Centrální zadavatel

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Č.j.: MV-106330-145/KAP-2019

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KIVS - KTS

mezi

Českou republikou – Českou správou sociálního zabezpečení

a

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 – Česká správa sociálního zabezpečení, se sídlem Křížová 1292/25, PSČ: 225 08 Praha, IČO: 00006963, zastoupená **Ing. Janem Halířem, ředitelem sekce ekonomicko-správní**

č. j.: **[10000/5906715/19/023/Skri**

(dále jednotlivě jako „**Pověřující zadavatel**" a společně jako „**Pověřující zadavatelé**")

a

Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 – Letná, IČO: 00007064, zastoupená Ing. Markem Benešem, vedoucím oddělení koordinace ICT odboru kybernetické bezpečnosti a koordinace ICT, na základě pověření ministrem vnitra ze dne 10. října 2019, č.j. MV-113057-2/KAP-2019 (dále jako „**Ministerstvo**" nebo „**Centrální zadavatel**")

č. j.: **MV-106330-145/KAP-2019**

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: Bc. Dušanem Sevelkou na základě pověření ze dne 24. 10. 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, ve znění pozdějších předpisů (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 § 9 odst. 1 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (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 se ZZVZ 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 zahájil Centrální zadavatel dne 12. 9. 2019 zadávací řízení na veřejnou zakázku (dále jen „**Veřejná zakázka**") na služby KIVS, jejichž bližší specifikace je obsažena v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 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 Služby (čl. 5.5. Smlouvy) a po Dobu poskytování Služby (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 § 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 § 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.

V případě, že Ministerstvo je jediným Koncovým uživatelem, náleží mu rovněž práva a povinnosti Pověřujícího zadavatele stanovené ve Smlouvě.

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 poskytování Služby 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 (přičemž 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 písemně 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 účinnými 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.

Nárok Poskytovatele na úhradu ceny za každou jednotlivou Službu dle Smlouvy vzniká od okamžiku, kdy jsou Poskytovatelem předány všechny Služby obsažené v Poptávkovém listu, jehož je Služba součástí (tj. od počátku Doby poskytování Služby dle čl. 5.6., resp. čl. 12.1. Smlouvy), není-li Poskytovatelem a Koncovým uživatelem písemně dohodnuto jinak.

3.6. Vymezení ceny poskytnutých Služeb jednotlivým Koncovým uživatelům

Poskytovatel bude vystavovat daňový doklad, který bude obsahovat příslušné identifikační údaje poskytovaných služeb obsažené v rámci Poptávkového listu (tj. vždy alespoň KIVS ID Služby, číslo jednací smlouvy, lokalizace, kapacita, příp. hovorného Služby) 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) v písemném sdělení 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, bude vystaven a doručen Koncovému uživateli nejpozději do sedmnáctého (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 čísla jednacího Smlouvy, Služby (vždy prostřednictvím KIVS ID, lokalizace a kapacity, příp. hovorného Služby dle Poptávkového listu), paušální platby, instalačního poplatku, případného hovorného, jakož i dalších náležitostí stanovených ve Smlouvě nebo dohodnutých písemně s Koncovým uživatelem. Cenu za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy nebude Poskytovatel v rámci daňového dokladu žádným způsobem zaokrouhlovat; v opačném případě se jedná o vadu faktury a Koncový uživatel je oprávněn postupovat dle čl. 3.10. Smlouvy.

K první vystavené faktuře za poskytované Služby je Poskytovatel povinen připojit kopii Předávacího protokolu, dle vzoru v Příloze č. 5, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

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).

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

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 (vždy prostřednictvím KIVS ID, čísla

jednacího smlouvy, lokalizace a kapacity, příp. hovorného Služby dle Poptávkového listu), 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. Tento podklad musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle příslušných právních předpisů a obsahovat údaje o identifikaci poskytnutých Služeb ve smyslu odst. 3.9. této Smlouvy. 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.

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

3.15. Elektronické doručení daňového dokladu

Jakýkoliv řádný nebo opravný daňový doklad, vč. případného vypořádání fakturace daňovým dokladem dle čl. 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. 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 § 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, ve znění pozdějších předpisů), v případech vyvolaných v důsledku úprav a optimalizace infrastruktury státu v odvětví komunikačních a informačních systémů (zejm. stěhování, stavební úpravy, rušení koncových bodů Služeb, navyšování a snižování kapacit Služeb při rozšiřování a zužování personálních kapacit), následná dohoda Smluvních stran o absenci důvodů pro úhradu zřizovacího poplatku. Poskytovatel je povinen Vyhrazenou změnu uplatněnou Koncovým uživatelem provést, neznamená-li její 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 Dobu 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 Služeb 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 § 100 odst. 3 ZZVZ a za podmínek stanovených v § 66 ZZVZ. Novými službami se rozumí obdobné služby odpovídající Veřejné zakázce. Předpokládaná hodnota nových služeb nepřevýší 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 požadavku na uplatnění 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 patnáctého (15.) dne předmětného měsíce, jinak od patnáctého (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 odebírá, ledaže mu jiný Koncový uživatel postoupí své právo na uplatnění Vyhrazených změn dle Smlouvy v rozsahu, jakým 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, a to písemnou dohodou. 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 Služeb Koncovému uživateli v požadovaném rozsahu. Koncový uživatel a Poskytovatel jsou povinni potvrdit den realizace Vyhrazených změn, od nějž Poskytovatel zahájí či zahájil poskytování Služeb v rozsahu dotčeném uplatněním Vyhrazené změny, a to oběma Smluvními stranami podepsaným předávacím protokolem o převzetí Služeb, který tvoří přílohu č. 5 , jehož kopii Koncový uživatel neprodleně vloží do portálu KIVS ke každé převzaté službě.

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 § 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 přihlédnout.

5. UJEDNÁNÍ O ÚROVNI A MONITORINGU 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, jíž nemohl Poskytovatel s vynaložením odborné péče rozumně předpokládat ani jí zcela nebo zčásti zabránit; nebo

(iii) vzniklé v důsledku plánované provozní výluky poskytované Služby, o které musí Poskytovatel předem informovat odpovědné pracoviště Koncového uživatele, se kterým navržený termín plánované výluky musí být prokazatelně písemně odsouhlasen. Hlášení plánovaných provozních výluk ze strany Poskytovatele budou obsahovat řádnou specifikaci Služeb, jichž se výluka týká, tj. minimálně KIVS ID, číslo jednací smlouvy, lokalizaci a kapacitu Služby dle Poptávkového listu).

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

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, přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů (v podobě přesných hodnot výsledků měření Kvalitativních ukazatelů), a to za období každého kalendářního měsíce poskytování Služeb. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat **po dobu trvání Smlouvy**, nedohodne-li se Poskytovatel s Koncovým uživatelem na delší době uchování.

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

5.3. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Poskytovatel je povinen a to po celou dobu trvání Smlouvy k žádosti Pověřujícího zadavatele a/nebo Ministerstva, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele 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 Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu, popř. osobě pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci, které budou obsahovat řádnou specifikaci Služeb, tj. minimálně vymezení KIVS ID, čísla jednacího smlouvy, lokalizace a kapacity Služby, dle Poptávkového listu. Souhrnné výkazy a přehledy plnění dle tohoto odstavce Smlouvy je Poskytovatel povinen předkládat v přehledné formě tak, že jejich obsahem budou výlučně údaje ke Službám, které jsou poskytovány na základě této Smlouvy.

V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů, dle vzoru, který tvoří Přílohu č. 6 této Smlouvy. V případě, že má Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo, popř. osoba pověřená ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele 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.

V případě nesplnění povinností Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

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 Služby Koncovému uživateli plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování Služby Koncovému uživateli. Poskytovatel je povinen zahájit řádné poskytování Služby nejpozději na konci lhůty k tomu stanovené (dále jen „**Doba zavedení Služby**") (i) v zadávacích podmínkách Zadávacího řízení (zejména v příslušném Katalogovém listu Služby), (ii) ve Smlouvě nebo (iii) v písemné dohodě (individuálním harmonogramu) sjednané na základě Smlouvy mezi Koncovým uživatelem a Poskytovatelem. Odlišné ujednání Doby zavedení Služby v rámci individuálního harmonogramu (viz. výše bod iii) bude aplikováno přednostně před stanovením Doby zavedení Služby v příslušném Katalogovém listu Služby.

5.6. Běh Doby zavedení Služby

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, počíná Doba zavedení Služby běžet nabytím účinnosti Smlouvy, a končí okamžikem, kdy Poskytovatel zahájil řádné poskytování všech Služeb obsažených v Poptávkovém listu, jehož je Služba součástí, Koncovému uživateli a Koncový uživatel je schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, tj. dnem podepsání Předávacího protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, ze strany Poskytovatele a Koncového uživatele, nejpozději však uplynutím Doby zavedení Služby, bez ohledu na to, zda je Poskytovatelem Služba skutečně zavedena a zda je tedy Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat. Doba poskytování Služby dle čl. 12.1. Smlouvy běží od okamžiku, kdy jsou Poskytovatelem předány všechny Služby obsažené v Poptávkovém listu, jehož je Služba součástí. Doba poskytování Služby se zkracuje o dobu, o kterou skutečná doba zavedení Služby přesáhne Dobu Zavedení služby dle této Smlouvy.

Zavedení Služby musí být potvrzeno Poskytovatelem a Koncovým uživatelem na Předávacím protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy. Den následující po dni podpisu Předávacího protokolu ze strany Poskytovatele a Koncového uživatele nebo uplynutím Doby zavedení Služby začíná běžet Doba poskytování Služby dle čl. 12.1. této Smlouvy. Poskytovatel je povinen alespoň patnáct (15) pracovních dnů přede dnem plánovaného zavedení Služby, tedy podepsání Předávacího protokolu dle věty první, zaslat Koncovému uživateli harmonogram postupu při zavedení Služby tak, aby mohla být zajištěna maximální součinnost při zavedení Služby a podepsání Předávacího protokolu ze strany Koncového uživatele.

Pověřující zadavatel je povinen předat Předávací protokol podepsaný Pověřujícím zadavatelem a Poskytovatelem Ministerstvu, a to do sedmi (7) dnů od jeho podpisu prostřednictvím e-mailu KIVS, a dále je povinen vložit podepsaný Předávací protokol obsahující specifikaci data zavedení Služby do provozu do portálu KIVS.

5.7. Stavení Doby zavedení Služby

Po dobu, kdy Koncový uživatel neposkytnul 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. Měřící protokol

Poskytovatel je povinen pro každou zřízenou a předávanou Službu předložit měřící protokoly, které budou prokazovat, že Služba je zřízena v souladu s podmínkami zadávací dokumentace KIVS 2017-2021 (především v souladu s technickými parametry Služby uvedenými v tzv. Katalogovém listu Služby a v Poptávkovém listu Služby). Po vyhotovení daného měřícího protokolu, na základě provedeného měření a kontroly u konkrétní zřízené Služby, bude tento měřící protokol zaslán v elektronické formě na určené kontaktní osoby ke kontrole a schválení. Měřící protokol bude vždy součástí Předávacího protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, k dané zřízené a předávané Službě.

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

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 dle **Poptávkového listu**, minimálně vymezením KIVS ID, čísla jednacího smlouvy, lokalizace a kapacity Služby a dni zahájení Doby poskytování 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 zařízeních 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 zařízením 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 to po celou dobu trvání smlouvy 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) evidence hlášených incidentů bude obsahovat minimálně vymezení KIVS ID, čísla jednacího smlouvy, lokalizace a kapacity Služby dle Poptávkového listu a dále informaci o začátku a konci trvání incidentů včetně uvedení příčiny incidentu, přičemž tyto informace budou vždy vzájemně písemně odsouhlaseny Koncovým uživatelem a Poskytovatelem. Evidenci hlášených incidentů jsou Koncový uživatel a Poskytovatel povinni provádět s využitím Přílohy č. 6 této Smlouvy;

(iii) v případě, kdy Koncový uživatel zjistí závadu poskytované Služby, jíž se rozumí nesoulad (zhoršení) poskytovaných parametrů Služeb se sjednanými parametry Služby, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na jeho kontaktní údaje;

(iv) Poskytovatel je povinen po nahlášení závady provést bez zbytečného odkladu analýzu závady včetně provedení záznamu o začátku incidentů, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu odstranit v souladu s čl. 11.4. Smlouvy, kde po oboustranném odsouhlasení ukončení závady incident uzavře;

(v) 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;

(vi) incident nebo závada Služby se považují za vyřešené okamžikem, kdy dané řešení incidentu nebo závady Služby bude vzájemně písemně odsouhlaseno Koncovým uživatelem a Poskytovatelem. Incident nebo závada Služby se nepovažují za odstraněné, jestliže se ve lhůtě 1 hodiny od jejich odstranění opětovně vyskytnou či se Služba z jakéhokoli jiného důvodu stane opětovně nefunkční;

(vii) Koncový uživatel a Poskytovatel vzájemně písemně odsouhlasí odstranění incidentu nebo závady Služby vždy nejdříve v okamžiku, kdy uplynula 1 hodina nepřetržitého provozu Služby bez incidentů a závad. Toto odsouhlasení se provádí zpětně k okamžiku odstranění incidentu nebo závady Služby, po němž následovala 1 hodina nepřetržitého provozu Služby bez incidentů a závad.

V případě nesplnění povinností Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

7. KOORDINACE, INTEGRACE, MIGRACE

7.1. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Koordinaci Služeb poskytovaných na základě Smlouvy a služeb v rámci KIVS poskytovaných na základě dalších smluv uzavřených s poskytovateli zařazenými do DNS provádí primárně každý Koncový uživatel samostatně, popř. tak činí osoba určená Koncovým uživatelem, a oznámená Poskytovateli. Ministerstvo na základě pokynů Koncových uživatelů 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, a to i po skončení poskytování Služeb Koncovému uživateli, maximální součinnost novému poskytovateli a Koncovému uživateli při migraci (převodu, portace) Služeb na služby v rámci KIVS dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování služeb Koncovému uživateli nebyla narušena. Sdělí-li Koncový uživatel takový požadavek Poskytovateli, jsou Poskytovatel a nový poskytovatel povinni bezodkladně po uzavření příslušné smlouvy s novým poskytovatelem zpracovat návrh migrace Služeb a předat jej Koncovému uživateli k odsouhlasení navrhovaného termínu. Koncový uživatel, Poskytovatel a nový poskytovatel dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových služeb tak, aby nedocházelo k čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu dvakrát, a to z důvodu dvojí fakturace stávajících a nově zřízených a předaných služeb.

7.4. Migrace, změna Služeb stávajícím Poskytovatelem

Poskytovatel zajistí, aby kontinuita služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena. Sdělí-li Koncový uživatel 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 Koncovému uživateli. Koncový uživatel a Poskytovatel dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových nebo měněných Služeb tak, aby nedocházelo k čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu dvakrát a to z důvodu dvojí fakturace stávajících a nově zřízených a předaných služeb.

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

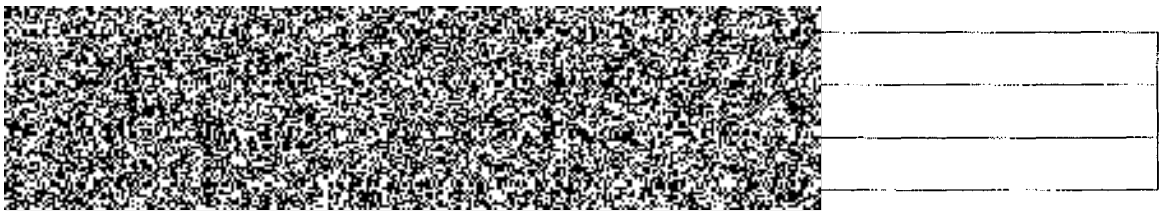
Na výzvu pověřeného zástupce příslušného Koncového uživatele je Poskytovatel povinen zajistit účast svého zástupce na osobní schůzce s osobou nebo osobami pověřenými Koncovým uživatelem, za účelem dohodnutí konkrétních podmínek migrace Služeb. Zástupce Poskytovatele je povinen poskytnout součinnost při 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. 7 této Smlouvy. Výše uvedenou povinnost Poskytovatel nemá, dohodne-li se s příslušnými Koncovými uživateli, že splnění uvedené povinnosti nebude vyžadováno.

7.6. Kontaktní osoby

Níže uvedené osoby jsou kontaktními osobami za Koncové uživatele a Poskytovatele pro účely provádění migrací Služeb:

[redacted]

Poskytovatel:



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, ve znění pozdějších předpisů) 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. V případě použití poddodavatele je Poskytovatel povinen přiložit k Předávacímu protokolu (Příloha č. 5 Smlouvy) Prohlášení poskytovatele, jehož vzor je Přílohou č. 8 Smlouvy. 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 Pověřující zadavatel si bez zbytečného odkladu písemně oznámí totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) svých zástupců v řídícím výboru. Jakékoliv oznámení vztahující se k jednání řídícího výboru, popř. k osobám zástupců v řídícím výboru, bude učiněno v souladu se Smlouvou. Jakékoliv závěry takového hodnocení budou ze strany Ministerstva zpracovány v písemné podobě a předloženy Poskytovateli a dotčeným Pověřujícím zadavatelům s tím, že jim bude v každém případě poskytnuta přiměřená doba na vyjádření k příslušnému hodnocení. V návaznosti na vyjádření Poskytovatele a dotčených Pověřujících zadavatelů vydá Řídící výbor případná doporučení pro řešení sporných stanovisek.

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, ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ 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. Zpracování osobních údajů

Smluvní strany se zavazují zpracovávat osobní údaje fyzických osob, které zastupují jednotlivé Smluvní strany v rámci plnění a postupů dle této Smlouvy (dále jen „**Osobní údaje**"), v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „**Nařízení**"). Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu dle této Smlouvy, pokud přetrvává jiný právní důvod pro zpracování osobních údajů stanovený v čl. 6 odst. 1 Nařízení.

Smluvní strany prohlašují, že veškeré Osobní údaje, které jedna Smluvní strana poskytne druhé Smluvní straně nebo se kterými přijde Smluvní strana do styku v souvislosti s plněním svého závazku podle této Smlouvy, nebudou využívány k jiným účelům, než k jakým byly Smluvní straně jinou Smluvní stranou poskytnuty nebo Smluvní stranou pro účely plnění této Smlouvy shromážděny.

Smluvní strany mohou vést pro účely zpracování Osobních údajů databázi Osobních údajů.

Smluvní strany jsou povinny zajistit ochranu a bezpečnost Osobních údajů. Smluvní strany jsou zejména povinny zajistit, že nedojde k náhodnému nebo protiprávnímu přístupu k Osobním údajům, k jejich zničení, ztrátě, pozměnění, neoprávněnému zpracování nebo přenosu, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů, a že Osobní údaje, jakmile pomine účel jejich zpracování, budou náležitě zlikvidovány.

Osobní údaje jsou oprávněni zpracovávat pouze zaměstnanci Smluvních stran a jiné osoby, které zpracovávají Osobní údaje na základě smlouvy s konkrétní Smluvní stranou.

Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a nesmí je zpřístupnit žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem zpracování, ledaže se jedná:

a) o Osobní údaje, které jsou veřejně přístupné, nebo

b) o případ, kdy je zpřístupnění Osobního údaje vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím orgánu veřejné moci.

Tato povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu dle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny zajistit, aby se zaměstnanci Smluvních stran a jiné osoby, které zpracovávají Osobní údaje na základě smlouvy s konkrétní Smluvní stranou, zavázali k povinnosti mlčenlivosti dle tohoto odstavce, pokud se na ně již nevztahuje povinnost mlčenlivosti stanovená zákonem.

Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 8 dnů, vzájemně si písemně oznamovat jakoukoli změnu v Osobních údajích. Tuto povinnost mají Smluvní strany jak v případě změny v osobách, které zastupují Smluvní stranu, tak v případě změny samotných Osobních údajů. Písemná forma je zachována i v případě prosté elektronické pošty bez nutnosti připojení kvalifikovaného, uznávaného či jiného typu elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

9.3. Informace o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů ze strany Ministerstva, včetně rozsahu práv subjektů údajů souvisejících se zpracováním jejich osobních údajů, je Přílohou č. 9. této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny s touto informací seznámit příslušné osoby, jejichž osobní údaje jsou zpracovávány. Poskytovatel splnění této povinnosti dokládá

předložením Záznamu o seznámení se s obsahem dokumentu s názvem: Informace o zpracování osobních údajů, podepsaného příslušnými osobami na jeho straně.

9.4. 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, Pověřujícího zadavatele 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 Pověřujícímu zadavateli 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 Pověřujícího zadavatele 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 Služby o částku odpovídající odměně za licenci). Pokud se však bude Ministerstvo či Pověřující zadavatel 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 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 smírčího 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, platí, že Poskytovatel v takovém případě porušil Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu čl. 13.5. písm. e) Smlouvy, 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 čl. 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 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 čl. 5.5. Smlouvy, a dostane se tak do prodlení se zavedením Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle následující tabulky:

Tabulka č. 1

5% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení do 3 pracovních dnů včetně
10% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení 4-10 pracovních dnů včetně
20% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení 11-28 pracovních dnů včetně
1% z měsíční ceny dané Služby, počítáno od prvního dne prodlení, a to za každý pracovní den prodlení	při prodlení 29 a více pracovních dnů

Pro účely výpočtu smluvní pokuty dle výše uvedené tabulky se jednotlivé sazby smluvní pokuty, stanovené v jednotlivých řádcích tabulky, nesčítají. V případě nedodržení Kvalitativního ukazatele „Doba zavedení Služby" u jednotlivé Služby se vždy použije jen jedna ze stanovených sazeb smluvní pokuty.

11.2. 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 je uvedena níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž nedosáhl definované hodnoty. Dostupnost pro jednotlivé Služby je měřena na předávacím rozhraní Služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

(M – N)/M) x 100

kde:

M – je měsíční období poskytování Služby (kalkulováno jako 30 dnů = 720 hodin)

N – je celková doba nedostupnosti Služby v uvedeném období M měřená v hodinách.

Stanovení výše smluvní pokuty:

1. 10% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,1% a méně než 0,2%,
2. 20% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,2% a méně než 0,5%,
3. 40% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,5% a méně než 0,7%,
4. 50% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,7% a méně než 1%,
5. 60% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1% a méně než 1,5%,
6. 80% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1,5% a méně než 2%,
7. 100% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 2%, je-li doba nedostupnosti dané Služby v rozhodném období kratší než 24 hodin,
8. jednorázová smluvní pokuta ve výši 5.000 Kč za každých 24 hodin, po které byla daná Služba v rozhodném období nedostupná.

Při určení celkové doby nedostupnosti Služby nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty uvedené v čl. 5.1. Smlouvy.

11.3. Další smluvní pokuty stanovené v případě porušení jiných povinností stanovených v této Smlouvě

(i) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 3.9. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

(ii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 3.10. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

(iii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 3.14. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

(iv) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.1. „iii". této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

(v) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.2. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

(vi) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.3. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

(vii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.8. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

(viii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 7.4. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

11.4. Odstranění závady Služby

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.

11.5. Sleva z ceny Služby

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

11.6. Společná ustanovení o smluvních pokutách

Koncový uživatel uplatní smluvní pokutu u Poskytovatele písemnou výzvou k uhrazení smluvní pokuty.

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě šedesáti (60) dnů ode dne, kdy Poskytovateli byla doručena písemná výzva Koncového uživatele. Poskytovatel uhradí smluvní pokutu bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený v písemné výzvě Koncového uživatele. Uvedený postup pro uplatnění smluvní pokuty se nepoužije tehdy, je-li smluvní pokuta za příslušný měsíc poskytování Služeb Poskytovatelem řádně vyčíslena a písemně odsouhlasena Koncovým uživatelem a o její výši je v rámci příslušné faktury ponížena cena za Služby.

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.

11.7. Náhrada škody

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

12. ÚČINNOST SMLOUVY, DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, ZÁNIK SMLOUVY

12.1. Doba poskytování Služby

Služby dle Smlouvy jsou poskytovány po dobu 24 měsíců.

Doba poskytování Služby počíná běžet od okamžiku, kdy Poskytovatel zahájil řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a Koncový uživatel je schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, nejpozději však okamžikem uplynutí Doby zavedení Služby.

V případě, že uplyne Doba zavedení Služby, aniž Poskytovatel zahájí řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a aniž je Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, Poskytovatel není oprávněn požadovat uhrazení ceny za tuto Službu a Koncový uživatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty, jejíž výše se určí dle pravidel uvedených v čl. 11.1. Smlouvy, a to až do okamžiku zahájení řádného poskytování Služby.

Je-li Služba součástí Poptávkového listu obsahujícího více Služeb, Doba poskytování Služby počíná běžet od okamžiku, kdy jsou Poskytovatelem předány všechny Služby obsažené v Poptávkovém listu, jehož je Služba součástí. Doba poskytování Služby se zkracuje o dobu, o kterou skutečná doba zavedení Služby přesáhne Dobu zavedení služby dle čl. 5.6. této Smlouvy.

12.2. Účinnost Smlouvy

Smlouva se stává účinnou dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv ve smyslu § 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), ve znění pozdějších předpisů.

12.3. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv

Ministerstvo je povinno bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (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 (čl. 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 čl. 12.6. nebo dle čl. 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. 8.1. 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 Služby v Době zavedení Služby,

b) Poskytovatel neposkytne maximální součinnost novému poskytovateli a Koncovému uživateli 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 2017-2021,

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 odpovídají Výhodnější ceně.

12.8. Účinky výpovědi Smlouvy

Výpovědí 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 Poskytovatelem a ostatními Koncovými uživateli; 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 § 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; uvedené se nevztahuje na oznámení, žádost či jiné sdělení činěné v souvislosti s prováděním migrací Služeb dle čl. 7 Smlouvy. 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:

[redacted]

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 Pověřujícímu zadavateli 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 Pověřujícího zadavatele.

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 zaslaného 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 podepsána vlastnoručně, nebo elektronicky. Je-li Smlouva podepsána vlastnoručně, je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Každý Pověřující zadavatel obdrží jeden (1) stejnopis, Ministerstvo obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis Smlouvy. Je-li Smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí uznávaného elektronického podpisu.

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 § 2 písm. e) citovaného zákona.

13.11. Přílohy

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto její přílohy dle následujícího seznamu:

Příloha č. 1 P1_Poptavkovy_list_4938-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7017-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7018-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7021-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7023-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7025-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7027-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7031-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_50013-HLAS_HTS_60193336

Příloha č. 2 – Aktuální Katalogový list Služby
Příloha č. 3 – Seznam zkratek a definicí
Příloha č. 4 – Obchodní podmínky
Příloha č. 5 – Vzor Předávacího protokolu
Příloha č. 6 – Vzor SLA report
Příloha č. 7 – Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem
Příloha č. 8 – Vzor Prohlášení Poskytovatele o poddodávce
Příloha č. 9 – Informace o zpracování osobních údajů
Příloha č. 10 – Pověření k uzavření Smlouvy

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 tísně, zejména tísně finanční.

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

[redacted]

Jméno: Ing. Jan Halíř
Funkce: ředitel sekce ekonomicko-správní
Datum:
Místo: Praha

Česká republika – Ministerstvo vnitra

[redacted]

Jméno: Ing Marek Beneš
Funkce: vedoucí oddělení koordinace ICT odboru kybernetické bezpečnosti a koordinace ICT, na základě pověření ministra
Datum:
Místo: Praha

O2 Czech Republic a.s.

[redacted]

Jméno: Bc. Dušan Sevelka
Funkce: Senior specialista prodeje
Datum:
Místo: Praha

PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY

Poptávkový list

P1_Poptavkovy_list_4938-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7017-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7018-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7021-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7023-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7025-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7027-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_7031-HLAS_HTS_60193336
P1_Poptavkovy_list_50013-HLAS_HTS_60193336

PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY

Aktuální Katalogový list Služby

P2_HTS_004.02
P2_HTS-hovorné_004.01

ID listu: **HLAS_HTS_004.02** *(poslední dvojčíslí označuje verzi listu)*	
Označení služby	**HTS**
Stručný popis služby	Fyzické připojení lokality koncového uživatele do prostředí veřejné telefonní sítě prostřednictvím linky HTS.
Popis vlastností služby	Fyzické připojení lokality koncového uživatele k veřejné telefonní síti – hlavní telefonní stanice (HTS). Nařizuje-li to konkrétnímu operátoru regulátor, musí služba umožňovat Carrier Selection / Carrier Preselection. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto KL. Součástí ceny za službu je i platba za přenesení telefonního čísla / telefonních čísel, dochází-li ke změně poskytovatele služeb. Koncový uživatel služby musí zajistit spolupráci správce pobočkové ústředny, která bude ke službě připojena (v případě, že služba je zakončena v pobočkové ústředně). Šířka hlasového kanálu každé HTS musí být 64kb/s.

Použitelné technologie	Pro realizaci služeb HTS je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:
	- metalická vedení
	- optická vedení
	- radiové spoje
	  ○ pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním
	  ○ technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 % s výjimkou technologie WiFi v pásmu 2,4GHz a 5GHz

Lokalizace služby	Adresa budovy, místnost, identifikátor adresního místa – povinný parametr, lokalita bude ověřena proti registru RUIAN.
Monitoring služby	N/A
Podmíněno službami	N/A
Maximální doba zřízení služby	**90** kalendářních dní

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Číslovací plán	ČP-1Č CPL12	Standardní 2drátová telefonní linka s jedním telefonním číslem
	ČP-3DR-10 CPL1	Linka s 3-drátovou provolbou – 10 čísel
	ČP-3DR-100 CPL2	Linka s 3-drátovou provolbou – 100 čísel
	ČP-3DR-1000 CPL3	Linka s 3-drátovou provolbou – 1000 čísel
	ČP-SERIE-R CPL5	Linka je zařazena v sérii (na bázi Multi-line huntig) jako řídící/nosná linka.

	ČP-SERIE-P CPL6	Linka je zařazena v sérii (na bázi Multi-line huntig) jako podružná linka.

Hlasová VPN	VPN-HL-N HVPN0	Žádné telefonní číslo služby není začleněno do hlasové VPN.
	VPN-HL-A HVPN1	Zařazení služby do hlasové VPN. Koncový uživatel specifikuje počet telefonních čísel, která budou u dané služby začleněna do hlasové VPN, realizované poskytovatelem. VPN bude realizována v pouze rámci služeb jednoho operátora – nejedná se o multi-operátorskou VPN.
Paušální platba za hovorné	FLAT-RATE-NE FLAT0	Veškeré hovorné je účtováno dle skutečně provolaných minut.
	FLAT-RATE-FIX FLAT1	Hovory do pevných sítí v České republice nejsou účtovány dle skutečného objemu uskutečněných hovorů, ale na základě paušální platby. Koncový uživatel specifikuje počet čísel (účastníků), která mají být začleněna pod program Flat Rate – Fix. Paušální platba se vztahuje na následující směry volání: - místní, - meziměstská, - neveřejné negeografické sítě a - volání do hlasových VPN. Pro využití této varianty služby je koncový uživatel povinen předložit podrobný výpis volání z dotčených čísel za 3 zúčtovací období. Překročí-li v kterémkoli měsíci provozování této služby objem volání původní objem o více než 30%, je poskytovatel oprávněn jednat s koncovým uživatelem o úpravě ceny za paušální zpoplatnění hovorného. Nedohodnou-li se koncový uživatel a poskytovatel na nové ceně, bude služba nadále účtována jako by byla provozována ve variantě FLAT-RATE-NE.
	FLAT-RATE-FIX+M FLAT2	Hovory do pevných a mobilních sítí v České republice nejsou účtovány dle skutečného objemu uskutečněných hovorů, ale na základě paušální platby. Koncový uživatel specifikuje počet čísel (účastníků), která mají být začleněna pod program Flat Rate – Fix+M. Paušální platba se vztahuje na následující směry volání: - místní, - meziměstská, - neveřejné negeografické sítě, - volání do hlasových VPN a - mobilní sítě v ČR. Pro využití této varianty služby je koncový uživatel povinen předložit podrobný výpis volání z dotčených čísel za 3 zúčtovací období.

		Překročí-li v kterémkoli měsíci provozování této služby objem volání původní objem o více než 30%, je poskytovatel oprávněn jednat s koncovým uživatelem o úpravě ceny za paušální zpoplatnění hovorného. Nedohodnou-li se koncový uživatel a poskytovatel na nové ceně, bude služba nadále účtována jako by byla provozována ve variantě FLAT-RATE-NE.
Garantovaná dostupnost za kalendářní měsíc poskytování služby.	SLA-HL-99,0 HSLA1	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,0%. Výpadek služby musí být nahlášen koncovým uživatelem.
	SLA-HL-99,5 HSLA2	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%. Výpadek služby musí být nahlášen koncovým uživatelem.
	SLA-HL-99,9 HSLA3	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%. Služba s tímto SLA musí být realizována se zálohou 1:1. Koncový uživatel zajistí dostatečný počet portů na PBX. Výpadek služby musí být nahlášen koncovým uživatelem.
Tarifikační impulsy	AOT-NE AOT0	Služba nepřenáší informace o délce hovoru (AOT).
	AOT-ANO AOT1	Služba přenáší informace o délce hovoru (AOT).
Přesměrování volání	PRV-NE PRV0	Služba bez přesměrování volání.
	PRV-ANO PRV1	Služba s přesměrováním volání (dostupné pouze pro službu s MSN čísly – CPL7 – CPL11).
Čekající volání	CV-NE CV0	Služba bez čekajícího volání.
	CV-ANO CV1	Služba s upozorněním na příchozí volání, čekající hovor (dostupné pouze pro službu s MSN čísly – CPL7 – CPL11).
Identifikace zlomyslných volání	IZV-NE IZV0	Služba neumožňuje identifikaci zlomyslných volání.
	IZV-ANO IZV1	Služba s identifikací zlomyslných volání.
Omezení odchozích volání	OMEZ-NE OOV0	Služba neomezuje odchozí volání do žádného směru.
	OMEZ-MEZ OOV1	Zamezení odchozích mezinárodních volání.
	OMEZ-MOB OOV2	Zamezení odchozích volání do mobilních sítí.
	OMEZ-MEZ+ZVL OOV3	Zamezení odchozích mezinárodních volání a přístupu ke službám se zvláštním tarifováním.
	OMEZ-MAX OOV4	Zamezení odchozích mezinárodních a dálkových volání, volání ke službám se zvláštním tarifováním a volání do mobilních sítí.

	OMEZ-ZVL1 OOV5	Zamezení přístupu ke službám se zvláštním tarifováním – přístupová čísla 906, 909 a 976.
	OMEZ-ZVL2 OOV6	Zamezení přístupu ke službám se zvláštním tarifováním – přístupová čísla 900, 906, 909 a 976.
	OMEZ-TOTAL OOV7	Zamezení všech odchozích volání s výjimkou volání tísňových.
Analogový telefonní přístroj	Analog-NE ATP0	Součástí služby není analogový telefon.
	Analog-BASIC ATP1	Dodávka se základním analogovým koncovým telefonním přístrojem s funkcemi: - možnost opakované volby posledního volaného čísla - volitelná pulsní nebo tónová volba
	Analog-MAN ATP2	Dodávka s manažerským analogovým koncovým telefonním přístrojem s funkcemi: - možnost zobrazení čísla volajícího (CLIP) - paměť pro uložení minimálně 50 telefonních čísel - zobrazení délky hovoru - hlasitý hovor
Výkaz hovorů poštou	VHP-NE VHP0	Bez zasílání poštou.
	VHP-STD VHP1	Zasílání standardní vyúčtování podle specifikací ČTÚ poštou jedenkrát za zúčtovací období.
	VHP-ENH VHP2	Podrobný výpis hovorů zasílaný poštou jedenkrát za zúčtovací období v rozsahu: - volané číslo - datum a hodina volání - doba trvání hovoru - cena hovoru
Výkaz hovorů on-line	VH-OL-NE VHOL0	Bez podrobného výpisu hovorů dostupného on-line elektronickou formou.
	VH-OL-ANO VHOL1	Podrobný výpis hovorů dostupný on-line elektronickou formou: - volané číslo - datum a hodina volání - doba trvání hovoru - cena hovoru

Doplňkové služby		
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Nezávislé napájení analogového telefonního přístroje z telefonní ústředny poskytovatele	NNT-NE NNT0	Nezávislé napájení z ústředny poskytovatele není požadováno.
	NNT-ANO NNT1	Nezávislé napájení z ústředny poskytovatele je požadováno.

ID listu: **HLAS_HTS-HOV_004.01** *(poslední dvojčíslí označuje verzi listu)*	
Označení služby	**HTS - hovorné**
Stručný popis služby	Definice hovorného pro hlasové služby HTS.
Popis vlastností služby	Dle služby HTS
Použitelné technologie	Dle služby HTS
Lokalizace služby	Dle služby HTS
Monitoring služby	Dle služby HTS
Podmíněno službami	Dle služby HTS
Maximální doba zřízení služby	Dle služby HTS

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Tarifikace	MARS TARIF	Místní a meziměstské volání v ČR – 1+1 Volání do neveřejných negeografických sítí – 1+1 Mobilní volání v ČR – 1+1 Mezinárodní hovory (fixní + mobilní) – 1+1 Vytáčené připojení k internetu – 120+60 Volání v rámci hlasové VPN zákazníka – 1+1 Volání na číslo se sdílenými náklady v ČR (modré číslo) – 1+1 Volání na univerzální přístupové číslo v ČR (bílé číslo) – 1+1

Parametr	Kód parametru ID Parametru	Popis	Cena za volání pro tarifikaci MARS
Směr volání	Místní a meziměstské	Místní a meziměstské volání v rámci ČR (cena bez rozlišení silného a slabého provozu).	
	neveřejné negeografické sítě	Volání do neveřejných negeografických sítí (ČD, MO, MV a další) – 972, 973, 974, 95	
	mobilní v ČR	Mobilní volání do sítí v ČR.	
	vytáčené připojení k internetu	Vytáčené připojení k internetu prostřednictvím telefonní linky.	
	hlasová VPN zákazníka	Volání v rámci hlasové VPN zákazníka. Jedná se o volání v rámci hlasové VPN, poskytované jedním operátorem.	

	volání se sdílenými náklady	Volání na linku se sdílenými náklady tzv. modrá linka.	
	volání na univerzální přístupové číslo	Volání v rámci univerzálního přístupového čísla tzv. bílá linka.	

Mezinárodní hovory		
Název skupiny parametrů	Cena za volání Pevná síť (silný i slabý provoz)	Cena za volání Mobilní síť (silný i slabý provoz)
Německo		
Polsko		
Rakousko		
Slovensko		
Austrálie		
Belgie		
Dánsko		
Finsko		
Francie		
Irsko		
Itálie a Vatikán		
Izrael		
Kanada		
Kypr		
Lucembursko		
Maďarsko		
Nizozemsko		
Norsko		
Portugalsko		
Řecko		
Slovinsko		
Spojené státy americké		

Španělsko		
Švédsko		
Švýcarsko		
Velká Británie		
Argentina		
Bělorusko		
Bosna a Hercegovina		
Bulharsko		
Černá Hora		
Estonsko		
Hongkong		
Chorvatsko		
Japonsko		
Korea		
Lichtenštejnsko		
Litva		
Monako		
Nový Zéland		
Rumunsko		
San Marino		
Singapur		
Srbsko		
Albánie		
Alžírsko		
Andorra		
Arménie		
Ázerbájdžán		
Brazílie		
Čína		
Faerské ostrovy		
Gruzie		

Island		
Jižní Afrika		
Kazachstán		
Lotyšsko		
Makedonie		
Malta		
Maroko		
Moldavsko		
Rusko		
Spojené arabské emiráty		
Tunisko		
Turecko		
Ukrajina		
Americká Samoa		
Americké Panenské ostrovy		
Aruba		
Britské Panenské ostrovy		
Egypt		
Filipíny		
Gibraltar		
Chile		
Libye		
Malajsie		
Malawi		
Mexiko		
Peru		
Portoriko		
Salvador		
Sýrie		
Thajsko		
Tchaj-wan		

Turkmenistán		
Uzbekistán		
Zimbabwe		
Angola		
Anguilla		
Antigua a Barbuda		
Bahrajn		
Barbados		
Belize		
Benin		
Bermudy		
Brunej		
Dominika		
Dominikánská republika		
Ekvádor		
Francouzská Guyana		
Grenada		
Grónsko		
Guadeloupe		
Guatemala		
Indie		
Indonésie		
Írán		
Jamajka		
Jordánsko		
Kajmanské ostrovy		
Katar		
Keňa		
Kongo		
Konžská dem. republika		
Kuba		

Kuvajt		
Kyrgyzstán		
Libanon		
Macao		
Martinik		
Mongolsko		
Montserrat		
Niger		
Nigérie		
Pákistán		
Palestina		
Paraguay		
Pobřeží slonoviny		
Réunion		
Saint Pierre a Miquelon		
Saúdská Arábie		
Svatá Lucie		
Svatý Kryštof a Nevis		
Svatý Vincenc a Grenadiny		
Tádžikistán		
Turks a Caicos		
Uganda		
Venezuela		
Vietnam		
Zambie		
Afghánistán		
Ascension		
Australská teritoria		
Bahamy		
Bangladéš		
Bhútán		

Bolívie		
Botswana		
Burkina Faso		
Burundi		
Cookovy ostrovy		
Čad		
Diego Garcia		
Džibutsko		
Eritrea		
Etiopie		
Falklandy		
Fidži		
Francouzská Polynésie		
Gabon		
Gambie		
Ghana		
Guam		
Guinea		
Guinea-Bissau		
Guyana		
Haiti		
Honduras		
Irák		
Jemen		
Kambodža		
Kamerun		
Kapverdy		
Kiribati		
Kolumbie		
Komory a Mayotte		
Korejská lid. dem. republika		

Kostarika		
Laos		
Lesotho		
Libérie		
Madagaskar		
Maledivy		
Mali		
Marshallovy ostrovy		
Mauricius		
Mauritánie		
Mikronésie		
Mosambik		
Myanmar (Barma)		
Namibie		
Nauru		
Nepál		
Nikaragua		
Niue		
Nizozemské Antily		
Nová Kaledonie		
Omán		
Palau		
Panama		
Papua Nová Guinea		
Rovníková Guinea		
Rwanda		
Samoa		
Senegal		
Severní Mariany		
Seychely		
Sierra Leone		

Somálsko		
Srí Lanka		
Středoafrická republika		
Súdán		
Surinam		
Svatá Helena		
Svatý Tomáš		
Svazijsko		
Šalamounovy ostrovy		
Tanzanie		
Togo		
Tokelau		
Tonga		
Trinidad a Tobago		
Tuvalu		
Uruguay		
Vanuatu		
Východní Timor		
Wallis a Futuna		
Inmarsat mini-M		
Mezinárodní globální sítě		
Inmarsat B		
Inmarsat M		
Iridium 8817		
Inmarsat A		
Inmarsat Aero		
Iridium 8816		

PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY

Seznam zkratek a definicí

Termín	*Definice*
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 (Commited 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	Mezisíťový (internet) protokol
IP VPN	Virtuální privátní sítě IP
IP QoS	Kvalita Služby
IPSec	Bezpečný mezisíťový protokol
ISP	Poskytovatel internetu
Leased Line	Pevné okruhy
lokální Internet	Místní připojení do internetu

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

PŘÍLOHA Č. 4 SMLOUVY

Obchodní podmínky

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 10. 2018

Služby elektronických komunikací 2
Další služby podle těchto VP 2
Jak se uzavírá smlouva 3
Povinnosti při užívání služeb 5
Placení vyúčtování 6
Postup při neplacení 7
Zpracování osobních údajů 8
Poruchy a reklamace 8
Omezení nebo přerušení poskytování služeb 9
Změny 9
Ukončení ze strany účastníka 10
Ukončení ze strany O2 11
Odpovědnost za škodu a náhrada škody 12
Platby přes O2 12
Závěrečná ustanovení 14

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluvních podmínek O2. Řídí se jimi smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti.

O2 Czech Republic a.s.,
IČ 60193336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb

Vážení zákazníci, prosíme, přečtěte si pozorně následující pravidla, která se uplatní na váš smluvní vztah s O2. V textu podmínek vám vykáme nebo vás označujeme slovem „účastník". Nás označujeme jako O2 nebo o sobě mluvíme v první osobě jako „my".

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

Uzavřením smlouvy získáváte jako účastník možnost v České republice čerpat sjednanou základní službu elektronických komunikací. Skutečné čerpání služeb je na vás, službou je již samotné připojení k veřejné komunikační síti. Některé služby jsou poskytovány v pevném místě, jiné zase prostřednictvím mobilních sítí.

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

Základní služby vymezuje aktuální ceník (např. služby hlasové, datové, IPTV televize...). Pokud v těchto všeobecných podmínkách („VP") mluvíme o zřízení služby, pak se tím myslí zřízení možnosti čerpat službu prostřednictvím konkrétního technologického bodu či bodů. Služba je zpoplatněna tarifem podle ceníku. Tarif zpravidla obsahuje měsíční paušální poplatek.

1.3. Služby v pevném místě

Službu lze čerpat pouze na konkrétní adrese. K poskytování služby je nutné mít zřízený funkční pevný technologický koncový bod („zásuvku") a volnou kapacitu pevné sítě. Po uzavření smlouvy zajistíme podrobné technické šetření. Uzavřením smlouvy potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kde má být služba zřízena. Službu zřídíme do 20 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby. O2 má právo podle svých technických možností zajistit službu i prostřednictvím mobilní sítě; podrobnosti stanoví ceník. Pokud koncový bod není, nebo síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby, má O2 právo vypovědět poskytování služby. O2 na žádost zprostředkuje dotaz na možnost vybudovat vedení na vaše náklady.

1.4. Služby mobilní

Služba není zřizována na konkrétní místo. Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál sítě. Technologickým bodem, který umožňuje čerpání služeb, je zde SIM karta, kterou lze užívat v různých zařízeních. SIM karta je ve vlastnictví O2. Je zakázáno do ní zasahovat a umisťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům. Oblasti s pravděpodobným výskytem radiového signálu jsou vyznačeny na mapě pokrytí dostupné na [illegible]. Pokrytí se může v čase měnit působením fyzikálních vlivů nebo charakterem použitých technologií. Vliv mají i stavební konstrukce a použité materiály v budovách a řada vnějších aspektů, které O2 nemůže objektivně ovlivnit. Službu zřídíme do 5 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby.

Smluvní dokumentace

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací tvoří tyto dokumenty: smluvní formulář, tyto VP a v rozsahu sjednaných služeb i ceník (vše dohromady tvoří „smluvní podmínky"). Každá část smluvních podmínek upravuje určitou oblast. Smluvní formulář zachycuje nastavení vaší konkrétní služby. VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech služeb. Ceník obsahuje popis vlastností každé služby a případně zvláštní pravidla pro danou službu odlišná od těchto VP. V ceníku najdete ceny za jednotlivé služby a podmínky, za nichž se tyto ceny uplatní. V případě rozporů se přednostně uplatní ujednání ve smluvním formuláři, poté v ceníku a nakonec ve VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran. VP a ceník jsou veřejné a najdete je na internetových stránkách a v O2 prodejnách; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předsmluvní informace).

1.5. Moje O2

Přehled o zřízených službách, jejich nastavení a vyúčtování najdete v aplikaci Moje O2, do níž vám zřídíme přístup. Moje O2 funguje taky jako vaše nepřetržitě přístupná schránka, do které vám můžeme v elektronické podobě doručovat i dodatky, oznámení nebo zásilky. Proto do Moje O2 přistupujte alespoň jednou týdně. Přístupové údaje prosím chraňte před zneužitím a nezpřístupňujte je jiným osobám. V Moje O2 si můžete měnit nastavení služeb, objednávat nové a zadávat další požadavky. Moje O2 je intuitivní a napoví vám, co všechno umí. Moje O2 však není určeno k dlouhodobé archivaci doručovaných dokumentů. Funkce Moje O2 může plnit i jiná aplikace, do níž vám poskytneme přístup.

2. Další služby podle těchto VP

2.1. Kdy se tyto VP rovněž použijí

I pokud se nejedná o základní služby elektronických komunikací, mohou se vztahy řídit těmito VP, když ve smlouvě na tyto VP výslovně odkážeme.

2.2. Volitelné služby

Vedle sjednaných základních služeb můžete čerpat z aktuální nabídky volitelných služeb, jejichž přehled, ceny i podmínky objednání a čerpání pro vás pravidelně aktualizujeme ve zvláštním ceníku volitelných služeb. Tam spadá

například nabídka servisních a operátorských služeb nebo možnost čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Máme jich ale mnohem víc. Možnost a podmínky čerpání volitelných služeb sjednáváte současně se smlouvou na základní službu, přičemž nabídka konkrétních volitelných služeb je vždy uvedena ve zvláštním ceníku s omezenou platností na 1 měsíc. Platnost může být prodloužena, a to opakovaně. Možnost čerpání a nastavení volitelných služeb si můžete kontrolovat a měnit v aplikaci Moje O2.

2.3. **Zadávání příkazů k platbám přes O2**
Podrobnější pravidla pro zadávání příkazů k platbám přes O2 jsou ve zvláštní části těchto VP a představují smlouvu o platebních transakcích, kterou uzavíráte současně se smlouvou na základní službu. Nastavení a provádění transakcí si můžete kontrolovat a měnit v aplikaci Moje O2.

2.4. **Další služby**
Vedle základních služeb elektronických komunikací, volitelných služeb a plateb přes O2 můžete od O2 čerpat další služby (např. pronájem koncových zařízení či nákup na splátky aj.), pokud takové služby aktuálně nabízíme. Nebude-li sjednáno jinak, z ceníku a VP se na tyto další služby použije ta úprava, která je pro poskytování dalších služeb potřebná (zejména placení vyúčtování nebo ukončení smluvního vztahu).

2.5. **Co tyto VP neupravují**
Tyto VP se nevztahují na mobilní předplacené služby, na veřejné telefonní automaty ani prodej a opravy zboží. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO). Služby podle těchto VP nelze užívat k propojování sítí; k tomu slouží velkoobchodní smlouvy.

3. Jak se uzavírá smlouva

3.1. **Osobně / telefonicky / přes e-shop**
Smlouvu můžete uzavřít či změnit osobně za přítomnosti obou stran, telefonicky nebo přes e-shop. Zřízení další služby nebo změna stávající představují změnu smlouvy.

3.2. **Identifikační údaje**
Vždycky potřebujeme znát identifikační údaje osoby, se kterou budeme uzavírat smlouvu: jméno, příjmení (spotřebitele nebo podnikající fyzické osoby), obchodní firmu nebo název (právnické osoby), e-mail (pro ověření registrace), kontaktní telefonní číslo, rodné číslo, IČO, DIČ (je-li přiděleno), stejné údaje o zástupci, a případně další skutečnosti vyžadované smluvním formulářem. Údaje vyplňuje náš pracovník nebo obchodní zástupce podle údajů uváděných účastníkem nebo jeho zástupcem. Nebo je uvádí účastník či jeho zástupce sám na webové stránce (e-shopu). Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Rodič se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby.

3.3. **Pravdivé, správné a aktuální údaje**
Při uzavírání nebo změně smlouvy, i kdykoli později na naši žádost, jste povinen uvést pravdivé a úplné údaje o tom, kdo o čerpání služeb žádá. Nesmíte se vydávat za jinou osobu. V případě změny údajů jste povinen tyto údaje aktualizovat a neprodleně nás informovat.

3.4. **Prověření důvěryhodnosti**
Po sdělení údajů si prověříme, zda nám tatáž osoba již někdy nedlužila nebo není vedena v negativních registrech (SOLUS). Prověření v negativních registrech (SOLUS) můžete odmítnout, ale v takovém případě máme právo na složení finanční jistoty (depozitu). Můžeme vyžadovat složení jistoty i v jiných odůvodněných případech, zejména pokud by mohlo být ztíženo vymáhání případných pohledávek. Jistotu neúročíme a máme právo ji jednostranně použít ke splnění jakýchkoli dluhů po splatnosti, které má účastník vůči nám. Není-li sjednáno jinak, jistotu vracíme účastníkovi podle jeho pokynů po skončení smlouvy a splnění všech jeho dluhů vůči nám.

3.5. **V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce**
Smluvní formulář podepíšete buď podpisem v listinné podobě, nebo vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru za pomoci digitálního pera a snímací podložky. Svou totožnost prokážete úředním dokladem totožnosti. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat pro potřeby O2, zejména pro prokazování existence smlouvy či požadavků na zřízení či změnu služby a pro prokazování pravosti podpisu. O2 může rozšířit možnosti podpisu či souhlasu o jiné průkazné a zaznamenatelné způsoby.

3.6. **Zvláštní postup pro spotřebitele mimo prodejnu**
Od smlouvy uzavřené se spotřebitelem mimo prodejnu (na ulici, u spotřebitele doma) má spotřebitel právo odstoupit do 14 dní od okamžiku, kdy jsou mu doručeny informace vyžadované zákonem, včetně poučení o odstoupení a vzorového formuláře na odstoupení. Doručujeme je do Moje O2 nebo jiným způsobem pro zasílání vyúčtování. Odstoupit lze i od změny smlouvy. Služby lze čerpat, jakmile je to technicky možné, a účastník se zavazuje uhradit poměrnou část ceny za možnost služby čerpat, i pokud se následně rozhodne odstoupit.

3.7. **Zvláštní postup při sjednání na dálku (Moje O2/e-shop/telefonicky)**
Zde je podpis nahrazen jinými prostředky. O2 si vyhrazuje právo archivovat telefonickou nahrávku i všechny logy z Moje O2 nebo e-shopu. O2 může v takovém případě nechat doručit smluvní formulář na adresu účastníka do vlastních rukou prostřednictvím držitele poštovní licence. Ten při dodržení pravidel poštovního tajemství ověří totožnost podle rodného čísla na doručence, které O2 uvede na základě předchozí komunikace. O2 může též ověřit totožnost prostřednictvím kurýra, který má právo pořídit pro O2 kopie dokladů. I zde má spotřebitel právo odstoupit stejně jako v čl. 3.6 výše.

3.8. **Kdy O2 smlouvu neuzavře**
O2 smlouvu neuzavře, když osoba mající zájem o uzavření, případně její zástupce:

1. úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo
2. uvede neúplné osobní či identifikační údaje nebo nedodá doklady prokazující správnost údajů, nebo
3. neplnila nebo neplní své relevantní závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky vůči O2 nebude plnit, nebo
4. nesloží u O2 požadované zálohy či jistoty, nebo
5. vstoupila do likvidace, byla u ní zavedena nucená správa, probíhá u ní insolvenční řízení, byl zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, porušila povinnosti podle § 122 odst. 2 insolvenčního zákona během soudem prohlášeného moratoria nebo byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku, nebo
6. odmítne zřízení služby podle smluvních nebo technických podmínek definovaných O2, odkáže na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo smluvní podmínky přijme s výhradou, dodatkem či odchylkou nebo podmínky zrekapituluje jinými slovy.

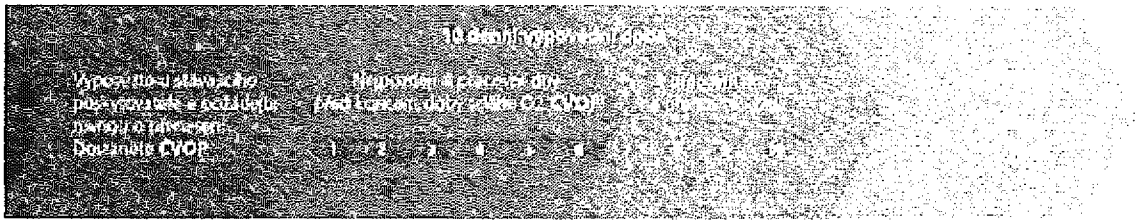
Pokud k uzavření smlouvy dojde a dodatečně vyjde najevo některá ze skutečností uvedených výše, má O2 právo poskytování služeb přerušit a případně smlouvu vypovědět.

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se dostavil na výzvu O2 osobně k projednání věci. Nevyhoví-li účastník či jeho zástupce výzvě, má O2 právo poskytování služeb přerušit. O2 je zároveň oprávněna prověřit si důvěryhodnost i vlastními prostředky.

3.9. **Přenesení telefonního čísla k O2**
Současně s uzavřením smlouvy na základní službu si k O2 můžete přenést své telefonní číslo od jiného poskytovatele. Při uzavírání smlouvy uveďte platné číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP"). Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele.
K přenesení čísla může dojít po uplynutí výpovědní doby (skončení smlouvy) u stávajícího poskytovatele. Když s výpovědí podáte rovnou i žádost o přenesení čísla, je přenesení možné už po 10. dni od podání žádosti.
Službu zřídíme na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů ode dne, kdy s námi uzavřete smlouvu a sdělíte nám ČVOP, ne však dříve, než skončí vaše smlouva s opouštěným poskytovatelem. Pokud nám sdělíte ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle.

„Jak přenést číslo k O2 nejrychleji?



Službu zřídíme:

1. v mobilní síti na nové SIM kartě, kterou od O2 obdržíte, nebo
2. v pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla a O2 k ní má sjednaný přístup s provozovatelem sítě.

V den přenesení čísla může být až na 6 hodin přerušeno poskytování služeb, včetně volání na tísňové linky.

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

1. žádané datum přenesení je předčasné (vaše smlouva u jiného poskytovatele trvá), nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla, nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla (zejména pokud vaše smlouva k přenášenému číslu skončila ještě před doručením objednávky na přenesení).

3.10. **Veřejný registr smluv:**
Náleží-li účastník k subjektům podle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zavazuje se v souladu se zákonem uveřejnit smlouvu s O2 v registru smluv.

4. Povinnosti při užívání služeb

4.1. Uzavřením smlouvy se jako účastník zavazujete dodržovat smluvní podmínky jako celek. Existují ale **základní povinnosti**, které jsou v průběhu smluvního vztahu obzvlášť důležité:

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplatu nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprodej") ani přeprodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.
3. Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS bránách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo propojováním hovorů mezi sítěmi. Nesmíte zasahovat do sítě, síťových zařízení ani koncového (technologického) bodu.
4. Nesmíte uměle nebo automaticky generovat hovory nebo zprávy hromadným způsobem.
5. Výhody i služby jsou určeny pouze vám. Proto je nesmíte sdílet k získání finančního prospěchu.
6. Zavazujete se užívat služby a výhody v rozsahu nepřesahujícím maximální předpokládatelné chování jednoho člověka. Za takovou hranici se považuje 10.000 minut/SMS za měsíc.
7. Mobilní roaming s regulovanými cenami se zavazujete užívat v takové míře, aby úhrada za služby spotřebované v zóně EU (odchozí volání, odchozí SMS, data, odchozí MMS) nepřevážila v rámci vaší celkové úhrady za služby. Rozhodné je vždy období 4 měsíce zpětně. U služby účtované společným paušálem pro ČR a zónu EU se počítá poměrná část paušálu za každý den, kdy je uskutečněno spojení v rámci zóny EU zahrnuté v paušálu. V ostatních případech se započítávají ceny jednotek spotřebovaných v zóně EU.

Při porušení těchto povinností je O2 oprávněna vám přerušit poskytování služeb. V případě neplacení vás O2 vyzve a dá vám nejméně 7 dní na dodatečnou úhradu.

4.2. **Ochrana kódů a zařízení**
O2 vám pro účely vzájemné komunikace a objednávání dalších služeb předá kódy nebo identifikační klíče (zejména PIN, PUK, hesla). Kdo se na dálku prokáže těmito kódy, s tím bude O2 jednat jako s účastníkem. Proto je pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím. Nezpřístupňujte je cizím osobám. Stejně tak chraňte předanou SIM kartu nebo jiná zařízení, prostřednictvím kterých jsou služby čerpány. Odpovídáte za čerpání i úhradu ceny služeb až do doby, kdy bude O2 písemně oznámeno zneužití těchto kódů, klíčů, SIM karty nebo jiných zařízení.

4.3. **Kompatibilní zařízení**
Služby O2 je možné užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících standardizované technické požadavky pro provoz v sítích v ČR. Nestandardně upravená nebo přeprogramovaná zařízení (např. s přepsaným IMEI kódem) nemusí v síti fungovat.

4.4. **Opatření pro správné fungování sítí a služeb**
Pro správné využívání služeb a sítí a prevenci jejich zneužití je O2 oprávněna:

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítě; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a

bezpečnosti sítě, ochranu před přetížením či zmírnění jeho dopadů je O2 oprávněna v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v síti tak, aby umožnila optimální využití služby všemi účastníky.

4.5. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud 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. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.

4.6. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

5. Placení vyúčtování

5.1. **Pravidelné vyúčtování**

O2 vám ceny za všechny služby, které jste si sjednal, vyúčtuje na pravidelném měsíčním vyúčtování, a to podle dostupných provozních údajů. Konkrétní základní službu, včetně služeb souvisejících si můžete nechat vyčlenit na samostatné vyúčtování a zvolit si i jinou adresu pro doručování. Základní délka zúčtovacího období činí 1 měsíc; začátek a konec se ale nemusí krýt s kalendářním měsícem. O2 vám zúčtovací období přiřadí. Na vyúčtování je přitom vždy vidět, za jaké období je vystaveno. Výjimečně může být zúčtovací období z provozních důvodů kratší či delší. Pokud nelze služby zahrnout do vyúčtování za období, kdy byly poskytnuty, najdete je ve vyúčtování následujícím. To se může stát zejména u služeb poskytnutých v sítích jiných smluvních operátorů.

5.2. **Elektronická forma**

Bezplatně vám vystavíme vyúčtování v elektronické formě. Je to pohodlné a ekologické. Toto vyúčtování je daňovým dokladem. Po dohodě vám za příplatek vystavíme i vyúčtování tištěné.

5.3. **Doručování**

Vyúčtování vystavíme a odešleme do 10 kalendářních dnů od skončení zúčtovacího období. Vyúčtování vám budeme doručovat do vašeho profilu v portálu Moje O2 a případně na e-mail, který nám uvedete na smluvním formuláři nebo jinak nahlásíte. V Moje O2 jsou vyúčtování archivována po dobu 18 měsíců od vystavení. Pokud nám e-mailovou adresu neuvedete, zašleme tištěné vyúčtování obyčejnou poštou na vámi uvedenou adresu v České republice.

5.4. **Když nemůžete vyúčtování najít**

Pokud vyúčtování nenajdete v Moje O2, e-mailu nebo vaší schránce do 12. kalendářního dne od konce zúčtovacího období, požádejte o opis vyúčtování. Nepožádáte-li o opis ani do 6 kalendářních dnů poté, budeme mít za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.

5.5. **Co vyúčtování obsahuje**

O2 vystavuje vyúčtování v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech. Základní formou je vyúčtování podle druhu služby, kde vidíte jen souhrn čerpaných jednotek. Přes Moje O2 si můžete objednat i podrobné vyúčtování obsahující rozpis jednotlivých čerpaných služeb v detailu dle právních předpisů. Podrobný rozpis může být v profilu v Moje O2 zobrazen kratší dobu než vyúčtování. Pokud jej potřebujete k dalšímu použití, stáhněte si jej prosím včas a archivujte sami.

5.6. **Vyúčtování a daně**

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby (což je poslední den zúčtovacího období). 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 uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. V odůvodněných případech, např. při změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů. 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 zákoně o DPH. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona o DPH není možné bez předchozí písemné dohody účastníka a O2. Za O2 je oprávněno ji uzavřít pouze představenstvo.

5.7. **Splatnost**

Vyúčtování je splatné do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Jako účastník jste povinen uhradit cenu za poskytnuté služby ve výši platné v době poskytnutí těchto služeb. Odpovídáte za to, že cena bude uhrazena v plné výši, ve lhůtě splatnosti a pod variabilním symbolem, jak jsou uvedeny na vyúčtování. A to, i když jste nechal vyúčtování doručovat na různé adresy. Závazek zaplatit je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené správným variabilním symbolem na účet O2 v souladu s doručeným vyúčtováním.

5.8. **Způsob úhrady**

Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým z těchto způsobů:

1. příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
2. inkasem z bankovního účtu,
3. platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.

Jiné způsoby úhrady standardně možné nejsou. Účastník může započíst své pohledávky proti pohledávkám O2 pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.

5.9. **Platba inkasem z účtu**
U tohoto způsobu souhlasíte, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne, přestože o ni O2 řádně požádala, není tím dotčena povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud se tak stane opakovaně, je O2 oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je nutné oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady. Zrušení nebo změnu způsobu úhrady provede O2 od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí oznámení bude technicky možné.

5.10. **Použití zaplacených prostředků**
Platby zaplacené dle pokynů ve vyúčtování použijeme ke dni jejich připsání na náš účet k úhradě našich pohledávek (a to i nesplatných) v souladu s těmito pravidly:

1. Částky v konkrétním vyúčtování jsou uhrazeny až po všech dluzích ve vyúčtováních s přednostním pořadím: přednost má vyúčtování určené plátcem ve variabilním symbolu platby, poté další vyúčtování dle své splatnosti počínaje nejdříve splatným.
2. V rámci konkrétního vyúčtování jsou částky uhrazeny dle skupin důvodů svého vzniku v tomto pořadí:
   a) nejprve částky z provedených plateb přes O2 (tj. z platebních transakcí),
   b) poté částky z jiného důvodu než poskytování služeb elektronických komunikací (např. splátky, poplatky za pojištění),
   c) poté smluvní sankce (např. smluvní pokuty, paušální odškodnění),
   d) nakonec částky za poskytování služeb elektronických komunikací.
   Pohledávky v téže skupině jsou uhrazeny dle data svého vzniku počínaje nejstarší. Případné příslušenství každé z nich (zejm. úrok z prodlení) je uhrazeno přednostně před uhrazením jistiny.
3. Částka, která zbude po úhradě pohledávek, představuje přeplatek, který vrátíme na základě vaší žádosti. Jinak budeme přeplatek držet neúročený a použijeme jej k úhradě dalších vyúčtování, a to v souladu s výše uvedenými pravidly.

5.11. **Neidentifikované platby**
Došlé platby, které nejsou zaplaceny dle pokynů ve vyúčtování (včetně chybně označených), představují neidentifikovanou platbu a nejsou řádným plněním vašeho závazku. Jakmile neidentifikovanou platbu zjistíme, podnikneme kroky k její identifikaci a správnému užití.

6. Postup při neplacení

6.1. **Upomínka a poplatek za ni**
Nezaplatíte-li jako účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, O2 vás upomene a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 7 dní ode dne dodání upomínky. Upomínka se zasílá stejně jako vyúčtování. Zavazujete se zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2.

6.2. **Omezení služeb**
Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 omezit poskytování všech služeb zamezením aktivního přístupu ke každé službě, která je předmětem daného vyúčtování. Omezení se netýká volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy tím vzniklé. Nestanoví-li příslušný ceník jinak, je účastník povinen hradit sjednanou cenu za službu v plné výši až do úplného přerušení služeb.

6.3. **Přerušení služeb**
Pokud nedojde k úhradě ani po omezení služeb, je O2 oprávněna službu přerušit.

6.4. **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty**
Kdykoli v průběhu zúčtovacího období je O2 oprávněna vyzvat účastníka k okamžité úhradě ceny za poskytnuté služby, případně k úhradě zálohy či jistoty, pokud:

1. má O2 důvodné podezření, že účastník zneužívá služby, nebo
2. má O2 důvodné podezření, že účastník nebude řádně hradit vyúčtování, nebo
3. má O2 důvodné podezření, že účastník umožňuje třetí osobě zneužívání služeb, nebo
4. účastník spotřeboval služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.

Uhrazená záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem po splnění podmínek pro její vrácení. Nesloží-li účastník požadovanou částku, má O2 právo přerušit poskytování služeb.

6.5. **Evidence údajů v registrech dlužníků (SOLUS)**

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 morálce a důvěryhodnosti účastníka do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti účastníka. O2 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikatelů a právnických osob (IČ) sdružení SOLUS („registry"). Registry obsahují databázi osob, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a O2 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky účastníků i zájemců o služby nahlížet i bez jejich souhlasu, 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 je k dispozici na [illegible] a na [illegible].
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, účastník 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.
Účastník 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 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR"), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů ([illegible]) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

6.6. **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 nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo O2 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

6.7. **Inkasní agentury**

O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.

7. Zpracování osobních údajů

7.1. **Zásady zpracování osobních údajů**

Informace o zpracování osobních údajů, včetně informací o právech subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění jsou k dispozici na [illegible], v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů".

Telefonní seznam

Na žádost účastníka zveřejní O2 jeho kontaktní údaje ve vlastní informační službě a v informační službě či v telefonním seznamu jiných poskytovatelů, pokud bude ze strany těchto poskytovatelů požádána o předání kontaktních údajů. Žádost je možné uplatnit při uzavírání účastnické smlouvy v O2 prodejně či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách", který je dostupný na [illegible]. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Je možné požádat, aby u kontaktních údajů v tištěném telefonním seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb, a to způsoby určenými pro podání žádosti o zveřejnění v telefonním seznamu.

8. Poruchy a reklamace

8.1. **Závady a poruchy**

Kontrolujeme, zda síť funguje jako celek. Pokud nás výslovně neupozorníte, že vám služby nefungují tak, jak mají, neprověřujeme momentální dostupnost ani aktuální úroveň kvality u každého jednotlivého účastníka. Pokud zjistíte poruchu, nahlaste nám ji, prosím. Jinak máme za to, že vám službu poskytujeme bez vad a ve sjednané kvalitě. Hlášení poruch je bezplatné. Zavolejte nám na číslo uvedené na [illegible] nebo se podívejte do Moje O2.

8.2. **2 měsíce na podání reklamace**

Jako účastník máte právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 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 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Způsoby podání reklamací a kontakty na O2 jsou uvedeny na [illegible].

8.3. **1 měsíc na vyřízení reklamace**

O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, činí lhůta až 2 měsíce. 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. umožní místní šetření v případě závady na pevné síti).

8.4. **1 měsíc na vracení částek a dobropisy**
V případě, že reklamaci O2 shledá jako oprávněnou, vrátí účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky může O2 započíst na úhradu pohledávek za účastníkem. Pokud je dle daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis"), považuje se za doručený nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

9.1. **Důvody vyšší moci**
O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb:

1. ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
2. v případě krizových stavů nebo hrozících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob,
3. pokud O2 k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.

9.2. **Nemožnost komunikace s účastníkem**
Pokud účastníkovi nepodařilo doručit vyúčtování, upomínky, výzvy a jiné dokumenty od O2 na jím uvedených kontaktech nebo účastník jejich převzetí odmítne, má O2 právo poskytování služby přerušit.

9.3. **Úmrtí účastníka**
O2 přeruší poskytování služby v případě úmrtí účastníka. K tomu je zapotřebí doložit úmrtní list.

9.4. **Přístroj poškozující síť**
O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který způsobuje poškození sítě či 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.

9.5. **Ostatní důvody**
Ostatní případy, kdy je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování služeb, jsou uvedeny výše v textu (v článcích 3.8, 4.1, čl. 4.4, čl. 6.4). O2 může předtím vyzvat účastníka k poskytnutí uspokojivého vysvětlení nebo osobnímu projednání věci.

9.6. **Obnovení služeb**
Odstraní-li účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, poskytování služby bude obnoveno v původním rozsahu. Pokud tak neučiní nebo to není možné, má O2 právo službu zrušit výpovědí. Postup je popsán v čl. 12.

10. Změny

10.1. **Co lze měnit**
Po uzavření smlouvy jste oprávněni podat žádost o změnu smlouvy, a to zejména o změnu identifikačních údajů, změnu nastavení služby nebo zřízení služby nové. Na žádost o změnu se přiměřeně použijí ustanovení o uzavírání samotné smlouvy. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá nebo ji musí umožňovat portál Moje O2. Změny je možné provést jen se souhlasem O2 a jen v takovém rozsahu, jaký plyne z žádosti a jaký je přípustný podle podmínek. Je-li v žádosti uvedena konkrétní služba či více služeb, u ostatních změnu neprovedeme.

10.2. **Nejasné požadavky**
V pochybnostech máme právo požadovat upřesnění žádosti. Zejména, když není zřejmé, které služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti pak začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.

10.3. **Změny tarifu**
Pokud neplatí další omezení u konkrétní služby nebo tarifu, tarif je obecně povoleno měnit jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z ceníku. Pokud čerpáte výhody u služby se závazkem, není dovoleno snížení měsíčního paušálu.

10.4. **Schválení žádosti o změnu**
Žádost o změnu schválíme zpravidla do 5 pracovních dnů od jejího doručení k nám, pokud budou splněny podmínky pro takovou změnu. Provedení změny se má za schválení. U služeb se závazkem je omezeno provádění takových změn, které by vedly k obcházení sjednaného závazku nebo jeho nevymahatelnosti. Lhůty pro zřízení nových služeb platí samostatně.

10.5. **Omezení změn smlouvy**
O2 je oprávněna podmínit provedení změny smlouvy složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou pohledávek nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování služeb z důvodu na vaší straně. Pokud se změny týkají stejného technologického bodu, na němž jsou poskytovány i jiné služby, může být změna provedena až po realizaci té předchozí.

10.6. **Změny jinak než písemně**
O2 se dle vlastního uvážení může vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu smlouvy. Změna smlouvy bude provedena na základě identifikace účastníka přiděleným kódem, případně jiným způsobem stanoveným O2.

11. Ukončení ze strany účastníka

11.1. **Výpověď konkrétní služby**
Jako účastník můžete vypovědět smlouvu ohledně konkrétní služby. Jasně uveďte, prosím, jakou službu chcete vypovědět, jinak nemůžeme váš požadavek správně zpracovat. Neurčitá výpověď je neplatná. Zrušením jednotlivé služby není ukončen zbytek smlouvy; ostatní sjednané služby zůstanou nedotčeny.

11.2. **Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem**
Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena, podmíněna úhradou paušálního odškodnění nebo může mít za následek dodatečnou úhradu takového odškodnění. Zrušení jednotlivých služeb nemá samo o sobě vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu.

11.3. **Telefonicky**
Výpověď služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím k tomu určené linky O2. Den uskutečnění hovoru, při kterém jako účastník jednoznačně projevíte svoji vůli ukončit službu, se považuje za den doručení výpovědi rozhodný pro běh výpovědní doby. Pokud se výpověď týká služby, která je poskytována společně s jinou na stejném technologickém bodu, může být omezeno provádění dalších změn na tomto bodu v průběhu rušení služby.

11.4. **ČVOP při rušení**
Pokud je výpověď možná, O2 vám zašle obratem (e-mailem nebo doporučenou poštou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele. Zkráceně se nazývá ČVOP. ČVOP slouží k přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli a rovněž k autorizaci požadavku na zrušení služby zadaného na dálku (kontrole, že jej činí oprávněná osoba).

11.5. **Jak ČVOP použijete**
Jako účastník můžete ČVOP použít podle svého uvážení ke:

1. zrušení služby bez přenesení telefonního čísla - nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby prosím sdělte ČVOP na určené lince O2.
2. zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli - ČVOP sdělte přejímajícímu poskytovateli podle čl. 11.10.

11.6. **Pokud ČVOP nepoužijete**
Platí, že požadavek na zrušení služby zadaný na dálku nebyl autorizován a byl vzat zpět.

11.7. **Písemná výpověď**
Písemnou výpověď doručte poštou na adresu sídla. ČVOP pro účely přenesení čísla obdržíte rovněž. Pokud si písemnou výpověď rozmyslíte, je třeba zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení služby i s telefonním číslem.

11.8. **Výpověď bez uvedení důvodu**
K podání výpovědi nemusíte udávat důvod. V takovém případě bude služba zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní.

11.9. **Změna základních podmínek**
Tento výpovědní důvod je upraven přímo zákonem 127/2005 Sb. Týká se služeb elektronických komunikací a říká: „Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu

ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5."

11.10. **Přenesení čísla k jinému poskytovateli**
V průběhu výpovědní doby máte právo požádat jiného poskytovatele o přenesení svého telefonního čísla. Sdělte mu přitom platný kód ČVOP od O2. K přenesení čísla může dojít až po ukončení smlouvy s O2. Máte-li zájem o dřívější ukončení a požádáte nás o přenesení čísla, může k přenesení čísla dojít už ve lhůtě 10 dnů od doručení žádosti O2. Žádost o přenesení čísla můžete doručit O2 již společně s požadavkem na zrušení služby. Naposled podaná žádost ruší předešlé.

11.11. **Lhůta pro přenesení čísla od O2**
Činí 4 pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem poté, co požádáte jiného poskytovatele o přenesení čísla, pokud si s ním nesjednáte datum pozdější. Pokud by datum přenesení čísla nepřipadlo na pracovní den, dojde k přenesení čísla již nejbližší předcházející pracovní den. Pokud jiného poskytovatele požádáte později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s O2, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Nejzazší lhůta pro sdělení ČVOP jinému poskytovateli je pak předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby. Doba přerušení poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9).
Přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na přenášeném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

11.12. **Převod účastnictví**
Pokud třetí osoba s vaším souhlasem požádá o zřízení identické služby na totožném telefonním čísle nebo technologickém bodu, dojde k převodu účastnictví. Vaše smlouva skončí a službu bude užívat nový účastník. Žádost třetí osoby o zřízení služby musí být podána současně s vaší. O2 má právo požadovat od dosavadního účastníka úhradu veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu služby, případně podmínit převod složením dostatečné jistoty (depozitu). Pokud je na daném technologickém bodu v pevné síti poskytováno více služeb najednou, nelze služby převést samostatně, ale pouze společně s ostatními. Nepřevedené budou zrušeny. V případě, že nebude možné z důvodů na straně třetí osoby uskutečnit převod služby podle tohoto odstavce, budou k požadovanému datu všechny služby na daném technologickém bodu zrušeny.

11.13. **Úmrtí spotřebitele**
Úmrtím spotřebitele bude smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit. 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.

12. Ukončení ze strany O2

12.1. **Důvody ukončení**
O2 je oprávněna vypovědět smlouvu v případech, kdy je oprávněna přerušit poskytování služeb podle těchto VP (zejména v případech uvedených v čl. 3.8, 4.1, 4.4 a 6.4), nebo v případech podle tohoto článku nebo podle zákona.

12.2. **Nemožnost poskytování**
Kromě toho může O2 službu vypovědět, pokud další kvalitní poskytování dané služby nelze od O2 z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat (zejména rušení části sítě nebo její značné poškození).

12.3. **Při neplacení**
Zákon obsahuje zvláštní režim výpovědi v případě neplacení vyúčtování. Zákon č. 127/2005 Sb. uvádí: „Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídit účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny."

12.4. **Uhradíte-li, smlouva pokračuje**
Uhradíte-li veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď O2 účinnosti a poskytování služeb bude automaticky obnoveno.

12.5. **Výpovědní doba**
Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní, která počíná běžet ode dne odesílání výpovědi účastníkovi.

12.6. **Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka**
Pokud bylo poskytování služby přerušeno na žádost účastníka po dobu delší než 12 měsíců, je O2 oprávněna službu bez oznámení zrušit.

13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

13.1. **Výjimky z odpovědnosti**
O2 není povinna uhrazovat účastníkovi, popř. uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:

1. omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby,
2. překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
3. změny smlouvy jinou než písemnou formou,
4. ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití kódů nebo identifikačních klíčů.

13.2. **Odpovědnost O2**
V ostatních případech neuvedených v odst. 13.1 za škodu O2 odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě.

13.3. **Odpovědnost účastníka**
Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

1. porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li účastník opak,
2. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
3. neoprávněného zásahu do koncového bodu sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
4. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
5. poškození sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

14. Platby přes O2

14.1. **Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2**
Pokud to umožňuje konkrétní základní služba elektronických komunikací, kterou vám jako účastníkovi poskytujeme (zejm. hlasová služba a mobilní internetové připojení), můžete prostřednictvím sítě zadávat příkazy k platební transakci nebo také souhlasy s provedením platební transakce na základě příkazu příjemce. Takové příkazy či souhlasy vám umožňují provést převod peněžních prostředků na platební účty osob, které s námi uzavřely smlouvu o vedení takových účtů („partneři"). Provedené platby připíšeme na vrub vašeho vyúčtování u O2. K zadání je třeba technicky způsobilé koncové zařízení (elektronické komunikační zařízení). Dále v tomto článku užíváme pro zkrácení i samotné slovo transakce.

14.2. **Za co lze platit**
Pomocí platebních transakcí můžete platit za zboží či služby nebo za přístup na konkrétní akce či události nebo poskytovat peněžité charitativní dary, a to ve prospěch partnerů nebo osob, které jsou příjemci takových plateb v souladu s podmínkami stanovenými O2 a partnery (partneři a tyto osoby dále jen „obchodníci"). Rovněž můžete platebními transakcemi zaplatit či navýšit zálohu nebo dobít kredit u obchodníka, který pak lze použít k nákupu zboží nebo služeb. Může jít o zboží nebo služby, které jsou:

1. dodány do elektronického komunikačního zařízení a užívány jeho prostřednictvím;
2. dodány nebo užívány mimo elektronické komunikační zařízení (např. SMS jízdenky, vstupenky).

V žádném z těchto případů nejsme ani dodavatelem zboží či služby, ani organizátorem charitativního projektu, akce či hry. Pouze provádíme transakci pro vás jako plátce. Proto neneseme odpovědnost za dodání ani množství nebo vlastnosti takto placených produktů (zboží, služeb, projektů, akcí či her). Nároky z vad, z neposkytnutí či nedodání řádně a včas můžete uplatňovat pouze přímo u dotčeného obchodníka.

14.3. **Způsoby zadání příkazu**
Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

1. voláním po určitou dobu na zvláštní číslo (Platba voláním nebo též Audiotex),
2. zasláním SMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (Platba přes SMS nebo též Premium SMS, nebo DMS),
3. potvrzením příkazu k provedení transakce v prostředí internetu prostřednictvím elektronické aplikace či formuláře na webové stránce (Platba přes internet nebo též m-platba),
4. potvrzením příkazu k provedení transakce jiným způsobem, pokud je obsažen v ceníku volitelných služeb.

Tyto kroky označujeme jako „zadání příkazu". Způsobem podle b) až d) nám též můžete udělit souhlas, aby konkrétní obchodník dával O2 příkaz k provedení transakce k tíži vašeho vyúčtování u O2, a to i opakovaně, dokud váš souhlas trvá („inkaso").

Při zadávání příkazu k provedení transakce či souhlasu s jejím provedením zmíněnými způsoby je O2 oprávněna (zejména pokud to stanoví právní předpis) vyžadovat tzv. silné ověření uživatele. Pokud nám přitom na výzvu nesdělíte správné heslo, identifikační kód, klíč nebo podobný údaj, který je znám pouze vám a slouží pro ověřování vaší totožnosti, jsme oprávněni provedení transakce odmítnout.

14.4. **Zadáním schvalujete provedení transakce**
To platí i tehdy, pokud jste umožnil zadat příkaz k provedení platební transakce či souhlas s jejím provedením jiné osobě. O2 příkaz přijme, jakmile dokončíte jeho zadání nebo jakmile obdrží příkaz obchodníka k inkasu a na vaší straně trvá souhlas s provedením inkasa. O2 může příkaz bez zbytečného prodlení odmítnout, zejména z důvodu zrušení, přerušení či omezení základní služby nebo pokud to umožňují tyto VP. O2 obratem odešle informaci o odmítnutí stejným způsobem, jak proběhlo zadání, nebo prostřednictvím SMS, ledaže obchodník požádal, aby vás o odmítnutí či provedení transakce mohl sám informovat, a zřídil nástroj umožňující tuto komunikaci v reálném čase. Svůj příkaz či souhlas k provedení budoucích transakcí můžete do budoucna kdykoli odvolat v případě jeho zadání formou SMS doručením rušící SMS zprávy dle instrukcí, obsažených v SMS potvrzení o provedení transakce, a vždy též doručením oznámení prostřednictvím Moje O2 či volání na linku zákaznické podpory O2. Odvolání příkazu či souhlasu však nemá zpětné účinky. Nelze odvolat souhlas s již provedenou transakcí ani požadovat vrácení částky.

14.5. **Částka platební transakce**
Částka, která má být v rámci platební transakce převedena, se vypočítá podle výše tarifu a délky volání na linku zajišťující Platby voláním, podle jednotkové ceny a počtu zaslaných SMS či DMS nebo je určena konkrétní částkou či jiným určitým způsobem v příkazu k provedení transakce. Další informace a závazné parametry platebních transakcí jsou uvedeny v ceníku volitelných služeb.

14.6. **O2 zajistí převod částky platební transakce**
Částku platební transakce připíšeme na platební účet příslušného partnera nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne přijetí příkazu k provedení transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku („ZOPS"), se nepoužije. Za nesprávně provedenou transakci odpovídáme příslušnému partnerovi. Pro správné provedení transakce a použití poukázaných prostředků může být nutné předat obchodníkovi vaše telefonní číslo, případě i další údaje sloužící k identifikaci platby či jejího příjemce; v tom případě tyto údaje pro uvedené účely obchodníkovi předáme.

14.7. **O2 může stanovit limity**
Jsme oprávněni stanovit podmínky, za kterých vám umožníme provádění platebních transakcí (zejm. řádné plnění vašich závazků vůči nám), a dále účel a maximální částku transakce či sumy částek transakcí, které lze provést v určitém období (tj. finanční limity). Pokud s vámi není výslovně sjednáno jinak, finanční limit nepřekračuje nejvyšší částku dovolenou v ZOPS u platebních prostředků pro drobné platby (tj. ke dni vydání těchto VP nelze provést vnitrostátní transakci v hodnotě převyšující EUR 60 a přeshraniční v hodnotě převyšující EUR 30). Pokud by provedení transakce překročilo finanční limit, jsme oprávněni odmítnout její provedení nebo podmínit provedení takové transakce či dalších transakcí předchozím složením jistoty. V případě nesložení jistoty jsme rovněž oprávněni odmítnout provedení transakce. Informace o aktuálních finančních limitech, které se na vás vztahují, vám poskytneme na vyžádání na lince zákaznické podpory O2. Po odeslání kódu *123*# z mobilního telefonu vám na něj doručíme elektronickou zprávu o částkách dosud nevyčerpaných finančních limitů v aktuálním období.

14.8. **Platební transakce ve vyúčtování od O2**
O každé platební transakci vás budeme informovat v samostatné části vyúčtování za zúčtovací období, ve kterém došlo k přijetí příkazu k provedení takové transakce, a to uvedením času přijetí platebního příkazu, druhu a částky platební transakce a případné úplaty za ni (je-li vyžadována dle ceníku). Částku transakce, kterou jsme převedli na základě vašeho příkazu k provedení platební transakce nebo vašeho souhlasu s provedením transakce, se nám zavazujete zaplatit společně s cenou za služby ve lhůtě splatnosti vyúčtování, v němž je zahrnuta. Dále se zavazujete nám zaplatit poplatky za provedení transakcí ve výši dle ceníku volitelných služeb. Zadáním příkazu k provedení transakce nebo souhlasu s jejím provedením souhlasíte zejména s užitím článků 5 a 6 těchto VP na placení částky takové transakce a případného poplatku za její provedení ve vyúčtování. Podání reklamace nemá odkladný účinek.

14.9. **Chraňte své zařízení proti zneužití a hlaste ztrátu zařízení či SIM karty**
Zavazujete se využívat platební transakce v souladu se smluvními podmínkami (zejména těmito VP a ceníkem) a přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení a SIM karty. Používejte zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (zejm. uzamykání zařízení bezpečnostním kódem, užívání PIN u SIM karty) a tyto bezpečnostní prvky chraňte před vyzrazením i zneužitím. Nezpřístupňujte je jiným osobám. V případě odcizení, ztráty či zneužití (včetně neoprávněného užití) elektronického komunikačního zařízení nebo SIM karty máte povinnost nám tuto skutečnost bezodkladně nahlásit. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně na lince zákaznické podpory O2 či písemně. Na jeho základě zablokujeme provádění dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení kterékoli vaší povinnosti plynoucí z tohoto odstavce je považováno za hrubé porušení smlouvy z vaší strany. I když nám odcizení, ztrátu či zneužití neoznámíte, jsme v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce oprávněni odmítnout příkaz či

souhlas s provedením transakce a přerušit poskytování služeb a platebních transakcí, dokud důvody podezření trvají, anebo si od vás vyžádat prokazatelné potvrzení, že jste příkaz či souhlas s provedením transakce zadali, a do té doby odložit provedení transakce. V tom případě vás budeme způsobem dle odst. 15.1 neprodleně informovat o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce a o přerušení poskytování služeb a platebních transakcí.

14.10. **Reklamace platebních transakcí**
Případnou reklamaci proti neprovedení či chybnému provedení platební transakce (tj. že hovor nebyl uskutečněn, SMS či DMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného zařízení či SIM karty, nedal jste příkaz k provedení transakce ani souhlas s jejím provedením apod.) jste povinen podat písemně na adresu sídla O2, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců a u platebních služeb podle ZOPS do 13 měsíců ode dne doručení vyúčtování, v němž je nebo má být transakce zahrnuta. Po uplynutí lhůty se má za to, že každá platební transakce zahrnutá ve vyúčtování pro dané zúčtovací období byla uskutečněna správně a žádnou další transakci jste v takovém zúčtovacím období neschválil ani nepřikázal. Pokud došlo v rozporu s přijatým příkazem k neprovedení či chybnému provedení transakce, neprodleně zajistíme správné připsání částky transakce na platební účet partnera. V případě, že nám však ještě před připsáním správné částky takové transakce partnerovi (zejména v reklamaci) oznámíte, že na jejím provedení již netrváte, částku chybně provedené transakce vám vrátíme. K vrácení dojde stejným způsobem jako v případě oprávněné reklamace služby (odst. 8.4). Neneseme důkazní břemeno týkající se podmínek platební transakce ve smyslu § 187 odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Na vaši stížnost nebo reklamaci týkající se platební služby odpovíme do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. Pokud vyřízení brání překážka nezávislá na naší vůli, včas to sdělíme a vyřízení zašleme do 35 pracovních dnů od obdržení reklamace. Odpověď zašleme v listinné podobě, pokud nás o to požádáte. Jinak se uplatní odst. 8.2 až 8.4 obdobně.

14.11. **Odpovědnost za neschválené transakce**
Vámi neschválené (neautorizované) platební transakce můžete reklamovat ve stejné lhůtě a týmž způsobem jako chybně provedené transakce. Pokud při zadání příkazu či souhlasu s provedením transakce nebylo použito silné ověření uživatele, neumožňuje povaha výše uvedených způsobů jejich zadání prokázat, zda jste transakci autorizoval. V případech, kdy právní předpis nevyžaduje silné ověření, nesete jako plátce ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu. V ostatních případech nesete ztrátu z každé platební transakce realizované prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM karty až do částky odpovídající 50 eurům, jinak podle zákona. Pokud však tuto ztrátu, odcizení či zneužití způsobíte svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušíte některou ze svých povinností v odst. 14.9, nesete takovou ztrátu v plném rozsahu. Nikdy nenesete ztrátu z platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM karty, pokud ztráta vznikla poté, co jste nám ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení či SIM karty oznámil. V rozsahu, v němž nenesete ztrátu z neautorizované platební transakce, vám v případě jejího provedení částku transakce vrátíme, a to obdobně jako v čl. 8.4.

14.12. **Další informace**
Protože některé platební transakce mohou naplňovat znaky platební služby ve smyslu ZOPS, je O2 zapsána pod svým IČO 60193336 do seznamu poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu, který vede Česká národní banka. Ustanovení tohoto článku 14 představují platební rámcovou smlouvu podle ZOPS a během trvání smlouvy jste oprávněn požadovat poskytnutí této smlouvy i jejích povinných náležitostí. Platební rámcová smlouva je současně v rámci VP zveřejněna na [illegible]
Platební rámcová smlouva je uzavřena na dobu trvání vaší smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a tvoří její součást, proto ji můžete ukončit stejnými způsoby a z týchž důvodů jako smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a pouze spolu s ní. Závazek z platební rámcové smlouvy může O2 měnit obecným způsobem pro změny smluvních podmínek základních služeb, přičemž informace o změně uveřejní O2 v každé své provozovně a na [illegible]. Zároveň vás O2 o uveřejnění takových informací vyrozumí způsobem pro zasílání vyúčtování, a to alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Takto oznámený návrh na změnu platí za přijatý z Vaší strany, ledaže jej odmítnete, jako by šlo o změnu základních podmínek podle čl. 11.9. Konkrétně můžete bez sankce do dne nabytí účinnosti změny:

1. podat výpověď platební rámcové smlouvy: doručením ihned skončí též smlouva o základní službě, jejíž součástí je vypovídaná platební rámcová smlouva, anebo
2. požádat o zrušení základní služby: smlouva o základní službě i v ní obsažená platební rámcová smlouva zaniknou až ke dni nabytí účinnosti změny.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasílá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy") primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický

kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenou se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýrovi. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky 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 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

15.2. **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2**
Při pochybnostech, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2 apod.) proveden, jsou rozhodující provozní údaje sítě nebo data systému O2 nebo příslušného smluvního operátora.

15.3. **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, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na [illegible]. Zároveň je O2 povinna informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

1. ceny služeb;
2. způsob a podmínky vyúčtování a placení;
3. způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb;
4. rozsah práv a povinností O2 a účastníka;
5. způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb;
6. změny služeb;
7. odpovědnost za škodu;
8. doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy;
9. způsob doručování účastníkovi;
10. výhrady ve vztahu k právním předpisům;
11. platby přes O2;
12. zpracování osobních údajů.
13. rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany O2 a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

Vaše práva spojená s jednostrannými změnami podmínek jsou upravena v čl. 11.9.

15.4. **Rozhodování sporů a dozorové orgány**
Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ ([illegible]). 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. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, [illegible]), jíž lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. ([illegible]). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu ([illegible]).

15.5. Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP 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 ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. 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.

15.6. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 10. 2018 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti.

O2 Czech Republic a.s.
IČ 60193336, 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

SMLUVNÍ PODMÍNKY

Provozní podmínky
pro poskytování O2 Hlasové služby

Účinnost od 1. 7. 2014

Obsah:

I. Úvodní ustanovení ..... str. 2
II. Výklad použitých pojmů ..... str. 2
III. Charakteristika Služby ..... str. 3
IV. Typy Účastnických stanic ..... str. 4
V. Zřízení, změny a zrušení Služby ..... str. 6
VI. Ohlašování závad služby a jejich odstraňování včetně lhůt ..... str. 10
VII. Operátorské služby ..... str. 10
VIII. Informační služby ..... str. 11
IX. Doplňkové služby ..... str. 13
X. Nároky Účastníků plynoucí z „Univerzální služby" ..... str. 15
XI. Přístup ke službám jiného Poskytovatele ..... str. 18
XII. Závěrečná ustanovení ..... str. 21

Oddíl I Úvodní ustanovení

(1) Provozní podmínky pro poskytování O2 Hlasové služby (dále jen „Provozní podmínky") jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s.

(2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplňkových služeb zahrnutých do O2 Hlasové služby (dále jen „Služba", nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s., jako poskytovatele služeb pod značkou O2 (dále jen „O2") a všechny Účastníky využívající O2 Hlasovou službu.

(3) Práva a povinnosti O2 a Účastníků společné pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. („dále jen Všeobecné podmínky"), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.

(4) Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku O2 Hlasových služeb a dalších služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Ceník"), který je dostupný na internetových stránkách O2 www.o2.cz (dále jen „Internetové stránky") a k nahlédnutí na Kontaktních místech.

(5) Služba je zpoplatňována na základě cenových tarifů. O2 poskytuje cenové tarify pro bytové Účastnické stanice (využívané k nepodnikatelským účelům) a pro podnikové Účastnické stanice (využívané k podnikatelským účelům).

Oddíl II Výklad použitých pojmů

Pojmy definované ve Všeobecných podmínkách mají stejný význam i v těchto Provozních podmínkách, není-li níže uvedeno jinak. Pro účely těchto Provozních podmínek se dále rozumí:

(1) **Aplikace „Moje O2"** – samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách www.mojeo2.cz.

(2) **Číslovací oblast** – územní celek, který je zpravidla totožný s územím kraje, a v Číslovacím plánu je označený kódem Číslovací oblasti.

(3) **Číslovací plán** – vyhláška č. 117/2007 Sb. vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 zákona č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZoEK").

(4) **Digitální síť integrovaných služeb** (Integrated Services Digital network, dále jen „ISDN") - je telefonní síť vytvořená na bázi již existující veřejné pevné telefonní sítě a je založena na implementaci evropských telekomunikačních norem (ETS) a doporučeních Mezinárodní telekomunikační unie (ITU). Realizují se v ní na Digitálních linkách ISDN zejména služby telefonní, faxové a služby datových přenosů.

(5) **Doplňkové služby** - aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.

(6) **Koncový bod** – fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytováno připojení k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup ke Službě.

(7) **Koncové zařízení** – zařízení, schválené O2, připojené přímo nebo nepřímo k Pevné síti, které umožňuje nebo podporuje poskytování Služby. Detailní technická specifikace a seznam doporučených Koncových zařízení pro Službu je uveden na Internetových stránkách.

(8) **Operátor** – podnikatel, který zajišťuje nebo je oprávněn zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky.

(9) **Poskytovatel** – podnikatel, který je oprávněn poskytovat služby elektronických komunikací.

(10) **Připojné vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu.

(11) **Telefonní ústředna** – zařízení Pevné sítě, umožňující vzájemné spojování Koncových bodů Pevné sítě s cílem zabezpečit uskutečnění volání.

(12) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.

(13) **Účastnická stanice** – soubor technických zařízení, včetně Připojného vedení a Koncového bodu, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.

(14) **Pevná síť** – pevná síť elektronických komunikací O2, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a umožňuje přenos mluvené řeči, faksimilní a datový přenos mezi Koncovými body.

(15) **VoIP** – Voice over IP technologie umožňující přenos hlasových volání a poskytování dalších služeb v hovorovém pásmu prostřednictvím datové nebo internetové sítě elektronických komunikací.

(16) **VoIP hlasová brána** – technické zařízení tvořící spojovací prvek mezi částí v níž je telefonní provoz přenášen pomocí datové nebo internetové sítě a částí využívající metodu přenosu telefonního provozu s využitím běžných telefonních rozhraní a naopak.

Oddíl III Charakteristika Služby

(1) Služba je poskytována prostřednictvím Pevné sítě a umožňuje uskutečňovat:

a) vnitrostátní a mezinárodní volání v automatickém telefonním styku (přímou volbou volaného čísla),
b) faksimilní komunikaci (veřejná faksimilní služba Telefax),
c) přenos dat v hovorovém pásmu rychlostmi dostatečnými pro funkční přístup k Internetu (vytáčené připojení k Internetu),
d) zadávání příkazů k platebním transakcím voláním na audiotexové linky a datovým spojením prostřednictvím vytáčeného připojení k Internetu (Datarif),
e) bezplatné volání na čísla tísňových volání nepřetržitě v rámci Pevné sítě, a to v automatickém i poloautomatickém styku, včetně lokalizace volajícího.

(2) Služba je dostupná na území České republiky na místech pokrytých Pevnou sítí.

(3) O2 zveřejňuje v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách v sekci „Dokumenty ke stažení" část „Ostatní dokumenty".

(4) Přístup Účastníka k Pevné síti je realizován prostřednictvím Účastnické stanice. Služba je zřízena zprovozněním Koncového bodu.

(5) O2 zřizuje Účastnické stanice v následujících typech:

a) Přípojka,
b) Digitální linka ISDN,
c) VoIP stanice.

Technické řešení připojení uvedené v bodech b) a c) zabezpečí O2 pouze v případě, že je technicky proveditelné. Pro technické řešení připojení uvedené v bodě a) může O2 využít podle technických možností též bezdrátové technologie (např. FixGSM, DECT, apod.). O2 má právo z technických a provozních důvodů změnit typ Účastnické stanice.

(6) O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplňkových služeb či Doplňkové služby obměnit. Omezení rozsahu Doplňkových služeb nebo jejich obměnu není podstatnou změnou smluvních podmínek.

(7) O2 nabízí Účastníkovi ke Službě též nájem, smluvní údržbu nebo prodej Koncového zařízení. Nájem, smluvní údržba a prodej Koncových zařízení se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami vydanými O2.

(8) Účastnická stanice se zřizuje na dobu neurčitou (trvalá Účastnická stanice). Na základě výslovné žádosti Účastníka lze zřídit Účastnickou stanici i na dobu určitou, nejdéle na dobu šesti měsíců ode dne zřízení dočasné Účastnické stanice. Po uplynutí sjednané doby se dočasná Účastnická stanice zruší, ledaže Účastník výslovně požádá o přeměnu na trvalou Účastnickou stanici.

(9) Každé Účastnické stanici je v souladu s Číslovacím plánem přiřazeno telefonní číslo.

(10) Telefonní číslo je vždy devítimístné a obsahuje kód Číslovací oblasti, ve které je Účastnická stanice zřízena. Telefonní číslo určuje O2 a může ho změnit, jestliže je to z technických či provozních důvodů nutné, případně dojde-li ke změně Číslovacího plánu. O2 na změnu Účastníka upozorní písemně nejméně 1 měsíc předem. Účastník nemá nárok na náhradu škody ani jiné újmy, která mu změnou čísla vznikla.

Oddíl IV Typy Účastnických stanic

Článek 1 Přípojka

(1) Přípojka umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na analogovém účastnickém rozhraní.

(2) O2 zřizuje Přípojky se samostatným připojením. Výjimečně tam, kde nejsou vytvořeny technické podmínky pro zřízení Přípojky se samostatným připojením, zřídí Přípojku s podvojným připojením.

(3) Podvojné připojení spočívá v tom, že dvě Přípojky jsou připojeny k telefonní ústředně jedním Přípojným vedením. Novou Přípojku s podvojným připojením zřídí O2 pouze dočasně do doby vytvoření technických podmínek v Pevné síti pro provedení přeměny Přípojky s podvojným připojením na Přípojku se samostatným připojením. Při podvojném připojení mohou Účastníci používat své Přípojky k volání bez vzájemného rušení nebo spoluposlechu volání, nemohou je však používat k volání současně a nemají možnost vzájemné komunikace.

(4) K Přípojce s podvojným připojením nesmí být připojována:

a) spojovací nebo přepojovací Koncová zařízení,
b) zabezpečovací ústředny,
c) zařízení obrazové komunikace,
d) automatická volící a zabezpečovací zařízení.

(5) Pominou-li technické důvody pro zřízení Přípojky s podvojným připojením, O2 provede přeměnu na Přípojku se samostatným připojením i bez žádosti Účastníka. Přeměnu O2 provede též, zůstane-li na zařízení s podvojným připojením jediný Účastník.

Článek 2 Digitální linka ISDN

(1) Digitální linka ISDN umožňuje přístup ke Službě na digitálním účastnickém rozhraní. Digitální linka ISDN umožňuje uskutečnit více spojení současně, a to dle počtu digitálních komunikačních kanálů.

(2) Digitální komunikační kanál umožňuje přenos hlasových informací a datových informací prostřednictvím vytáčeného připojení k internetu rychlostí 64 kbit/s.

(3) O2 poskytuje Digitální linky ISDN v typech ISDN2, ISDN30 a 2MBL.

(4) Digitální linka ISDN2 poskytuje Účastníkovi dva digitální komunikační kanály. Digitální linka ISDN2 se poskytuje ve dvou variantách s Koncovými body na rozhraní U nebo S/T. Pokud je Koncový bod na rozhraní U, telefonní zásuvka NT1 je ve vlastnictví Účastníka. Pokud je Koncový bod na rozhraní S/T, telefonní zásuvka NT1 je ve vlastnictví O2 a Účastník platí O2 za její pronájem. Od 18.1.2005 nejsou Digitální linky ISDN2 s Koncovým bodem S/T nově zřizovány. Digitální linka ISDN2 může být zřízena pouze v kombinaci s jednou z Doplňkových služeb Vícenásobné účastnické číslo nebo Sériová linka nebo Provolba.

(5) Digitální linka ISDN30 poskytuje Účastníkovi třicet nezávislých digitálních komunikačních kanálů. Koncovým bodem Digitální linky ISDN30 je rozhraní S/T.

(6) Digitální linka 2MBL poskytuje Účastníkovi třicet nezávislých digitálních komunikačních kanálů, v Účastníkem zvolené konfiguraci příchozích a odchozích kanálů. Digitální linka 2MBL je určena k připojení digitální pobočkové telefonní ústředny k Pevné síti. Dle technických možností O2 může být použito i pro připojení jiných Koncových zařízení.

(7) Digitální linky ISDN30 a 2MBL mohou být zřízeny pouze v kombinaci s Doplňkovou službou Sériová linka nebo Provolba.

Článek 3 VoIP stanice

(1) VoIP stanice umožňuje uskutečňovat volání prostřednictvím sítě Internet a jiných datových sítí. Faksimilní komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu nejsou garantovány.

(2) VoIP stanice je určena pouze pro fyzické a právnické osoby registrované dle IČ. VoIP stanici lze zřídit pouze na Účastnické stanici, prostřednictvím které Účastník současně využívá vybranou službu od O2, která umožňuje připojení k síti Internet nebo připojení k jiné datové síti prostřednictvím Pevné sítě. VoIP stanice je poskytována pod obchodními názvy VoIP linka, O2 Virtuální ústředna a O2 Neomezená linka. O2 Neomezenou linku a O2 Virtuální ústřednu s funkcí hostované pobočkové ústředny lze zřídit v minimálním počtu tří služeb.

(3) Služba VoIP linka umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání, a to buď v analogovém telefonním rozhraní, digitálním telefonním rozhraní ISDN2 a ISDN30 nebo v datovém rozhraní s protokolem SIP.

(4) Služba O2 Virtuální ústředna umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání a přístup k funkcím hostované pobočkové ústředny v datovém rozhraní s protokolem SIP.

(5) Služba O2 Neomezená linka umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání a lze zvolit variantu s nebo bez přístupu k funkcím hostované pobočkové ústředny v datovém rozhraní s protokolem SIP.

(6) Pro uskutečňování volání prostřednictvím telefonních rozhraní je nezbytné využití VoIP hlasové brány, která převádí provoz doručený z telefonních rozhraní v hovorovém pásmu na provoz datový, který je dále šířen v síti Internet nebo jiné datové síti a naopak. VoIP hlasová brána musí být nakoupen Účastníkem od O2 nebo si ji Účastník může od O2 pronajmout.

(7) Koncovým bodem VoIP stanice je příslušné telefonní rozhraní umístěné ve VoIP hlasové bráně. V případech, kdy je VoIP hlasová brána ve vlastnictví Účastníkanebo není použita, je Koncový bod VoIP stanice shodný s Koncovým bodem služby umožňující připojení k síti Internet nebo jiné datové síti, na

které je VoIP stanice zřízena. O2 neodpovídá za funkčnost a nastavení rozhraní, které je vlastnictví Účastníka.

(8) VoIP stanice na telefonním rozhraní může být zřízena v jednom z následujících typů:

a) VoIP linka na analogovém telefonním rozhraní jako jedna samostatná Účastnická stanice,
b) VoIP linka na analogovém telefonním rozhraní jako dvě a více Účastnických stanic sdružených Doplňkovou službou Sériová linka,
c) VoIP linka na digitálním telefonním rozhraní ISDN2 sdružených Doplňkovou službou Vícenásobné účastnické číslo, Sériová linka nebo Provolba,
d) VoIP linka na digitálním telefonním rozhraní ISDN30 jako jedna nebo více účastnických stanic sdružených Doplňkovou službou Sériová linka nebo Provolba.

(9) VoIP stanice na datovém rozhraní může být zřízena v jednom z následujících typů:

a) VoIP linka s protokolem SIP jako samostatná Účastnická stanice,
b) VoIP linka s protokolem SIP jako dvě nebo více Účastnických stanic sdružených Doplňkovou službou Sériová linka nebo Provolba,
c) O2 Virtuální ústředna, O2 Virtuální ústřednu není možné připojit na ústřednu PBX
d) O2 Neomezená linka, O2 Neomezenou linku není možné připojit na ústřednu PBX

(10) Účastník není oprávněn bez souhlasu O2 přemístit VOIP stanici s účastnickým číslem

Článek 4 Vedlejší Účastnická stanice

(1) Vedlejší Účastnická stanice je Účastnická stanice, která je k místní telefonní ústředně připojena za Koncovým bodem sítě nepřímo, zejména prostřednictvím přepojovacího nebo spojovacího zařízení, a rovněž i vedlejší telefonní zásuvka.

Článek 5 Veřejné telefonní stanice

(1) Veřejné telefonní stanice (dále jen „VTS") jsou Účastnické stanice typu Přípojka zřízené právnickým nebo fyzickým osobám, ze kterých lze v hodinách pro veřejnost uskutečňovat volání a podávat telefonicky telegramy. O2 zřídí VTS jen v obcích, kde není splněno hustotní kritérium počtu veřejných telefonních automatů. Provoz je zabezpečen samostatnou smlouvou mezi O2 a Účastníkem VTS. Účastník VTS je povinen zajistit doručování výzev po jejich převzetí v určeném obvodu obce, a to ve stanoveném časovém limitu pro doručení. Za každé jednotlivé použití VTS má Účastník právo vybrat od uživatele kromě ceny za poskytnutou službu ještě cenu za použití VTS dle platného Ceníku, která mu náleží.

Oddíl V Zřízení, změny a zrušení Služby

Článek 1 Zřízení Služby

(1) Účastník, který má zájem o zřízení Služby, vyplní a podepíše na Kontaktním místě formulář Specifikace služby (dále jen „Specifikace"). Účastník může požádat o zřízení Služby a o doručení formuláře Specifikace i telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O2 800 020 202 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203) nebo prostřednictvím eSHOPu a podepsaný jej doručit O2. I v případě telefonické objednávky nebo objednávky prostřednictvím eSHOPu je O2 oprávněna ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů, například doručením doporučené zásilky do vlastních rukou Účastníka. Pro vyloučení záměny osob a ověření existence konkrétní osoby může být součástí doručovací adresy i rodné číslo Účastníka, které uvedl v telefonické objednávce.

(2) Pokud Účastník před zřízením Služby neužíval žádnou ze služeb O2 poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě, v rámci zřízení Služby je automaticky zřízena Účastnická stanice.

(3) O2 zřizuje Účastnickou stanici pouze v prostorech, či nemovitostech, jichž je Účastník (Navrhovatel) oprávněným uživatelem nebo vlastníkem.

(4) Kromě identifikačních dokladů předkládá Navrhovatel na žádost O2:

a) doklad o oprávněném užívání prostor, ve kterých má být, resp. je Účastnická stanice zřízena,
b) souhlas vlastníka, resp. správce objektu nebo nemovitosti s provedením nezbytných úkonů pro zřízení Účastnické stanice,

a v případě písemného styku jejich fotokopií, na požádání O2 pak jejich ověřenou fotokopií.

(5) Způsob realizace a průběh Přípojného vedení při zřízení Účastnické stanice, případně při pozdějších změnách, určuje O2.

(6) Zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby.

(7) O2 zaručuje zřízení Účastnické stanice typu Přípojka do 15 kalendářních dnů od akceptace požadavku na zřízení Služby, typu Digitální linka ISDN a VoIP stanice do 40 dnů ode dne akceptace požadavku na zřízení Služby, nedohodne-li O2 se zákazníkem lhůtu jinou.

(8) O2 zřizuje vedlejší Účastnické stanice, ve lhůtách dohodnutých s Účastníkem.

(9) Na zřízení Služby se přiměřeně použijí ustanovení čl. 2 Všeobecných podmínek o uzavírání Účastnické smlouvy. Na zřízení Doplňkové služby se přiměřeně použijí ustanovení Provozních podmínek o zřízení Služby a ustanovení čl. 9 Všeobecných podmínek o Změnách Účastnické smlouvy.

(10) O2 zřizuje Účastnické stanice, pokud je požadavek technicky proveditelný. V případech, kdy je požadavek technicky neproveditelný, je dále evidován po dobu 12 měsíců ode dne jeho převzetí. Po splnění technických předpokladů nebo odstranění překážek technického charakteru v přiměřené době je Navrhovatel informován o akceptaci objednávky O2. Není-li ani po uplynutí 12 měsíců Účastnická stanice zřízena, má se požadavek za zamítnutý, nedohodne-li se O2 s Navrhovatelem jinak.

(11) Účastník může požádat na Kontaktním místě nebo prostřednictvím zákaznické linky o přenesení telefonního čísla od jiného Poskytovatele. Požadavek na přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele lze realizovat pouze přečíslováním stávající Služby. V případě že, Navrhovatel není Účastníkem Služby, může požadavek na přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele uplatnit současně se žádostí o zřízení dočasné Služby s dočasným telefonním číslem. V případě, že nebude přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele uskutečněno z důvodu stojících na straně Účastníka, O2 bude Účastníkovi poskytovat Služby prostřednictvím tohoto čísla i nadále.

(12) Požadavek na přenesení telefonního čísla je realizovatelný pouze, pokud je Služba zřizována ve stejné Číslovací oblasti jako u opouštěného Poskytovatele.

(13) V průběhu zřizování Služby může dojít k dočasné nedostupnosti ostatních služeb poskytovaných na Účastnické stanici.

(14) Změny Služby včetně Doplňkových služeb lze provádět prostřednictvím zákaznické linky O2 800 123 456 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), na Kontaktních místech nebo v Aplikaci „Moje konto".

Článek 2 Změna typu Účastnické stanice

(1) Účastník může požádat o změnu typu Účastnické stanice (též „přeměnu Služby") stejným způsobem jako o zřízení Služby. Změna typu Účastnické stanice je realizována ve lhůtách upravených pro zřízení Služby.

(2) V průběhu změny typu Účastnické stanice může dojít k dočasné nedostupnosti služeb poskytovaných na Účastnické stanici.

(3) Při změně typu Účastnické stanice se nemění adresa umístění.

(4) Změna typu Účastnické stanice z Přípojky na Digitální linku ISDN a je provedena pouze za předpokladu, že se jedná o Účastnickou stanici s Přípojným vedením, které není ve svém průběhu přerušeno detašovanou částí telefonní ústředny např. koncentrátorem.

Článek 3 Přeložení, přemístění Služby

(1) Službu lze na základě požadavku Účastníka přeložit za úplatu dle Ceníku na jiné místo v rámci Číslovací oblasti při současném zachování telefonního čísla za těchto podmínek:

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.

(2) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků ve lhůtách upravených pro zřízení Služby.

(3) V případě přeložení Služby, bude její poskytování v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno.

(4) Pokud je na dané Účastnické stanici poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na dané Účastnické stanici. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na dané Účastnické stanici, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.

(5) Přemístěním se rozumí umístění Služby na jiném místě v téže budově nebo i jiné budově, nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení odstavců (1), (2) a (3) tohoto článku.

(6) O2 zabezpečí přemístění Služby ve lhůtách dohodnutých Účastníkem.

Článek 4 Převod Služby

(1) Službu je možné převést mezi Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.

(2) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.

(3) Pokud je na dané Účastnické stanici poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na dané Účastnické stanici. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na dané Účastnické stanici, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.

(4) V případě, že nebude možné uskutečnit převod Služby z důvodů na straně Navrhovatele, budou k požadovanému datu převodu zrušeny všechny služby elektronických komunikací poskytované na dané Účastnické stanici.

Článek 5 Dočasné přerušení Služby

(1) O2 zabezpečí na základě požadavku Účastníka dočasné přerušení Služby. Dočasné přerušení Služby na žádost Účastníka nesmí přesáhnout dobu šesti po sobě jdoucích měsíců. Nedá-li Účastník dispozice pro obnovení provozu Služby do uplynutí této doby, případně do uplynutí doby, na kterou bylo přerušení provozu sjednáno, bude provoz Služby nadále přerušen a za Službu bude účtováno dle standardních cenových podmínek uvedených v Ceníku.

Článek 6 Zrušení Služby

(1) Účastník Službu zruší postupem dle čl. 9.9 Všeobecných podmínek. Po dobu plynutí lhůty pro zrušení Služby nelze uplatnit požadavek na změnu u ostatních služeb poskytovaných O2 Účastníkovi.

(2) Pokud není Doplňková služba Hlasová schránka Účastníkem užívána v průběhu šesti po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích, může být O2 zrušena.

(3) O2 zajišťuje přenositelnost telefonních čísel Služby tak, aby Účastníci mohli zrušit Službu a současně přejít s telefonním číslem k jinému pevnému Poskytovateli v rámci Číslovací oblasti . V rámci přenositelnosti nedochází ke změně umístění Účastnické stanice.

(4) Pokud Účastník využívá Doplňkové služby Sériová linka, Provolba nebo VPN, Vícenásobné účastnické číslo, telefonní čísla bloku provolby nebo telefonní čísla zahrnutá do VPN musí být přenesena jako jedna skupina.

(5) Pokud Účastník využívá Doplňkovou službu Sériová linka, je přeneseno telefonní číslo sériového zapojení.

(6) Pro rušení Sužeb se současným zpřístupněním Přípojného vedení platí obdobné podmínky jako u zrušení Služby u O2 s přenesením telefonního čísla.

Oddíl VI Ohlašování závad služby a jejich odstraňování včetně lhůt

(1) Účastník ohlašuje závady Služby telefonicky na telefonním čísle nepřetržité zákaznické podpory O2 800 184 084. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo podstatně snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje Služby, u níž se vyskytla závada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě O2 požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. O2 je oprávněna požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

(2) V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem Účastníka, nejde o závadu Služby. Trvá li Účastník, i přes upozornění na tuto skutečnost, na řešení ze strany O2 spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd.

(3) Reklamace technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Provozními podmínkami.

(4) Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady:

a) u závady ohlášené do 8:00 hodin pracovního dne, nejpozději do 14:00 hodin téhož dne,
b) u závady ohlášené v době 8:00 hodin – 0:00 hodin v pracovních dnech, nejpozději do 24 hodin od ohlášení,
c) u závady ohlášené ve dnech pracovního volna a klidu, nejpozději do 14:00 hodin následujícího pracovního dne.

(5) Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohla O2 předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.

(6) O2 neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových telekomunikačních zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

Oddíl VII Operátorské služby

(1) Operátorské služby zabezpečuje O2 v rámci Pevné sítě prostřednictvím operátorů, kteří na základě požadavků Účastníků zprostředkují spojení na požadované číslo.

(2) Požadavky na volání ve vnitrostátním styku a na čísla tísňových volání se uplatňují na přístupovém čísle 1180 nebo 1188 a realizují se jako následně spojená volání po vyhledání a sdělení čísla.

(3) Požadavky na volání v mezinárodním styku se uplatňují prostřednictvím přístupových čísel 1181 nebo 1188 a realizují se jako následně spojená volání po vyhledání a sdělení čísla.

(4) Úplný přehled operátorských služeb je možno získat na Kontaktních místech a v Ceníku.

Oddíl VIII Informační služby

Článek 1 Uveřejnění záznamů

(1) O2 zabezpečuje spolu se Službou uveřejnění osobních, resp. identifikačních údajů (dále jen záznam) Účastníka v rámci informační služby O2 o telefonních číslech účastníků telefonní služby. Účastník může vyjádřit s takovým uveřejněním nesouhlas dle čl. 6.7 Všeobecných podmínek. O2 zabezpečí bezplatně na základě požadavku Účastníka, aby jeho záznamy nebyly uveřejněny v rámci informační služby O2.

(2) Osobními údaji Účastníka – fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.
Osobními údaji Účastníka – podnikající fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, místo podnikání, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.
Identifikačními údaji Účastníka – právnické osoby jsou: obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

(3) Zařazení do informační databáze v rozsahu osobních, resp. identifikačních údajů je považováno za základní (standardní) uveřejnění, které není zpoplatňováno.

(4) O2 je povinna na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, předat tyto záznamy Účastníků v rozsahu standardního uveřejnění s výjimkou údajů těch Účastníků, kteří uveřejnění odmítli.

(5) O2 bezplatně zabezpečí na základě požadavku Účastníka, že jeho osobní údaje budou zveřejněny v rámci informační služby O2 s označením, že nesmí být používány pro účely marketingu. Údaj o požadavku Účastníka předá O2 rovněž subjektu dle odst. 4 v rámci předávání záznamů.

(6) O2 zabezpečí uveřejnění pseudonymu pouze za předpokladu, že pseudonym nebude:

a) svým významem v rozporu s právním řádem České republiky (za takový se považuje zejména pseudonym, který svým obsahem podporuje nebo propaguje hnutí, které prokazatelně směřuje k potlačení práv a svobod člověka nebo hlásá národnostní, rasovou, náboženskou či třídní zášť nebo zášť vůči jiné skupině osob nebo který svým obsahem hanobí některý národ, jeho jazyk, některou etnickou skupinu nebo rasu, nebo skupinu obyvatelů pro jejich politické přesvědčení nebo který svým obsahem porušuje cizí práva nebo ohrožuje výchovu mládeže) anebo
b) svým významem v rozporu s dobrými mravy (za takový se považuje zejména pseudonym, který je v rozporu s obecně uznávanými etickými pravidly společnosti a jako takový je považován za neslušný, urážlivý, hanlivý apod.).

(7) O2 bezplatně zabezpečí na základě požadavku Účastníka změnu údajů předaných dle odst. 4) tohoto článku oprávněným subjektům pro účely uveřejnění v telefonním seznamu nebo pro účely poskytování veřejně dostupných informačních služeb o telefonních číslech, a to v nejbližším termínu předání záznamu oprávněnému subjektu.

Článek 2 Informační služba o telefonních číslech 1180

(1) V rámci informační služby o telefonních číslech 1180 jsou poskytovány informace o telefonních číslech Účastníků a dostupné informace o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů, přičemž informace o telefonních číslech Účastníků nejsou upřednostňovány na úkor informací o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů.

(2) Požadavek na informaci o telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1180. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:

a) jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
b) obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
c) adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.

(3) O2 zabezpečuje na čísle 1180 i další služby související s poskytováním informací o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby. Jedná se např. o:

a) službu Kontaktní spojení hovoru na vyhledané číslo,
b) službu Oborové vyhledávání (vyhledávání odpovídajícího telefonního čísla účastníka veřejné telefonní služby podle oboru podnikání),
c) službu Předání informace o vyhledaném telefonním čísle formou krátké textové zprávy (SMS) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail).

Článek 3 Informační služba o telefonních číslech a související informace 1188

(1) V rámci informační a asistenční služby 1188 jsou poskytovány informace o telefonních číslech Účastníků a dostupné informace o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů, přičemž informace o telefonních číslech Účastníků nejsou upřednostňovány na úkor informací o účastnících ostatních Poskytovatelů.

(2) Požadavek na informaci o konkrétním telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1188. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:

a) jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
b) obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
c) adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.

(3) O2 zabezpečuje na čísle 1188 i další služby související s poskytováním informací o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby. Jedná se např. o:

a) službu Kontaktní spojení hovoru na vyhledané číslo,
b) službu Oborové vyhledávání (vyhledávání odpovídajícího telefonního čísla účastníka veřejné telefonní služby podle oboru podnikání),
c) službu Předání informace o vyhledaném telefonním čísle formou krátké textové zprávy (SMS) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail),
d) vyhledání informace týkající se veřejně dostupných informací, dopravního spojení, informací o dopravě, aj.,
e) informace o mezinárodních telefonních číslech vybraných zemí a možnost spojení na ně,
f) další související informace

Článek 4 Informační služba o mezinárodních telefonních číslech 1181

(1) V rámci informační služby o mezinárodních telefonních číslech lze na lince 1181 získat dostupné informace o mezinárodních telefonních číslech vybraných zemí, možnost spojení na ně, poslání faxu, aj.

(2) Požadavek na informaci o konkrétním telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1181. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:

a) jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
b) obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
c) adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.

Oddíl IX Doplňkové služby

Mezi Doplňkové služby patří zejména:

(1) **Přesměrování hovorů** – umožňuje okamžité přesměrování volání k libovolné Účastnické stanici. Volaný Účastník hradí cenu dle Ceníku za každé přesměrované volání od volané Účastnické stanice na zvolenou účastnickou stanici.

(2) **Zamezení odchozích volání** – umožňuje selektivně zamezení odchozích mezinárodních volání, dálkových volání, spojení na linky DATARIF 976 a na Audiotexové linky (zamezena volání začínající číslem 976 a 90x, kde x = 0, 6, 8, 9), volání do mobilních sítí (zamezena volání začínající číslem 60x, kde x = 1 až 8 a čísly 72, 73, 77, 79, 96x, kde x=1 až 7) a spojení ke službám sítě Internet.

(3) **Pevně směrovaná volání** – umožňuje automatické vytočení předem nastaveného telefonního čísla po uplynutí 10 sekund od zvednutí sluchátka.

(4) **Upozornění na čekající volání** – umožňuje upozornění na další volání v průběhu volání a přidržení nebo ukončení probíhajícího hovoru a přijetí nového volání.

(5) **Provolba** umožňuje, aby si Účastník, který disponuje pobočkovou ústřednou, zvolil telefonní čísla z provolbového bloku a na tato čísla mu pak volající mohou volat přímo (bez zásahu spojovatelky).

(6) **Sériová linka** umožňuje svázat Přípojná vedení Účastnických stanic do jednoho logického přístupu dosažitelného přes jedno telefonní číslo (řídící číslo sériového zapojení).

(7) **Vícenásobné účastnické číslo** umožňuje přidělit jedné Digitální lince ISDN až 7 telefonních čísel. Při příchozím volání je podle volaného čísla vybráno jedno nebo více určitých Koncových zařízení, připojených k této Digitální lince ISDN. Přiřazení telefonních čísel ke Koncovým zařízením je zcela na zodpovědnosti Účastníka. Jedno z čísel skupiny je určeno jako hlavní telefonní číslo. Toto telefonní číslo je v síti používáno pro účely identifikace a pro účely zpoplatnění v těch případech, kdy síť nemá informaci o konkrétním čísle skupiny.

(8) **O2Xcall** umožňuje zlevněné volání do vybraných zemí. K volání se využívá přístupový kód 970, který se předřazuje při vytáčení volanému číslu v zahraničí (včetně mezinárodního přestupného znaku 00 a čísla země). Služba není přístupná při volání prostřednictvím Předplacené telefonní karty.

(9) **Hlasová schránka** spočívá ve vytvoření paměťového prostoru pro záznam a digitální uložení zpráv. Příchozí volání jsou přesměrována do této schránky v případě, že se volaný nehlásí, volaná telefonní přípojka je obsazená nebo si volaný sám tato volání do schránky přímo přesměroval. Volajícímu, který volá na Účastnickou stanici, a jehož volání je přesměrováno do schránky volaného je účtována cena za volání podle jeho tarifu.

(10) **Podrobný rozpis hovorů** spočívá ve zpracování detailních záznamů o uskutečněných voláních do přehledného tiskového výstupu. O2 zabezpečuje na základě požadavku Účastníka pravidelný podrobný rozpis odchozích volání za zúčtovací období (tento rozpis je součástí pravidelného vyúčtování za služby) nebo jednorázový rozpis odchozích volání za uplynulé/á zúčtovací období. Jednorázový zpětný rozpis lze poskytnout za celé zúčtovací období nebo jeho část, zpětně však nejdéle za dvě zúčtovací období bezprostředně před podáním požadavku. Jednorázový rozpis není součástí pravidelného Vyúčtování za služby. Podrobný rozpis lze zabezpečit pro všechny druhy automaticky uskutečněných odchozích hovorů nebo pouze pro některý (některé) z druhů hovorů či jejich kombinací uvedených v Ceníku. O2 zajistí na základě požadavku Účastníka za podmínek uvedených v Ceníku zakrytí části volaného telefonního čísla zobrazovaného na Podrobném výpise hovorů.

(11) **CLIP** umožňuje volanému Účastníkovi zobrazení volajícího telefonního čísla.

(12) **Služba SMS** je určena pro Účastníky, kteří užívají Koncové zařízení podporující psaní, odesílání a příjem SMS a mají aktivovanou Doplňkovou službu CLIP nebo využívají softwarovou aplikaci „eSMSkátor" pro odesílání SMS z osobního počítače. Bez funkční služby CLIP lze SMS v textové podobě odesílat, příjem SMS je však možný pouze v hlasové podobě. V případě, že přijímající Účastník užívá Koncové zařízení nepodporující SMS nebo nemá zřízenu Doplňkovou službu CLIP, budou doručované textové SMS zprávy SMS centrem převedeny do umělé řeči a doručeny Účastníkovi v hlasové podobě. Převod textu do umělé řeči je automatizován a převod i doručení SMS v hlasové podobě probíhá zcela bez lidského zásahu. Službu není možné využít z VoIP linky. O2 zpoplatňuje každou SMS odeslanou ze SMS koncového zařízení, která byla platformou služby SMS přijata a předána k dalšímu doručení do jiných komunikačních sítí nebo k doručení do sítě O2.

(13) **Jednotné číslo** (dále jen „JČ") umožňuje volání prostřednictvím zkrácených maximálně pětimístných telefonních čísel začínajících jedničkou s výjimkou čísel tísňových volání a Evropských harmonizovaných čísel. JČ je zřizováno na základě požadavku Účastníka, jenž je držitelem Rozhodnutí Úřadu o přidělení čísla (dále jen „Rozhodnutí"). JČ je možné zajišťovat buď pomocí operátora, nebo pomocí automatického hlasového zařízení O2 (automatická hláska). Při operátorském provozu musí mít Účastník k dispozici takový počet Přípojných vedení, jaký je stanoven v Rozhodnutí. Při provozu pomocí automatického hlasového zařízení O2 nejsou potřebná Přípojná vedení, propojení se provede pouze na ústředně. Délka informace podávané automatickým hlasovým zařízením O2 jsou maximálně tři minuty. Pokud nemá Účastník při operátorském provozu alespoň jedno Přípojné vedení na přiřazenou Účastnickou stanici v každém atrakčním obvodu tranzitní ústředny (dále jen TÚ) O2, je nutno zřídit v této TÚ Službu s telefonním číslem bez Přípojného vedení s Doplňkovou službou Pevné přesměrování hovorů na přiřazenou Účastnickou stanici operátorského pracoviště Účastníka.

(14) **Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání** spočívá v zajištění identifikace Účastnické stanice, ze které bylo Účastníkovi voláno, v případě, že ji Účastník označí za Účastnickou stanici, ze které přijal v Účastníkem stanoveném časovém intervalu zlomyslné či obtěžující volání. Volání jsou identifikována maximálně dva měsíce zpětně ode dne uplatnění požadavku. Ve výpisu identifikovaných příchozích volání uskutečněných z Účastnických stanic užívajících O2 Hlasovou službu nebo O2 Mobilní hlasovou službu je uváděno úplné národní telefonní číslo, ze kterého bylo voláno, osobní, resp. identifikační údaje Účastníka, volající Účastnické stanice a datum a čas volání. Tyto údaje jsou uváděny i u telefonních čísel, které nejsou na základě požadavku Účastníka zveřejněny v telefonním seznamu nebo mají aktivovanou službu Skrytí čísla volajícího. Při obtěžujícím nebo zlomyslném volání, uskutečněném z Účastnických stanic zapojených do pobočkových ústředen, je ve výpisu uvedeno i číslo spojovatelky nebo číslo příslušné vedlejší Účastnické stanice (pobočky). U zlomyslných nebo obtěžujících volání uskutečněných ze sítě jiného Poskytovatele O2 předá informaci o volajícím telefonním čísle a identifikační údaje účastníka v síti jiného Poskytovatele, pokud jiný Poskytovatel tyto údaje O2 předá. O2 zabezpečí předání výpisu identifikovaných příchozích volání k poštovní přepravě formou doporučené poštovní zásilky nebo jeho dodání prostřednictvím svého obchodního zástupce, a to nejpozději do čtrnácti kalendářních dnů od akceptace požadavku, pokud nebylo dohodnuto jinak. Výpis identifikovaných příchozích volání se vztahuje vždy k jedné Účastnické stanici, resp. k hlavnímu číslu, dle požadavku Účastníka.

(15) **Audit příchozích hovorů** spočívá ve zpracování statistiky příčin ukončení příchozích volání na telefonní čísla Účastnických stanic. Statistiky jsou k dispozici na Internetových stránkách https://o2portal.cz.o2.com. Součástí Doplňkové služby je Auditorská zpráva, která popisuje zjištěný stav a obsahuje návrhy řešení. Podmínkou pro zřízení Doplňkové služby je kladný výsledek technického šetření provedeného na základě Žádosti o technické šetření služby Audit příchozích hovorů (dále jen Žádost). Služba je zřízena dnem zpřístupnění dat Účastníkovi na Internetových stránkách. Den zpřístupnění dat určí Účastník v Objednávce, a to minimálně deset pracovních dnů od data Objednávky. Účastník dále v Objednávce určí datum pro vypracování Auditní zprávy, nejdéle do třiceti kalendářních dnů od zrušení Doplňkové služby Audit příchozích hovorů. Doplňková služba se zřizuje minimálně na dobu třiceti kalendářních dnů. Registrační údaje pro přístup do aplikace na Internetových stránkách

budou Účastníkovi doručeny obchodním zástupcem O2 minimálně jeden pracovní den před zpřístupněním dat, nejpozději do deseti pracovních dnů od Objednávky. Po dobu poskytování Doplňkové služby je nutné zachovat technické a administrativní nastavení telefonního čísla pro zajištění srovnatelných výstupů služby Audit příchozích hovorů, příp. jakékoliv změny oznámit obchodnímu zástupci O2. O2 v souladu se svými technickými možnostmi pro poskytnutí služby Audit příchozích hovorů nezaručuje zaznamenání všech příchozích volání. Jedná se zejména o volání v příchozím směru uskutečněné v rámci přípojné HOST ústředny.

Úplný přehled poskytovaných doplňkových služeb a dalších služeb k Účastnické stanici je možno získat na Kontaktním místě a v Ceníku.

Oddíl X Nároky Účastníků plynoucí z „Univerzální služby"

Podle § 38 odst. 2 písm. f) a odst. 3 ZoEK má O2 v rámci tzv. „Univerzální služby" povinnost za podmínek uvedených níže nabídnout Účastníkům slevy (zvláštní ceny), rovnocenný přístup ke Službě pro zdravotně postižené a nájem speciálně vybavených telefonních přístrojů pro zdravotně postižené

Článek 1 Přístup zdravotně postižených osob ke Službě

(1) Přístup zdravotně postižených osob ke Službě zahrnuje:

a) přístup k telefonní službě rovnocenný s přístupem, který užívají ostatní Účastníci,
b) přístup k číslům tísňového volání,
c) přístup k informační službě o telefonních číslech,
d) možnost výběru Poskytovatele,
e) nájem nebo prodej jednoho speciálně vybaveného koncového telekomunikačního zařízení (dále jen "speciální telefonní přístroj") za zvýhodněnou cenu.

(2) Nárok podle odst. (1) náleží:

a) držiteli průkazu ZTP/P,
b) držiteli průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty,
c) osobě závislé na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II, III a IV, podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
d) Účastníkovi, který vychovává nebo který osobně pečuje o nezletilou osobu, která mu byla svěřena do péče nahrazující péči rodičů na základě rozhodnutí příslušného orgánu (dále jen zákonný zástupce) a která je držitelem průkazu podle písmene a) nebo b) nebo osobou podle písmene c). Nárok se přiznává jednomu z rodičů na základě jejich dohody.

(3) Typy speciálních telefonních přístrojů včetně ceny za jejich nájem a prodej, jsou uvedeny v Ceníku. Typ speciálního telefonního přístroje volí Účastník přiměřeně zdravotnímu postižení z nabídky O2. Nelze čerpat nájem a poté žádat prodej speciálního telefonního přístroje, pokud nedojde před prodejem k vrácení pronajatého přístroje. Nárokovat nový speciální telefonní přístroj lze z důvodu ztráty funkčnosti nebo změny zdravotního postižení.

(4) Nájem nebo prodej speciálního telefonního přístroje je poskytován na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce, pouze u jedné bytové Účastnické stanice, a to v místě trvalého nebo přechodného pobytu zdravotně postižené osoby. Nárok se uplatňuje na tiskopisu vydaném O2, který tvoří přílohu Specifikace O2 Hlasové služby, u které jsou nároky poskytnuty.

Článek 2 Zvláštní ceny pro osoby se zvláštními sociálními potřebami – zdravotně postižené osoby

(1) Zdravotně postiženým osobám (dále i „oprávněná osoba") umožňuje O2 přístup ke Službě za zvýhodněných cenových podmínek (zvláštní ceny).

(2) Struktura a výše zvláštních cen je uvedena v Ceníku.

(3) Zvláštní ceny (dále i „zákonné slevy") jsou poskytovány na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce, pouze u jedné bytové Účastnické stanice. Zvláštní ceny lze jednomu Účastníkovi poskytnout buď u Služby nebo u O2 Mobilní hlasové služby. Pokud Žadatel prokazuje více důvodů, má nárok pouze na jednu slevu. Nároky se uplatňují na tiskopisu vydaném O2, který tvoří přílohu Specifikace O2 Hlasové služby, u které jsou nároky poskytnuty.

(4) Zdravotně postiženým osobám jsou zvláštní ceny poskytovány po dobu vyznačené platnosti dokladů předkládaných podle čl. 4 tohoto oddílu anebo až do ohlášení změn oprávněnou osobou.

Článek 3 Prokazování nároku na zvláštní ceny pro zdravotně postižené osoby a na přístup zdravotně postižených osob ke Službě

(1) Účastníci uplatňující nárok dle čl. 1 a 2 jsou povinni prokázat, že splňují podmínky rozhodné pro jeho přiznání.

(2) Splnění podmínek se prokazuje:

a) v případě držitele průkazu ZTP/P tímto průkazem nebo rozhodnutím obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání mimořádných výhod III. stupně, v písemném styku kopií průkazu nebo úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí,
b) v případě držitele průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty tímto průkazem nebo rozhodnutím obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání mimořádných výhod II. stupně; v případě, že průkaz ZTP nebo rozhodnutí nespecifikuje druh postižení, připojí se potvrzení lékaře o oboustranné praktické nebo oboustranné úplné hluchotě zdravotně postižené osoby; v písemném styku kopií průkazu nebo úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí,
c) v případě osoby závislé na pomoci jiné fyzické osoby rozhodnutím nebo oznámením obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání příspěvku na péči, ve kterém je uveden stupeň závislosti II, III nebo IV, v písemném styku úředně ověřenou kopií.

(3) Zákonný zástupce dále předkládá:

a) doklad prokazující, že je rodičem zdravotně postižené osoby, např. rodný list dítěte, pas nebo občanský průkaz, ve kterém je dítě zapsáno, v písemném styku úředně ověřenou kopii, pokud ji nelze pořídit, pak kopií, nebo
b) rozhodnutí soudu, na jehož základě nezletilou osobu vychovává nebo o ní osobně pečuje, v písemném styku úředně ověřenou kopií.

(4) O2 je oprávněna v souvislosti s uplatněným požadavkem na přiznání výše definovaných nároků a pro účely kontroly pořídit fotokopie dokladů předkládaných dle předchozích odstavců.

(5) Pokud Účastník – zdravotně postižená osoba, případně její zákonný zástupce – odmítne pořízení nebo zaslání fotokopie podle předchozích odstavců, předloží O2 Prohlášení, které obsahuje údaje o dokladech prokazujících nárok a další náležitosti. V takovém případě si je Účastník vědom všech právních následků nepravdivosti takového Prohlášení. Prohlášení se předkládá na tiskopisu vydaném O2.

(6) V případech, kdy nároky definované v Čl. 1 a 2 náleží osobě zbavené způsobilosti k právním úkonům nebo s omezenou způsobilostí k právním úkonům, jedná za ni zákonný zástupce v souladu s obecnými právními předpisy.

(7) V případech, kdy v průběhu poskytování zvláštních cen nebo nájmu speciálního telefonního přístroje dosáhne nezletilá osoba plnoletosti, provede O2 administrativní převod účastnictví na takovou osobu ze zákonného zástupce, pokud se s ním nedohodne jinak.

(8) Účastníci, kteří čerpají zákonné slevy, nájem nebo prodej speciálního telefonního přístroje, jsou povinni oznamovat O2 veškeré skutečnosti, které mají vliv na nárok na poskytování uvedených výhod, a to bezprostředně po jejich vzniku, nejpozději však do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové skutečnosti došlo, případně na vyzvání O2 prokázat, že i nadále trvají podmínky pro jejich poskytování. V případě neoznámení takovýchto změn bude O2 požadováno (případně i vymáháno) navrácení bezdůvodného obohacení v rozsahu poskytnutého zvýhodnění, a to ode dne následujícího po dni, kdy došlo k zániku podmínek pro poskytování uvedených výhod.

(9) Pominou-li důvody pro poskytování zvýhodněných cenových podmínek, přemění O2 k datu, kdy se takovouto skutečnost dozví, Účastnickou stanici se zvýhodněnými cenovými podmínkami na Účastnickou stanici plně placenou. Tím není dotčeno právo O2 požadovat (případně vymáhat) navrácení bezdůvodného obohacení dle odst. (8) této části.

(10) Pominou-li důvody pro poskytování nájmu speciálního telefonního přístroje je Účastník, resp. zákonný zástupce, povinen přístroj vrátit bez zbytečného odkladu O2.

Článek 4 Poskytování zákonných slev

(1) Poskytování zákonných slev osobám se zvláštními sociálními potřebami (zdravotně postiženým osobám) je realizováno ode dne následujícího po akceptaci požadavku.

(2) V případě požadavku na poskytování nájmu nebo prodeje speciálního telefonního přístroje, je požadavek realizován zpravidla do 60 kalendářních dnů od jeho uplatnění.

Článek 5 Slevy pro účastníky odboje a perzekvované a pro účastníky závislé na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni I

(1) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy účastníkům odboje a pozůstalým po nich, a to na základě doporučení příslušné složky Českého svazu bojovníků za svobodu. Účastníky odboje a pozůstalými po nich se pro účely těchto Provozních podmínek rozumí:

a) účastníci odboje, kteří pobírají důchod starobní, invalidní, za výsluhu let, sociální nebo vdovský a jsou držiteli osvědčení ministerstva obrany dle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, nebo držiteli potvrzení ministerstva obrany o účasti v I. nebo II. odboji;
b) vdovy/vdovci po účastnících odboje, pokud se znovu neprovdaly/neoženili nebo nežijí ve společné domácnosti s druhem/družkou.

(2) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy perzekvovaným osobám rehabilitovaným dle § 29 odst. 1, 2 a 3 písm. c) a d) zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, ve znění pozdějších předpisů, které jsou posuzovány jako účastníci odboje. Slevy jsou poskytovány rovněž vdovám/vdovcům po rehabilitovaných osobách, pokud se znovu neprovdaly/neoženili nebo nežijí ve společné domácnosti s druhem/družkou. Podmínky pro poskytování cenových výhod, podrobné postupy při zřizování O2 Hlasové služby pro tyto osoby a při jejich přeměnách jsou upraveny dohodami uzavřenými mezi O2 a Konfederací politických vězňů, Sdružením bývalých politických vězňů ČR 1948-1989, Svazem PTP-VTNP vojenské tábory nucených prací a Sdružením bývalých příslušníků VBO (vojenské báňské oddíly).

(3) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby, kterým je podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přiznán stupeň závislosti I. Nárok na cenové slevy prokazují rozhodnutím nebo oznámením obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání příspěvku na péči, ve kterém je uveden stupeň závislosti I.

(4) Na úkony spojené s prokazováním nároků dle tohoto článku, jejich přiznáním a ukončením, se vztahují přiměřeně ustanovení článků 2 a 3 tohoto Oddílu.

(5) Rozsah a výše cenových slev je uveden v platném Ceníku.

Oddíl XI Přístup ke službám jiného Poskytovatele

Článek 1 Volba Operátora – přístup CS, Předvolba Operátora – přístup CPS

(1) O2 umožňuje svým Účastníkům volbou kódu příslušného Poskytovatele při jednotlivých voláních („Volba Operátora" – dále jen „přístup CS") nebo formou trvalého nastavení kódu Poskytovatele („Předvolba Operátora" – dále jen „přístup CPS") přístup ke službám jiného pevného Poskytovatele, který má s O2 uzavřenu smlouvu o propojení sítí a příslušná síť je propojena s Pevnou sítí.

(2) Přístup CS se uskutečňuje volbou kódu typu 10XX(X) pro jednotlivá volání.

(3) Přístup CPS je trvalé nastavení kódů čísel 10xx(x) v Pevné síti, které je určeno k dosažení přístupu ke službám jiného Poskytovatele bez nutnosti jakýchkoli dodatečných úkonů volajícího pro každé volání. Každý Poskytovatel, který zpřístupňuje své služby prostřednictvím přístupu CPS, se nazývá „CPS Operátor".

(4) O2 umožňuje přístup CS a CPS všem Účastníkům Služby zdarma. Podmínky umožnění přístupu CS týkající se Služby na typu připojení Přípojka, u které O2 poskytuje cenové slevy nad rámec stanovený zákonem č. 127/2005 Sb., jsou uvedeny v Ceníku.

(5) Pro Účastnické stanice s Doplňkovou službou Vícenásobné účastnické číslo je přístup CPS umožněn pro každé jednotlivé telefonní číslo. U Účastnických stanic sdružených Doplňkovou službou Sériová linka je přístup CPS nastaven pro hlavní telefonní číslo. U Účastnických stanic sdružených Doplňkovou službou Provolba je přístup CPS nastaven pro hlavní číslo Provolby (k rozsahu provolby jako celku).

(6) Přístup CS a CPS lze využít pro všechna volání s výjimkou volání na následující čísla:

a) čísla volby a předvolby Poskytovatele,
b) zkrácená telefonní čísla začínající číslicí 1 (jedna),
c) čísla využívaná kterýmkoliv pevným Poskytovatelem výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům,
d) čísla využívaná pro přístup k vlastním službám Poskytovatele, tj. čísla začínající číslicemi 600, 700, 701, 800, 800 00, 82X, 970, 977,
e) přístupové kódy k neveřejným telefonním sítím, tj. čísla začínající číslicemi 980, 983, 989X,
f) druhů volání, pro které má Účastník nastavenu Doplňkovou službu omezení odchozích volání,
g) volání v poloautomatickém telefonním styku (prostřednictvím operátora).

V případech volání prostřednictvím přístupu CS a CPS na telefonní čísla uvedená pod bodem b) tohoto odstavce, zabezpečí O2 jejich směrování s použitím prostředků vlastní sítě tak, jakoby přístup CS nebyl požadován. V případě volání na informační služby poskytující informace o telefonních číslech ve vnitrostátním a mezinárodním styku (1180, 1181) s možností přímého automatického spojení volání v návaznosti na poskytnutou informaci, zabezpečí O2 uskutečnění těchto volání mimo rámec přístupu CS. Ceny za takto uskutečněná vnitrostátní, resp. mezinárodní volání jsou účtovány dle Ceníku.

(7) V rámci přístupu CPS si může Účastník zvolit pouze jednu ze tří provozních možností, a to přístup CPS pro všechna automaticky uskutečněná:

a) vnitrostátní volání,
b) mezinárodní volání,
c) vnitrostátní a mezinárodní volání.

(8) V rámci využívání přístupu CPS si může Účastník vybrat až dva CPS Operátory pro jednu Účastnickou stanici např. jednoho CPS Operátora pro vnitrostátní volání a druhého CPS Operátora pro mezinárodní volání.

(9) V případě, že Účastník využívající přístup CPS má aktivovánu Doplňkovou službu Přesměrování hovorů, bude pro všechna přesměrovaná volání využíván přístup CPS, pokud se na konkrétní přesměrované volání předmětný přístup vztahuje.

(10) O2 je oprávněna provést zamezení přístupu CS a CPS v případech, kdy je Účastníkovi zamezen aktivní přístup ke službám z důvodu porušení smluvních podmínek.

(11) Účastník může kdykoliv změnit pevně nastavený přístup CPS za přístup CS pro jednotlivá volání. Přístup CS má vždy prioritu před přístupem CPS. Tím uskuteční jednorázově volání prostřednictvím jiného Operátora, se kterým má uzavřen smluvní vztah o přístupu CS.

(12) Pokud hodlá Účastník, který má nastavený přístup CPS, využít pro určité druhy volání nabídky O2, uskuteční své volání volbou přístupového čísla O2 (1022) a následně cílového telefonního čísla do požadovaného směru, případně k požadované službě. Tato volání budou účtována O2 dle Ceníku a současně budou uvedena na vyúčtování vystaveném O2.

(13) Požadavek na zřízení přístupu CPS, případně na změnu přístupu CPS, uplatňuje Účastník u vybraného CPS Operátora. Účastník bere na vědomí, že O2 je povinna na základě požadavku CPS Operátora zřídit přístup CPS. O2 neodpovídá za škodu způsobenou CPS Operátorem a jeho službami anebo jednáním.

(14) V rámci procesu změny CPS Operátora, má Účastník možnost kdykoliv přejít (vrátit se zpět) k O2 a využívat Službu. Tato změna bude zabezpečena do deseti kalendářních dnů ode dne doručení požadavku O2. Požadavek uplatňuje Účastník prostřednictvím tiskopisu „Zrušení přístupu ke službám jiného Poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací předvolbou operátora", který se stane přílohou Specifikace.

(15) CS/CPS Operátor odpovídá za zabezpečení všech obchodních vztahů nezbytných pro poskytování služeb prostřednictvím přístupu CS/CPS, tj. zejména za zpoplatňování poskytovaných služeb, vyřizování reklamací a nároků plynoucích z odpovědnosti za vady při poskytování služeb elektronických komunikací dle svých Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Vyřizování dotazů souvisejících s účtováním služeb poskytovaných prostřednictvím přístupu CS/CPS zabezpečuje vždy pouze příslušný CS/CPS Operátor.

(16) K ukončení přístupu CS/CPS dojde v následujících případech:

a) při zrušení Služby z důvodu zřízení Služby na totožném čísle jinému Účastníkovi,
b) při přeložení Služby bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla,
c) při změně typu připojení Přípojka na typ připojení Digitální linka ISDN nebo VoIP linka a naopak bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla,
d) při změně v konfiguraci připojení související se změnou typu připojení Služby.

Článek 2 Přístup účastníků jiného Poskytovatele k Pevné síti

(1) Služba Přístupu účastníků jiného Poskytovatele k Pevné síti (dále jen „Služba WLR") umožňuje Účastníkovi, aby mu vyúčtování za používání Účastnické stanice a za Doplňkové služby definované v odstavci 5 vystavil Poskytovatel, který má s O2 uzavřenu Smlouvu o zajištění přístupu účastníků Poskytovatele k Pevné síti. Účastník, který využívá telefonní službu prostřednictvím volby nebo předvolby Operátora, tak může mít vyúčtovánu cenu za používání Účastnické stanice a cenu za telefonní službu na jednom vyúčtování, které vystaví jiný Poskytovatel.

(2) V případě volání uskutečněného prostřednictvím Pevné sítě z Účastnické stanice, která je předmětem Služby WLR, je volání zpoplatněno dle tarifu, který Poskytovatel v rámci služby WLR, objednal u O2 při aktivaci Služby WLR nebo v průběhu trvání Služby WLR, a je vyúčtováno na vyúčtování vystaveném O2.

(3) Službu WLR lze zřídit k Účastnické stanici typu Přípojka (včetně Přípojek s Doplňkovou službou Sériová linka a Provolba) a Digitální linka ISDN2 s Doplňkovou službou Sériová linka nebo Provolba.

(4) Požadavek na zřízení Služby WLR a v odstavci 5 tohoto Článku definovaných Doplňkových služeb uplatňuje Účastník u Poskytovatele a Poskytovatel pak následně objedná Službu WLR prostřednictvím objednávkového systému u O2.

(5) Prostřednictvím Poskytovatele Účastník objednává Doplňkové služby Zobrazování čísla volajícího (CLIP), Čekající hovor, Malá konference, Velká konference, Přesměrování hovorů nepodmíněné, Pevné směrování hovorů Účastníkem, Omezení ochozích volání řízené sítí, Omezení ochozích volání řízené Účastníkem, Přenos časové informace o délce volání, Identifikace zlomyslných volání, Změna hesla, Sériová linka, Nezobrazení identifikace volajícího, Zobrazení volaného čísla, Nezobrazení identifikace volaného, Přepojitelnost terminálů, Přidržení volání, Přesměrování volání, Subadresování, Odmítnutí příchozích přesměrovaných volání a Zamezení příchozích volání v poloautomatickém telefonním styku.

(6) Požadavek na zřízení Doplňkových služeb nedefinovaných v odstavci 5 tohoto Článku Účastník uplatňuje u O2 a ceny za tyto Doplňkové služby jsou mu účtovány prostřednictvím vyúčtování vystaveného O2.

(7) Službu WLR nelze aktivovat na Účastnické stanici, která je předmětem Doplňkové služby Sdílená platba jako podporovaná Účastnická stanice. Službu WLR nelze aktivovat na Účastnické stanici, u které jsou poskytovány zákonné slevy pro rehabilitované osoby, účastníky odboje a zdravotně postižené osoby.

(8) V případě aktivace Služby WLR bude ukončen nájem Koncových zařízení.

(9) Služba WLR se automaticky ruší v následujících případech:

a) při změně telefonního čísla Účastnické stanice, ke které byla Služba WLR zřízena,
b) při zřízení Služby převodem,
c) při přeložení Služby,
d) při přeměně Služby z typu připojení Přípojka na typ připojení Digitální linka ISDN2 a naopak,
e) při ukončení Smlouvy o zajištění přístupu účastníků Poskytovatele k Pevné síti uzavřené mezi O2 a Poskytovatelem,
f) Dočasného vypojení.

(10) Účastník může kdykoliv Službu WLR zrušit požadavkem u O2.

(11) V případě zrušení Služby WLR, bude na Účastnické stanici zachováno nastavení podle poslední známé konfigurace, kterou objednal Poskytovatel (tarif, Doplňkové služby).

(12) Pro ohlašování poruch na Účastnické stanici a pro uplatnění reklamací na služby, které jsou předmětem Služby WLR, slouží jako hlavní kontaktní místo operátorské pracoviště Poskytovatele.

Oddíl XII Závěrečná ustanovení

(1) Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2014 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby platné od 1. 9. 2013.

(2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech O2 a jsou zveřejněny na Internetových stránkách.

(3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne 30. 6. 2014

Za společnost 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 Reklamace - 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 přelepek) 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. Reklamace 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 nejvhodnějším 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 reklamace 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 reklamace 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

PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY

Vzor Předávacího protokolu

Předávací protokol ke Smlouvě na poskytování služeb KIVS č. [BUDE DOPLNĚNO] (dále jen „Smlouva")		MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY	
Předávané služby (KIVS ID):	*(dále jen „**Služby**")*	***Termín předání Služeb:***	
Přítomni za Koncového uživatele:			
Přítomni za Poskytovatele:			
Přílohy:	*P1_PP_cislo_smlouvy_IČ_Poskytovatele.xlsx*		

Koncový uživatel potvrzuje, že Služby uvedené v příloze č. 1 tohoto Předávacího protokolu vyhovují parametrům sjednaným ve Smlouvě a jsou plně funkční. Koncový uživatel souhlasí se zahájením poskytování Služeb ke dni [BUDE DOPLNĚNO]. K uvedenému dni se Služby považují za řádně zřízené a předané.

Koncový uživatel potvrzuje, že Služby přebírané do provozu odpovídají, včetně všech parametrů, vítěznému Poptávkovému listu, který je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy. Poskytovatel potvrzuje, že vítězný Poptávkový list před předáním Služeb do provozu předložil Koncovému uživateli ke kontrole.

*V případě použití MW spoje pro účely poskytování Služeb je Poskytovatel povinen k tomuto Předávacímu protokolu připojit i kopii **Individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů od ČTÚ** pro všechny Služby uvedené v Příloze č. 1 tohoto Předávacího protokolu.*

Na důkaz souhlasu s obsahem tohoto Předávacího protokolu připojují výše uvedení zástupci Smluvních stran Smlouvy své podpisy.

V ..... dne .....

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ SLUŽEB

Poskytovatel:	*povinné pole*
Koncový uživatel:	*povinné pole*
Označení Služby:	*povinné pole*
Datum předání Služby:	*povinné pole*
Počet předaných Služeb v měsíci	*povinné pole*
Kód obchodního partnera	*nepovinné pole*

ID Služby Poskytovatele	KIVS ID	Prováděcí smlouva	Kód uživatele	IČ uživatele	Číslo PL	Doba trvání Služby	KÓD RUIAN lokality	Lokalita	Technologie lokality	Telefonní číslo

Koncový uživatel potvrzuje, že mu byla k užívání předána Poskytovatelem funkční Služba uvedená výše v tomto předávacím protokolu.
Koncový uživatel potvrzuje, že mu bylo umožněno funkčnost Služby otestovat, a že funkční Službu přebírá do provozu.

.....
Koncový uživatel
Jméno a příjmení

.....
Poskytovatel
Jméno a příjmení

.....
osoba odpovědná za technickou správnost
Jméno a příjmení

PŘÍLOHA Č. 6 SMLOUVY

Vzor SLA reportu

doplnit						0,000	0,000					

	Období rok/měsíc		720				
	Název KU				Měsíc		
	Smluvní pokuta za nedodržení SLA				Období rok/měsíc		
vané SLA (%)	Skutečná hodnota SLA (%)	Nedostupnost služeb za období celkem (hod.)	Cena za poskytnuté služby (Kč) bez DPH	Nedodržení dostupnosti služeb (R)	Výše smluvní pokuty (%)	Výše smluvní pokuty (Kč) bez DPH	Poznámka
0,00%	100,000%	0,000		-100,0%	100%	0,00	
				Celkem sleva z fakturace v Kč bez DPH:		*0,00*	

oncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost" tak, jak je tento vymezen v příslušném Poptávkovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše je uvedena níže, a to i
á hodnoty. Dostupnost pro jednotlivé Služby je měřena na předávacím rozhraní Služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

l = 720 hodin)
ěřená v hodinách.

dostupnosti	
vané minimální hodnota (R)	Výše smluvní pokuty
0,1% a méně než 0,2%	*10%*
méně než 0,5%	*20%*
méně než 0,7%	*40%*
méně než 1%	*50%*
méně než 1,5%	*60%*
méně než 2%	*80%*
ceny dané Služby u SLA nejméně o doba nedostupnosti Služby v rozhodném ztráta než 24 hodin,	*100%*

odin, po které byla daná Služba v rozhodném období nedostupná.
v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty uvedené v čl. 5.1. Smlouvy

né dle čl. 3.9; 3.10; 3.14 ; 5.1; 5.2; 5.3; 5.8; 6.4

částka	čl. číslo
0,00	0
0,00	0
0,00	0

Smluvní pokuta při nedodržení doby zavedení služby dle čl. 11.1					
ovaný termín zřízení	Skutečný termín zřízení	Nedostupnost služeb počet dnů	Cena za poskytnuté služby (Kč) bez DPH	Výše smluvní pokuty (Kč) bez DPH	Poznámka
		0		0,00	
				0,00	
				0,00	
		Celkem sleva z fakturace v Kč bez DPH:		*0,00*	

Smluvní pokuta
ní ceny dané Služby
tní ceny dané Služby
ní ceny dané Služby
20 a více pracovních dnů

CELKEM SMLUVNÍ POKUTY ke smlouvě č.j. za měsíc		
IVS ID	Sleva v Kč bez DPH	Poznámka
doplnit	0,00	
	0,00	
IVS ID	Sleva v Kč bez DPH	
	0,00	
	0,00	
	0,00	
	0,00	
IVS ID	Sleva v Kč bez DPH	

PŘÍLOHA Č. 7 SMLOUVY

Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem

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

Obsah jednání

1. Příprava migrací vysoutěžených služeb a následná realizace služeb pro [BUDE DOPLNĚNO] bude probíhat v následujících krocích:	*Centrální zadavatel a příp. Pověřující zadavatelé uzavřou s vítězným Poskytovatelem Smlouvu na poskytování služeb KIVS.*
	Poskytovatel ve spolupráci s Ministerstvem, popř. osobou určenou Ministerstvem MV zahájí přípravu migračního plánu vysoutěžených služeb.
2. Technické šetření a realizace služeb KIVS:	*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.* *Např. kromě služeb se vedle zástupce vlastníka objektů (MV, PČR, GIBS, ZZMV) zúčastňuje též zástupce NAKIT – technický garant pro MV, který z hlediska KIVS odsouhlasuje předávané služby za technickou správnost (NAKIT – technický garant pro MV, zajišťuje provoz datových a hlasových služeb pro MV a PČR a má místní znalost z hlediska ukončení služeb i případné požadavků na umístění zařízení z hlediska plánovaných projektů).*
3. Projektová dokumentace („PD"):	*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 – [BUDE DOPLNĚNO] (v kopii na [BUDE DOPLNĚNO]). 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.*
4. Zajištění vstupů do objektů [BUDE DOPLNĚNO]:	*Z hlediska zajištění vstupů do objektů [BUDE DOPLNĚNO] je třeba ze strany Poskytovatele předem zaslat jmenný seznam pracovníků (popř. pracovníků poddodavatele) zástupci vlastníka objektů včetně čísla OP, popř. typ vozidla a SPZ, pokud je požadován vjezd vozidly do objektu.*
5. Harmonogram technických šetření a realizací:	*Harmonogram technických šetření a realizací zašle Poskytovatel e-mailem v dostatečném předstihu, tedy [BUDE DOPLNĚNO] před daným termínem na kontaktní osoby [BUDE DOPLNĚNO]. Příp. i s výměnou kontaktů na pracovníky Poskytovatele či jeho subdodavatele pro případnou koordinaci před výjezdem.*
6. Předávání služby do testovacího provozu:	*Zástupce [BUDE DOPLNĚNO] např. NAKIT – 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. NAKIT – technický garant pro MV, včetně uvedení čitelného jména a příjmení a kontaktu).*
7. Měřicí protokol:	*Ze strany Poskytovatele bude zajištěn pro každou předávanou službu Měřicí protokol (s výjimkou všech datových služeb, HTS + ADSL, internet asymetrický) a následně po realizaci bude elektronicky zaslán na kontaktní osoby [BUDE DOPLNĚNO] (např. vedoucí pracoviště NAKIT – technický garant pro MV daného regionu).*
8. Souhrnný předávací protokol služeb:	*Souhrnný předávací protokol služeb mezi Poskytovatelem a [BUDE DOPLNĚNO] např. MV podepíují smluvní strany (a za technickou správnost připodepisuje zástupce [BUDE DOPLNĚNO] např. NAKIT – technický garant pro MV. V souhrnném předávacím protokolu musí být ze strany Poskytovatele uvedená použitá technologie. Podepsané souhrnné předávací protokoly určenými stranami budou přílohou prvních vystavených faktur pro jednotlivá období.*
9. Fakturace služeb:	*Na základě Předávacího protokolu podepsaného ze strany Poskytovatele a [BUDE DOPLNĚNO] Poskytovatel zahájí zpoplatnění realizovaných služeb do smluvních podmínek. Poskytovatel dle čl. 1.14 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.
10. Převedení provozu na předanou službu:	*Převedení provozu na předanou službu (dle bodu 5) provede **[BUDE DOPLNĚNO]** např. NAKIT – technický garant pro MV, dle možnosti bezodkladně, aby v období souběhu byl prostor na dořešení případných problémů. **[BUDE DOPLNĚNO]** např. NAKIT při převedení provozu na nového poskytovatele předá informaci o této změně na Helpdesk **[BUDE DOPLNĚNO]** např. MV a povede evidenci o již realizovaných službách. Nicméně je domluveno, že služby, které budou zprovozněny v průběhu výpovědního období převodních služeb, budou placeny ze strany **[BUDE DOPLNĚNO]** např. MV až po uplynutí termínu výpovědi (byť už na ně byl převeden provoz), aby nebyla daná služba tzv. „placena dvakrát".*
11. Upřesnění kontaktních osob	*[**BUDE DOPLNĚNO**] nebo se zde odkázat na přílohu "Komunikační matice"*
12. Ostatní:	*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.*
	*2. Po přechodu na nové služby a potřebě Poskytovatele zajistit servisní okno na poskytované služby, je tento požadavek třeba vyžádat e-mailem na Helpdesku **[BUDE DOPLNĚNO]**.*
	3. Poskytovatel pravidelně každý měsíc zašle report dodržení stanoveného SLA, po odzvonilasení případné sankce za nedodržení SLA, budou fakturovány vždy příslušnému Koncovému uživateli.

* 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 ..... dne .....

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis

PŘÍLOHA Č. 8 SMLOUVY

Vzor Prohlášení Poskytovatele o poddodávce

PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE

KE SMLOUVĚ NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KIVS – KTS

č.j. MV-106330-145/KAP-2019

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: Bc. Dušanem Sevelkou na základě pověření ze dne 24.10.2017 (dále jen „**Poskytovatel**") **prohlašuje že,**

v souladu s článkem 8. 2 smlouvy je společnost **Česká telekomunikační infrastruktura a.s.**, se sídlem: Olšanská 2681/6, 130 00 Praha 3, IČ: 04084063, DIČ: CZ04084063, poddodavatelem při dodávce předmětu plnění v rámci výše uvedené Smlouvy dle specifikace přístupové technologie uvedené v Příloze č. 1 prohlášení.

V Praze dne .....

[redacted]

Jméno: Bc. Dušan Sevelka
Funkce: Senior specialista prodeje
Datum:
Místo: Praha

PŘÍLOHA Č. 9 SMLOUVY

Informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů

Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7, IČ: 00007064, ID datové schránky: 6bnaawp (dále jen „**správce**"), tímto informuje fyzické osoby, které zastupují účastníka zadávacího řízení na dílčí veřejnou zakázku zadávanou v rámci dynamického nákupního systému: „Poskytování služeb KIVS - 2017 - 2021" (dále jen „**subjekty údajů**"), o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů ze strany správce, včetně rozsahu práv subjektů údajů souvisejících se zpracováním jejich osobních údajů.

1. Jaké osobní údaje o Vás správce zpracovává?

Správce o Vás zpracovává v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „**Nařízení**") a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů tyto osobní údaje:

- *adresní a identifikační údaje (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa, funkce či pracovní pozice);*
- *obrazový záznam získaný z provozu kamerových systémů se záznamem (v případě, že subjekt údajů navštíví sídlo správce či některé z jeho pracovišť).*

Správce zpracovává osobní údaje pouze v souladu s níže uvedenými účely a v rozsahu a po dobu nezbytnou pro naplnění těchto stanovených účelů.

2. K jakým účelům a na základě jakých právních titulů správce Vaše osobní údaje zpracovává?

a) Provedení zadávacího řízení a uchovávání dokumentace o zadávacím řízení

- Zpracování osobních údajů v rozsahu – *jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa, funkce či pracovní pozice* – je nezbytné pro účely splnění právní povinnosti správce spočívající v provedení zadávacího řízení za účelem uzavření smlouvy na poskytování služeb s vybraným dodavatelem a uchovávání dokumentace o zadávacím řízení; tyto povinnosti vyplývají pro správce ze zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

b) Uzavření smlouvy na poskytování služeb

- Zpracování osobních údajů v rozsahu – *jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa, funkce či pracovní pozice* – je nezbytné pro účely oprávněného zájmu správce, který spočívá v jednání o uzavření nebo změně smlouvy na poskytování služeb s vybraným dodavatelem na základě provedeného zadávacího řízení a pro následné plnění takové smlouvy na poskytování služeb.

c) Ochrana práv správce v případě sporu

- Zpracování osobních údajů v rozsahu – *jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa, funkce či pracovní pozice* – je nezbytné pro účely oprávněného zájmu správce

spočívajícího v zajištění ochrany práv správce pro případ eventuálního sporu s vybraným dodavatelem, s nímž správce uzavřel smlouvu na poskytování služeb.

d) Ochrana osob a majetku v prostorech správce

- Zpracování osobních údajů v rozsahu – *obrazový záznam získaný z provozu kamerových systémů se záznamem, které jsou umístěny v prostorách sídla správce nebo některého z jeho pracovišť* – je nezbytné pro účely oprávněného zájmu správce a třetích osob, spočívajícího v zajištění ochrany života a zdraví osob a majetku správce i třetích osob.

3. Kdo všechno bude mít k Vašim osobním údajům přístup?

Osobní údaje jsou pro zajištění výše popsaných účelů zpracovávány zejména zaměstnanci správce. Přístup k Vašim osobním údajům má pouze omezený rozsah zaměstnanců, kteří jsou povinni dodržovat interní předpisy správce o zpracování osobních údajů, které byly přijaty v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích.

Vaše osobní údaje mohou být zpracovávány také smluvními partnery správce. Smluvní partnery, kteří mohou zpracovávat Vaše osobní údaje, si správce pečlivě vybírá a svěří osobní údaje pouze těm partnerům, kteří poskytují dostatečné záruky zajištění vhodných technických a organizačních opatření, aby nemohlo dojít zejména k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů.

Subjekty, které mohou mít přístup k Vašim osobním údajům, jsou či v budoucnu mohou být:

- Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., IČ: 04767543, sídlem: Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10 – Vršovice, která je pro správce zpracovatelem osobních údajů;
- osoby, kterým mohou být v souvislosti s plněním jejich smluvní povinnosti vůči správci Vaše osobní údaje poskytnuty (např. advokáti, auditoři);
- osoby, které pro správce zajišťují technický provoz určité služby, či provozovatelé technologií, které správce pro tyto služby využívá;
- osoby, které zajišťují ochranu osob a majetku správce prostřednictvím kamerových systémů se záznamem.

V případě, že tak stanoví zákon, je správce povinen předávat Vaše osobní údaje orgánům veřejné moci.

Při zpracování Vašich osobních údajů nedochází k předávání osobních údajů do třetích zemí.

4. Po jak dlouhou dobu správce Vaše osobní údaje zpracovává?

- Vaše osobní údaje bude správce zpracovávat po dobu realizace smluvního vztahu s vybraným dodavatelem na základě uzavřené smlouvy na poskytování služeb, a dále po dobu nezbytně

nutnou pro zajištění vzájemných práv a povinností vyplývajících ze smlouvy na poskytování služeb pro účely oprávněných zájmů správce.

- V případě plnění právních povinností zpracovává správce Vaše osobní údaje po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.
- Při zpracování Vašich osobních údajů prostřednictvím kamerových systémů jsou kamerové záznamy uchovávány maximálně po dobu 7 kalendářních dní. V případě, že Vaše osobní údaje jsou zachyceny na kamerovém záznamu, který je nezbytné využít k řešení protiprávního jednání či jiného bezpečnostního incidentu, budou Vaše osobní údaje spolu se záznamem zpracovávány až do doby předání záznamu orgánům činným v trestním řízení.
- Vaše osobní údaje, pro jejichž zpracování již pominul účel, nebo uplynula doba, po kterou mohou být tyto osobní údaje zpracovávány, budou bezodkladně a nevratně zlikvidovány.

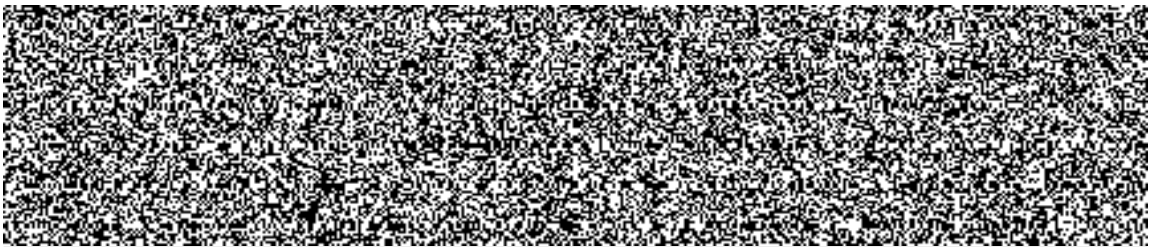
5. Jaká máte práva ve vztahu ke zpracování Vašich osobních údajů správcem?

Ve vztahu k Vašim osobním údajům máte jako subjekt údajů následující práva:

- **Právo na přístup k osobním údajům** (právo požadovat informaci, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou správcem zpracovávány, a pokud je tomu tak, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům a k dalším informacím dle čl. 15 Nařízení);
- **Právo na opravu** (právo požadovat, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se Vás týkají, nebo aby doplnil neúplné osobní údaje);
- **Právo na výmaz** (právo požadovat, aby správce Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazal, mj. pokud osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny, nebo pokud jsou osobní údaje zpracovávány protiprávně);
- **Právo na omezení zpracování** (právo požadovat, aby správce omezil zpracování, mj. v případě, že z důvodu uplatnění práva na opravu správce ověřuje správnost údajů, nebo pokud by osobní údaje byly zpracovávány protiprávně, ale nechcete provést jejich výmaz, nebo pokud již pominul účel zpracování, ale Vy osobní údaje požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků);
- **Právo na námitku** (toto právo Vám náleží jen za předpokladu, že zpracování osobních údajů je nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce nebo třetích osob – jedná se o právo požadovat, aby správce přestal zpracovávat Vaše osobní údaje, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků
- **Právo obrátit se svým podnětem či stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů.**

6. Jak můžete správce kontaktovat?

V případě jakéhokoli dotazu ke zpracování Vašich osobních údajů či uplatnění výše uvedených práv se můžete obrátit na správce osobně či písemně.



[redacted]

7. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Pověřenec pro ochranu osobních údajů přijímá dotazy a žádosti subjektu údajů související se zpracováním jeho osobních údajů a s výkonem jeho práv podle Nařízení.

[redacted]

Záznam o seznámení se s obsahem dokumentu s názvem: Informace o zpracování osobních údajů

Níže uvedené osoby tímto čestně prohlašují, že se seznámily se zněním Informace o zpracování osobních údajů správce: Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7, IČ: 00007064, pro účely provedení zadávacího řízení na dílčí veřejnou zakázku zadávanou v rámci dynamického nákupního systému: „Poskytování služeb KIVS - 2017 - 2021"

Název: O2 Czech Republic a.s. **IČ: 60193336** **Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, PSČ 140 22**			
Jméno a příjmení	**Funkce/pracovní pozice**	**Datum**	**Podpis**
[redacted]			

PŘÍLOHA Č. 10 SMLOUVY

Pověření k uzavření Smlouvy

Evidenční číslo: PŘ/4015/2017

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

Bc. Dušana Sevelku

[redacted]

k tomu aby:

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti na veřejné zakázce s názvem „Poskytování služeb KIVS - 2017 – 2021", vyhlášené zadavatelem Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 963/3, 170 37 Praha 7 – Letná, IČ: 00007064, oznámené ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2017-022104

Pan Dušan Sevelka 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 a vůči správním orgánům v souvislosti s výše uvedenou veřejnou zakázkou.

Je taktéž zmocněn k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

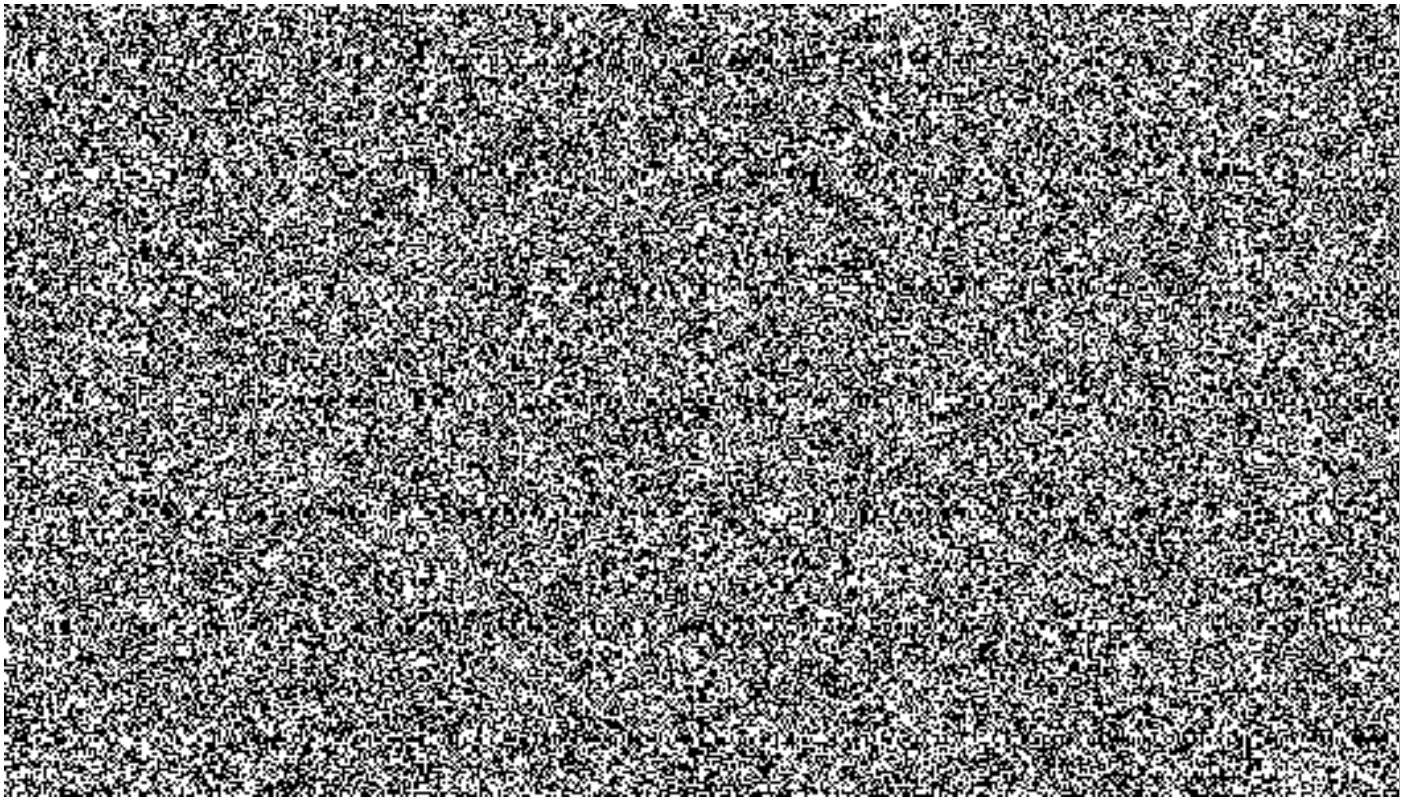
a) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprodeji" služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);

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 § 83 odst. 1 písm. d) zákona o zadávání veřejných zakázek, a to včetně smlouvy o smlouvě budoucí, na jejímž základě se druhá smluvní strana zavazuje na výzvu O2 Czech Republic a.s. 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 24. října 2017

[redacted]