.6 **Splatnost a způsoby platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:

- inkasem z bankovního účtu,
- příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
- prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednan do 31.8.2015),
- platbou v hotovosti na poště poštovním poukázkou typu A.

Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné. U Účastníků, kteří mají způsob platby prostřednictvím SIPO, je zúčtovací období upraveno tak, aby trvalo od každého 11. dne kalendářního měsíce do 10. dne měsíce následujícího.

5.4.7 **Platba inkasem:** V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit

vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

5.4.8 **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:** Kdykoli před skončením zúčtovacího období je O2 oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou O2 nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má O2 důvodné podezření, že Účastník:

- zneužívá Služby nebo
  - nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo
  - umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
  - spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.
- Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.

5.4.9 **Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet O2. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a O2, k jejímuž uzavření je za O2 oprávněno pouze představenstvo.

5.5 **Započtení Účastníkem:** Pohledávky O2 může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.

5.6 **Úhrada při obnově Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je O2 oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.

5.7 **Postup O2 při nehrzení vyúčtování:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, O2 jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2 za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

5.8 **Úrok z prodlení a smluvní pokuta:** O2 je oprávněna účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit neopozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinností uhradit jiné dlužné částky. Právo O2 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

5.9 **Upomínky:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho O2 na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.

5.10 **Postup při závadě či poruše:** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojním vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).

5.11 **Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.

5.12 **Inkasní agentury:** O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.

5.13 **Použití uhrazených částek:** Finanční plnění ze strany Účastníka může O2 použít zpravidla v tomto pořadí:

- na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
- na úhradu smluvních pokut a pohledávek O2 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
- k uspokojení pohledávek O2 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.

5.14 **Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile O2 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.13.

5.15 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

## 6. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude O2 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;

6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.3 **Sdílení údajů s dalšími správci** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna:

- sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídít je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude O2 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;

- třídít Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů jiných subjektů společně s osobními údaji, které Subjekt údajů na základě souhlasu poskytl subjektu, pro jehož nabídku produktů a služeb jsou Údaje Subjekt údajů zpracovávány; a

- nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.6 jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjekt údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.

6.5 **Evidence údajů v registrech dlužníků:** O2 je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOSp“) pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morále a důvěryhodnosti Subjekt údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu Subjekt údajů a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti Subjekt údajů. O2 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS („Registry“). Registry obsahují databázi subjektů údajů, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a O2 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky Subjekt údajů nahlížet i bez souhlasu Subjekt údajů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání Smlouvy. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS“ („Poučení“). Poučení je k dispozici na internetových stránkách O2 a na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). O2 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě O2 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

Pro případ změny právní úpravy, subjekt údajů souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSp, ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v Registrech.

Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů („ZOOÚ“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)) s žádostí o zajištění opatření k naprávě.

6.6 **Obchodní sdělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických voiacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjekt údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno,

příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytovatelům informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.

6.8 **Monitorování komunikace s O2** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.9 **Odvolení a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.5, 6.6 a 6.7, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjekt údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

6.10 **Právo na informace** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

## 7. Reklamacce

7.1 **Lhůta pro podání reklamace:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Službu. **Reklamacce na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamacce na poskytnovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

7.2 **Vyřízení reklamace:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

7.3 **Vrácení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přepatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit oprávněný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručeny nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

## 8. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

8.1 O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

- (**bezpečnost Sítě**) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- (**krizový stav**) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- (**legislativní důvody**) v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušování bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
- (**zneužívání Služeb a Sítě**) je důvodně podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá Služeb nebo Sítě, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítě se považuje i užívání Služeb či Sítě jiným způsobem než uvedeným ve OP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
- (**překročení limitu**) Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).

8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

- (**porušování povinností**) porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
- (**neschválené služby**) užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
- (**neuhrazení ceny ani po upozornění**) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
- (**neschválené zařízení**) používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v ČR,

- e) (odmítnutí záruk) odmítní složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
- f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
- g) (nemožnost komunikace s Účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

8.3 **Úmrtí Účastníka:** O2 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtí list.

8.4 **Přístroj poškozující Síť:** O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

8.5 **Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, O2 obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

#### 9. Zřízení, změna a zrušení Služby

9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:

- a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
- b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.

9.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany O2, zpravidla písemně na určeném formuláři O2. Formuláře žádostí o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.

9.3 **Užívání Identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím Identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude O2 případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.

9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti O2 a Účastníka podle odst. 2.2.

9.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil O2 (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.15).

9.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má O2 právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.

9.7 **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.

9.8 **Změna nastavení Služby** spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.

9.9 **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:

9.9.1 (podstatná změna podmínek vedoucí ke zhoršení postavení) pokud O2 jednostranně provede podstatnou změnu smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka ve smyslu odst. 17.6, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti O2, resp. dnem použití ČVOP, přičemž Účastníkovi, který má sjednanu Speciální nabídku, nebude účtována sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky, nebo

9.9.2 (opatření k ochraně Sítě) pokud O2 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena O2, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo

9.9.3 (převod účastnictví) pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá O2 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osobou. V tomto případě musí O2 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo

9.9.4 i bez uvedení důvodu; v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce šesti týdnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak.

**Výpověď primárně telefonicky:** Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím určené linky O2. Den uskutečnění hovoru, při kterém Účastník jednoznačně projevil svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti O2, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Bezodkladně po doručení výpovědi zašle O2 Účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla jednorázový identifikační kód – ČVOP, který identifikuje Účastníka ve vztahu k podané výpovědi.

ČVOP může Účastník použít podle svého uvážení ke:

- a) zrušení Služby i s telefonním číslem tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP na určené lince O2, nebo
- b) zrušení Služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15).
- c) ČVOP může účastník použít též ke zpětvzetí výpovědi tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze v případě písemné výpovědi je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak (nebude-li O2 včas doručen požadavek na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení Služby i s telefonním číslem.
- d) převezení služby O2 Internetové připojení k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla. (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČVOP stanovený O2.)

9.10 **Schválení žádosti o změnu:** Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní Služby stanoveno jinak, O2 schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení O2. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení Služby se považuje za schválenou i v případě, že O2 do 20 pracovních dní nedonučila Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.

9.11 **Omezení změn Smlouvy:** O2 je oprávněna podnit provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek O2 za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování Služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy.

9.12 **Změny jinak než písemně:** O2 se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným O2.

9.13 **Rušení Služeb a trvání Smlouvy:** Zrušením jednotlivé Služby není ukončena Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá závazky vyplývající z Rámcové dohody nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu služeb po určitou dobu.

9.14 **Výpověď - zrušení Služby ze strany O2:** Ke zrušení Služby ze strany O2 na základě oznámení o zrušení Služby může dojít v následujících případech:

9.14.1 (porušování povinností Účastníka) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď O2 platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.

9.14.2 (likvidace či insolvence) Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení po nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejtem podniku. V těchto případech je O2 současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.

9.14.3 (zneužívání Služeb) Z důvodů uvedených v odst. 8.1 písm. d) a v odst. 8.2.

9.14.4 (překážky plnění) Další poskytování dané Služby nelze od O2 z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

**Výpovědní doba při rušení Služby ze strany O2:** Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 1 měsíce, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi Účastníkoví.

9.15 **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud konec výpovědní doby nepřípadně na pracovní den, může Účastník požádat o přenesení čísla již k nejbližšímu předcházejícímu pracovnímu dni; tím souhlasí s odpovídajícím zkrácením výpovědní doby. Přenesením čísla je ukončeno poskytování Služby u O2. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před koncem výpovědní doby, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud před doručením žádosti o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesením čísla dojde:

- v Mobilní síti ke zrušení všech Služeb zřízených na přenášeném čísle a
- v Pevné síti ke zrušení pouze té Služby, o jejíž zrušení Účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením; ostatní Služby případně zřízené na přenášeném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla.

## 10. Ukončení Smlouvy

10.1 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby podle odst. 9.9, 9.14 a 9.15. Ukončení Smlouvy nezabývá Účastníka povinností zaplatit O2 ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.

10.2 **Úmrtí spotřebitele:** Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. Dohodne-li se oprávněný dědic s O2 na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

11.1 **Výjimky z odpovědnosti:** O2 není povinna uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

- omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- ztráty, odcizení, vyvrazení nebo zneužití Kódů.

11.2 **Odpovědnost O2:** V ostatních případech neuvedených v odst. 11.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

11.3 **Odpovědnost Účastníka:** Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

- porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
- použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetími osobami.

11.4 **Zneužití Služby a Kódů:** Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou O2. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude O2 doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódů nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

## 12. Právo a soudní příslušnost

12.1 **Český právní řád:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou.

12.2 **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

## 13. Speciální nabídka O2

13.1 **Doba trvání Speciální nabídky:** V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro příslušnou Službu („Speciální nabídka“), vztahují se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Speciální nabídka se vždy vztahuje ke konkrétní Službě. Doba trvání Speciální nabídky, po kterou se tyto podmínky na Účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení Služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení Služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, jiném ceníku O2, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě („Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. O2 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.

13.2 **Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat:** Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li O2 jinak.

13.3 **Lhůta pro aktivaci:** Ke zřízení Služby nebo aktivaci zařízení požadovaných Účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dní od podání žádosti.

13.4 **Minimální plnění:** V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby O2 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídkou odebera v některém zúčtovacím období Služby O2 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit O2 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.

13.5 **Sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky:** Pokud spotřebitel požádá o zrušení Služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je povinen uhradit paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebrat služby po sjednanou dobu). Spotřebitel se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

Účastník, který není spotřebitelem, není po Doby trvání Speciální nabídky oprávněn Službu zrušit, pokud by lhůta pro zrušení Služby končila dnem, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky. Žádost o zrušení Služby i výpověď Smlouvy podaná Účastníkem v rozporu s předchozí větou je neplatná. V případě, že se O2 před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky dohodne s Účastníkem, který není spotřebitelem, na ukončení Speciální nabídky, je tato dohoda podmíněna uhrazením veškerých splatných vyúčtovací ceny za Služby poskytnuté Účastníkovi a zaplacením paušálního odškodnění ve výši sjednané výši ze strany Účastníka. Výše úhrady této sankce pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

13.6 **Omezení platná pro přerušeni Služeb:** Během Doby trvání Speciální nabídky může požádat o přerušeni poskytování Služeb pouze:

- Účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena,

- b) Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatků dle Ceníku,
- c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.
- 13.7 **Smluvní pokuta:** Pokud Účastník poruší v Době trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a VP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna požadovat a Účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu. Výše této smluvní pokuty pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů z účtu O2 na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, („Partneři“) postupem podle odst. 15.2. („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.
- 13.8 **Speciální nabídky bez smluvní pokuty:** Pokud není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta, O2 má právo vystavovat Účastníkovi vyúčtování v souladu s odst. 13.1 po celou Dobu trvání Speciální nabídky. V případě neplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo Účastníka podle odst. 13.5.

14. **Poskytování předplacených služeb v Mobilní síti se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami.**

#### 15. Platební transakce

- 15.1 **Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Pokud to umožňují Provozní podmínky konkrétní Služby, je Účastník vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků z účtu O2 na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, („Partneři“) postupem podle odst. 15.2. („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.
- 15.2 **Způsoby zadání příkazu:** Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:
- voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčísím (tzv. audiotex),
  - zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
  - datovým spojením po určitou dobu prostřednictvím vytáčeného připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčísím (tzv. Datarif),
  - potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).
- Částka Platební transakce** (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.
- 15.3 **Platebními transakcemi lze platit za:** Platebními transakcemi podle odst. 15.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partnerny nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partnerny (Partneři a tyto osoby dále jako „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:
- poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);
  - dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.
- 15.4 **Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany O2 k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany O2.
- 15.5 **Platební transakce u Předplacených Služeb se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami.**

- 15.6 **O2 zajistí převod prostředků:** O2 zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. O2 odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.
- 15.7 **O2 může stanovit limity:** O2 je oprávněna stanovit podmínky, za kterých Účastníkovi umožní provádění Platebních transakcí (zejm. řádné plnění závazků vůči O2) a dále finanční limity pro den a pro zúčtovací období. Pokud Účastník dosáhne finančního limitu stanoveného pro daný druh Platební transakce dle odst. 15.3, je O2 oprávněna požadovat před provedením dalších transakcí složení jistoty (příp. zálohy) na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s Platebními transakcemi. V případě překročení finančního limitu nebo nesložení jistoty Účastníkem je O2 oprávněna odmítnout provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. O2 je dále oprávněna stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.
- 15.8 **Platební transakce ve vyúčtování:** O provedených Platebních transakcích bude O2 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejbližší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce.
- 15.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit O2. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně, a to ohlášením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 15.10 **Reklamacce ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtováná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 15.11 **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobí svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.
- 15.12 **Úhrada částek za Platební transakce:** Účastník je povinen částku zaplacenou O2 z finančních prostředků O2 na základě Účastníkovy příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamacce dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.
- 15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.
16. **Doručování zpráv**
- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zpráv:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásluky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásluky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
  - doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se

- v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
- c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňují dovolání.

16.3 Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolil pro zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

#### 17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

17.1 **Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti.

17.2 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.

17.3 **Jedna Účastnická smlouva:** Všechny Služby Účastníka jsou součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.

17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.

17.5 **Smluvní podmínky a jejich změny:** O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- |   |  |
|---|--|
| a) ceny Služeb;   | h) odpovědnost za škodu;   |
| b) způsob a podmínky vyúčtování;  | i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;         |
| c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;                       | j) způsob doručování Účastníkovi;  |
| d) způsob a podmínky plateb za Služby;  | k) výhrady ve vztahu k právním předpisům;  |
| e) rozsah práv a povinností O2 a Účastníka;                                       | l) platební transakce;   |
| f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb; | m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; |
| g) změny Služby;  | n) zpracování Údajů.   |

17.6 Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je O2 povinna informovat Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky, o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.

17.8 Tyto VP vydala O2 v souladu s § 63 ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Český text dokumentů tvořících smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.

17.9 Tyto VP nabývají účinnosti dne 30.4.2016 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Na účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a využili do 3.12.2014 Speciální nabídku, se na předčasné ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky uplatní čl. 13 VP platných k 3.12.2014. ■



**Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu**

Účinnost od: 01.07.2016

**Obsah:**

Článek 1	Úvodní ustanovení.....	2
Článek 2	Výklad použitých pojmů.....	2
Článek 3	Charakteristika Služby.....	4
Článek 4	Zřizování Služeb.....	9
Článek 5	Změny a zrušení Služby.....	12
Článek 6	Ohlašování závad a jejich odstraňování.....	13
Článek 7	Práva a povinnosti O2.....	16
Článek 8	Práva a povinnosti Účastníka.....	17
Článek 9	Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA.....	18
Článek 10	Závěrečné ustanovení.....	20



**Článek 1 Úvodní ustanovení**

- (1) Provozní podmínky pro poskytování služby Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydaných O2 Czech Republic a.s., v platném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- (2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplňkových služeb zahrnutých do služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Služba“, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Tyto Provozní podmínky se nevztahují na služby popsané v referenčních nabídkách RIO, RUO, COO, WLR, pokud referenční nabídky nestanoví jinak. Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s. jako poskytovatele Služby (dále jen „O2“) a všechny Účastníky.
- (3) Informace o cenách Služby jsou uvedeny v cenících jednotlivých služeb.

**Článek 2 Výklad použitých pojmů**

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- (1) **Data** - jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- (2) **Doba reakce** – doba od ohlášení závady (začátku závady v případě Proaktivity) do vytvoření záznamu o nahlášené (evidované závadě v případě Proaktivity) závady operátorem O2 (po poskytnutí všech potřebných informací o stavu KTZ v místě umístění služby a osobě která poskytne O2 součinnost). Její délka může být garantována SLA.
- (3) **Doba odezvy** (Response Time) – rozumí se doba, která uplyne od Začátku opravy závady do momentu, kdy se technik O2 spojí s Kontaktní osobou za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu. Její délka je garantována SLA.
- (4) **Doba opravy** (Resolution Time) - rozumí se doba od potvrzení nahlášení Začátku opravy závady do Ukončení opravy závady. Do Doby opravy se nezapočítává Přerušení opravy závady - čas čekání na nezbytnou součinnost zástupce účastníka vedoucí k odstranění závady. Její délka může být garantována SLA.
- (5) **Doba pokrytí**– časový rámec dostupnosti kontaktního místa O2 pro nahlášení závady.
- (6) **Doba závady** – je součet všech dob oprav Služby v daném období (kalendářním měsíci). Pokud Doba opravy přesahuje z jednoho do následujícího období, započítává se do dostupnosti pouze období, kdy byla závada odstraněna.
- (7) **Dohoda o úrovni služby** (SLA – Service Level Agreement) – Doplňková služba, spočívající ve sjednání úrovně poskytované Služby.
- (8) **Doplňková služba** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové k základní Službě. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (9) **Dostupnost služby** - poměr doby, kdy byla Účastníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodu na straně O2, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.  
Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:  
Měsíční dostupnost = (HM-Doba závady) / HM x 100  
[%] kde  
HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci
- (10) **EDI** – Doplňková služba Electronic Data Interchange (dále jen EDI).



- (11) **Koncové telekomunikační zařízení** (dále jen „Koncové zařízení“) komunikační zařízení připojované přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu Pevné sítě nebo k Mobilní síti.
- (12) **Koncový bod Pevné sítě** (dále jen "Koncový bod") – fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- (13) **Kontaktní osoba** – osoba zmocněná Účastníkem k jednání s O2 ve věcech zřízení a poskytování Služby. Účastník může zároveň určit technicky způsobilou osobu pro technickou součinnost s O2.
- (14) **Nahlašovatel závady** – osoba, která ohlásila závadu.
- (15) **Navrhovatel** – fyzická nebo právnická osoba, která uplatnila požadavek na zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace služby a čeká na zřízení Služby.
- (16) **Periodická výluka provozu** - pravidelné přerušení provozu za účelem údržby technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba poskytována. Výluka provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (17) **Plánovaná výluka provozu** - je výpadek služby, o kterém je minimálně 7 kalendářních dnů předem informována Kontaktní osoba zákazníka. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (18) **Plátce** – subjekt označený Účastníkem za plátce cen za poskytnutou Službu. Je-li Plátcem jiný subjekt než Účastník, dodává O2 platební doklad označenému Plátci, a to na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.
- (19) **Proaktivita** - umožňuje Účastníkovi zajištění proaktivního dohledu jeho sítě a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace Účastníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WAN/LAN a MUPS pro vybrané úrovně SLA jako volitelný parametr.
- (20) **Proaktivita index** - je definován jako poměr záznamů o závadě založených v rámci Proaktivity a celkového počtu záznamů o závadě, tzv. včetně incidentů ohlášených zástupcem účastníka
- podkladem pro kalkulace je systém pro evidenci závad (incidentů).
  - parametr se vztahuje na pracovní dobu, ve které je Doplnčková služba Managed WAN/LAN poskytována.

Proaktivita index se určí následujícím způsobem:

**Proaktivita index (měsíčně) =  $[\text{Ipro}/\text{Itotal}] * 100$**

(%) kde:

Itotal = Celkový počet událostí za měsíc

Ipro = počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory

Aktuální hodnotu proaktivity indexu je možné sledovat na internetových stránkách O2 <https://o2portal.cz.o2.com>.

- (21) **Program** – soubor počítačových programů specifikovaných ve Specifikaci a příslušné uživatelské dokumentaci.
- (22) **Předávací protokol** – dokument potvrzující převzetí zprovoznění Služby Účastníkem a podle charakteru Služby obsahující záznamy o závěrečných měřeních, identifikaci Přípojky, identifikaci Zákaznických zařízení a Přirazených prostředků.
- (23) **Přerušení opravy závady** - pokud je nutná nezbytná součinnost účastníka, např. při servisním zásahu přístup servisního technika O2 k zařízení nebo části infrastruktury umístěné v prostorách umístění služby, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je přerušena oprava závady a o tato doba není započítána do Doby opravy a Doby závady. O pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí O2 Nahlašovatele závady nebo v případě Proaktivity Kontaktní osobu mailem nebo telefonicky a zároveň s ním dohodne čas poskytnutí součinnosti Účastníkem. Od okamžiku poskytnutí součinnosti je Přerušení opravy ukončeno – oprava závady je obnovena.

- (24) **Přípojné vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu.
- (25) **Přípojka** – pro účely těchto Provozních podmínek se Přípojkou rozumí Přípojné vedení, síťové prostředky O2 vyloučené pouze pro tuto Přípojku a Koncové zařízení, pokud to charakter Služby vyžaduje, a vnitřní vedení, pokud to charakter Služby vyžaduje. Přípojka umožňuje poskytování Služby. Přípojka je zakončena Koncovým bodem.
- (26) **Přirazené prostředky** – prostředky spojené se Sítí nebo Službou, které umožňují nebo podporují poskytování Služby; tyto prostředky zahrnují také systémy podmíněného přístupu a elektronické programové průvodce.
- (27) **Servisní zásah** - výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění závady Služby, ať už náhradou Přípojky, na které je závada, za bezchybnou Přípojkou nebo odstraněním závady na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- (28) **Systém** – vybavení, včetně hardwaru a příslušného softwaru, užívané k přenosu, výměně a uchování elektronických dat.
- (29) **Technické poradenství** – konzultace (5 požadavků měsíčně v max. celkové délce 8 hodin/měsíc) a zajištění rekonfigurací (max. 10 poboček denně, limit x hodin měsíčně (pouze M/WAN/MLAN 2 h Silver a 3 h Gold)).
- (30) **Ukončení opravy závady** – oprava závady je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané Přípojkou, resp. Zákaznického zařízení, na kterém byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci a nastává v čase, který Nahlašovatel závady odsouhlasí poté, co obdrží hlášení o ukončení závady.
- (31) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a uživatele, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (32) **Začátek opravy závady** – čas ohlášení závady Přípojky, resp. Zákaznického zařízení, na kterém se operátor O2 a Kontaktní osoba dohodnou.
- (33) **Zákaznické zařízení** – zařízení informačních nebo komunikačních technologií za Koncovým bodem směrem k Účastníkovi.
- (34) **Závada** (dále též i "Porucha") - stav, kdy jeden nebo více parametrů Přípojky, resp. Zákaznického zařízení jsou horší než technické parametry uvedené ve Specifikaci služby, nebo stav, kdy je provoz Služby znemožněn z důvodů na straně O2. Za závadu z důvodů na straně O2 není považováno:
- závada na vnitřním vedení nebo na Zákaznickém zařízení, které není ve správě O2,
  - závada způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje O2, případně závady způsobené Účastníkem nebo činností vykonávanou třetí osobou pověřenou s vědomím účastníka,
  - závada způsobená prokazatelným fyzickým poškozením nebo odcizením infrastruktury, koncového zařízení nebo Zákaznického zařízení v prostorách využívaných účastníkem,
  - výpadek služby v rámci a rozsahu Periodické výluky provozu infrastruktury O2,
  - výpadek služby v rámci Plánované výluky provozu.
- (35) **Zřízená služba** – služba je považována za zřízenou ke dni uvedenému v Předávacím protokolu.

### Článek 3 Charakteristika Služby

- (1) Služba je Účastníkovi na území České republiky poskytována prostřednictvím Pevných a Mobilních sítí O2, případně smluvního operátora, a to i zahraničního mimo území České republiky. (dále souhrnně jen „Síť“). Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítě a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb ovlivnit.

O<sub>2</sub>

(2) Služba je poskytována až po rozhraní definované v příslušné Specifikaci.

(3) Vnitřní vedení za Koncovým bodem je majetkem Účastníka, příp. vlastníka objektu. Pokud O2 na základě požadavku Účastníka zřídí, opraví nebo provede změnu vnitřního vedení za Koncovým bodem, činí tak na náklady Účastníka.

#### Charakteristika služby Přenosu dat

(4) Služby se podle Přípojky dělí na skupiny:

- a) služby na komutované Přípojce - služby s občasným přístupem k Síti.
- b) služby s trvalým připojením k Síti.

(5) Specifickou službou Přenosu dat je služba Ethernet, která může být realizována ve variantně jako několik Přípojek do Síte nebo jako dvě Přípojky tvořící jedno propojení Koncových bodů.

(6) Doplnková služba EDI umožňuje Účastníkovi přenos dokumentů v elektronické formě přes infrastrukturu poskytnutou O2. O2 poskytne Doplnkovou službu EDI Účastníkovi samostatně nebo ve variantě s Programem, pomoci něhož bude Účastník využívat Systém v souladu s Provozními podmínkami. V rámci ve Specifikaci dohodnuté varianty s Programem O2 umožní Účastníkovi užívání Systému, bude vykonávat práce s tím spojené, poskytne za tím účelem Účastníkovi také licenci k užívání Programu za podmínek stanovených těmito Provozními podmínkami. Účastník je oprávněn užívat Systém ode dne zavedení a instalace Programu na Zákaznickém zařízení, pokud nejde o variantu s Programem tak ode dne zřízení Služby.

(7) Zvláštní skupinu tvoří služby Zákaznických koncových zařízení (dále jen „služby ZKZ“), které mohou být poskytovány prostřednictvím Zákaznických zařízení.

(8) Přípojka je jednoznačně definována prostřednictvím identifikace Služby - Case ID, DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu nebo, identifikací Účastníka sítě (NUI). Počet NUI přidělených Účastníkovi není obecně omezen. V případě Přípojky s komutovaným přístupem je NUI doprovázeno přípojným heslem.

(9) Služba s komutovaným přístupem IP Connect Dial-Up identifikuje Účastníka na základě Jednotného přístupového čísla (dále JPC) nebo Privátního přístupového čísla (dále PPC) dle Číslovacího plánu veřejné telefonní sítě. JPC je sdíleno více Účastníky, PPC je vyhrazeno pro jednoho Účastníka.

(10) Přístup ke službě IP Connect Dial-Up není umožněn

- a) v poloautomatickém styku
- b) z veřejné telefonní hovorny
- c) z veřejného telefonního automatu
- d) prostřednictvím služeb Karta X, Karta Xplus a TELEKONTO
- e) ze sítí jiných operátorů veřejně dostupné telefonní služby v pevných nebo mobilních sítích elektronických komunikací, pokud mezi O2 a konkrétním operátorem není uzavřen zvláštní smluvní vztah o propojení sítí týkající se specificky služby IP Connect Dial-Up.

(11) O2 stanovuje DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu, CASE ID, NUI i heslo.

(12) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: Privátní síť, IP Connect, Mezinárodní IP Connect, VPN Expres, UTP, Ethernet Line, Ethernet LAN, EDI, ZKZ.

Rychlostní označení těchto služeb a k tomu reálné nominální rychlostní limity služeb jsou platné dle níže uvedené tabulky:

Rychlost označení u služeb	Nominální linková rychlost
2Mbps	2048 kbps
4Mbps	4096 kbps

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322..

5/23

O<sub>2</sub>

6Mbps	6144 kbps
8Mbps	8192 kbps
10Mbps	10240 kbps
12Mbps	12288 kbps
14Mbps	14336 kbps
16Mbps	16384 kbps
18Mbps	18432 kbps
20Mbps	20480 kbps
30Mbps	30 Mbps
40Mbps	38 Mbps
50Mbps	47 Mbps
100Mbps	94 - 92 Mbps
150Mbps	145 Mbps
300Mbps	291 Mbps

#### Charakteristika služby Pronájmu okruhů

(13) Služba Pronájmu okruhů spočívá v pronájmu přenosové kapacity mezi Koncovými body.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322..

6/23



(14) Pronajatý okruh je jednoznačně identifikován svým označením – Relace pevného okruhu, které stanoví O2 v souladu s platnými normami.

(15) Minimální soubor pronajímáných okruhů:

Typ okruhu	Technické charakteristiky	
	Specifikace rozhraní	Charakteristika připojení
Analogový telefonní, normální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1
Analogový telefonní, speciální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1
Digitální s přenosovou rychlostí 64 kbit/s	ČSN ETS 300 288 ČSN ETS 300 289/A1 <sup>1)</sup>	ČSN ETS 300 289
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, nestrukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 247 ČSN ETS 300 247/A1
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, strukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 419 ed. 1

Pronajaté okruhy mohou být přechodně poskytovány s použitím rozhraní X.21 nebo X.21bis namísto ČSN ETS 300 288.

(16) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND.

#### Charakteristika služby Pevného přístupu k Internetu

(17) Službou se rozumí zřízení plného přístupu k síti Internet, včetně zřízení Připojky, umožnění prohlížení na síti Internet, konfigurace, instalace a pronájem odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresního prostoru, poskytnutí schránky elektronické pošty (e-mail) a poskytnutí web hostingového prostoru.

(18) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL Digital, IOL Ethernet, Internet Forte, Internet Business, Internet Business Basic a Internet Business Pro.

Rychlostní označení těchto služeb a k tomu reálné nominální rychlostní limity služeb jsou platné dle níže uvedené tabulky:

Rychlost označení u služeb	Nominální linková rychlost
2Mbps	2048 kbps
4Mbps	4096 kbps
6Mbps	6144 kbps
8Mbps	8192 kbps
10Mbps	10240 kbps
12Mbps	12288 kbps
14Mbps	14336 kbps
16Mbps	16384 kbps
18Mbps	18432 kbps
20Mbps	20480 kbps
30Mbps	30 Mbps
40Mbps	38 Mbps
50Mbps	47 Mbps
100Mbps	94 - 92 Mbps

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.



150Mbps	145 Mbps
300Mbps	291 Mbps

#### Charakteristika služby INTERNET OnLine IP VPN

(19) Službou se rozumí vzájemně propojení poboček Účastníka včetně zřízení Připojky, konfigurace, instalace a poskytnutí odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresy. Služba je poskytována pro celé území České republiky. Zabezpečení provozu, tj. šířování dat nebo ověření uživatelů pro vstup do lokální sítě, si provádí Účastník vlastními prostředky.

(20) Služba se poskytuje pod obchodními názvy, IOL IP VPN Fixed VPN Expres Lite, IP sec VPN.

#### Charakteristika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN, MWAN, MUPS a MWIFI)

(21) Služby IP Connect, VPN Expres, IOL Digital, IOL Ethernet, Internet Forte, Internet Business, Internet Business Pro, IOL IP VPN Fixed, VPN Forte, IP SEC VPN, Managed WiFi a Managed UPS je možné objednat v dohodnuté úrovni dle typu Služby sjednané SLA (dále jen „SLA DS“). Na základě SLA DS O2 Účastníkovi garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu opravy Připojky.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

O<sub>2</sub>

Dostupnost úrovně SLA DS pro Služby, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak:

Název služby	Úroveň SLA				
	SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
IP Connect Basic, Internet Business, VPN Express Komfort	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne
IP Connect (Advanced, Classic), IOL Digital, Internet Forte, Internet Business Pro, VPN Forte, IP VPN Fixed	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
IP Connect Profi	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
IP Connect GigaOptics, IOL Ethernet	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

(22) Doplňkové služby Managed Services (MLAN, MWAN) spočívají v poskytování dohledu, údržby a administrace síťové infrastruktury Účastníka v dohodnuté úrovni dle typu sjednané SLA (dále jen „SLA MS“). Na základě SLA MS O2 Účastníkovi garantuje vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav závady a jiné dohodnuté parametry a dále předem definovaný rámec pro poskytování průběžných informací při provozních problémech u Přípojek (MWAN) nebo Zákaznických zařízení (MLAN) specifikovaných v Seznamu Přípojek a zařízení Služby s garantovanou úrovní, jež je nedílnou součástí Smlouvy. Doplňkové služby Managed Services (MWAN, MLAN) jsou poskytovány pod obchodními názvy: Managed WAN, resp. Managed LAN.

V případě, že je se službou MWAN nabízena služba AntiDDoS, je podmínka, že SLA služby MWAN musí být v úrovni SLA3.

(23) V měsíční ceně za SLA DS, MS je zahrnuta cena za užívání účtu pro přístup ke službě Aplikační portál (eWatch).

(24) O2 1x za zúčtovací období vyhodnocuje dodržení parametrů garantovaných SLA. Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne O2 Účastníkovi do 6. pracovního dne následujícího zúčtovacího období v Aplikačním portálu. Při nesplnění garantovaných parametrů ve sledovaném zúčtovacím období O2 snižuje měsíční cenu za službu o částku vypočtenou dle vzorců uvedených v čl. 9 těchto Provozních podmínek, a to na základě daňového dobropisu. Pokud byla Služba ve sledovaném zúčtovacím období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v daném zúčtovacím období dosáhla minimální výše 50 Kč. Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.

(25) Služba Managed UPS (MUPS) poskytuje zálohu elektrického síťového napájení. Základem služby je záložní zařízení (UPS) instalované v lokalitě zákazníka a služba IP Connect nebo Internet Business v každé lokalitě provozu služby MUPS. Služba obsahuje veškeré činnosti potřebné k zajištění provozu služby – dohled, údržbu, servis a administraci záložního zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle úrovně SLA služby (viz. úrovně SLA uvedené níže).

(26) Služba Managed WIFI (MWIFI) poskytuje bezdrátově připojit koncového uživatele k vnitřní síti zákazníka. Základem služby je řízená síť přístupových bodů (AP) instalovaných v lokalitě/lokalitách zákazníka a služba IP Connect nebo Internet Business v každé lokalitě provozu služby MWIFI. Služba obsahuje veškeré činnosti potřebné k zajištění provozu služby – dohled, údržbu, servis a administraci koncového zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle úrovně SLA služby (viz. úrovně SLA uvedené níže).

(27) Závady způsobené živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli O2 a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by O2 tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa, nejsou považovány za závady na straně O2 a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady.

(28) SLA DS se liší garantovanou dostupností Přípojky, limitem času na opravu a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů. Pro úroveň SLA0 se neposkytuje úhrada

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

9/23

O<sub>2</sub>

sankci. Úroveň SLA2 může zahrnovat zřízení závislého záložního Přípojného vedení, a to dle rozhodnutí O2. Úroveň SLA3 a SLA4 může zahrnovat zřízení záložní Přípojky, a to dle rozhodnutí O2. Při funkčnosti primární Přípojky není možné využívat záložní Přípojku k přenosu dat, pokud není sjednáno jinak. Pokud je záložní Přípojka realizována s nižší rychlostí, než je rychlost primární Přípojky, pak se parametr Dostupnosti vztahuje pouze na nižší rychlost záložní Přípojky a může dojít ke zhoršení kvalitativních parametrů datových přenosů. Při tomto stavu není porušena dostupnost služby jako celku.

(29) Úrovně SLA DS:

Úroveň SLA DS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,95
Max. délka poruchy celé služby	Hodin	12	12	6	4	4
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky	Hodin	-	-	-	12	8
Doba Odezva	Minut	120	120	60	60	20
Informování o problému	Hodin	12	12	6	4	1
Sankce za nedodržení Parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

(30) Doplňková služba Managed LAN se poskytuje ve čtyřech úrovních SLA MS, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

(31) Úrovně SLA MS pro Doplňkovou službu Managed LAN:

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
Doba opravy	Hodin	12	12	8	4
Doba Odezvy	Minut	60	60	60	60
		-	15	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5	8x5	8x5	8x5
		12x7	12x7	12x7	12x7
		24x7	24x7	24x7	24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	NE
		-	ANO	ANO	ANO
Informování o problému	Hodin	4	4	4	4
		-	2	2	2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano

(32) Doplňková služba Managed WAN se poskytuje v pěti úrovních SLA MS, které se liší úrovní garantované dostupnosti, lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci za nedodržení garantovaných parametrů.

(33) Úrovně SLA MS pro Doplňkovou službu Managed WAN:

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,00	99,20	99,60	99,92	99,96
Max. délka poruchy celé služby	Hodin	12	12	6	4	4
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky*	Hodin	-	-	-	12	8
Doba odezvy	Minut	60	60	60	60	60
		-	15	15	15	15

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

10/23

O<sub>2</sub>

Doba pokrytí	Hodin x	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		NE - ANO	NE ANO	NE ANO	NE ANO	NE ANO
Informace o problému	Hodin	4 - -	4 2	4 2	4 2	4 2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

\* Tento parametr je kritický v případech, kdy záložní Přípojka má nižší rychlost než primární Přípojka.

(34) Služba Managed UPS se poskytuje ve třech úrovních SLA, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2
Doba opravy	Hodin	NBD <sup>1)</sup>	24	12
Doba Odezvy	Minut	60	60	60
		-	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		Ano	Ano	ANO
		Ne	Ne	Ne
Informování o problému	Hodin	4	4	4
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano

<sup>1)</sup>NBD = následující pracovní den.

(35) Služba Managed WiFi se poskytuje v pěti úrovních SLA, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

Úroveň SLA		SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
Doba Opravy		NBD	24	12	8	4
Proaktivita		Ne (volitelně Ano)	Ano	Ano	Ano	Ano
Doba odezvy	minut	60	60 (volitelně 15)	60 (volitelně 15)	15 (volitelně 60)	16 (volitelně 60)
Informování o problému	hodin	12	12	4 (volitelně 2)	4 (volitelně 2)	2 (volitelně 4)
Doba Pokrytí		8x5  (8-16 hod)	8x5  (9- 17hod)	12x7  (8-20 hod)	12x7  (9- 21hod)	24x7  (0- 24hod)

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

11/23

O<sub>2</sub>

Sankce SLA		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
------------	--	----	-----	-----	-----	-----

## Článek 4 Zřizování Služeb

- (1) Službu je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“).
- (2) Zřízení Služby předchází měření kvality Přípojného vedení Navrhovatele, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby. O2 Službu Navrhovateli zřídí, pokud měření Přípojného vedení, na kterém má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby.
- (3) O2 ověří možnost zřízení požadované Služby a nejdéle do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku, zajistí dodání zprávy o výsledku ověřování Účastníkovi. V případě realizovatelnosti služby akceptuje Specifikaci. Pokud jde o zřízení Služby, u které závisí na dohodě s jiným operátorem, lhůta k dodání zprávy o ověření možnosti zřízení požadované Služby se zdvojnásobuje.
- (4) Bude-li Účastník požadovat pro zřízení Přípojky použití již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejich vlastníkem nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejich vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.
- (5) Bude-li Účastník po O2 požadovat pro zřízení Přípojky vybudování nového vnitřního rozvodu, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je vlastníkem budovy, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Není-li Účastník vlastníkem budovy, zajistí si s dostatečným časovým předstihem souhlas vlastníka, popř. správce budovy s vybudováním vnitřního rozvodu a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.
- (6) Pokud Službu nelze realizovat podle údajů uvedených Účastníkem ve formuláři Specifikace, je O2 povinná informovat Účastníka do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku na zřízení Služby. Pokud jde o zřízení Služby, u které závisí na dohodě s jiným operátorem, pak O2 zajistí dodání zprávy o výsledku ověření realizovatelnosti Služby do 40 kalendářních dnů ode dne přijetí Specifikace.
- (7) Zřízení Služby O2 Účastníkovi bezodkladně oznámí. Oznámení má obvykle formu Předávacího protokolu, předloženého po zřízení Služby Účastníkovi. Zřízení je účinné dnem podpisu Předávacího protokolu oprávněným zástupcem Účastníka nebo dnem dodání oznámení o zřízení Služby Kontaktní osobě podle Specifikace (též faxem, elektronickou poštou nebo na adresu Kontaktní osoby).
- (8) Ke zřízení Služby před datem navrženým Účastníkem může dojít pouze s jeho souhlasem.
- (9) Údaje ve Specifikaci o přesném prostorovém vedení Přípojky u Účastníka nesmějí být Účastníkem jednostranně měněny. Souhlasí-li O2 na základě žádosti Účastníka se změnou těchto údajů, všechny termíny pro zřízení (registraci) Služby se odpovídajícím způsobem posouvají.
- (10) Nezájstí-li O2 dodání zprávy o výsledku ověřování Účastníkovi ve lhůtě stanovené těmito Provozními podmínkami, může Účastník návrh písemně odvolat.
- (11) V případech, kdy Účastník návrh odvolá z důvodů, které nastaly na straně O2, je Účastník povinen nahradit O2 prokazatelně vynaložené náklady připadající na již provedené práce a jejich přípravu, pokud O2 nemůže jejich výsledku použít jinak.

### Specifika služeb Přenosu dat na pevné Přípoje

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

12/23



(12) O2 zřídí Službu zpravidla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### Specifika služeb Přenosu dat na komutované Přípojce

(13) Pro zřízení komutované Přípojky je nezbytné, aby Účastník měl k dispozici telefonní přípojku se samostatným připojením.

(14) Účastník si zajistí před datem požadovaného zřízení Služby připojení modemu za Koncový bod na své straně komutované Přípojky. Modem musí být instalován oprávněnou osobou a splňovat doporučení uvedené ve Specifikaci.

(15) O2 zřídí Službu zpravidla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### Specifika služby Pronájmu okruhů

(16) O2 zřídí Službu zpravidla do 14-ti dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Nesplnění dohodnutého termínu pro zřízení Služby má za následek vznik prodlení na straně O2, pouze pokud je nesplnění tohoto termínu O2 zaviněno.

#### Specifika služby Pevného přístupu k Internetu

(17) O2 zřídí Službu zpravidla do 14-ti dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### Specifika Doplnkové služby ZKZ

(18) Zřízení služby ZKZ zahrnuje dodávku a instalaci Zákaznického zařízení podle konfigurace uvedené ve formuláři Specifikace.

(19) V případě požadavku Účastníka na instalaci Zákaznického zařízení i se skříní, předchází zřízení služby ZKZ místní šetření v lokalitě Účastníka. Výsledkem šetření je konečné stanovisko O2 o realizovatelnosti služby ZKZ.

(20) O2 zřídí Službu zpravidla do 6 týdnů od akceptace Specifikace O2.

(21) Pokud Účastník ve formuláři Specifikace požaduje dohled a řízení vzdáleného Zákaznického zařízení a toto Zákaznické zařízení je dodávané ke službě Pronájmu okruhů nebo ke službě Přenosu dat, které v rámci své technické specifikace neumožňují vzdálené řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy O2 (VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND, Ethernet Line, Ethernet LAN), je Účastník povinen si na své náklady zřídit zvláštní ISDN přípojku pro dohled a řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy O2. V opačném případě může být ke službě ZKZ poskytnut pouze servis, nikoliv dohled a jeho řízení.

#### Specifika Doplnkové služby EDI

(22) Služba je Účastníkovi zřízena na základě podepsané Specifikace.

#### Zákaznické projekty Sítě

(23) V případech, kdy Navrhovatel uplatnil požadavek na zřízení Služby a obdržel negativní výsledek ověřování možnosti zřízení Služby, může O2 po dohodě s Účastníkem navrhnout jiné technické řešení, tzv. zákaznický projekt Sítě (dále jen „zákaznický projekt“).

(24) Zákaznický projekt vyžaduje vypracování individuálního návrhu řešení. Návrh řešení včetně termínu realizace a odhadu dodatečných nákladů bude zaslán Účastníkovi a zákaznický projekt bude zahájen po obdržení jeho písemného souhlasu.

(25) Pokud Účastník písemně souhlasil s realizací zákaznického projektu a později, z důvodů, které nejsou na straně O2, od dohody o zákaznickém projektu odstoupí, má O2 právo požadovat úhradu

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.



nákladů, které již vynaložil na realizaci tohoto zákaznického projektu, pokud jeho výsledku nemůže použít jinak.

#### Specifika Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)

(26) Doplnkové služby Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS) v dohodnuté úrovni SLA MS MS je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení služby prostřednictvím podepsané Specifikace.

(27) Před zřízením Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWIFI) provádí O2 audit lokální sítě Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, v případě většího počtu lokalit Účastníka o provedení auditu lokální sítě Účastníka pouze na vytypovaných lokalitách.

(28) Pokud Účastník po provedení auditu lokální sítě Účastníka v období od sjednání doplnkové služby MLAN/MWIFI do doby jejího zřízení odstoupí nebo odvolá návrh na zřízení Doplnkové služby MLAN/ MWIFI, je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny již provedeného auditu.

(29) Služby MLAN, MWIFI a mUPS lze zřídit pouze v návaznosti an IP datovou nebo Internetovou službu Poskytovatele. Prostřednictvím této služby budou zařízení služby vzdáleně řízena dohledovými a řídicími systémy O2. V případě ukončení provozu navazující IP datové nebo Internetové služby může ukončit poskytování služeb k datu ukončení provozu navazující služby. Návaznost služby na IP datovou, popř. Internetovou službu je specifikována ve Specifikaci dané služby.

#### Specifika Doplnkové služby Managed UPS

(30) Před zřízením Doplnkové služby Managed UPS (MUPS) provádí O2 audit místa instalace UPS zařízení v lokalitě Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, zda se audit provede vzdáleně, tj. prostřednictvím elektronické/telefonické komunikace s odpovědným zástupcem Navrhovatele - Vzdálený audit. V případě většího počtu lokalit lze provedení auditu lokální sítě Účastníka lze audit provést pouze na vytypovaných lokalitách.

(31) O2 zřídí Službu zpravidla do 6 týdnů od akceptace Specifikace O2.

#### Specifika Doplnkových služeb SLA DS

(32) Doplnkové služby SLA DS se sjednávají formou dodatku ke Specifikaci Služby.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.



## Článek 5 Změny a zrušení Služby

- (1) Pro změnu Služby platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.
- (2) Účastník může požádat o změnu parametrů Služby, resp. podmínek poskytované Služby v rámci Specifikace. Účastník uvede požadavek na změnu ve změnovém formuláři Specifikace a doručí jej prokazatelně O2.
- (3) Službu lze na základě řádně vyplněné Specifikace i Účastníkem přeložit za úplatu dle ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě při současném splnění těchto předpokladů:
  - a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
  - b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
  - c) Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží O2 doklady prokazující správnost uvedených údajů.
  - d) Bude-li Účastník požadovat pro přeložení Služby použití již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejich vlastníkem nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejich vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Připojku zřídit.
- (4) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků. Pokud žádost nespĺňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je O2 oprávněna ho odmítnout.
- (5) Pokud je na daném Připojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Připojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Připojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- (6) Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplatu dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě v rámci budovy nebo i do jiné budovy nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení čl. 5.3., 5.4. a 5.5. těchto Provozních podmínek.
- (7) Přeložení Služby nebo změna typu připojení u Služby poskytované na dobu určitou je možná pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že touto změnou nedojde ke zmaření účelu uzavření Smlouvy na dobu určitou.
- (8) Účastnictví ke Službě je možné převést mezi dvěma Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.
- (9) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- (10) Pokud je na daném Připojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Připojném vedení. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném připojném vedení, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- (11) Při vyřizování požadavku na změnu Služby, který vyžaduje ověření (např. přeložení Služby, změna typu připojení, apod.) se postupuje analogicky s ustanoveními čl. 4 těchto Provozních podmínek.
- (12) V případě přeložení Služby nebo změny typu připojení může dojít k dočasnému přerušení poskytování Služby a tento výpadek Služby není považován za závadu Služby.
- (13) Pokud Účastník službu Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů, poskytnuté jako mezinárodní služba, zruší Službu před uplynutím sjednané doby, zavazuje se uhradit O2 veškeré náklady, které O2

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.



vzniknou v důsledku ukončení poskytování této služby. Jedná se zejména o náklady, které O2 vzniknou z těchto důvodů vůči třetím stranám v souvislosti s poskytováním mezinárodních služeb Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů. Obchodní názvy těchto služeb jsou: Mezinárodní IP Connect, Mezinárodní Frame Relay, Mezinárodní ATM, Mezinárodní Digital Premium, Mezinárodní Voiceband.

- (14) O dočasné přerušení provozu služby Pronájmu okruhů, poskytované na dobu neurčitou, může Účastník požádat za úplatu dle příslušného Ceníku služby. Dočasné přerušení provozu služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že tímto přerušením nedojde ke zmaření účelu poskytnutí Služby na dobu určitou.
- (15) Převod Služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že tímto převodem nedojde ke zmaření účelu poskytnutí služby na dobu určitou.

## Článek 6 Ohlašování závad a jejich odstraňování

- (1) Účastník ohlašuje závady Služby telefonem nebo pomocí Aplikačního portálu na příslušné pracoviště O2. Osoba, která ohlašuje závadu je povinna ohlásit své jméno, příjmení, telefon, email, IČ a obchodní název společnosti jenž je účastníkem, obchodní název a identifikaci přípojky Služby na které se vyskytla závada, adresu umístění přípojky Služby, čas zjištění závady, informace o kontrole napájení a restartování Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav signalizačních diod Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, okolnosti a popis projevu závady, časový rámec kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby. O2 je oprávněna požadovat po Účastníkovi písemně nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.
- (2) V případě, že Účastník nezná identifikaci Přípojky Služby, resp. Zákaznického zařízení, O2 musí identifikovat Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení z databáze, považuje se za čas Začátku opravy závady, čas kdy byla Přípojka služby, resp. Zákaznické zařízení úspěšně identifikovány.
- (3) Ohlásit závadu je oprávněna předem definovaná Kontaktní osoba prostřednictvím předem definovaného telefonního čísla kontaktní osoby nebo na základě identifikace kódem pro telefonickou komunikaci. Dále technicky způsobilá osoba účastníka bez identifikace na placené lince 720720777.
- (4) Pracoviště O2 pro nepřetržitý příjem ohlášení závady:

Linka pro korporátní zákazníky:  
800 111 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

Linka pro zákazníky veřejné správy:  
800 222 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

Linka pro firemní zákazníky:  
800 203 203, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“
- (5) Pro doplnění informací k nahlášené závadě může Účastník pro snazší komunikaci využít email [sd@o2.com](mailto:sd@o2.com). Do předmětu se je Účastník povinen uvést číslo evidované závady.
- (6) Jako potvrzení nahlášení závady je O2 poskytnout účastníkovi číslo evidované závady, čas Začátku opravy závady a jméno operátora, který provedl evidenci závady.
- (7) Účastník si může s O2 sjednat za úplatu formou SLA specifické podmínky a postupy pro odstraňování závad (viz čl. 6 odst. 10 a násl.).
- (8) O2 má právo ověřit u Účastníka nebo u pověřené technicky způsobilé osoby, že závada není na Přirazených prostředcích Účastníka. Účastník je povinen O2 tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke Koncovým zařízením, Zákaznickým zařízením a Přirazeným prostředkům infrastruktury pro ověření informace. Účastník je povinen poskytnout součinnost své technicky způsobilé osoby pro lokalizaci a odstranění závady. V rámci této součinnosti Účastník zajistí vstup osobám odstraňujícím závady na straně O2 do všech prostor souvisejících se Službou. Pokud Účastník součinnost při odstraňování závady nezajistí nebo tak učiní v prodlení, O2 může odepřít Účastníkovi

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

# O<sub>2</sub>

vrazení poměrně části měsíční ceny za používání Služby. Neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vzniká dále O2 právo na náhradu případné škody.

- (9) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady nejpozději do 2 hodin od přijetí hlášení o závadě podle bodu 1 tohoto článku.
- (10) O2 je povinna poskytnout Kontaktní osobě nebo nahlašovateli závady na základě jeho telefonické žádosti nebo e-mailem (sd@o2.com) informace o postupu odstraňování závady na příslušném pracovišti O2. Kontaktní osoba nebo nahlašovatel závady musí uvést číslo evidence závady, popřípadě identifikaci dotčené přípojky služby.
- (11) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, Doba opravy nepřesáhne 72 hodin, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost (např.: záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, válečným konfliktem, teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi).
- (12) Odstraňování Závad na zahraniční části Mezinárodního okruhu nebo Mezinárodní datové služby, stejně tak jako výše a způsobem finančních náhrad z titulu neposkytnutí Služby v důsledku závady zahraniční části Mezinárodního okruhu se řídí všeobecnými podmínkami zahraničního operátora. O2 negarantuje Doby opravy pokud není mezi smluvními stranami sjednáno SLA. O2 se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti pro lokalizaci příčin závady a minimalizaci Doby opravy
- (13) V případě Přerušeni opravy závady O2 aktivně informuje Nahlašovatele závady o nezbytné potřebě součinnosti účastníka.
- (14) Závada je ukončena na základě potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nahlašovatelem nebo Kontaktní osobou. Hlášení o ukončení závady sdělí O2 Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonem, e-mailem. Toto hlášení obsahuje:
- Identifikaci Přípojky služby (přidělený identifikátor), resp. Zákaznického zařízení
  - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
  - Začátek opravy závady
  - Přerušeni opravy závady
  - Doba opravy
  - Návrh času Ukončení opravy závady
- (15) Pokud nahlašovatel nebo Kontaktní osoba neposkytnou součinnost pro potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nebo neposkytne O2 do 24 hodin vyjádření o potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady na základě provedeného hlášení podle bodu 14 tohoto článku je O2 oprávněno k uzavření závady bez potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady Účastníkem.
- (16) Pokud je závada Služby způsobena závadou na vnitřních rozvodech v lokalitě Účastníka, které nejsou ve vlastnictví O2, O2 tuto skutečnost oznámí Účastníkovi bezodkladně po jejím zjištění. Za závadu na vnitřních rozvodech O2 neodpovídá, pokud ji sama nezpůsobila. Pokud na žádost Účastníka odstraní O2 závadu na vnitřních rozvodech, které nejsou ve vlastnictví O2, má O2 nárok na zaplacení ceny za odstranění závady odvozené od skutečných nákladů.
- (17) V případě nespokojenosti s průběhem ohlášení a odstranění závady lze uplatnit stížnost na SLA\_data@o2.com. Na všechny relevantní stížnosti na zajištění datové služby poskytne O2 vyjádření nejpozději do 15 kalendářních dnů telefonicky nebo písemně na email osoby jenž podala stížnost.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

17/23

# O<sub>2</sub>

(18) Reklamace ceny z důvodu neplnění Provozních podmínek datové služby se uplatňují prostřednictvím písemného podání na adresu:

O2 Czech Republic a.s.  
Reklamace datové  
služby P.O. Box 70  
140 22 Praha 4

(19) Reklamace je vyřízena podle platných Všeobecných obchodních podmínek.

#### Specifika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)

- (20) V případě sjednání doplnkové služby MWAN/MLAN/MWIFI a MUPS s Proaktivitou identifikuje vzniklé závady Služeb primárně O2 pomocí nástrojů řízení sítě. O2 aktivně vytváří záznam o závadě a aktivně zahájí diagnostiku příčin závady (výpadku služby). Začátek opravy závady je roven začátku výpadku služby. O2 neprodleně informuje Kontaktní osoby o vzniklé závadě a žádá o součinnost - informace o kontrole napájení, stavu a restartování Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informace o stavu kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informaci o časovém rámci kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na techniky způsobolou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby.
- (21) O2 garantuje Doby odezvy – aktivní kontaktování techniky způsobilé osoby účastníka pro součinnost v místě umístění přípojky služby nebo Kontaktní osoby, technickým specialistou O2 za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu.
- (22) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo Nahlašovatele o průběhu odstranění závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:
- Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznického zařízení
  - Obchodní název Účastníka
  - Jméno operátora a jeho pracoviště
  - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
  - Účastníkem odsouhlasený Začátek opravy závady
  - Pravděpodobná příčina výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR atd.).
  - Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení Přípojky v objektu Účastníka.
  - Opatření podniknutá k opravě závady a předpokládaný čas jejího ukončení.
- Tyto informace budou Účastníkovi sděleny dohodnutým způsobem v době stanovené úrovní SLA.
- (23) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo nahlašovatele o Ukončení opravy závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:
- Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznického zařízení
  - Obchodní název Účastníka
  - Jméno operátora a jeho pracoviště
  - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
  - Začátek opravy závady
  - Přerušeni opravy závady
  - Doba opravy
  - Návrh času Ukončení opravy závady
  - Zjištěné příčiny výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR atd.).
  - Provedeném servisním zásahu a činnostech za účelem odstranění závady

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

18/23



# O<sub>2</sub>

(24) V případě neodkladné údržby, která není Plánovanou výlukou provozu nebo Preventivní výlukou provozu může O2 odstavit danou Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení kdykoli, vždy však Účastníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení. Výluka provozu se v tomto případě považuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

## Článek 7 Práva a povinnosti O2

- (1) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách. Tuto povinnost mohou omezit obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- (2) O2 je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo poskytování Služby zcela ukončit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- (3) O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplňkových služeb. Omezení rozsahu Doplňkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- (4) O2 zabezpečí bez zbytečného odkladu odstranění případných závad za které odpovídá a které při poskytování služeb identifikuje nebo jsou předmětem ohlášení závady předepsaným postupem od Účastníka podle článku 6
- (5) O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Pro zajištění pravidelné výluky provozu zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací O2, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
  - a) s týdenní periodicitou – nastává každý kalendářní týden v úterý od 00:00 do 06:00 hod.
  - b) s denní periodicitou v době od 05:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 10 minut.Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost oznámena předem definované Kontaktní osobě Účastníka jako plánovaná výluka provozu.
- (6) O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům,
- (7) V závislosti na technických parametrech Služby je O2 oprávněna od Účastníka požadovat zvolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (dále jen „Přístupové kódy“).
- (8) O2 je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit Přístupové kódy, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných O2 nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude Účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.
- (9) O2 zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O2.
- (10) O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Pevné sítě.
- (11) O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby poskytované O2.
- (12) O2 není povinna uhradit Účastníkovi náhradu škody, ušlý zisk ani jiné újmy vzniklé v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

19/23

# O<sub>2</sub>

- (13) O2 má právo odmítnout, případně zrušit poskytnutí SLA ke Službě, popř. Zákaznickému zařízení, u nějž nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů.
- (14) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi na jeho žádost průběžné informace o postupu zřizování Služeb.
- (15) Další práva a povinnosti O2 s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.
- (16) V případech, kdy služba Managed LAN, využívá k přístupu datovou službu jiného poskytovatele, není O2 odpovědný za závady na datové službě jiného poskytovatele.

## Specifika Doplňkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)

- (17) Plánovanou výlukou provozu oznámí O2 Kontaktní osobě Účastníka z příslušného pracoviště O2 minimálně 10 kalendářních dnů předem. O2 si vyhrazuje provést 2 výluky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně. Pokud O2 nedodrží plánovaný termín výluky, je povinen převzít nefunkční Přípojku, resp. Zákaznické zařízení do závady.

## Článek 8 Práva a povinnosti Účastníka

- (1) Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat ustanovení daná těmito Provozními podmínkami, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva O2 a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.
- (2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- (3) Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- (4) Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení O2 k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení Pevné sítě včetně Koncového bodu.
- (5) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- (6) Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených O2 a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- (7) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předemného Přístupového kódu je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- (8) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti O2, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- (9) Účastník je povinen zajistit potřebné provozní podmínky pro zařízení O2 stanovené v Podmínkách pro provoz telekomunikačních zařízení umístěných u Zákazníka, které jsou Přílohou Specifikace.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336  
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.

20/23



(10) Další práva a povinnosti Účastník s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.

### Článek 9 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA

(1) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku, rovnající se ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena za Službu za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za Přípojku, na kterých nebyla garantovaná dostupnost v daném zúčtovacím období dodržena\*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané přípojky Služby. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem  $k_D$  pro danou úroveň SLA DS.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny při nedodržení měsíční dostupnosti Přípojky

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_D$	0	0,05	0,1	0,2	0,2

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_s) \times k_D \times C_m$$

$D_g$  garantovaná měsíční dostupnost  
 $D_s$  skutečně dosažená dostupnost  
 $k_D$  koeficient za nedodržení dostupnosti  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku \* [Kč]

Pozn.:  $D_g$  a  $D_s$  dosadte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

\* cena za Přípojku Služby bez virtuálního okruhu a ostatních Doplnkových služeb

Při překročení garantované doby opravy Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení garantované doby opravy je cena za Službu za dané období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za Přípojku, na kterých byla v daném zúčtovacím období překročena garantovaná délka opravy\*. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA DS. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení doby opravy $k_O$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_O \times C_m$$

$t_{\text{limit}}$  časový limit na opravu dle SLA DS [hod]  
 $t$  délka závady [hod]  
 $k_O$  koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku \* [Kč]

\* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb



(2) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti u doplňkové služby Managed WAN je Účastníkovi snížena cena služeb za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku, rovnající se ceně za SLA MS, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena služeb za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za Přípojku, na které nebyla garantovaná dostupnost ve sledovaném období dodržena\*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané Služby MWAN. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem  $k_D$  pro danou úroveň SLA.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za nedodržení měsíční dostupnosti

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_D$	0	0,05	0,1	0,2	0,2

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_s) \times k_D \times C_m$$

$D_g$  garantovaná měsíční dostupnost  
 $D_s$  skutečně dosažená dostupnost  
 $k_D$  koeficient za nedodržení dostupnosti  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku Služby \* [Kč]

Pozn.:  $D_g$  a  $D_s$  dosadte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

\* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu bez ostatních doplňkových služeb

(3) Při překročení garantované doby opravy u doplňkové služby Managed WAN je Účastníkovi snížena cena služeb za období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA MS za dané zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení doby opravy je cena služeb, poskytnutých v daném období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny přípojky Služby MWAN, na které byla ve sledovaném období překročena garantovaná délka opravy\*. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_O$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_O \times C_m$$

$t_{\text{limit}}$  časový limit na opravu dle SLA [hod]  
 $t$  délka závady [hod]  
 $k_O$  koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku Služby \* [Kč]

\* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

(4) Při překročení garantovaného limitu délky opravy u doplňkových služeb MLAN, MUPS a MWIFI je Zákazníkovi snížena cena za službu za zúčtovací období, ve kterém byla garantovaná délka opravy překročena, o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za doplňkovou službu MLAN, MWIFI resp. MUPS. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

# O<sub>2</sub>

Tabulka koeficientů pro výpočet částky za překročení doby opravy služby MLAN a MUS (platné pro úrovně SLA0 až SLA3) a MWIFI (platné úrovně SLA0 až SLA4)

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti k <sub>o</sub>	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_o \times C_m$$

t<sub>limit</sub> časový limit na opravu dle SLA [hod]  
t délka závady [hod]  
k<sub>o</sub> koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
C<sub>m</sub> měsíční cena za danou službu v lokalitě \* [Kč]

\* cena za doplňkovou službu MLAN, resp. MUPS, MWIFI

## Článek 10 Závěrečné ustanovení

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2016 a nahrazují Provozní podmínky ze dne 15.5.2016.
- (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- (3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne: 1.7.2016

Za O2 Czech Republic a.s.:





## **Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic a.s.**

**Účinnost: 13. 2. 2014**

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen "O2"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

### **Článek I.**

#### **Výklad základních pojmů**

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1 Zařízení** – zahrnuje koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb O2 a nabízená ze strany O2;
- 1.2 Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany O2;
- 1.3 Reklamacce** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti O2 za vady zařízení nebo zboží;
- 1.4 Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od O2 zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

### **Článek II.**

#### **Rozsah odpovědnosti O2**

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u O2 odpovídá O2 kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení O2 vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

### **Článek III.**

#### **Nároky kupujícího**

**3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.**

**3.2 Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.**

**3.3 Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.**

**3.4 Pokud kupující neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.**

**3.5 Právo na dodání nové věci, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.**

**3.6 O2 neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepky) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.**

### **Článek IV.**

#### **Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění**

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterékoli O2 Prodejně.

Reklamacce se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u O2, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

### **Článek V.**

#### **Lhůta pro vyřizování reklamací**

O2 vyřizuje reklamacce bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

### **Článek VI.**

#### **Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení**

**6.1** Tento Reklamační řád nahrazuje ve vztahu ke zboží v plném rozsahu Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic, a.s., vydaný dne 15. 6. 2009 pod čj. 169995/2009-SPDU-PD.

**6.2** Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamacce podané v době jeho účinnosti.

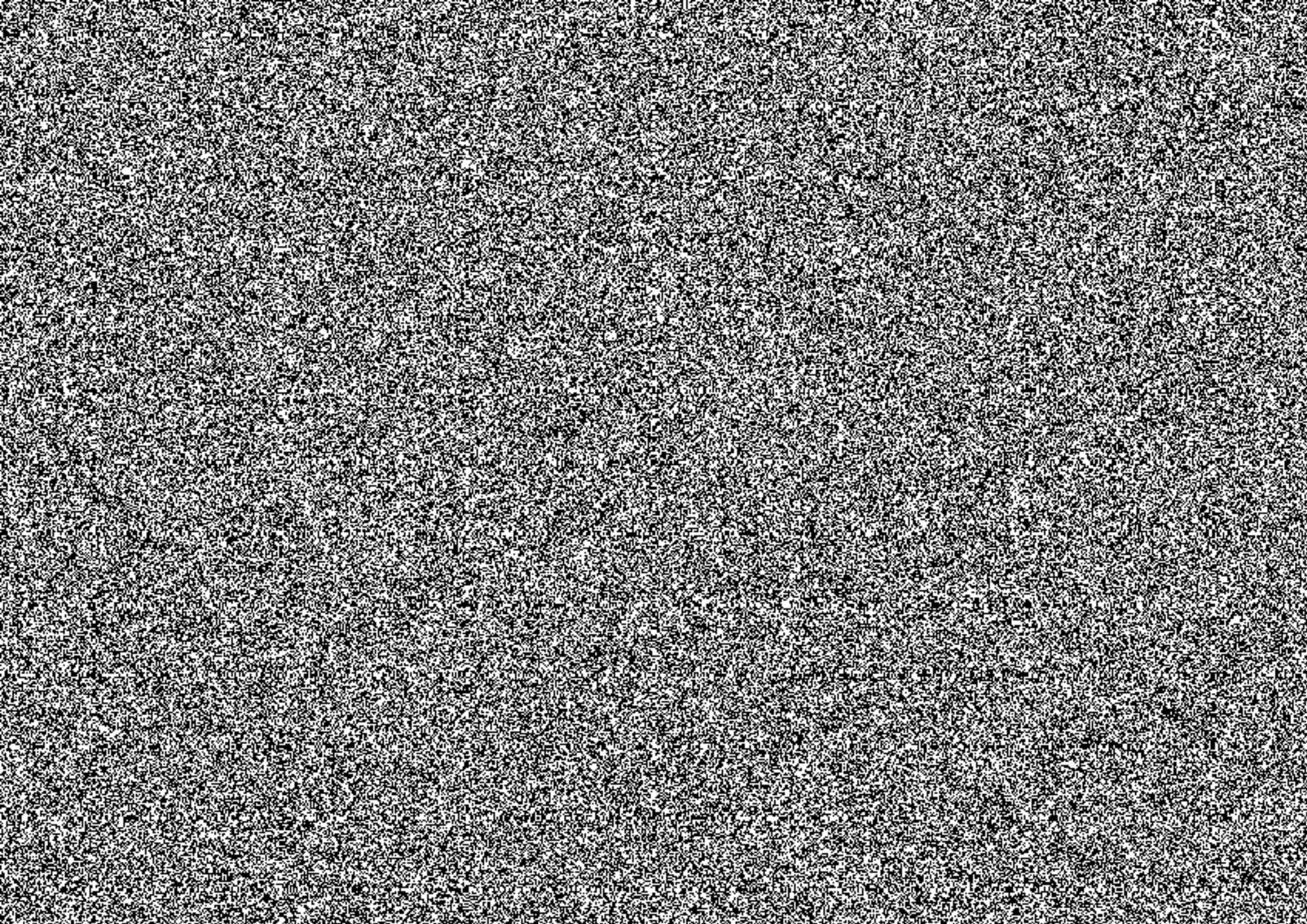
**6.3** Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech O2 Prodejnách a na internetových stránkách O2.

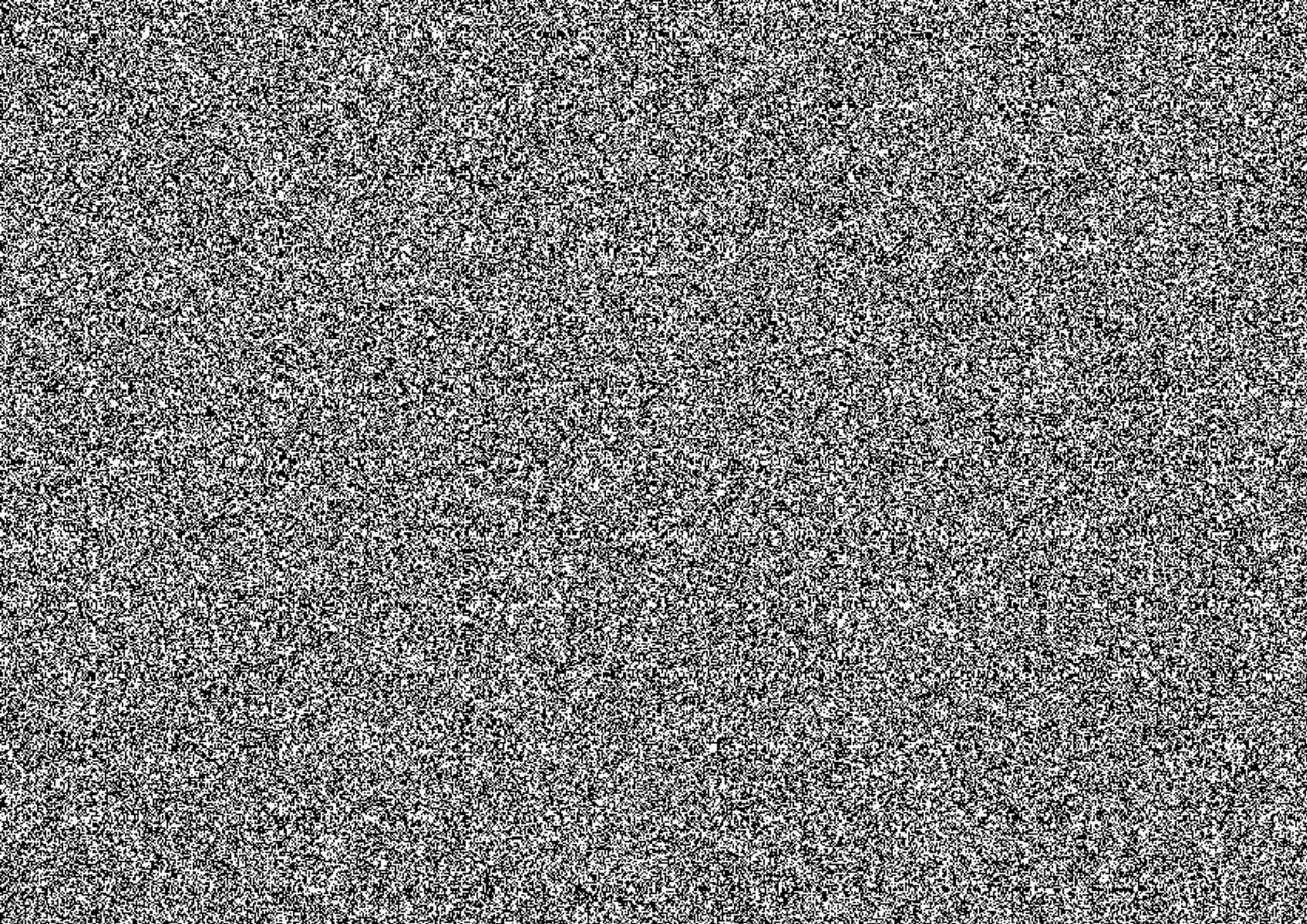
**6.4** Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 13. 2. 2014

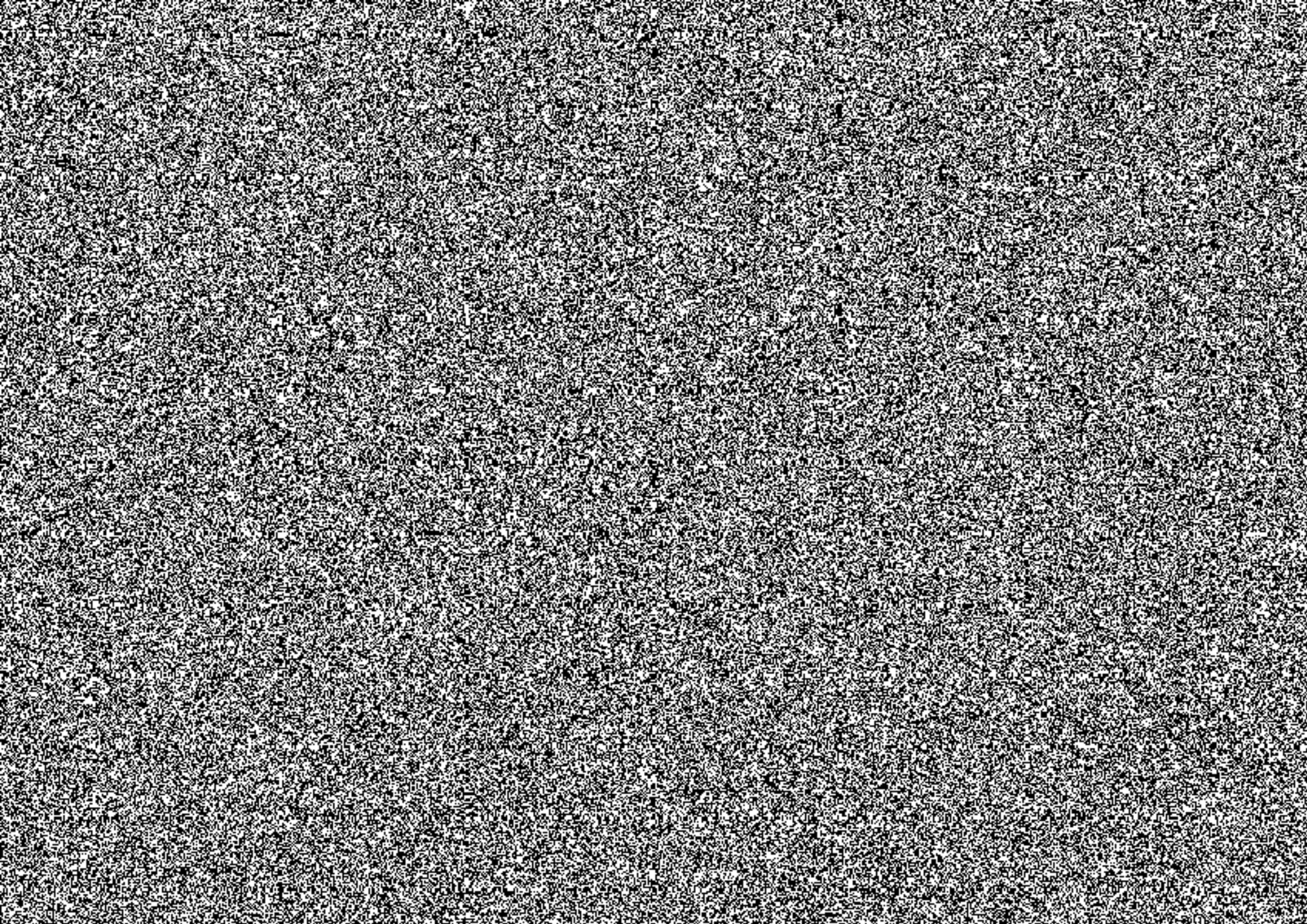
Luis Malvido, v.r.  
generální ředitel  
O2 Czech Republic a.s.

Centrální Zadavatel  
Česká republika -- Ministerstvo vnitra

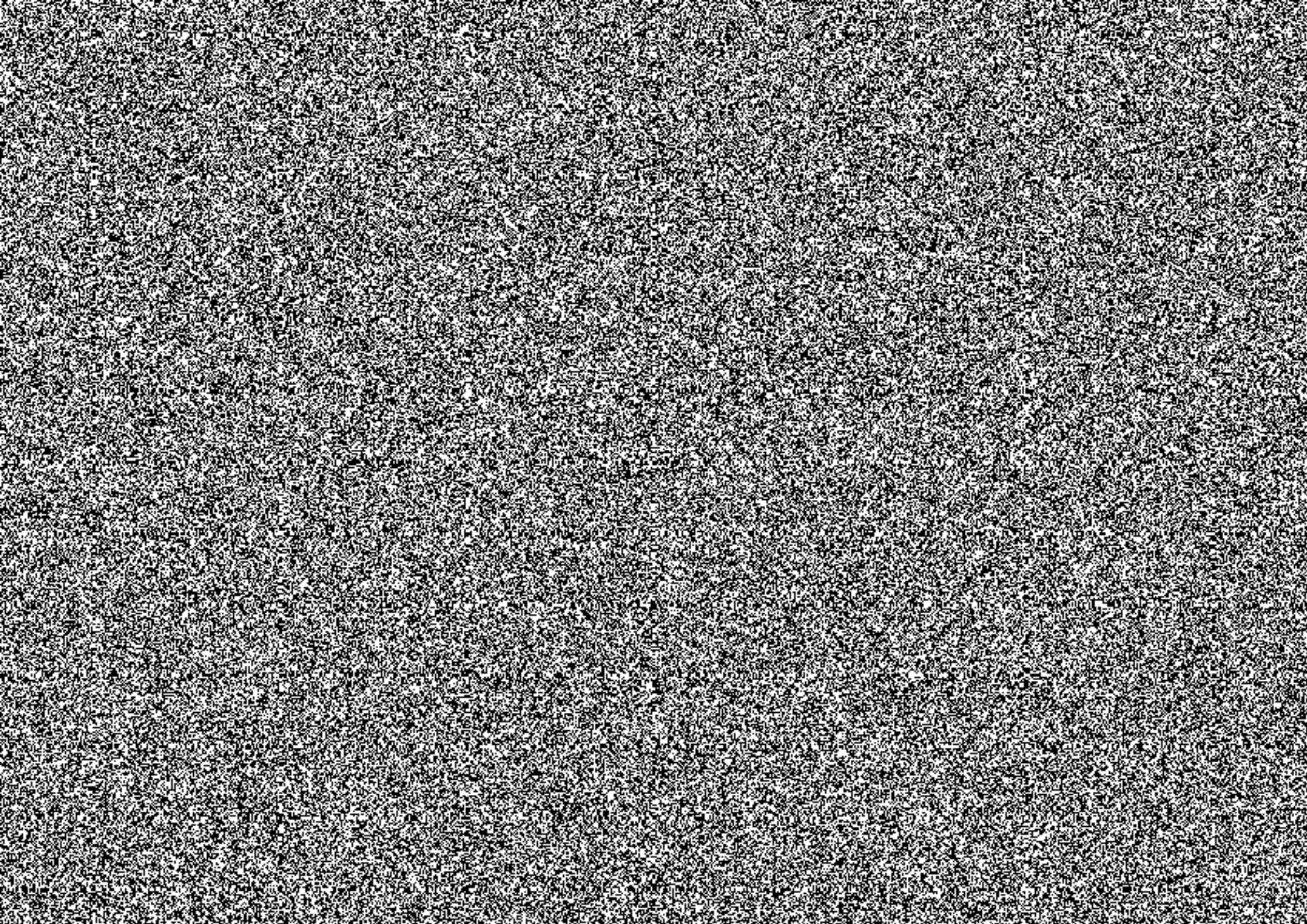
**PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY**  
**Aktuální katalogový list služby**

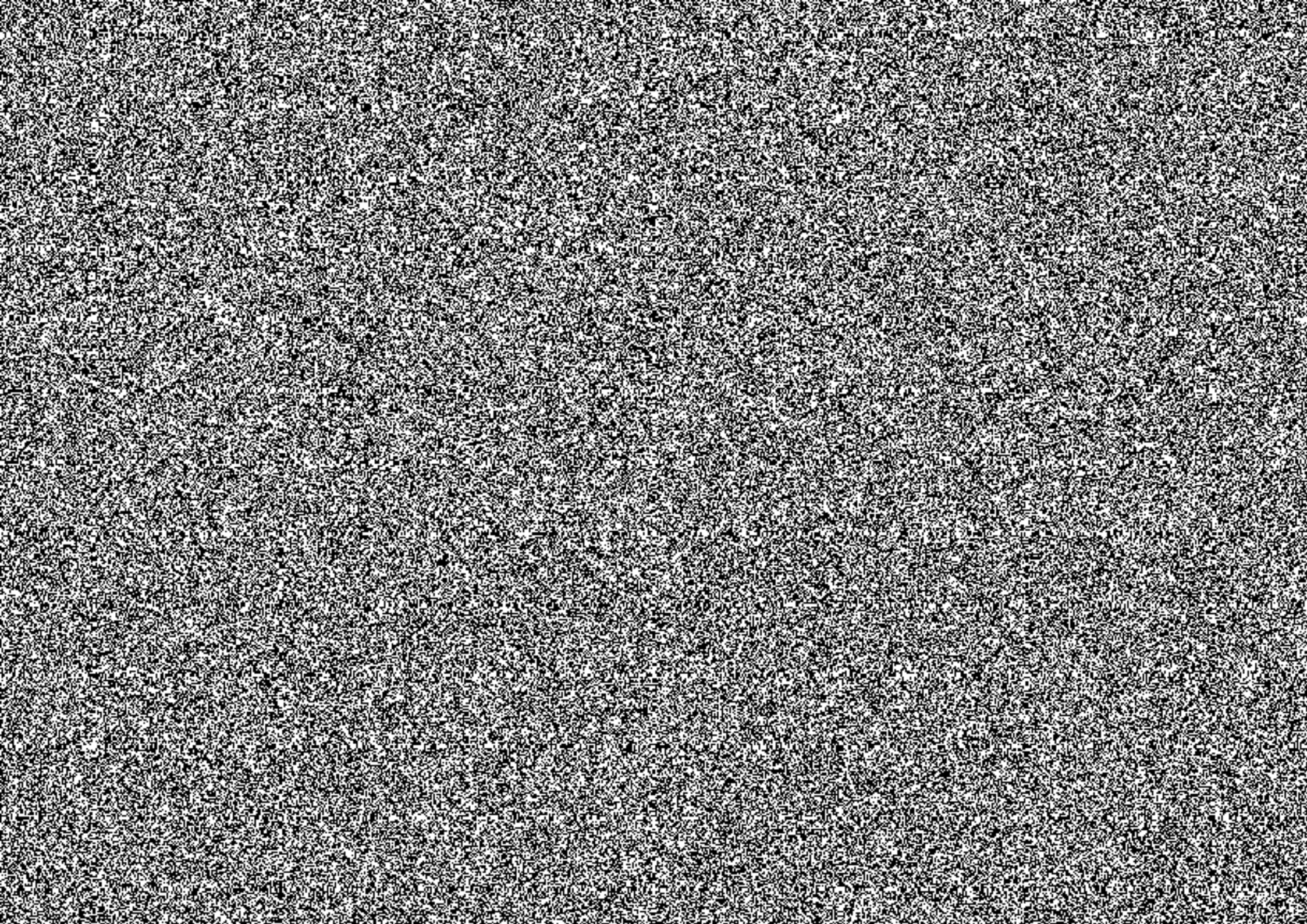


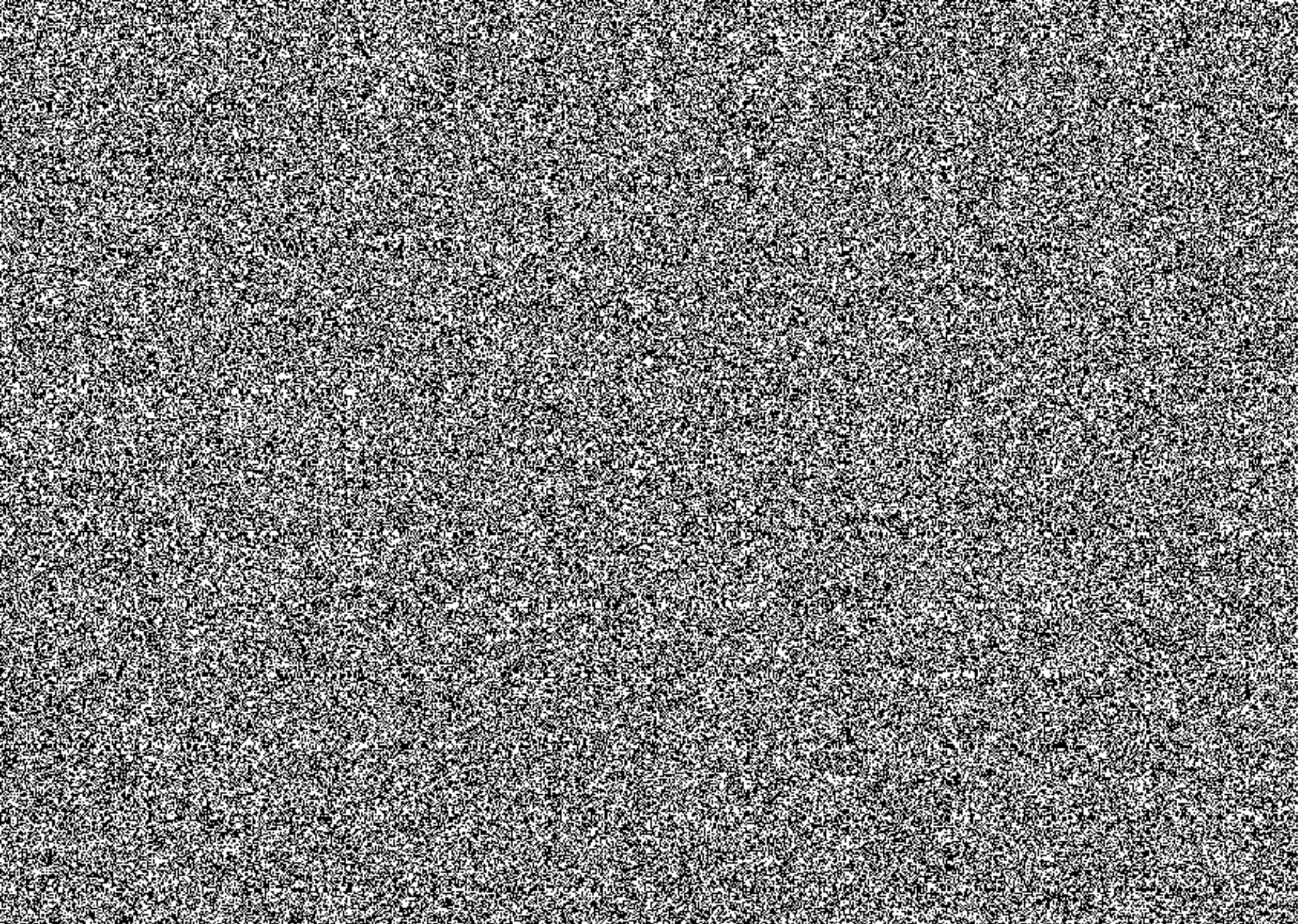












Centrální Zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 6 SMLOUVY**  
**Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem**

<h2>Zápis z jednání technické koordinační schůzky s Poskytovatelem služeb KIVS</h2>		MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY	
<b>Zapsal/a:</b>		<b>Termín jednání:</b>	
<b>Přítomni za Ministerstvo, popř. osoba určená Ministerstvem:</b>			
<b>Přítomni za Poskytovatele:</b>			
<b>Přílohy:</b>	1. Komunikační matice, 2. Fakturační údaje		

### Obsah jednání

<b>1. Příprava migrací vysoutěžených služeb a následná realizace služeb pro [BUDE DOPLNĚNO] bude probíhat v následujících krocích:</b>	Centrální zadavatel svým jménem a jménem Pověřujících zadavatelů podepíše s vítězným Poskytovatelem Smlouvu na poskytování služeb KIVS.
	Po podepsání Smlouvy Centrální zadavatel vyzve Pověřující zadavatele k přistoupení k podepsané smlouvě.
	Centrální zadavatel zašle Poskytovateli sken podepsaného přistoupení.
	Poskytovatel ve spolupráci s Ministerstvem, popř. osobou určenou Ministerstvem MV zahájí přípravu migračního plánu vysoutěžených služeb.
<b>2. Technické šetření a realizace služeb KIVS:</b>	<p>Zde je nezbytné uvést, kdo se vedle zástupce vlastníka objektů zúčastní konkrétního technického šetření za stranu Centrálního zadavatele nebo Pověřujícího zadavatele, vč. odpovědné osoby za odsouhlasení realizace předávané služby, a to především za technickou správnost.</p> <p>Např. Kromě služeb se vedle zástupce vlastníka objektů (MV, PČR, GIBS, ZZMV) zúčastňuje též zástupce ČP – technický garant pro MV, která z hlediska KIVS odsouhlasuje předávané služby za technickou správnost (ČP – technický garant pro MV, zajišťuje provoz datových a hlasových služeb pro MV a PČR a má místní znalost z hlediska ukončení služeb i případně požadavků na umístění zařízení z hlediska plánovaných projektů).</p>
<b>3. Projektová dokumentace („PD“):</b>	Poskytovatel na základě technických šetření předkládá v případě zásahu do objektu (instalace mikrovlnné technologie či instalace propojovacího kabelu uvnitř objektu) stručnou projektovou dokumentaci (PD) – ke schválení zástupci vlastníka objektu – <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> (v kopii na <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> ). Pro udělení souhlasu vlastníka s realizací bude předávána předběžná PD bez specifikace mikrovlnné technologie, neboť ta bude zřejmá až následně - z rozhodnutí ČTU o přidělení kmitočtového pásma.
<b>4. Zajištění vstupů do objektů [BUDE DOPLNĚNO]:</b>	Z hlediska zajištění vstupů do objektů <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> je třeba ze strany Poskytovatele předem zaslat jmenný seznam pracovníků (popř. pracovníků subdodavatele) zástupci vlastníka objektů včetně čísla OP, popř. typ vozidla a SPZ, pokud je požadován vjezd vozidla do objektu.
<b>5. Harmonogram technických šetření a realizací:</b>	Harmonogram technických šetření a realizací zašle Poskytovatel e-mailem v dostatečném předstihu, tedy <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> před daným termínem na kontaktní osoby <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> . Příp. i s výměnou kontaktů na pracovníky Poskytovatele či jeho subdodavatele pro případnou koordinaci před vjezdem.
<b>6. Předávání služby do testovacího provozu:</b>	Zástupce <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. ČP – technický garant pro MV, se podepisuje na pracovní předávací protokol, který obsahuje všechny náležitosti PP Poskytovatele pouze za technickou správnost/funkčnost (datum, podpis technika např. ČP – technický garant pro MV, včetně uvedení čitelného jména a příjmení a kontaktu).
<b>7. Měřicí protokol:</b>	Ze strany Poskytovatele bude zajištěn pro každou předávanou službu Měřicí protokol (s výjimkou všech hlasových služeb, HTS + ADSL, internet asymetrický) a následně po realizaci bude elektronicky zaslán na kontaktní osoby <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> (např. vedoucí pracoviště ČP – technický garant pro MV daného regionu).
<b>8. Souhrnný předávací protokol služeb:</b>	Souhrnný předávací protokol služeb mezi Poskytovatelem a <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. MV podepisují smluvní strany (a za technickou správnost připodepisuje zástupce <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. ČP – technický garant pro MV. V souhrnném předávacím protokolu musí být ze strany Poskytovatele uvedena použitá technologie. Podepsané souhrnné předávací protokoly určenými stranami budou přílohou prvních vystavených faktur pro jednotlivá období.
<b>9. Fakturace služeb:</b>	Na základě Předávacího protokolu podepsaného ze strany Poskytovatele a <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> Poskytovatel zahájí zpoplatnění realizovaných služeb do smluvních

	podmínek. Poskytovatel dle čl. 3.14 Smlouvy před vystavením daňového dokladu doručí Koncovému uživateli podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Koncovému uživateli v uplynulém zúčtovacím období. Koncový uživatel zašle Poskytovateli nejpozději do tří pracovních dnů zpět připomínky k případné nápravě.
<b>10. Převedení provozu na předanou službu:</b>	Převedení provozu na předanou službu (dle bodu 5) provede <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. ČP – technický garant pro MV, dle možností bezodkladně, aby v období souběhu byl prostor na dořešení případných problémů. <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. ČP při převedení provozu na nového poskytovatele předá informaci o této změně na Helpdesk <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. MV a provede evidenci o již realizovaných službách. Nicméně je domluveno, že služby, které budou zprovozněny v průběhu výpovědního období původních služeb, budou placeny ze strany <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. MV až po uplynutí termínu výpovědi (byť už na ně byl převeden provoz), aby nebyla daná služba tzv. „placena dvakrát“.
<b>11. Upřesnění kontaktních osob</b>	<b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> nebo se zde odkázat na přílohu "Komunikační matice"
<b>12. Ostatní:</b>	<p>1. Pro splnění požadované dostupnosti 99,5% (dle podmínky uvedené v KL služby např. služby Data Ethernet) je ze strany Poskytovatele nezbytné pro všechny služby žádat ČTU o přidělení pásma, aby později nedošlo ke sporům.</p> <p>2. Po přechodu na nové služby a potřebě Poskytovatele zajistit servisní okno na poskytované službě, je tento požadavek třeba vyžádat e-mailem na Helpdesku <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b>.</p> <p>3. Poskytovatel pravidelně každý měsíc zašle report dodržení stanoveného SLA, po odsouhlasení případné sankce za nedodržení SLA, budou fakturované vždy příslušnému Koncovému uživateli.</p>

\* Text vyznačen zelenou kurzívou je textem pomocným, lze jej použít, měnit dle potřeb nebo smazat.

### Seznam úkolů

#	Úkol	Zodpovědnost	Termín splnění	Stav

\* Číslování úkolů je tvořeno, pořadím úkolu a datem konání jednání (např. 01\_0401 první úkol ze dne 4. 1. 2016).

\* Pole Stav může nabývat – nový, probíhá, splněno

V Praze dne ..... 2016

Za zúčastněné strany	Jméno	Podpis