SMLOUVA O Poskytování služeb Konektivity PRO datovÁ centrA, LOKALITU TĚŠNOV a cms 2019+

*(číslo Objednatele:* S2019-0045*, číslo DMS: 393-2019-11150)*

Smluvní strany:

**Česká republika – Ministerstvo zemědělství**

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČO: 00020478, DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: Česká národní banka, centrální pobočka Praha 1

č. účtu: 6015-1226001/0710

Zastoupená: Mgr. Václavem Koubkem, MBA, ředitelem odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo „**Ministerstvo zemědělství**“ nebo „**MZe**“)

a

O2 IT Services s.r.o.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4

IČO: 028 19 678, DIČ: CZ02819678, je plátcem DPH

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka C 223566

bankovní spojení: PPF banka a.s.

číslo účtu: 2019110006/6000

zastoupená: XXX, jednatelem a XXX, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu na základě dokončeného zadávacího řízení dle ustanovení § 25 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), a podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
   1. Objednatel prohlašuje, že:
      1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že:
      1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené; a
      3. ke dni uzavření této Smlouvy není v úpadku dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které nasvědčují hrozícímu úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti; a
      4. je připraven veřejnou zakázku „Zajištění konektivity MZe 2019+“ část „4/A“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě, a
      5. dle nejlepšího vědomí Poskytovatel má nezbytná osvědčení, individuální oprávnění a další případná osvědčení vyžadovaná zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“), případně dalšími právními předpisy a zavazuje se udržovat v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
      6. Poskytoval je pojištěný na škodu způsobenou Poskytovatelem Objednateli s výší pojistného plnění minimálně 10 000 000,- Kč se spoluúčastí maximálně 10 % z částky pojistného plnění a zavazuje se udržovat platnost tohoto pojištění po celou dobu trvání Smlouvy.
2. ÚČEL SMLOUVY
   1. Účelem této Smlouvy je zajištění poskytování služeb konektivity datových center HC Nagano a HC Chodov Ministerstva zemědělství způsobem a za podmínek jak jsou specifikovány v [Příloze č. 1](#Annex01) a v dalších ustanoveních této Smlouvy (dále jen „**Služby**“).
3. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Služby specifikované dále v této Smlouvě, a to za podmínek blíže sjednaných v této Smlouvě včetně jejích příloh, zejména v [Příloze č. 1](#Annex01) této Smlouvy.
   2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele uhradit Poskytovateli sjednanou cenu za Služby poskytované Poskytovatelem Objednateli, a to za podmínek blíže sjednaných v této Smlouvě.
4. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby v lokalitách uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s požadavky uvedenými v [Příloze č. 1](#Annex01) této Smlouvy a v [Příloze č. 3](#Annex03) této Smlouvy.
   3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby sám nebo je oprávněn, pokud nebude dohodnuto jinak, k plnění svých závazků dle této Smlouvy, jakožto i k poskytování Služeb a plnění svých dalších závazků dle této Smlouvy, používat jako poddodavatele třetí osoby, které budou uvedeny v Příloze č. 9. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
5. ZŘÍZENÍ SLUŽEB
   1. Poskytovatel je povinen Služby zřídit a zahájit řádné poskytování Služeb k 1. 3. 2020.
   2. Poskytovatel je povinen pro každou zřízenou a předávanou Službu (tzn. pro Služby pro každou jednotlivou lokalitu) předložit měřící protokoly, které budou prokazovat, že Služba je zřízena v souladu s podmínkami stanovenými v této Smlouvě (především v souladu s technickými parametry Služby uvedenými v přílohách této Smlouvy). 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 dle článku 13 Smlouvy ke kontrole a schválení.
   3. Řádné předání a zahájení poskytování Služby bude potvrzeno podpisem předávacího protokolu zástupci smluvních stran. Měřící protokol a dokumentace uvedená v katalogových listech bude vždy součástí předávacího protokolu.
6. MONITORING A VÝKAZ PLNĚNÍ
   1. Poskytovatel bere na vědomí, že Poskytovatelem poskytované Služby budou zapojeny do automatizovaného dohledu nad poskytováním Služeb za účelem vyhodnocení úrovně plnění Služeb a/nebo sledování plnění SLA parametrů uvedených v rámci [Přílohy č. 1](#Annex01) této Smlouvy a/nebo v rámci [Přílohy č. 3](#Annex03) této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“).
   2. Poskytovatel bere na vědomí, že z činnosti osoby provozující Monitoring, tj. Objednatele nebo jím určené osoby (dále jen „**Provozovatel monitoringu**“), mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA.
   3. Poskytovatel je povinen poskytnout Provozovateli monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně provádět Monitoring Služeb dle této Smlouvy, a to i v případě technických změn Monitoringu nebo při instalaci či údržbě jakýchkoliv dalších systémů automatizovaného dohledu, které se Objednatel rozhodne využívat, bez ohledu na to, zda budou sloužit jako podklad pro vyhodnocení plnění SLA parametrů.
   4. V případě, že údaje z Monitoringu nebudou za určité období dostupné, mohou být pro vyhodnocení kvality Služeb a plnění SLA využity jakékoliv jiné dostupné údaje.
   5. Výkaz plnění slouží jako podklad k akceptaci Služeb ve vztahu k Vyhodnocovacímu období (jak je tento pojem definován v odst. 6.6) pro všechny Služby a zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, následující podklady:
      1. návrh akceptačního protokolu s uvedením celkového souhrnného plnění Služeb za Vyhodnocovací období, zahrnující i vyhodnocení případných slev z ceny za Vyhodnocovací období;
      2. Report obsahující přehled plnění SLA parametrů;

(dále jen „**Výkaz plnění** “).

* 1. Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
  2. Poskytovatel je povinném předat kompletní Výkaz plnění Objednateli nejpozději do 5 pracovních dní od konce vyhodnocovacího období nebo od obdržení podkladů ze strany Objednatele, jsou-li nezbytné pro vyhotovení Výkazu plnění a nemůže je zajistit Poskytovatel sám, nedohodnou-li se strany jinak.

1. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY
   1. Smluvní strany se dohodly, že cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy včetně ceny za instalaci Služeb, bude stanovena (vypočtena) na základě cenových údajů obsažených v Příloze č. 4 této Smlouvy a v souladu s ostatními ustanoveními této Smlouvy. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými předpisy.
   2. Cena za poskytované Služby sjednaná v této Smlouvě je cenou maximální, konečnou a nepřekročitelnou, přičemž její výši není možné změnit s výjimkou změny daňových předpisů týkajících se daně z přidané hodnoty (DPH).
   3. Cena za instalaci Služeb bude ObjednatelemPoskytovateli uhrazena na základě faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit poté, co Objednatel protokolárně potvrdí řádné zřízení všech Služeb.
   4. Cena Služeb bude ObjednatelemPoskytovateli hrazena na základě faktury Poskytovatele, která bude vystavována po ukončení Vyhodnocovacího období (kalendářního měsíce) za následujících podmínek:
      1. Cena Služeb a příslušná faktura bude v případě neplnění SLA snížena o částku určenou podle pravidel definovaných v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy a v [Příloze č. 3](#Annex03) této Smlouvy;
      2. V případě, že byly Služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby;
      3. Cena za Služby bude Objednatelem hrazena na základě faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit po schválení Výkazu plnění za příslušné Vyhodnocovací období Objednatelem, přičemž její přílohou bude Výkaz plnění schválený Objednatelem. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu na úhradu Služeb před schválením Výkazu plnění ze strany Objednatele za příslušné Vyhodnocovací období.
   5. Jakýkoliv daňový doklad (faktura) bude obsahovat podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele v příslušném kalendářním měsíci a akceptační protokol, stvrzený Objednatelem. Lhůta splatnosti veškerých řádně vystavených daňových dokladů činí třicet (30) dnů ode dne jejich doručení Objednateli.
   6. Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, (i) obsahuje-li nesprávné údaje, (ii) je-li daňový doklad vystaven v rozporu s podmínkami stanovenými v této Smlouvě, (iii) chybí-li na daňovém dokladu – faktuře některá z náležitostí a příloh, (iv) v rámci vyúčtování ceny nebyla zohledněna sleva z ceny, na kterou má Objednatel právo dle této Smlouvy. Nová lhůta splatnosti v délce třicet (30) dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu – faktury Objednateli.
2. KVALITA SLUŽEB
   1. U Služeb, pro něž jsou v Katalogovém listu stanoveny SLA, je Poskytovatel povinen poskytovat předmětné Služby v souladu s SLA parametry stanovenými v předmětném Katalogovém listu.
   2. V případě plánované odstávky parametru Služby musí Poskytovatel zaslat Objednateli žádost o schválení odstávky minimálně 30 dnů předem. Objednatel se musí vyjádřit do 10 dnů.
   3. Odstranění jakékoli závady Služeb vzniklé z důvodů ležících na straně Poskytovatele je Poskytovatel povinen poskytnout bezúplatně.
3. TRVÁNÍ SMLOUVY
   1. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran (tj. uzavřením Smlouvy). Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
   2. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí 28. 2. 2022. (24 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb).
   3. Smluvní strany se dohodly, že před okamžikem zániku této Smlouvy dle odst. 9.2 této Smlouvy lze tuto Smlouvu ukončit výhradně (a) na základě písemné dohody smluvních stran, nebo (b) výpovědí za podmínek uvedených v tomto čl. 9 Smlouvy, nebo (c) odstoupením od Smlouvy z důvodů stanovených v tomto čl. 9 Smlouvy nebo v právních předpisech.
   4. Objednatel je oprávněn ukončit tuto Smlouvu výpovědí s  měsíční výpovědní dobou, a to i bez uvedení důvodů. Objednatel je oprávněn ukončit tuto Smlouvu výpovědí s měsíční výpovědní dobou i částečně dle jednotlivých KL nebo v rámci KL dle jednotlivých lokalit, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doby dle tohoto odstavce začínají plynout prvním dnem následujícího kalendářního měsíce od doručení výpovědi Poskytovateli. Obě smluvní strany mají právo po vzájemné dohodě prodloužit výpovědní dobu.
   5. Odstoupit od Smlouvy lze v případech stanovených v této Smlouvě a dále v případech stanovených právními předpisy.
   6. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě v případě, že:
      1. bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, nebo
      2. Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení, nebo
      3. bude zahájeno insolvenční řízení s Poskytovatelem, nebo
      4. Poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo
      5. je tak stanoveno v této Smlouvě nebo jejích přílohách.

Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

* 1. Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely této Smlouvy je porušení podstatné, jestliže smluvní strana porušující tuto Smlouvu věděla v době uzavření této Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu této Smlouvy, který vyplývá z jejího obsahu, že druhá smluvní strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení této Smlouvy. Smluvní strany se dále dohodly a souhlasí, že pro účely této Smlouvy je porušení podstatné rovněž v případech výslovně tak označených v jiných ustanoveních této Smlouvy.
  2. Smluvní strany se dále dohodly a souhlasí, že pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy považuje rovněž případ, kdy se prohlášení Poskytovatele dle odst. 1.2 této Smlouvy ukáže jako nepravdivé.

1. SANKCE, SLEVY Z CENY A NÁHRADA ŠKODY
   1. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
   2. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele zřídit Služby v termínu dle odst. 5.1 Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč, a to za každý započatý den prodlení se splněním předmětné povinnosti.
   3. V případě, že Služby nebudou poskytovány v souladu s parametry stanovenými v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli slevu z ceny dle [Přílohy č. 3](#ListAnnex03)  této Smlouvy.
   4. V případě porušení povinnosti ze strany Poskytovatele dle odst. 8.2 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
   5. V případě porušení povinností ze strany Poskytovatele dle čl. 11 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
   6. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle čl. 12 této Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku (po dobu 1 měsíc po uplynutí doby trvání této Smlouvy), je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   7. V případě porušení povinností ze strany Poskytovatele dle odst. 13.3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
   8. V případě porušení povinností ze strany Poskytovatele dle KL bodu „Další Podmínky“ této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
   9. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plné výši, a to i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.
   10. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné jednadvacátý (21.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
   11. Ustanovení odst. 10.9 a 10.10 tohoto článku se použijí také pro smluvní pokuty nebo slevy z ceny stanovené na jiných místech této Smlouvy nebo v jejích přílohách.
2. DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ
   1. Důvěrné informace a závazek k jejich ochraně
      1. Žádná ze smluvních stran není oprávněna zpřístupnit jakékoli třetí straně, ani použít nebo využít k jakémukoli účelu jakékoli informace týkající se ostatních smluvních stran nebo jejich zástupců, spřízněných osob, podnikatelské činnosti a obchodů zamýšlených touto Smlouvou (dále jen „**Důvěrné informace**“), jež získá nebo získala na základě této Smlouvy, vyjma pokud tak učiní (i) s předchozím písemným souhlasem příslušné smluvní strany, nebo (ii) v souladu s požadavky příslušných právních předpisů (včetně práva Objednatele zveřejnit tuto Smlouvu v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů), platných účetních předpisů, platných burzovních předpisů a rozhodnutí příslušného soudu či jiného oprávněného orgánu veřejné moci, nebo (iii) pokud to tato Smlouva výslovně umožňuje.
      2. Žádné ustanovení této Smlouvy není obchodním tajemstvím Poskytovatele a bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn tuto Smlouvu uveřejnit. Objednatel je dále oprávněn bez omezení nakládat s veškerými informacemi, které se týkají plnění této Smlouvy.
   2. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace nepokládají žádné informace, jež:
      1. které se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
      2. které měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
      3. které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
      4. které po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
      5. jejichž zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
      6. jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.
   3. Budou-li data nebo jiné informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající ochraně podle příslušných právních předpisů, včetně nařízení 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 "GDPR") a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel splnit povinnosti dané mu těmito právními předpisy.
   4. Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace, a souhlasí s tím, aby byl zveřejněn obraz Smlouvy a jejích případných změn (dodatků) a dalších dokumentů od této Smlouvy odvozených včetně metadat požadovaných k uveřejnění v registru smluv podle 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. Uveřejnění Smlouvy a metadat v registru smluv provede Objednatel, nedohodnou-li se strany jinak.
   5. Oprávnění ke zpřístupnění Důvěrných informací
      1. Jakákoli ze smluvních stran je oprávněna sdělovat Důvěrné informace svým spřízněným osobám, poddodavatelům, právním zástupcům, účetním, zaměstnancům, zástupcům a představitelům, avšak s tím, že taková smluvní strana zajistí, aby ty osoby, jež budou mít přístup k Důvěrným informacím, nezpřístupňovaly Důvěrné informace třetím osobám, ani je nepoužívaly, ani nevyužívaly k jinému účelu, než (i) za účelem plnění (resp. zajištění plnění) zákonných povinností příslušné smluvní strany, nebo (ii) za účelem plnění (resp. zajištění plnění) povinností vyplývajících smluvní straně z této Smlouvy.
   6. Bezpečnostní opatření ve vztahu k Důvěrným informacím
      1. Každá ze smluvních stran se zavazuje, že bude dodržovat přiměřená bezpečností opatření za účelem zamezení neoprávněného přístupu třetích osob k Důvěrným informacím, jež jsou v držení příslušné smluvní strany.
   7. Trvání závazků důvěrnosti dle této Smlouvy
      1. Závazky obsažené v této Smlouvě týkající se zachovávání důvěrnosti zůstanou v plném rozsahu platné a účinné ještě po dobu deseti (10) let od zániku účinnosti Smlouvy.
   8. Ostatními ustanoveními této Smlouvy nejsou dotčeny závazky Poskytovatele, plynoucí z ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací ve smyslu ZoEK a případně dalších souvisejících právních předpisů.
3. PODPORA PŘI PŘECHODU NA NOVÉHO POSKYTOVATELE
   1. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku a to i minimálně po dobu 1 měsíc po uplynutí doby trvání této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Služeb dle této Smlouvy.
4. DORUČOVÁNÍ
   1. Kromě jiných způsobů komunikace se za účinné považuje i doručování na níže uvedené kontaktní adresy smluvních stran:

**Objednatel:**

Osoba pověřená ve věcech smluvních a obchodních:

Adresa: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

K rukám: Mgr. Václav Koubek, MBA

Telefon: 221 813 092

Email: [vaclav.koubek@mze.cz](mailto:vaclav.koubek@mze.cz)

Osoba pověřená ve věcech technických a realizačních:

Adresa: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

K rukám: Pavel Štětina

Telefon: 221 812 430

Email: [pavel.stetina@mze.cz](mailto:pavel.stetina@mze.cz)

Help Desk:

Telefon: 222 312 977

Email: [helpdesk@mze.cz](mailto:helpdesk@mze.cz)

**Poskytovatel:**

Osoba pověřená ve věcech smluvních a obchodních:

Adresa: Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4 – Michle

K rukám: xxx

Telefon: xxx

Email: [xxx](file:///C:\Disk_D\Documents\MZe\Konektivita_2019+\Nabídka\MZe\Final_podepsáno\michal.kopecek@o2.cz)

Osoba pověřená ve věcech technických a realizačních:

Adresa: Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4 – Michle

K rukám: xxx

Telefon: xxx

Email: [xxx](file:///C:\Disk_D\Documents\MZe\Konektivita_2019+\Nabídka\MZe\Final_podepsáno\martin.rubes@o2its.cz)

Help Desk:

Telefon: 800 333 777

Email: [sd@o2.cz](file:///C:\Disk_D\Documents\MZe\Konektivita_2019+\Nabídka\MZe\Final_podepsáno\sd@o2.cz)

* 1. Každá ze smluvních stran je oprávněna změnit výše uvedené kontaktní údaje jednostranným písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.
  2. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Objednateli změnu údajů o Poskytovateli uvedených v záhlaví Smlouvy, změny dle odst. 13.2, a jakékoliv změny týkající se registrace Poskytovatele jako plátce DPH, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od uskutečnění takové změny.

1. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST
   1. Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“), vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „vyhláška o kybernetické bezpečnosti“)., ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené zákonem, a zejména se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.
   2. Na základě ustanovení § 4a odst. 1 zákona o kybernetické bezpečnosti,  je Poskytovatel provozovatelem podpůrného aktiva významných informačních systémů (nebo jejich částí) ve smyslu § 2 písm. d) a g) zákona o kybernetické bezpečnosti, a tudíž se stal orgánem nebo osobou podle § 3 písm. e) téhož zákona. K této skutečnosti došlo na základě novelizace zákona o kybernetické bezpečnosti zákonem č. 205/2017 Sb., který nabyl účinnosti dne 1. 8. 2017. V případě této Smlouvy se jedná o informační systémy, jejichž správcem je Ministerstvo zemědělství, na základě seznamu významných informačních systémů, který je uveden v příloze č. 1 vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích.
   3. Objednatel upozorňuje, že podle §3 zákona o kybernetické bezpečnosti jsou Poskytovateli povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti ukládány přímo tímto zákonem a Poskytovatel je povinen podle §4 odst. 2 zákona o kybernetické bezpečnosti zavést a provádět bezpečnostní opatření v rozsahu nezbytném pro zajištění kybernetické bezpečnosti významného informačního systému a vést o nich bezpečnostní dokumentaci.
   4. Koncové zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě zákazníka („customer edge“ routwer/switch), musí zaznamenávat auditní události definované v Interní dokumentaci a Poskytovatel musí umožnit a poskytnout součinnost na jejich integraci do systému bezpečnostního monitoringu (SIEM), a to takovým způsobem, aby naplňovala požadavky na bezpečnostní monitoring definovaný v Interní dokumentaci. Integrace auditních událostí musí být zajištěna v čase blížící se reálnému času, pokud není Objednavatelem povoleno jinak.
   5. Poskytovatel se zavazuje pro službu „Připojení do internetu“ dle Přílohy č. 1, KL KONEKTIVITA\_HC mít aktivně a nepřetržitě nasazenou službu, zabezpečující služby proti DDoS útokům, a to za splnění následujících podmínek:
      1. Služba ochrany před DDoS útoky musí být dostupná 24/7 s garancí požadované kapacity a s požadovaným SLA;
      2. Integrovaná ochrana proti DDoS útokům pro celou síť poskytovatele, na všech vstupních bodech a to jak národní, tak mezinárodních;
      3. Zadavatel požaduje definované odchylky v režimu detekce vůči standardnímu chování služby;
      4. V režimu detekce analyzuje provoz na výskyt protokolových anomálií;
      5. V režimu detekce detekuje známé útoky dle signatur, získávaných pravidelně a opakovaně v kratších než denních intervalech;
      6. Zadavatel požaduje definované odchylky v režimu ochrany vůči standardnímu chování služby;
      7. V režimu ochrany analyzuje veškerý provoz a odstraňuje z něj nelegitimní části, tzv. mitigace tak, aby zákazníkovi byly doručovány již pouze jeho požadované, legitimní části;
      8. V režimu ochrany automaticky mitiguje známé signatury a tento provoz automaticky odstraňuje;
      9. Zadavatel požaduje definované jiné než standardní ochranné postupy (blokování IP adres i celých sítí, filtrování nebo zákaz provozu některých protokolů například z / na konkrétní IP adresy) ;
      10. Zadavatel požaduje informaci SMS nebo emailem při každé aktivaci nebo ukončení DDoS ochrany;
      11. Zadavatel požaduje poskytnutí online monitoringu služby DDoS ochrany s informacemi o právě probíhající mitigaci, stavu DDoS služby a historickými reporty.
2. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Jakákoliv smluvní strana bude oprávněna iniciovat jednání směřující k doplnění či změně této Smlouvy prostřednictvím písemného oznámení zaslaného druhé smluvní straně, načež smluvní strany v dobré víře povedou jednání o předmětné záležitosti. Pro případ ukončení těchto jednání smluvní strany vylučují použití § 1729 občanského zákoníku.
   2. Pokud není v této Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného, může být tato Smlouva (včetně jejích příloh) doplňována nebo měněna pouze ve formě písemných dodatků podepsaných všemi smluvními stranami.
   3. Veškerá doplnění a změny této Smlouvy je možno učinit výlučně v souladu se ZZVZ.
   4. 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 z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.
   5. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, ZZVZ a ZoEK. Veškeré spory mezi smluvními stranami vzniklé z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny pokud možno nejprve smírně. Není-li pro rozhodování sporu příslušný Český telekomunikační úřad, budou spory vyřešeny věcně a místně příslušnými soudy České republiky; přičemž v případě, že Poskytovatel má sídlo mimo území České republiky (spory s mezinárodním prvkem), bude věcně a místně příslušným soudem vždy soud určený podle sídla Objednatele.
   6. Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávky vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozí písemného souhlasu Objednatele.
   7. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy, jejich porušení se promlčují ve lhůtě patnácti let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
   8. Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, a požadavky na poskytování plnění dle této Smlouvy.
   9. V případě rozporu mezi ustanoveními [Přílohy č. 5](#Annex05) a ustanoveními čl. 1 až 15 této Smlouvy a taktéž ustanoveními Příloh č. 1 až 4 a Příloh č. 6 až 9, se ustanovení uvedená v [Příloze č. 5](#Annex05) nepoužijí. Ujednání uvedená v [Příloze č. 5](#Annex05) se dále nepoužijí v rozsahu, ve kterém (i) omezují práva Objednatele uvedená v této Smlouvě nebo v právních předpisech, (ii) stanoví Objednateli další povinnosti nad rámec povinností stanovených v rámci této Smlouvy, (iii) případně jsou z jiných důvodů pro Objednatele méně výhodná, než úprava uvedená v této Smlouvě nebo přílohách 1 až 4 této Smlouvy. Ujednání uvedená v čl. 1 až 15 této Smlouvy, Přílohách č. 1 až 4 a Přílohách č. 6 až 9 mají vždy přednost před ujednáními v [Příloze č. 5](#Annex05) této Smlouvy.
   10. Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce a tato verze bude rozhodující bez ohledu na jakýkoli její překlad, který může být pro jakýkoli účel pořízen.
   11. Tato dohoda se vyhotovuje v elektronické podobě ve formátu (.pdf), přičemž každá ze smluvních stran obdrží oboustranně elektronicky podepsaný datový soubor této dohody.
3. PŘÍLOHY
   1. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace Služeb

Příloha č. 2: Seznam lokalit

Příloha č. 3: Ujednání o úrovni Služeb

Příloha č. 4: Souhrnná cenová tabulka

Příloha č. 5: Všeobecné a provozní podmínky Poskytovatele

Příloha č. 6: Kontaktní údaje lokality

Příloha č. 7: Vzor Akceptačního protokolu

Příloha č. 8: Technická specifikace pro realizaci propojení do InterConnectu CMS

Příloha č. 9: Seznam poddodavatelů

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel  V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Poskytovatel  V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| .........................................................................  Česká republika – Ministerstvo zemědělství  Mgr. Václav Koubek  ředitel odboru informačních a komunikačních technologií | .........................................................................  O2 IT Services s.r.o.  xxx, jednatel |

.........................................................................

O2 IT Services s.r.o.

xxx, jednatel

Příloha č. 1

Specifikace Služeb

ID: KONEKTIVITA\_THC

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | | | | **KONEKTIVITA\_THC** | | | | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | | | | | Konektivita Těšnov a Hostingová Centra (THC) | | | | | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Obecný popis služby** | | Požadavky na konektivitu mezi lokalitami Těšnov (TES) a Hostingovými centry (HC):  **Konektivita**   * Fyzicky – primární trasa do HC1 a sekundární trasa do HC2 z TES. * V rámci lokalit bude redundantní (LAG) ukončení přípojky v aktivním prvku Objednatele. * Veškerá komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6.   **Požadavky**   * Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného koncovým uživatelem. * Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz. * Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení Poskytovatele spravované Poskytovatelem. * Koncové zařízení Poskytovatele disponuje OSPF funkcionalitou a splňuje požadovanou propustnost (rychlost přípojky - kapacitu) i při nasazení dynamického routingu. * Předávacím rozhraním služby jsou Ethernet porty zakončené na TES RJ45, na HC1 a HC2 optika SX (pro vyloučení pochybností TES=2xRJ45, HC1=2xSX, HC2=2xSX). * Služba musí splňovat IP MTU min 1500. * Služba obsahuje poskytnutí reportů SLA a výkonnostních charakteristik – měsíční report. * Možnost vytváření privátních sítí. * L3 redundance mezi primární a sekundární trasou.   **Performance monitoring**   * Součástí služby je monitorování performance charakteristik příslušné linky. * Utilizace interface (%), chybovost interface (počet chyb), průtok dat (Mb/s). * Report utilizace jednotlivých interface bude součástí výkazu plnění.   **Proaktivní dohled**   * Služba je proaktivně dohledována Poskytovatelem. * Poskytovatel zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby. * Poskytovatel informuje Objednatele o incidentu na službě do 10 minut od vzniku incidentu.   **Podpora zařízení Poskytovatele**   * Po celou dobu poskytování služby musí být zařízení s předávacím rozhraním k MZe pod podporou výrobce (prokazatelně doložitelné kdykoliv na vyzvání MZe). * Zařízení musí být provozováno s výrobcem aktuálně podporovanou verzí SW/firmware z důvodu možnosti eskalace bezpečnostních chyb. | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry služby** | | | | | | | | | | | | | | |
| THC | | | | | 1 Gbit | | | | | | | | | |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** | | | | | | | | | | | | | | |
| Vyhodnocovací období | | | | | | | 1 měsíc | | | | | | | |
| **SLA PARAMETRY** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Označení** | | | **Provozní doba linky** | | | | | | **Dostupnost služby (%)** | **Stabilita (ST)(ms)** | | | **Packet loss (PL)(%)** | |
| THC | | | 7x24 (0-24)h | | | | | | 99,9 | 15 | | | 20 | |
| **Maximální měsíční počty incidentů (MI)** | | | | | | | | **Priorita 1** | | | **Priorita 2** | | | |
| THC | | | | | | | | 1 | | | 10 | | | |
| **Matice priorit** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Priorita** | **Definice priority incidentů** | | | | | | | | | | | | | |
| Priorita 1 | Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost služby. Dva po sobě jdoucí nesplněné testovací scénáře priority 2 automaticky znamenají nedostupnost priority 1. | | | | | | | | | | | | | |
| Priorita 2 | Monitoring systém dle scénáře detekoval překročení parametru Stabilita (ST) nebo Packet Loss (PL). | | | | | | | | | | | | | |
| **Způsob kontroly** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Kontrola bude prováděna z dohledového systému Objednatele na koncové zařízení Objednatele v příslušné lokalitě. 2. Výkazem plnění parametrů SLA, který je požadován jako pravidelný měsíční report od Poskytovatele. 3. Prokázání, že k nedostupnosti a/nebo omezení poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je nedostupnost považována za prokázanou. | | | | | | | | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Omezení** | | | | Služba je poskytována bez omezení. | | | | | | | | | | |
| **Další podmínky** | | | | Poskytovatel v rámci Služby vytvoří a bude udržovat aktuální dokumentaci, která bude obsahovat:   * konfiguraci zařízení směrem k Objednateli:   + fyzická konfigurace předávacího interface   + vysoké dostupnosti, případně link agregace   + MAC adresy předávacích interface   + routovací tabulku (subnety Objednatele)   + provozovanou verzi firmware   + datum poslední aktualizace firmware * skutečnou trasu kabeláže a umístění zařízení v lokalitě Objednatele. * základní síťový diagram propojení * Poskytovatel je povinen předat vytvořenou dokumentaci současně se zřízením Služby a dále se zavazuje předat aktualizovanou dokumentaci vždy ke konci Vyhodnocovacího období. | | | | | | | | | | |

ID: KONEKTIVITA\_HC

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | | | | **KONEKTIVITA\_HC** | | | | | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | | | | | Konektivita HC Nagano a HC Chodov (HC) | | | | | | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Obecný popis služby** | | Požadavky na konektivitu mezi lokalitami HC Nagano (HC1) a HC Chodov (HC2):  **Konektivita**   * Fyzicky – 2 optické trasy, různé směry. * Připojení do internetu (minimálně 2Mb/s) do HC1 pro dohledové nástroje. * Připojení do internetu (minimálně 100Mb/s) do HC1 a HC2 (HC INT). * Vybudování okruhů – prostřednictvím technologie DWDM případně DarkFiber (v případě DarkFiber propojení je součástí služby dodání příslušných transcieverů pro HP Edge 5940 4x a Brocade 8510 8x).   **Propojení HC LAN - 2 x 10 Gbit Ethernet**   * Dedikované propojení 2 x 10 Gbit Ethernet, vedeno přes dvě nezávislé trasy bez souběhu. * Maximální vzdálenost po optických trasách mezi HC1 a HC2 nesmí překročit 40km (platí pro obě trasy). * Zakončení v aktivním prvku Objednatele – rozhraní 10 Gbit LR v případě použití DWDM. * Propoj, musí být řešen na vrstvě L2.   **Propojení HC SAN - 4 x 16 Gbit FiberChannel**   * Dedikované propojení 4 x 16 Gbit FC, vedeno v párech přes dvě nezávislé trasy bez souběhu. * Maximální vzdálenost po optických trasách mezi HC1 a HC2 nesmí překročit 40km (platí pro obě trasy). * Zakončení v aktivním prvku Objednatele – rozhraní 16 Gbit FC Long Wavelength v případě použití DWDM.   **Připojení HC MON - 2 Mb/s**   * Dedikované připojení do internetu s pevnou IPv4 a IPv6. * Komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6. * Služba umožňuje nasazení ACL – povolení pouze odchozí komunikace na definované cíle. * Zakončení v aktivním prvku Objednatele – rozhraní 10/100Mbps RJ45.   **Připojení HC INT - 100 Mb/s**   * V rámci lokalit bude redundantní (LAG) ukončení přípojky v aktivním prvku Objednatele. * Veškerá komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6. * Služba bude poskytovat jednu pevnou IP adresu IPv4 a příslušný blok IPv6. * Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz. * Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení Poskytovatele spravované Poskytovatelem, pokud bude nutné k realizaci této služby. * Koncové zařízení Poskytovatele splňuje požadovanou propustnost (rychlost přípojky - kapacitu) i při nasazení dynamického routingu. * Předávacím rozhraním služby jsou Ethernet porty zakončené na HC1 a HC2 optika SX (pro vyloučení pochybností, HC1=2xSX, HC2=2xSX). * Služba obsahuje poskytnutí reportů SLA a výkonnostních charakteristik – měsíční report. * L3 redundance mezi primární a sekundární trasou.   **Požadavky na LAN**   * Služba musí splňovat IP MTU min 1500. * Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného koncovým uživatelem. * Možnost vytváření privátních VLAN. * LAN komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6.   **Požadavky na LAN a SAN**   * Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz. * Služba obsahuje poskytnutí reportů SLA a performance charakteristik – měsíční report.   **Performance monitoring**   * Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik příslušné linky   + LAN     - Utilizace interface (%), chybovost interface (počet chyb), průtok dat (bytes/s).   + SAN     - lost signál (počet) (ztrátovost při přenosu dat). * Report utilizace jednotlivých interface bude součástí výkazu plnění.   **Proaktivní dohled**   * Služba je proaktivně dohledována Poskytovatelem. * Poskytovatel zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby. * Poskytovatel informuje Objednatele o incidentu na službě do 10 minut od vzniku incidentu. | | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry služby** | | | | | | | | | | | | | | | |
| HC LAN | | 10 Gbit Ethernet | | | | | | | | | | | | | |
| HC SAN | | 16 Gbit FiberChannel | | | | | | | | | | | | | |
| HC MON | | 2Mb/s | | | | | | | | | | | | | |
| HC INT | | 100Mb/s | | | | | | | | | | | | | |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vyhodnocovací období | | | | | | | 1 měsíc | | | | | | | | |
| **SLA PARAMETRY** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Označení** | | | **Provozní doba linky** | | | | | | **Dostupnost služby (%)** | **Stabilita (ST)(ms)** | | | | **Packet loss (PL)(%)** | |
| HC LAN | | | 7x24 (0-24)h | | | | | | 99,9 | 15 | | | | 20 | |
| HC MON | | | 7x24 (0-24)h | | | | | | 98 | 15 | | | | 20 | |
| HC INT | | | 7x24 (0-24)h | | | | | | 99 | 15 | | | | 20 | |
| **Označení** | | | **Provozní doba linky** | | | | | | **Dostupnost (%)** | | | **Lost Signal (LS)(%)** | | | |
| HC SAN | | | 7x24 (0-24)h | | | | | | 99,9 | | | N/A | | | |
| **Maximální měsíční počty incidentů (MI)** | | | | | | | | **Priorita 1** | | | **Priorita 2** | | | | |
| HC LAN | | | | | | | | 1 | | | 10 | | | | |
| HC MON | | | | | | | | 5 | | | 20 | | | | |
| HC INT | | | | | | | | 3 | | | 20 | | | | |
| HC SAN | | | | | | | | 1 | | | 5 | | | | |
| **Matice priorit** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Priorita** | **Definice priority incidentů** | | | | | | | | | | | | | | |
| Priorita 1 | Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost služby. Dva po sobě jdoucí nesplněné testovací scénáře priority 2 automaticky znamenají nedostupnost priority 1.  Monitoring systém identifikuje výpadek jedné trasy nebo dvou a více vláken (linek). | | | | | | | | | | | | | | |
| Priorita 2 | Monitoring systém dle scénáře detekoval překročení parametru Stabilita (ST) nebo Packet Loss (PL).  Monitoring systém dle scénáře detekoval překročení parametru Lost Signal (LS). | | | | | | | | | | | | | | |
| **Způsob kontroly** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Kontrola bude prováděna z dohledového systému Objednatele na koncové zařízení Objednatele v příslušné lokalitě. 2. Výkazem plnění parametrů SLA, který je požadován jako pravidelný měsíční report od Poskytovatele. 3. Prokázání, že k nedostupnosti nebo omezení poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je nedostupnost považována za prokázanou. | | | | | | | | | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Omezení** | | | | Služba je poskytována bez omezení. | | | | | | | | | | | |
| **Další podmínky** | | | | Poskytovatel v rámci Služby vytvoří a bude udržovat aktuální dokumentaci, která bude obsahovat:   * konfiguraci zařízení směrem k Objednateli:   + fyzická konfigurace předávacího interface   + vysoké dostupnosti, případně link agregace   + MAC adresy předávacích interface   + routovací tabulku (subnety Objednatele) * skutečnou trasu kabeláže a umístění zařízení v lokalitách Objednatele. * základní síťový diagram propojení lokalit * Poskytovatel je povinen předat vytvořenou dokumentaci současně se zřízením Služby a dále se zavazuje předat aktualizovanou dokumentaci vždy ke konci Vyhodnocovacího období. | | | | | | | | | | | |

ID: KONEKTIVITA\_CMS

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | | | | **KONEKTIVITA\_CMS** | | | | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | | | | | Konektivita HC Nagano a HC Chodov (HC) do CMS | | | | | | | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Obecný popis služby** | | Požadavky na konektivitu do CMS pro Nagano (HC1) a HC Chodov (HC2):  **Propojení CMS - 1 Gb/s**   * Propojení HC1 a HC2 do interkonektu CMS * V rámci lokalit bude redundantní (LAG) ukončení přípojky v aktivním prvku Objednatele. * Veškerá komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4. * Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz. * Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení Poskytovatele spravované Poskytovatelem, pokud bude nutné k realizaci této služby. * Koncové zařízení Poskytovatele splňuje požadovanou propustnost (rychlost přípojky - kapacitu) i při nasazení dynamického routingu. * Předávacím rozhraním služby jsou Ethernet porty zakončené na HC1 a HC2 optika SX (pro vyloučení pochybností, HC1=2xSX, HC2=2xSX). * L3 redundance připojení do CMS mezi HC1 a HC2 prostřednictvím VRRP nebo HSRP.   **Požadavky na LAN**   * Služba musí splňovat IP MTU min 1472. * Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného koncovým uživatelem. * Možnost vytváření privátních VLAN. * Podpora komunikace prostřednictvím IPv6   **Performance monitoring**   * Součástí služby je monitorování performance charakteristik příslušné linky. * Utilizace interface (%), chybovost interface (počet chyb), průtok dat (Mb/s). * Report utilizace jednotlivých interface bude součástí výkazu plnění.   **Proaktivní dohled**   * Služba je proaktivně dohledována Poskytovatelem. * Poskytovatel zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby. * Poskytovatel informuje Objednatele o incidentu na službě do 10 minut od vzniku incidentu. | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry služby** | | | | | | | | | | | | | | |
| **KONEKTIVITA\_CMS** | | 1 Gbit Ethernet | | | | | | | | | | | | |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** | | | | | | | | | | | | | | |
| Vyhodnocovací období | | | | | | | 1 měsíc | | | | | | | |
| **SLA PARAMETRY** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Označení** | | | **Provozní doba linky** | | | | | | **Dostupnost služby (%)** | **Stabilita (ST)(ms)** | | | **Packet loss (PL)(%)** | |
| Propojení CMS | | | 7x24 (0-24)h | | | | | | 99,9 | 15 | | | 20 | |
| **Maximální měsíční počty incidentů (MI)** | | | | | | | | **Priorita 1** | | | **Priorita 2** | | | |
| Propojení CMS | | | | | | | | 1 | | | 10 | | | |
| **Matice priorit** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Priorita** | **Definice priority incidentů** | | | | | | | | | | | | | |
| Priorita 1 | Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost služby. Dva po sobě jdoucí nesplněné testovací scénáře priority 2 automaticky znamenají nedostupnost priority 1.  Monitoring systém identifikuje výpadek jedné trasy nebo dvou a více vláken (linek). | | | | | | | | | | | | | |
| Priorita 2 | Monitoring systém dle scénáře detekoval překročení parametru Stabilita (ST) nebo Packet Loss (PL).  Monitoring systém dle scénáře detekoval překročení parametru Lost Signal (LS). | | | | | | | | | | | | | |
| **Způsob kontroly** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Kontrola bude prováděna z dohledového systému Objednatele na koncové zařízení Objednatele v příslušné lokalitě. 2. Výkazem plnění parametrů SLA, který je požadován jako pravidelný měsíční report od Poskytovatele. 3. Prokázání, že k nedostupnosti nebo omezení poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je nedostupnost považována za prokázanou. | | | | | | | | | | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Omezení** | | | | Služba je poskytována bez omezení. | | | | | | | | | | |
| **Další podmínky** | | | | Poskytovatel v rámci Služby vytvoří a bude udržovat aktuální dokumentaci, která bude obsahovat:   * konfiguraci zařízení směrem k Objednateli:   + fyzická konfigurace předávacího interface   + vysoké dostupnosti, případně link agregace   + MAC adresy předávacích interface   + routovací tabulku (subnety Objednatele) * skutečnou trasu kabeláže a umístění zařízení v lokalitách Objednatele. * základní síťový diagram propojení HC1, HC2 a CMS * Poskytovatel je povinen předat vytvořenou dokumentaci současně se zřízením Služby a dále se zavazuje předat aktualizovanou dokumentaci vždy ke konci Vyhodnocovacího období. | | | | | | | | | | |

Příloha č. 2

Seznam lokalit

ID: KONEKTIVITA\_THC

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **ID** | **Lokalita** | **Adresa** | **RUIAN kód** | **předávací rozhraní** | **redundatnní přívod (LAG)** | **ID KL** |
| TES | Těšnov | Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 - Nové Město | 21650829 | RJ 45 | ANO | THC |
| HC1 | HC Nagano | K Červenému dvoru 25/3156, 130 00 Praha 3 – Strašnice | 21724458 | optika SX | ANO | THC |
| HC2 | HC Chodov | V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 – Chodov | 26798719 | optika SX | ANO | THC |

ID: KONEKTINITA\_HC

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Lokalita** | **Adresa** | **RUIAN kód** | **předávací rozhraní** | **redundatnní přívod (LAG)** | **ID KL** |
| HC1 | HC Nagano | K Červenému dvoru 25/3156, 130 00 Praha 3 – Strašnice | 21724458 | dle KL | dle KL | HC |
| HC2 | HC Chodov | V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 – Chodov | 26798719 | dle KL | dle KL | HC |

ID: KONEKTINITA\_CMS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Lokalita** | **Adresa** | **RUIAN kód** | **předávací rozhraní** | **redundatnní přívod (LAG)** | **ID KL** |
| HC1 | HC Nagano | K Červenému dvoru 25/3156, 130 00 Praha 3 – Strašnice | 21724458 | dle KL | dle KL | HC |
| HC2 | HC Chodov | V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 – Chodov | 26798719 | dle KL | dle KL | HC |

Příloha č. 3

Ujednání o úrovni Služeb

1. Preambule
   1. Vzhledem k tomu, že:
      1. Smluvní strany mají zájem na tom, aby Služby poskytované ze strany Poskytovatele ve prospěch Objednatele dle této Smlouvy byly poskytovány v souladu s kvalitativními požadavky vztahujícím se k takovým Službám, a že

1.1.2 Smluvní strany mají zájem na tom, aby kvalitativní požadavky vztahující se ke Službám poskytovaným ze strany Poskytovatele ve prospěch Objednatele dle této Smlouvy byly měřeny a aby případné nedodržení kvalitativních požadavků bylo sankcionováno,

Dohodly se Smluvní strany na následujícím:

1. Ujednání o úrovni Služeb a sankcích za její porušení
   1. Použitá terminologie
      1. Pojmy užívané v této příloze č. 3 mají význam, jenž jim je připisován v této Smlouvě (včetně všech jejích příloh).
   2. Kvalitativní ukazatele Služby
      1. Poskytovatel zajistí dodržování SLA parametrů Služby dle Katalogového listu. SLA parametry, které jsou vyhodnocovány, jsou „Dostupnost služby“ a „Maximální měsíční počet incidentů“ (dále jen „**Kvalitativní ukazatele**“). SLA parametry, jejichž porušení je vyhodnocováno v rámci parametru Dostupnost služby, jsou Stabilita a Packet Loss.
      2. Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Katalogové listy a jejich položky poskytované dle Katalogového listu a případný výpočet slev bude počítán z ceny bez DPH.
2. Slevy z ceny
   1. Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle této Smlouvy Objednateli nesplní parametry „**Dostupnost služby“** nebo **„Maximální měsíční počet incidentů“** tak, jak jsou tyto vymezeny v Katalogovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli slevu z ceny, jejíž výše bude vypočtena v souladu s ustanovením tohoto článku, a to i opakovaně za každé rozhodné období (rozuměno 1 kalendářní měsíc), ve kterém nedosáhl definované hodnoty.

|  |
| --- |
| **Měření Kvalitativních ukazatelů a jejich vykazování** |
| 1. Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace alespoň po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel je povinen k žádosti Objednatele, popř. osoby pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů. 2. Ujednání o úrovni Služeb neomezují možnost Objednatele, popř. osoby pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel poskytnout nezbytnou součinnost. Zejména může být plnění SLA parametrů vyhodnocováno prostřednictvím Monitoringu v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy. V případě jakéhokoliv rozporu mezi výstupy měření Kvalitativních ukazatelů prováděného Poskytovatelem a výkazy Monitoringu provozovaným Provozovatelem monitoringu, mají přednost výkazy Monitoringu provozovaného Provozovatelem monitoringu. |
| **Dostupnost** |
| Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:  *D* Dosažená dostupnost položky v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo  *TS* Souhrnný provozní čas položky v minutách v rámci Vyhodnocovacího období. Celkový čas, po který by položka měla být dostupná dle Provozní doby položky (KL).  *TV* Souhrnný čas nedostupnosti položky nebo neplnění parametrů Stabilita a Packet Loss v rámci Provozní doby položky (KL) v minutách.  V případě **porušení parametru Dostupnost služby (DS)** je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % Dostupnosti (D), o které byla dosažená hodnota Dostupnosti (D) za Vyhodnocovací období nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti služby (DS), Slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:  *SCD* Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru dostupnosti služby (SD) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru  *DS* Dostupnost služby položky v % s přesností na 1 desetinné místo  *D* Dosažená dostupnost položky v % s přesností na 1 desetinné místo  *CP* Cena položky (KL) za měsíc (bez DPH) |
| **Maximální měsíční počet incidentů (MI)** |
| V případě **porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI**) uplatní Objednatel slevu z ceny za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:  Sleva z ceny za jeden incident nad rámec smluvního parametru MI  PRIO Priorita incidentu  ZC Cena položky (linky) za měsíc (bez DPH)  SKI Sankční koeficient incidentů ve výši 0,1  Do počtu incidentů nejsou započítávány incidenty evidované jako požadavky vznesené uživateli, kdy požadavkem je žádost o součinnost nebo podání informace (dotaz, vysvětlení).  Celková sleva z ceny za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) za Vyhodnocovací období se stanoví jako suma všech sankcí za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:  *CSPMI* Celková sleva z ceny za nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) za Vyhodnocovací období  *SPMIx* Dílčí slevy z ceny kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI) |
| **Ostatní ujednání** |
| 1. Objednatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) veškerou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele na základě tohoto Ujednání o úrovni Služeb (tj. k dodržení Kvalitativních ukazatelů), zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. 2. V případě, že bude Poskytovateli nahlášen incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude Objednatel 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). 3. Bez ohledu na existenci Monitoringu 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 této Smlouvy, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany Objednatele. |

Příloha č. 4

Souhrnná cenová tabulka

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CENA** | | | |
| **Položka (dle KL)** | **Cena bez DPH** | **DPH 21 %** | **Cena s DPH** |
| KONEKTINITA THC za měsíc | 48.368,- Kč | 10 157,28 Kč | 58.525,28 Kč |
| KONEKTIVITA HC za měsíc | 261.932,- Kč | 55 005,72 Kč | 316.937,72 Kč |
| KONEKTIVITA \_CMS za měsíc | 20.000,- Kč | 4.200,- Kč | 24.200,- Kč |
| **Cena celkem za KL měsíčně** | 330.300,- Kč | 69.363,- Kč | 399.663,- Kč |
| **Cena celkem za KL za 24 měsíců** |  |  |  |
| Instalace služby THC (jednorázově) | 50.000,- Kč | 10.500,- Kč | 60.500,- Kč |
| Instalace služby HC (jednorázově) | 100.000,- Kč | 21.000,- Kč | 121.000,- Kč |
| Instalace služby CMS (jednorázově) | 3.100,- Kč | 651,- Kč | 3.751,- Kč |
| **Cena celkem za instalaci služby** | **153.100,- Kč** | **32.151,- Kč** | **185.251,- Kč** |
| **Celková cena za 24 měsíců (KL + instalace)** | **8.080.300,- Kč** | **1.696.863,- Kč** | **9.777.163,- Kč** |

Příloha č. 5

Všeobecné a provozní podmínky Poskytovatele

Smluvní podmínky

**Všeobecné podmínky poskytování služeb**

Účinné od 1. 10. 2018

[**Služby elektronických komunikací**](#_bookmark0) 2

[**Další služby podle těchto VP**](#_bookmark1) 2

[**Jak se uzavírá smlouva**](#_bookmark2) 3

[**Povinnosti při užívání služeb**](#_bookmark3) 5

[**Placení vyúčtování**](#_bookmark4) 6

[**Postup při neplacení**](#_bookmark5) 7

[**Zpracování osobních údajů**](#_bookmark6) 8

[**Poruchy a reklamace**](#_bookmark7) 8

[**Omezení nebo přerušení poskytování služeb**](#_bookmark8) 9

[**Změny**](#_bookmark9) 9

[**Ukončení ze strany účastníka**](#_bookmark10) 10

[**Ukončení ze strany O2**](#_bookmark11) 11

[**Odpovědnost za škodu a náhrada škody**](#_bookmark12) 12

[**Platby přes O2**](#_bookmark13) 12

[**Závěrečná ustanovení**](#_bookmark14) 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, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

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“.

# Služby elektronických komunikací

## 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.

## 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.

## 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.

## 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz/). 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).

## 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.

# Další služby podle těchto VP

## 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.

## 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.

## 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.

## 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).

## 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.

# Jak se uzavírá smlouva

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

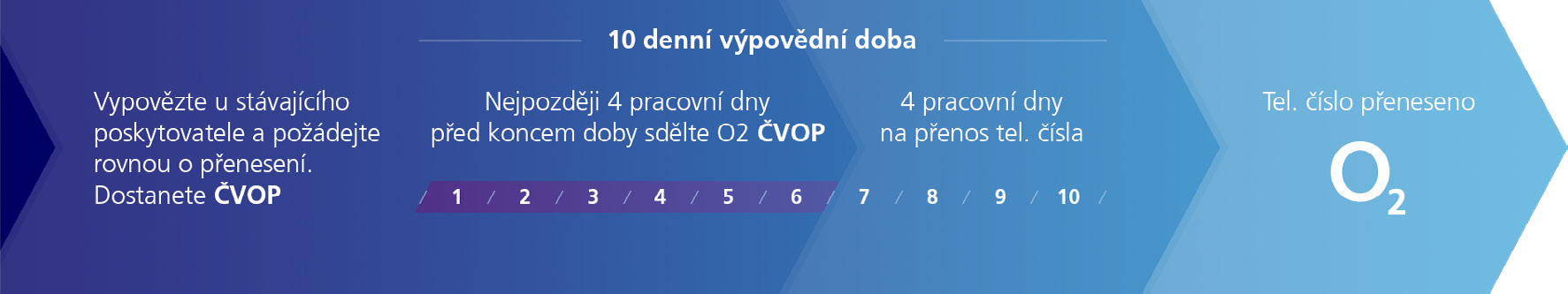
Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy. Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se 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.

## 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).

## 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.

# Povinnosti při užívání služeb

* 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.

## 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.

## 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.

## 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.
   1. 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.
   2. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

# Placení vyúčtování

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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:
   1. nejprve částky z provedených plateb přes O2 (tj. z platebních transakcí),
   2. poté částky z jiného důvodu než poskytování služeb elektronických komunikací (např. splátky, poplatky za pojištění),
   3. poté smluvní sankce (např. smluvní pokuty, paušální odškodnění),
   4. 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.

1. 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.

## 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.

# Postup při neplacení

## 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.

## 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.

## Přerušení služeb

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

## 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.

## 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz/) a na [www.solus.cz](http://www.solus.cz/). O2 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě O2 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

Pro případ změny právní úpravy, 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 ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz/)) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

## 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.

## 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.

# Zpracování osobních údajů

## Zásady zpracování osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů, včetně informací o právech subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění jsou k dispozici na [www.o2.cz](http://www.o2.cz/) 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz/). 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.

# Poruchy a reklamace

## 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz/) nebo se podívejte do Moje O2.

## 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz/).

## 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).

## 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.

# Omezení nebo přerušení poskytování služeb

## 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.

## 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.

## Úmrtí účastníka

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

## 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.

## 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.

## 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.

# Změny

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

# Ukončení ze strany účastníka

## 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.

## 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.

## 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.

## 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).

## 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.

## Pokud ČVOP nepoužijete

Platí, že požadavek na zrušení služby zadaný na dálku nebyl autorizován a byl vzat zpět.

## 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.

## Výpověď bez uvedení důvodu

K podání výpovědi nemusíte udávat důvod. V takovém případě bude služba zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní.

## 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.“

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

# Ukončení ze strany O2

## 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.

## 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).

## 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.“

## 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.

## Výpovědní doba

Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dní, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi účastníkovi.

## 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.

# Odpovědnost za škodu a náhrada škody

## 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.

## 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.

## 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.

# Platby přes O2

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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 oprávnění 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz/). 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz/). 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.

# Závěrečná ustanovení

* 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.

## 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.

## 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 [www.o2.cz](http://www.o2.cz/). 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.

## 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 ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz/)). 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, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz/)), 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. ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz/)). Rada pro rozhlasové a televizní vyslání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu ([www.rrtv.cz](http://www.rrtv.cz/)).

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

[Příloha č. 6](#Annex05)

Kontaktní údaje lokality

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Lokalita** | **Adresa** | **RUIAN kód** | **Oprávněná osoba** | **Telefon** | **E-mail** |
| TES | Těšnov | Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 - Nové Město | 21650829 | Pavel Štětina | +420725113181 | pavel.stetina@mze.cz |
| HC1 | HC Nagano | K Červenému dvoru 25/3156, 130 00 Praha 3 – Strašnice | 21724458 | Pavel Štětina | +420725113181 | pavel.stetina@mze.cz |
| HC2 | HC Chodov | V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 – Chodov | 26798719 | Pavel Štětina | +420725113181 | pavel.stetina@mze.cz |

Příloha č. 7

Vzor Akceptačního protokolu

**Akceptační protokol**

o plnění parametrů poskytované služby

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY KONEKTIVITY PRO DATOVÁ CENTRA, LOKALITU TĚŠNOV A CMS

Smlouva č.:

Vyhodnocovací období (měsíc/rrrr):

Zpracoval:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | **Konektivita\_THC (KONEKTIVITA\_HC nebo\_CMS)** | | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Konektivita Datového Centra | | | | | | | |
| **SLA PARAMETRY** | | | **Jednotka** | **Hodnota** | **Skutečnost** | | **Poznámka** | |
| Dostupnost služby | | | [%/rok] | Bude doplněno dle KL |  | |  | |
| Provozní doba zaručená, včetně přístupu do datového centra | | | [hod-hod] |  | |  | |
| Incident Priority 1 | | | [min / počet] |  | |  | |
| Incident Priority 2 | | | [hod / počet] |  | |  | |

Celkové vyhodnocení poskytované služby:

Přílohy:

* Příloha číslo 1 – Reporting přípojky MZe Těšnov
* Příloha číslo 2 – Reporting přípojky hostingové konektivity CMS

Vyjádření Objednatele:

Datum, podpis odpovědné osoby Objednatele:

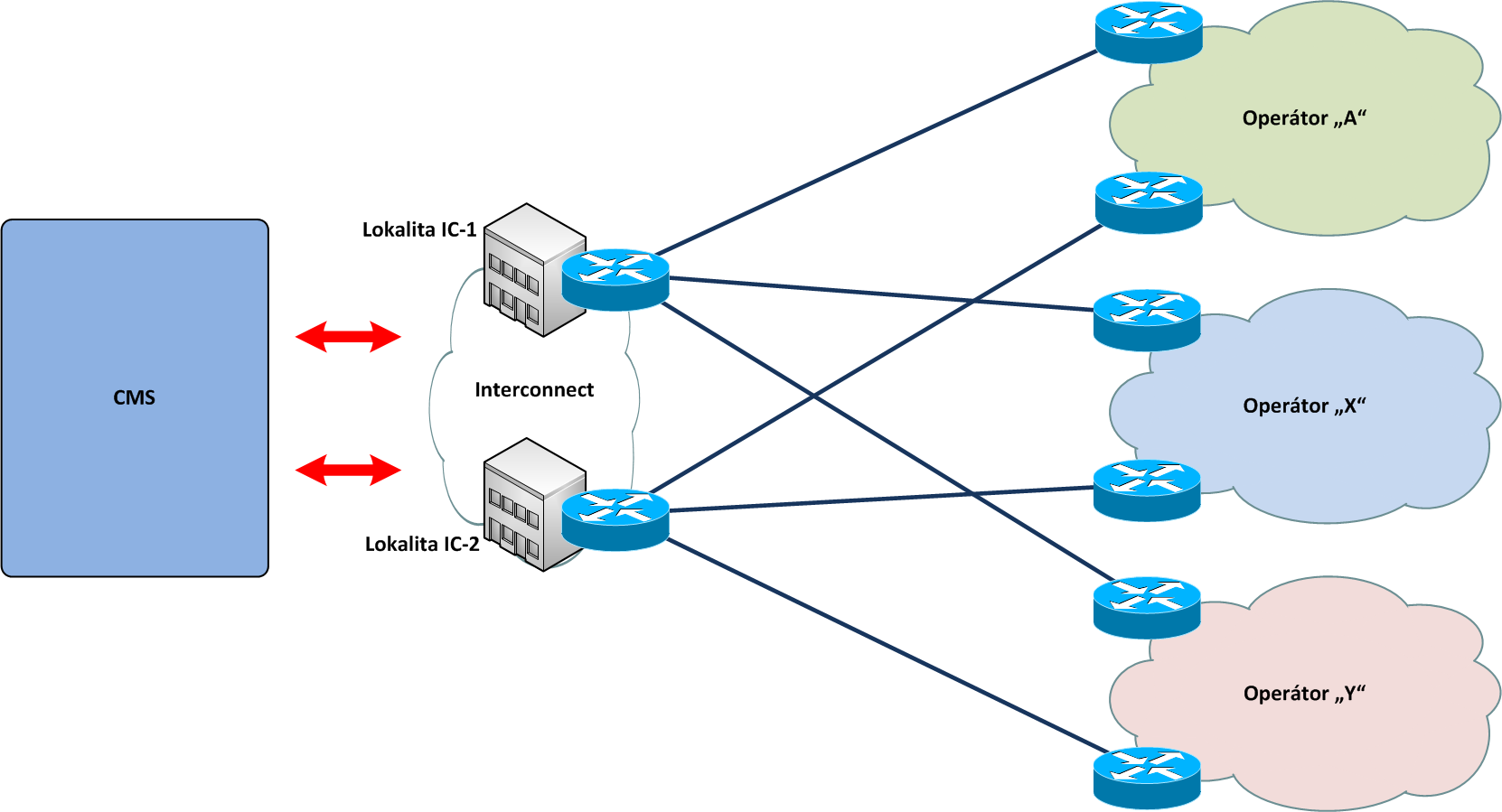
V Praze dne: ……………………………… podpis: ……………………………………….

Příloha č. 8

**Technická specifikace pro realizaci propojení do InterConnectu CMS**

1. **Podmínky propojení sítě Poskytovatele do InterConnectu CMS**

Poskytovatel je povinen zřídit a provozovat propojení své sítě do InterConnectu CMS za následujících podmínek:

1. Redundantní připojení dvěma nezávislými optickými spoji do lokalit s instalovanými zařízeními InterConnect CMS - viz následující obrázek. Poskytovatel musí mít do obou lokalit InterConnectu CMS optickou trasu umožňující realizaci propojovacích služeb.

Lokality se směrovači InterConnect CMS.

|  |  |
| --- | --- |
| **Lokalita** | **Adresa** |
| IC-1 | Na Vápence 915/14, Praha 3 |
| IC-2 | Sazečská 598/7, Praha 10 |

1. Propojení mezi směrovačem InterConnectu CMS a směrovačem ASBR Poskytovatele bude realizováno spojem na bázi technologií Gigabit Ethernet (IEEE802.3z). nebo 10Gigabit Ethernet (IEEE802.3ae). Rozhraní musí podporovat tagování VLAN dle 802.1Q, jednotlivé VPN budou předávány formou jednotlivých VLAN. Poskytovatel musí být schopen zajistit do 1 kalendářního měsíce od odeslání požadavku Ministerstva upgrade na 10Gigabit Ethernet (IEEE802.3ae).
2. Fyzické rozhraní pro předání využívá optickou trasu single-mode 9/125µm s konektorem LC/PC na straně optického patch panelu.
3. Vlastní připojení k CMS a potřebné nastavení zajišťuje Poskytovatel. Poskytovatel předá provozovateli CMS, jímž je Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p., (dále jen „**Provozovatel CMS**“) provozní řád včetně kontaktních údajů pro nahlašování poruch. Poskytovatel musí prokázat schopnost spolupráce se ServiceDeskem CMS; pro tyto účely může být pracovníky Provozovatele CMS požádán o test komunikace a test komunikace IP VPN MPLS.
4. Propojení Poskytovatele a směrovačů InterConnect CMS předpokládá využití technologie MPLS VPN na straně Poskytovatele i CMS, propojení je pak realizováno dle RFC 4364 BGP/MPLS IP Virtual Private Networks (VPNs), sekce 10 Multi-AS Backbones, varianta A VRF-to-VRF connections at the AS (Autonomous System) border routers.
5. . Směrovací informace protokolu IPv6 budou přenášeny samostatným BGP spojením v adresním prostoru IPv6 (dual-stack) dle RFC 4659.
6. Směrovací informace mezi propojovací sítí CMS a jednotlivými poskytovateli datové konektivity jsou předávány pomocí směrovacího protokolu eBGP dle RFC 4760 Multiprotocol Extensions for BGP-4.
7. Adresní rozsahy IPv4 spojnic KIVS spravuje, koordinuje a Poskytovateli přiděluje Provozovatel CMS.
8. Adresní rozsahy IPv6 spojnic KIVS spravuje, koordinuje a Poskytovateli přiděluje Provozovatel CMS.
9. Poskytovatel musí v případě potřeby zajistit, aby celá jím poskytovaná komunikační infrastruktura KIVS byla schopna jednotného řízení kvality služby (End-to-End QoS). Operátor zajistí přepis značek do DSCP PE-CE, tzv. " pipe" tunelovací režim MPLS, v němž je při průchodu MPLS páteří zachovávána původní hodnota DSCP transportovaných IP paketů (DSCP transparency).
10. Infrastruktura Poskytovatele musí v případě potřeby umožnit Provozovateli CMS sběr a vyhodnocování provozních statistik KIVS a poskytnout jeho dohledovému systému informace na bázi SNMP, syslog a Netflow.
11. **Požadavky ASBR směrovače Poskytovatele**

Směrovače Poskytovatele musí být vybaveny redundantním napájením v režimu minimálně N+1 a musí být vybaveny duální řídící logikou v rámci jednoho šasi. Směrovače musí být vybaveny funkcí přepnutí řídících jednotek bez ukončení sousedství směrovacích protokolů. Směrovače musí být postaveny na neblokující architektuře wire-speed portu. Směrovače musí směrovat bez dopadu na výkonnost tzv. směrování v HW (směrovaní v ASIC). Poskytovatel zpřístupní přes protokol SNMP v2 nebo SNMP v3 přístup jen ke čtení s maximální periodicitou 1x za 10 Min pro účely diagnostiky.

1. **Požadavky na koncové CPE**

Z důvodů schopnosti monitorovat kvalitu linky a možnosti zabezpečení Služby pomocí IPSEC VPN je třeba zajistit následující požadavky na CPE zařízení. CPE musí umožnit zabezpečené připojení do CMS 2.0 přes Poskytovatele. CPE musí být bezpečnostní zařízení nabízející zónový firewall, překlad IP adres (NAT), IPSec VPN, IKEv1, IKEv2, podpora stavového firewallu pro IPv4 i IPv6. Musí umět možnost přepnutí do směrovacího režimu bez stavového firewallu na WAN portu. Pro VPN musí umět autentizaci pomocí Pre-shared klíče nebo Certifikátu vydaného kvalifikovanou certifikační autoritou. Požadovaná je podpora Route Base IPSec VPN. IPSec tunely musí podporovat minimálně sadu bezpečnostních funkcí. Všechny uvedené požadavky týkající se bezpečnosti vyplývají z právních předpisů (zejm. zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), vyhláška č. 82/2018 Sb. o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) a související právní předpisy),

Ze směrovacích protokolů je požadován minimálně protokol OSPFv2, OSPFv3, BGP, IS-IS s podporou pro IPv4 i IPv6, RIPv2, RIPng. Zařízení CPE musí umět Real-time Network Monitoring na úrovni měření ztrátovosti, latence, stability.

Výkonnost prvku bude dle lokality a typu dle KL a to včetně IPSEC VPN.

1. **Provozní podmínky zřízení služby přístupu k Interconnectu CMS**

Poskytovatel na vlastní náklady zpracuje realizační projekt (dále jen „**RP**“) konektivity. RP musí být zpracován jak v případě zajištění konektivity vlastním kabelem Poskytovatele, tak i v případě pronájmu optických vlnových délek od jiných poskytovatelů služeb KIVS. RP musí obsahovat textovou a výkresovou část řešící konektivitu do Interconnectu CMS včetně souhlasu Ministerstva, případně i vlastníka objektu (v případě lokality Sazečská 598/7, Praha 10) s uložením v kabelovodu, průběhem trasy v objektu, i mimo objekt (až po ASBR Router Poskytovatele) zakončením optického kabelu v technologické místnosti - alokace místa ve stojanu pro zakončení optického kabelu případně umístění nového stojanu.

RP se musí řídit následující osnovou:

Realizační projekt stavby

Název akce: Napojení objektu Na Vápence, Sazečská

Místo stavby: Praha

Investor:

Dodavatel:

Technická zpráva musí minimálně obsahovat:

* Profil a typ optického kabelu, optické konektory
* Instalace a montáž optického kabelu
* Optické spojky:
* Trasa a ukončení optického kabelu
* Způsob nakládání s odpady
* Vliv stavby na životní prostředí:
* Bezpečnost práce a protipožární ochrana
* Užívání veřejného prostranství
* Řešení autorského dozoru
* Dokumentace návrhu řešení

RP musí být schválen Ministerstvem; Provozovatel CMS zpracuje stanovisko k RP.

Ukončení kabelů zajistí na vlastní náklady Poskytovatel ve vlastních optických patch panelech maximálně 2U.

Poskytovatel dodá optické patch cordy dle konektorů v propojovací místnosti (na straně Ministerstva konektor LC/PC), stejně tak patch cord pro konektivitu do CMS (LC/PC-LC/PC).

Poskytovatel se dále zavazuje dodat SFP nebo XFP modul dle specifikace Provozovatele CMS.

Poskytovatel zajistí funkčnost celé trasy až po cílové optické moduly v Interconnectu CMS. Funkčnost trasy bude doložena provedením OTDR měření z lokality IC CMS až aktivním prvkům Poskytovatele, nebo v případě využití WDM technologie odpovídajícím měřením propustnosti využití vlnové délky. V případě použití transportní sítě, založené na technologii Ethernet, bude měření provedeno dle RFC2544.

Konfigurace IP connectivity a autonomního systému Poskytovatele na rozhraní k CMS; tj., BGP peering, bude prováděna dle specifikace Provozovatele CMS.

Poskytovatel se zavazuje do CMS šířit (propagovat) pouze routy specifikované Provozovatelem CMS a na své straně neprovádět jakoukoli manipulaci s adresami subjektů (NAT, Pat, apod.), kteří nejsou uživateli služeb CMS, tj. zabránit přístupu ke službám CMS neoprávněným osobám.

Požadavky na zřízení, změny a zrušení služeb spojených s konektivitou do CMS předkládá Koncový uživatel připojený přes Poskytovatele standardní cestou na Ministerstvo prostřednictvím technické specifikace, a to v rozsahu aktuálně platného katalogu služeb CMS.

Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí, že služba InterConnect CMS se nepovažuje za nedostupnou, pokud je nedostupnost způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo z důvodu neplnění provozních podmínek ze strany Poskytovatele. Za okolnost vylučující odpovědnost se kromě okolností dle obecné právní úpravy považuje také vyhlášení mimořádného nebo výjimečného stavu nebo požadavek Ministerstva na omezení nebo dočasné zrušení přístupu k CMS z důvodu ohrožení bezpečnosti.

Poskytovatel se dále zavazuje provádět ochranu před útoky DDoS a ostatními známými hrozbami ze svých sítí (např. monitoringem poskytovaných služeb). V případě, že k takovému útoku dojde, je Provozovatel CMS oprávněn odpojit bez náhrady Poskytovatele od systému CMS do doby odstranění bezpečností hrozby, která vznikla na straně tohoto Poskytovatele. V takovémto případě je odpovědnost na straně Poskytovatele a případné smluvní pokuty za nedodržení SLA a vícenáklady na straně Provozovatele CMS i Koncových uživatelů hradí Poskytovatel.

Požadavky na změnu operátorského rozhraní/prostředí předkládá Poskytovatel Provozovateli CMS současně s předběžným souhlasem Koncových uživatelů, kteří jsou jeho přípojkami do CMS připojeni a souhlasu odpovědného zástupce Ministerstva. Požadavek je zadán 3 měsíce před požadovanou změnou.

Informace o plánovaném provozním výpadku poskytované služby musí Poskytovatel prokazatelně doručit na odpovědné pracoviště Ministerstva – DCeGOV (dále jen „**DCeGOV MV**“), a to minimálně 30 dní před plánovaným výpadkem.

Informace o závadách, výpadcích a chybovosti služby je Poskytovatel povinen neprodleně poskytnout DCeGOV MV spravovanému Provozovatelem CMS. Kontaktní údaje: mail [dohled@mvcr.cz](mailto:dohled@mvcr.cz), telefon 974 801 131.

Poskytovatel musí poskytovat službu HelpDesk/ServiceDesk (dále jen „**HD/SD**“), a to s dostupností 24x7. Poskytovatel předloží detailní popis procesů jeho HD/SD.

Veškerá komunikace spojená s odstraňováním poruch, výpadky a chybovostí Služeb musí být realizována prostřednictvím DCeGOV MV a HD/SD Poskytovatele, a to dle stanovených procesů.

Poskytovatel musí definovat rozhraní loopback pro ověření konektivity na straně Poskytovatele, a to pro každou jednotlivou službu poskytovanou koncovému uživateli.

Do prostředí CMS není Poskytovateli poskytován dálkový přístup, a to ani pro ověření konektivity.

Příloha č. 9

**Seznam poddodavatelů**

1.

Název: O2 Czech Republic a.s.

Sídlo: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022

Pravní forma: akciová společnost

IČ: 601 93 336

Popis činnosti a rozsah v %:

Poskytování služeb konektivity, rozsah v %: 90%