

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KONEKTIVITY PRO DATOVÁ CENTRA,  
LOKALITU TĚŠNOV A CENTRÁLNÍ SLUŽBY EGOV 2022+ - ČÁST 3A**

(číslo **Objednatele**: S2022-0021, DMS: 749-2022-12120, č.j. MZE-31862/2022-12120)

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: Ing. Vladimírem Velasem, 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 223566

bankovní spojení: PPF banka a.s.

číslo účtu: 2019110006/6000

zastoupená: ██████████, jednatelem a ██████████, 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**

**1.1 Objednatel prohlašuje, že:**

1.1.1 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

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

**1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:**

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a

1.2.2 není s odkazem na čl. 5k nařízení Rady EU 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině,

a) ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku;

b) právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto pododstavce Smlouvy, přičemž podíly těchto subjektů se sčítají, nebo

c) fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednájí jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto pododstavce Smlouvy,

1.2.3 není osobou, na niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/14 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, v platném znění, navazující na nařízení EU uvedená v tomto a předcházejícím pododstavci Smlouvy, a

1.2.4 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené; a

1.2.5 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 společností; a

1.2.6 se tímto zavazuje udržovat prohlášení podle tohoto odst. 1.2. Smlouvy v pravdivosti a platnosti po dobu účinnosti této Smlouvy a Objednatele bezodkladně (nejpozději však do 3 pracovních dní ode dne, kdy příslušná skutečnost nastala) informovat o všech skutečnostech, které mohou mít dopad na pravdivost, úplnost nebo přesnost předmětného prohlášení a o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky, a

1.2.7 je připraven veřejnou zakázku „Zajištění konektivity MZe - Část 3A“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě, a

1.2.8 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.

1.2.9 Poskytovatel je pojištěný na škodu způsobenou Poskytovatelem Objednateli s výší pojistného plnění minimálně 10 000 000,- Kč se spoluúčastí maximálně 10 % z částky pojistného plnění, zavazuje se

udržovat platnost tohoto pojištění po celou dobu trvání Smlouvy a na písemnou výzvu Objednatele do 5 pracovních dnů od jejího obdržení předložit Objednateli kopii pojistné smlouvy.

## **2. ÚČEL SMLOUVY**

2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění poskytování služeb konektivity datových center HC JZM (Stodůlky) a HC Chodov Ministerstva zemědělství způsobem a za podmínek jak jsou specifikovány v [Příloze č. 1](#) a v dalších ustanoveních této Smlouvy (dále též jako „**Služby**“).

## **3. PŘEDMĚT SMLOUVY**

3.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Služby specifikované dále v této Smlouvě, a to za podmínek blíže sjednaných v této Smlouvě včetně jejich příloh, zejména v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy.

3.2 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**

4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby v lokalitách uvedených v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy.

4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s požadavky uvedenými v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy a v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy.

4.3 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 jsou uvedeny v Příloze č. 8 Smlouvy. 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. Poskytovatel se s odkazem na čl. 5k nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnosti Ruska destabilizující situaci na Ukrajině, zavazuje a odpovídá za to, že jeho poddodavatelé, pokud jejich plnění představuje více než 10% hodnoty Veřejné zakázky, nejsou

- a) ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
- b) právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50% přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písm. a) tohoto odstavce Smlouvy, přičemž podíly těchto subjektů se sčítají, nebo
- c) fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednájí jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písm. a) nebo b) tohoto odstavce Smlouvy.

Poskytovatel dále odpovídá za to, že žádný jeho poddodavatel není po celou dobu trvání této Smlouvy osobou, na niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/14 o omezujících opatřeních vzhledem k činnosti narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, v platném znění, navazující na nařízení EU uvedená v tomto odstavci Smlouvy.

4.4 Poskytovatel se dále zavazuje, zajistí po celou dobu plnění podle této Smlouvy

4.4.1 plnění veškerých povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, legálního zaměstnávání, spravedlivého odměňování, a to vůči všem osobám, které se na plnění podle této Smlouvy podílejí; k plnění těchto povinností zaváže Poskytovatel i své poddodavatele,

4.4.2 sjednání a dodržování nediskriminačních smluvních podmínek se svými poddodavateli, zejména srovnatelné úrovně splatnosti faktur a srovnatelné výše shodných smluvních pokut s podmínkami této Smlouvy, včetně poskytování řádných plateb za provedené práce těmto svým poddodavatelům,

4.4.3 při výkonu administrativních činností souvisejících s plněním této Smlouvy používat, pokud je to objektivně možné, používat recyklované nebo recyklovatelné materiály, výrobky a obaly.

## 5. ZŘÍZENÍ SLUŽEB

5.1 Poskytovatel zahájí přípravu zřízení (instalace) Služeb v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy a toto zřízení dokončí v souladu s podmínkami uvedenými v Příloze č. 1 Smlouvy nejpozději do 45 kalendářních dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou na dřívějším dokončení a předání Služeb. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Služby budou poskytovány ode dne následujícího po dni, kdy dojde k protokolárnímu předání Služby dle odst. 5.3. tohoto článku Smlouvy.

5.2 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 pověřené osoby dle článku 13 Smlouvy ke kontrole a schválení.

5.3 Řádné předání a zahájení poskytování Služby bude potvrzeno podpisem předávacího protokolu pověřenými osobami smluvních stran dle článku 13 Smlouvy. Měřící protokol a dokumentace uvedená v katalogových listech budou vždy součástí předávacího protokolu.

## 6. MONITORING A VÝKAZ PLNĚNÍ

6.1 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](#) této Smlouvy a/nebo v rámci [Přílohy č. 3](#) této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“).

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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:

6.5.1 návrh akceptačního protokolu s uvedením celkového souhrnného plnění Služeb za Vyhodnocovací období, zahrnující i vyhodnocení případných slev z ceny za Vyhodnocovací období;

6.5.2 Report obsahující přehled plnění SLA parametrů;

(dále jen „**Výkaz plnění**“).

6.6 Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).

6.7 Poskytovatel je povinen předat kompletní Výkaz plnění Objednateli nejpozději do 5 pracovních dní od konce vyhodnocovacího období, nebo od obdržení podkladů ze strany Objednatele, jsou-li tyto podklady nezbytné pro vyhotovení Výkazu plnění a nemůže je zajistit Poskytovatel sám, nedohodnou-li se strany jinak.

## 7. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1 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.

7.2 Cena za poskytované Služby sjednaná v této Smlouvě je cenou maximální a nepřekročitelnou, přičemž její výši není možné změnit s výjimkou změny daňových předpisů týkajících se daně z přidané hodnoty (DPH).

7.3 Cena za instalaci Služeb bude Objednatel Poskytovateli uhrazena na základě faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit poté, co Objednatel protokolárně potvrdí řádné zřízení všech Služeb.

7.4 Cena Služeb bude Objednatel Poskytovateli hrazena na základě faktury Poskytovatele, která bude vystavována vždy po ukončení Vyhodnocovacího období (kalendářního měsíce) za následujících podmínek:

7.4.1 Cena Služeb a příslušná faktura bude v případě neplnění SLA snížena o částku (slevu z ceny) určenou podle pravidel definovaných v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy a v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy;

7.4.2 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;

7.4.3 Cena za Služby bude Objednatel hrazena na základě faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit po schválení Výkazu plnění za příslušné Vyhodnocovací období Objednatel, přičemž její přílohou bude Výkaz plnění schválený Objednatel. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu na úhradu Služeb před schválením Výkazu plnění ze strany Objednatele za příslušné Vyhodnocovací období.

7.5 Faktura vystavená na základě této Smlouvy je splatná ve lhůtě 30 dní od jejího doručení Objednateli a musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu §435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadovaného zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude vždy obsahovat Objednatel schválený Výkaz plnění, včetně oboustranně potvrzeného akceptačního protokolu ve smyslu odstavce 6.5 Smlouvy, a číslo této Smlouvy (DMS) Objednatele. Nebude-li daňový doklad obsahovat Smlouvou ujednané náležitosti nebo přílohy nebo v nich nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit jej před uplynutím lhůty splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury a její přílohy. Objednatel preferuje zaslání elektronické faktury Poskytovatele do datové schránky Objednatele ID DS: yphaax8 nebo na mailovou adresu [podatelna@mze.cz](mailto:podatelna@mze.cz), ve strukturovaných formátech dle Evropské směrnice 2014/55/EU nebo ve formátu ISDOC 5.2 a vyšším. Faktura musí obsahovat jméno Osoby pověřené ve věcech technických a realizačních Objednatele.

7.6 Platba peněžité částky se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v záhlaví této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že dnem úhrady Faktury se rozumí den odesání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví této Smlouvy.

7.7 Platba bude probíhat výhradně v korunách českých (CZK) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

## **8. KVALITA SLUŽEB**

8.1 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.

8.2 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.

8.3 Odstranění jakékoli závady Služeb vzniklé z důvodů ležících na straně Poskytovatele je Poskytovatel povinen poskytnout bezúplatně.

## **9. TRVÁNÍ SMLOUVY**

9.1 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.

9.2 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb, dle odst. 5.1. Smlouvy.

9.3 Smluvní strany se dohodly, že před okamžikem zániku účinnosti 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.

9.4 Objednatel je oprávněn ukončit tuto Smlouvu výpovědí s jednoměsíční výpovědní dobou, a to i bez uvedení důvodů. Objednatel je oprávněn ukončit tuto Smlouvu výpovědí s jednoměsíční 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.

9.5 Odstoupit od Smlouvy lze v případech stanovených v této Smlouvě a dále v případech stanovených právními předpisy.

9.6 Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě v případě, že:

9.6.1 bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, nebo

9.6.2 Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení, nebo

9.6.3 bude zahájeno insolvenční řízení s Poskytovatelem, nebo

9.6.4 Poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo

9.6.5 je tak stanoveno v této Smlouvě nebo jejích přílohách, nebo

9.6.6 Objednatel za podmínek uvedených v § 223 odst. 3 ZZVZ zjistí, že o Poskytovateli byly uvedeny v průběhu zadávacího řízení na Veřejnou zakázku nepravdivé údaje v evidenci skutečných majitelů, nebo

9.6.7 dojde k porušení závazku dle odst. 1.2. pododst. 1.2.6. Smlouvy udržovat po celou dobu jejího trvání prohlášení Poskytovatele dle odst. 1.2. pododst. 1.2.2. nebo pododst. 1.2.3. Smlouvy v pravdivosti a platnosti, nebo

9.6.8 nedodržení jakýchkoliv závazků Poskytovatele dle odst. 4.3 Smlouvy, nebo

9.6.9 porušení povinnosti dle odst. 13.4 Smlouvy.

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

9.7 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 by druhá smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa. 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.

9.8 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.

## 10. SANKCE, SLEVY Z CENY A NÁHRADA ŠKODY

10.1 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.

10.2 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.

10.3 V případě, že Služby nebudou poskytovány v souladu s parametry stanovenými v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny dle [Přílohy č. 3](#) této Smlouvy.

10.4 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.

10.5 V případě porušení kterékoli povinnosti Poskytovatele dle čl. 11 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10.6 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 takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

10.7 V případě porušení kterékoli povinnosti Poskytovatele dle odst. 13.3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10.8 V případě porušení povinností ze strany Poskytovatele dle KL bodu „Další Podmínky“ v Příloze č. 1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10.9 V případě prodlení Poskytovatele s předložením kopie pojistné smlouvy dle odst. 1.2. pododst. 1.2.9 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každý případ prodlení, a to i opakovaně.

10.10 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.

10.11 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.

10.12 Ustanovení odst. 10.10 a 10.11 tohoto článku se použijí také pro smluvní pokuty nebo slevy z ceny stanovené na jiných místech této Smlouvy, nestanoví-li pro ně Smlouva jinou dobu splatnosti, nebo v jejích přílohách.

## 11. DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

### 11.1 Důvěrné informace a závazek k jejich ochraně

11.1.1 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, a se zákonem 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), platných účetních předpisů, platných burzovních předpisů a rozhodnutí příslušného soudu či jiného oprávněného orgánu veřejné moci, nebo (iii) pokud to tato Smlouva výslovně umožňuje.

11.1.2 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.

### 11.2 Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace nepokládají žádné informace:

11.2.1 které se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

11.2.2 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,

11.2.3 které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

11.2.4 které po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

11.2.5 jejichž zpřístupnění je vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,

11.2.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.

11.3 Budou-li data nebo jiné informace, se kterými se Poskytovatel či jeho poddodavatel seznámí v souvislosti s touto Smlouvou, 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. Zejména je Poskytovatel povinen v případě, že zjistí, že bude jakýmkoli způsobem zpracovávat osobní údaje, o této skutečnosti povinen neprodleně

informovat Objednatele a uzavřít s ním zpracovatelskou smlouvu v souladu s GDPR, a to například formou dodatku k této Smlouvě.

11.4 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace, a svým podpisem níže potvrzuje, že souhlasí s tím, aby byl uveřejněn obraz Smlouvy včetně jejích příloh 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.

#### 11.5 Oprávnění ke zpřístupnění Důvěrných informací

11.5.1 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.

#### 11.6 Bezpečnostní opatření ve vztahu k Důvěrným informacím

11.6.1 Každá ze smluvních stran se zavazuje, že bude dodržovat přiměřená bezpečnostní opatření za účelem zamezení neoprávněného přístupu třetích osob k Důvěrným informacím, jež jsou v držení příslušné smluvní strany.

#### 11.7 Trvání závazků důvěrnosti dle této Smlouvy

11.7.1 Závazky obsažené v této Smlouvě týkající se zachování důvěrnosti zůstanou v plném rozsahu platné a účinné ještě po dobu deseti (10) let od zániku účinnosti Smlouvy.

11.8 Ostatními ustanoveními této Smlouvy nejsou dotčeny závazky Poskytovatele, plynoucí z ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací ve smyslu ZoEK, případně dalších souvisejících právních předpisů a předpisů týkajících se ochrany informací a osobních údajů a nakládání s nimi.

11.9 Bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy se veškeré informace získané v souvislosti s touto Smlouvou považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele výlučně za Důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel přitom bere na vědomí, že povinnost ochrany informací podle tohoto čl. 11. se vztahuje pouze na Poskytovatele.

## 12. PODPORA PŘI PŘECHODU NA NOVÉHO POSKYTOVATELE

12.1 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 do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, včas 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 takového požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Služeb dle této Smlouvy.

## 13. DORUČOVÁNÍ

13.1 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: Ing. Vladimír Velas  
Telefon: 221 814 502  
Email: vladimir.velas@mze.cz

Osoba pověřená ve věcech technických a realizačních:

Adresa: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
K rukám: Ing. Ivo Jančík  
Telefon: 221 812 060  
Email: ivo.jancik@mze.cz

Help Desk:

Telefon: 222 312 977  
Email: helpdesk@mze.cz

**Poskytovatel:**

Osoba pověřená ve věcech smluvních a obchodních:

Adresa: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4  
K rukám: ██████████  
Telefon: ██████████  
Email: ██████████

Osoba pověřená ve věcech technických a realizačních:

Adresa: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4  
K rukám: ██████████  
Telefon: ██████████  
Email: ██████████

Help Desk:

Telefon: 800 333 777  
Email: [sd@o2.cz](mailto:sd@o2.cz)

13.2 Každá ze smluvních stran je oprávněna změnit výše uvedené kontaktní údaje jednostranným písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.

13.3 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. Ke změně čísla účtu smluvní strany není třeba vyhotovovat dodatek ke Smlouvě.

13.4 Poskytovatel je dále povinen bezodkladně (nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala) oznámit Objednateli změnu jakýchkoliv skutečností v jeho prohlášení dle odst. 1.2 pododst. 1.2.2. nebo 1.2.3 Smlouvy nebo v ustanovení dle odst. 4.3 Smlouvy.

#### **14. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**

14.1 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, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „vyhláška o kybernetické bezpečnosti“) 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.

14.2 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 a vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů.

14.3 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.

14.4 Koncové zařízení Poskytovatele umístěné v lokalitě zákazníka („customer edge“ routver/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 blížícím se reálnému času, pokud není Objednatel povoleno jinak.

14.5 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:

- 14.5.1 Služba ochrany před DDoS útoky musí být dostupná 24/7 s garancí požadované kapacity a s požadovaným SLA;
- 14.5.2 Integrovaná ochrana proti DDoS útokům pro celou síť Poskytovatele, na všech vstupních bodech a to jak národní, tak mezinárodních;
- 14.5.3 Objednatel požaduje definované odchylky v režimu detekce vůči standardnímu chování služby;
- 14.5.4 V režimu detekce analyzuje provoz na výskyt protokolových anomálií;
- 14.5.5 V režimu detekce detekuje známé útoky dle signatur, získávaných pravidelně a opakovaně v kratších než denních intervalech;
- 14.5.6 Objednatel požaduje definované odchylky v režimu ochrany vůči standardnímu chování služby;
- 14.5.7 V režimu ochrany analyzuje veškerý provoz a odstraňuje z něj nelegitimní části, tzv. mitigace tak, aby Objednateli byly doručovány již pouze jeho požadované, legitimní části;
- 14.5.8 V režimu ochrany automaticky mitiguje známé signatury a tento provoz automaticky odstraňuje;
- 14.5.9 Objednatel 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) ;

- 14.5.10 Objednatel požaduje informaci SMS nebo emailem při každé aktivaci nebo ukončení DDoS ochrany;
- 14.5.11 Objednatel požaduje poskytnutí online monitoringu služby DDoS ochrany s informacemi o právě probíhající mitigaci, stavu DDoS služby a historickými reporty.

## 15. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1 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.

15.2 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.

15.3 Veškerá doplnění a změny této Smlouvy je možno učinit výlučně v souladu se ZZVZ.

15.4 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.

15.5 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.

15.6 Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávky vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozí písemného souhlasu Objednatele.

15.7 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy, jejich porušení se promlčují ve lhůtě patnácti let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

15.8 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.

15.9 V případě rozporu mezi ustanoveními [Přílohy č. 5](#) a ustanoveními čl. 1 až 16. této Smlouvy a taktéž ustanoveními Příloh č. 1 až 4 a Příloh č. 6 až 8, se ustanovení uvedená v [Příloze č. 5](#) nepoužijí. Ujednání uvedená v [Příloze č. 5](#) 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 16. této Smlouvy, Přílohách č. 1 až 4 a Přílohách č. 6 až 9 mají vždy přednost před ujednáními v [Příloze č. 5](#) této Smlouvy.

15.10 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.

15.11 Požadavek písemné formy dle této Smlouvy je splněn i tehdy, pokud je příslušné právní jednání učiněno elektronicky a elektronicky podepsáno.

15.12 Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě ve formátu (.pdf), přičemž každá ze smluvních stran obdrží oboustranně elektronicky podepsaný datový soubor této Smlouvy.

## 16. PŘÍLOHY

16.1 Nedílnou součástí 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: 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 shodné s datem a časem el. podpisu*

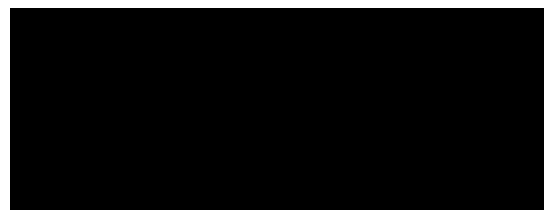
**Ing. Vladimír Velas**  
Digitálně podepsal  
Ing. Vladimír Velas  
Datum: 2022.07.21  
14:56:21 +02'00'

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

Ing. Vladimír Velas, ředitel odboru informačních  
a komunikačních technologií

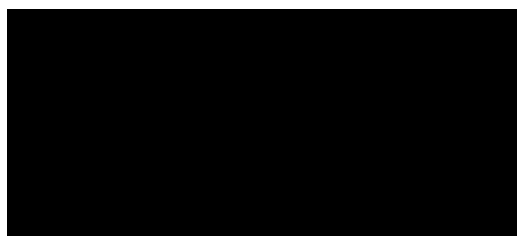
**Poskytovatel**

*V Praze dne: shodné s datem a časem el. podpisu*



O2 IT Services s.r.o.

[Redacted], jednatel



O2 IT Services s.r.o.

[Redacted], 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                        |   |                       |                    |                     |
| <b>Obecný popis služby</b>             | <p>Požadavky na konektivitu mezi lokalitami Těšnov (TES) a Hostingovými centry (HC):</p> <p><b>Konektivita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fyzicky – primární trasa do HC1 a sekundární trasa do HC2 z TES.</li> <li>V rámci lokalit bude redundantní (LAG) ukončení přípojky v aktivním prvku Objednatele.</li> <li>Veškerá komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6.</li> </ul> <p><b>Požadavky</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného koncovým uživatelem.</li> <li>Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li> <li>Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení Poskytovatele spravované Poskytovatelem.</li> <li>Koncové zařízení Poskytovatele disponuje OSPF funkcionalitou a splňuje požadovanou propustnost (rychlost přípojky - kapacitu) i při nasazení dynamického routingu.</li> <li>Předávacím rozhraním služby jsou Ethernet porty zakončené na TES optika SR, na HC1 a HC2 optika SR (pro vyloučení pochybností TES=2x10 Gbit SR, HC1=2x10 Gbit SR, HC2=2x10 Gbit SR).</li> <li>Služba musí splňovat IP MTU min 1500.</li> <li>Služba obsahuje poskytnutí reportů SLA a výkonnostních charakteristik – měsíční report.</li> <li>Možnost vytváření privátních sítí.</li> <li>L3 redundance mezi primární a sekundární trasou.</li> </ul> <p><b>Performance monitoring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Součástí služby je monitorování performance charakteristik příslušné linky.</li> <li>Utilizace interface (%), chybovost interface (počet chyb), průtok dat (Mb/s).</li> <li>Report utilizace jednotlivých interface bude součástí Výkazu plnění.</li> </ul> <p><b>Proaktivní dohled</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Služba je proaktivně dohledována Poskytovatelem.</li> <li>Poskytovatel zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby.</li> <li>Poskytovatel informuje Objednatele o incidentu na službě do 10 minut od vzniku incidentu.</li> </ul> <p><b>Podpora zařízení Poskytovatele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Po celou dobu poskytování služby musí být zařízení s předávacím rozhraním k MZe pod podporou výrobce (prokazatelně doložitelné kdykoliv na vyzvání MZe).</li> <li>Zařízení musí být provozováno s výrobcem aktuálně podporovanou verzí SW/firmware z důvodu možnosti eskalace bezpečnostních chyb.</li> </ul> |                       |                    |                     |
| Parametry služby                       |   |                       |                    |                     |
| THC                                    | 10 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  |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kontrola bude prováděna z dohledového systému Objednatele na koncové zařízení Objednatele v příslušné lokalitě.</li> <li>2. Výkazem plnění parametrů SLA, který je požadován jako pravidelný měsíční report od Poskytovatele.</li> <li>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.</li> </ol> |  |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY  |  |
| Omezení  | Služba je poskytována bez omezení.   |
| Další podmínky   | <p>Poskytovatel v rámci Služby vytvoří a bude udržovat aktuální dokumentaci, která bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konfiguraci zařízení směrem k Objednateli: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fyzická konfigurace předávacího interface</li> <li>○ popis vysoké dostupnosti</li> <li>○ MAC adresy předávacích interface</li> <li>○ routovací tabulku (subnety Objednatele)</li> <li>○ provozovanou verzi firmware</li> <li>○ datum poslední aktualizace firmware</li> </ul> </li> <li>• skutečnou trasu kabeláže a umístění zařízení v lokalitě Objednatele.</li> <li>• základní síťový diagram propojení</li> <li>• Poskytovatel je povinen předat vytvořenou dokumentaci současně se zřízením Služby a dále se zavazuje předat aktualizovanou dokumentaci vždy ke konci Vyhodnocovacího období.</li> </ul> |

| OZNAČENÍ SLUŽBY     | KONEKTIVITA_HC   | TYP KL: | PAUŠÁLNÍ |
|---------------------|--|---------|----------|
| Název služby        | Konektivita HC JZM a HC Chodov (HC)  |         |          |
| VYMEZENÍ SLUŽBY     |  |         |          |
| Obecný popis služby | <p>Požadavky na konektivitu mezi lokalitami HC JZM (HC1) a HC Chodov (HC2):</p> <p><b>Konektivita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fyzicky – 2 optické trasy, různé směry.</li> <li>Připojení do internetu (minimálně 2Mb/s) do HC1 pro dohledové nástroje.</li> <li>Připojení do internetu (minimálně 100Mb/s) do HC1 a HC2 (HC INT).</li> <li>Vybudování okruhů – prostřednictvím technologie DWDM případně DarkFiber (v případě DarkFiber propojení je součástí služby dodání příslušných transceiverů pro HP Edge 5940 4x a Brocade 8510 8x).</li> </ul> <p><b>Propojení HC LAN - 4 x 10 Gbit Ethernet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dedikované propojení 4 x 10 Gbit Ethernet, vedeno přes dvě nezávislé trasy bez souběhu.</li> <li>Maximální vzdálenost po optických trasách mezi HC1 a HC2 nepřekročí 40km (platí pro obě trasy).</li> <li>Zakončení v aktivním prvku Objednatele – rozhraní 10 Gbit LR v případě použití DWDM.</li> <li>Propojení musí být řešeno na vrstvě L2.</li> </ul> <p><b>Propojení HC SAN - 4 x 16 Gbit FiberChannel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dedikované propojení 4 x 16 Gbit FC, vedeno v párech přes dvě nezávislé trasy bez souběhu.</li> <li>Maximální vzdálenost po optických trasách mezi HC1 a HC2 nepřekročí 40km (platí pro obě trasy).</li> <li>Zakončení v aktivním prvku Objednatele – rozhraní 16 Gbit FC Long Wavelength v případě použití DWDM.</li> </ul> <p><b>Připojení HC MON - 2 Mb/s</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dedikované připojení do internetu s pevnou IPv4 a IPv6.</li> <li>Komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6.</li> <li>Služba umožňuje nasazení ACL – povolení pouze odchozí komunikace na definované cíle.</li> <li>Zakončení v aktivním prvku Objednatele – rozhraní 10/100Mbps RJ45.</li> </ul> <p><b>Připojení HC INT - 100 Mb/s</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>V rámci lokalit bude redundantní (LAG) ukončení přípojky v aktivním prvku Objednatele.</li> <li>Veškerá komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6.</li> <li>Služba bude poskytovat jednu pevnou IP adresu IPv4 a příslušný blok IPv6.</li> <li>Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li> <li>Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení Poskytovatele spravované Poskytovatelem, pokud bude nutné k realizaci této služby.</li> <li>Koncové zařízení Poskytovatele splňuje požadovanou propustnost (rychlost přípojky - kapacitu) i při nasazení dynamického routingu.</li> <li>Předávacím rozhraním služby jsou Ethernet porty zakončené na HC1 a HC2 optika SX (pro vyloučení pochybností, HC1=2x1000 BASE - SX, HC2=2x1000 BASE - SX).</li> <li>Služba obsahuje poskytnutí reportů SLA a výkonnostních charakteristik – měsíční report.</li> <li>L3 redundance mezi primární a sekundární trasou.</li> </ul> <p><b>Požadavky na LAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Služba musí splňovat IP MTU min 1500.</li> <li>Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného koncovým uživatelem.</li> <li>Možnost vytváření privátních VLAN.</li> <li>LAN komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6.</li> </ul> <p><b>Požadavky na LAN a SAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li> <li>Služba obsahuje poskytnutí reportů SLA a performance charakteristik – měsíční report.</li> </ul> |         |          |

|  |  |                              |                           |                            |
|--|--|------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| <b>Performance monitoring</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik příslušné linky <ul style="list-style-type: none"> <li>○ LAN <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizace interface (%), chybovost interface (počet chyb), průtok dat (bytes/s).</li> </ul> </li> <li>○ SAN <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lost signál (počet) (ztrátovost při přenosu dat).</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Report utilizace jednotlivých interface bude součástí Výkazu plnění.</li> </ul> <b>Proaktivní dohled</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba je proaktivně dohledována Poskytovatelem.</li> <li>• Poskytovatel zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby.</li> <li>• Poskytovatel informuje Objednatele o incidentu na službě do 10 minut od vzniku incidentu.</li> </ul> |  |                              |                           |                            |
| <b>Parametry služby</b>  |  |                              |                           |                            |
| HC LAN   | 10 Gbit Ethernet   |                              |                           |                            |
| HC SAN   | 16 Gbit FiberChannel   |                              |                           |                            |
| HC MON   | 2Mb/s  |                              |                           |                            |
| HC INT   | 100Mb/s  |                              |                           |                            |
| <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>   |  |                              |                           |                            |
| Vyhodnocovací období   | 1 měsíc  |                              |                           |                            |
| <b>SLA PARAMETRY</b>   |  |                              |                           |                            |
| <b>Označení</b>  | <b>Provozní doba linky</b>   | <b>Dostupnost služby (%)</b> | <b>Stabilita (ST)(ms)</b> | <b>Packet loss (PL)(%)</b> |
| 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                         |
| <b>Označení</b>  | <b>Provozní doba linky</b>   | <b>Dostupnost (%)</b>        |                           | <b>Lost Signal (LS)(%)</b> |
| HC SAN   | 7x24 (0-24)h   | 99,9                         |                           | N/A                        |
| <b>Maximální měsíční počty incidentů (MI)</b>  |  | <b>Priorita 1</b>            |                           | <b>Priorita 2</b>          |
| HC LAN   |  | 1                            |                           | 10                         |
| HC MON   |  | 5                            |                           | 20                         |
| HC INT   |  | 3                            |                           | 20                         |
| HC SAN   |  | 1                            |                           | 5                          |
| <b>Matice priorit</b>  |  |                              |                           |                            |
| <b>Priorita</b>  | <b>Definice priority incidentů</b>   |                              |                           |                            |
| 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.<br>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).<br>Monitoring systém dle scénáře detekoval překročení parametru Lost Signal (LS).   |                              |                           |                            |
| <b>Způsob kontroly</b>   |  |                              |                           |                            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kontrola bude prováděna z dohledového systému Objednatele na koncové zařízení Objednatele v příslušné lokalitě.</li> <li>2. Výkazem plnění parametrů SLA, který je požadován jako pravidelný měsíční report od Poskytovatele.</li> </ol>   |  |                              |                           |                            |



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.

| <b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b> |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Omezení</b>                   | Služba je poskytována bez omezení.   |
| <b>Další podmínky</b>            | <p>Poskytovatel v rámci Služby vytvoří a bude udržovat aktuální dokumentaci, která bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• konfiguraci zařízení směrem k Objednateli:<ul style="list-style-type: none"><li>○ fyzická konfigurace předávacího interface</li><li>○ popis vysoké dostupnosti</li><li>○ MAC adresy předávacích interface</li><li>○ routovací tabulku (subnety Objednatele)</li></ul></li><li>• skutečnou trasu kabeláže a umístění zařízení v lokalitách Objednatele.</li><li>• základní síťový diagram propojení lokalit</li><li>• Poskytovatel je povinen předat vytvořenou dokumentaci současně se zřízením Služby a dále se zavazuje předat aktualizovanou dokumentaci vždy ke konci Vyhodnocovacího období.</li></ul> |

|   |   |   |                           |                            |          |
|---|---|---|---------------------------|----------------------------|----------|
| <b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>                        |   | KONEKTIVITA_GOV   |                           | <b>TYP KL:</b>             | PAUŠÁLNÍ |
| <b>Název služby</b>                           |   | Konektivita HC JZM a HC Chodov (HC) do centrálních služeb eGov MV ČR  |                           |                            |          |
| <b>VYMEZENÍ SLUŽBY</b>                        |   |   |                           |                            |          |
| <b>Obecný popis služby</b>                    |   | <p>Požadavky na konektivitu centrálních služeb eGov pro JZM (HC1) a HC Chodov (HC2):</p> <p><b>Propojení - 1 Gb/s</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propojení HC1 a HC2 do interkonektu centrálních služeb eGov</li> <li>• V rámci lokalit bude redundantní (LAG) ukončení přípojky v aktivním prvku Objednatele.</li> <li>• Veškerá komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4.</li> <li>• Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li> <li>• Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení Poskytovatele spravované Poskytovatelem, pokud bude nutné k realizaci této služby.</li> <li>• Koncové zařízení Poskytovatele splňuje požadovanou propustnost (rychlost přípojky - kapacitu) i při nasazení dynamického routingu.</li> <li>• Předávacím rozhraním služby jsou Ethernet porty zakončené na HC1 a HC2 optika SX (pro vyloučení pochybností, HC1=2x1000 BASE - SX, HC2=2x1000 BASE - SX).</li> <li>• L3 redundance připojení do centrálních služeb eGov mezi HC1 a HC2 prostřednictvím VRRP nebo HSRP.</li> </ul> <p><b>Požadavky na LAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba musí splňovat IP MTU min 1472.</li> <li>• Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného koncovým uživatelem.</li> <li>• Možnost vytváření privátních VLAN.</li> <li>• Podpora komunikace prostřednictvím IPv6</li> </ul> <p><b>Performance monitoring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Součástí služby je monitorování performance charakteristik příslušné linky.</li> <li>• Utilizace interface (%), chybovost interface (počet chyb), průtok dat (Mb/s).</li> <li>• Report utilizace jednotlivých interface bude součástí Výkazu plnění.</li> </ul> <p><b>Proaktivní dohled</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba je proaktivně dohledována Poskytovatelem.</li> <li>• Poskytovatel zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby.</li> <li>• Poskytovatel informuje Objednatele o incidentu na službě do 10 minut od vzniku incidentu.</li> </ul> |                           |                            |          |
| <b>Parametry služby</b>                       |   |   |                           |                            |          |
| <b>KONEKTIVITA_GOV</b>                        |   | 1 Gbit Ethernet   |                           |                            |          |
| <b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>          |   |   |                           |                            |          |
| Vyhodnocovací období                          |   | 1 měsíc   |                           |                            |          |
| <b>SLA PARAMETRY</b>                          |   |   |                           |                            |          |
| <b>Označení</b>                               | <b>Provozní doba linky</b>  | <b>Dostupnost služby (%)</b>  | <b>Stabilita (ST)(ms)</b> | <b>Packet loss (PL)(%)</b> |          |
| Propojení centrálních služeb eGov             | 7x24 (0-24)h  | 99,9  | 15                        | 20                         |          |
| <b>Maximální měsíční počty incidentů (MI)</b> |   | <b>Priorita 1</b>   |                           | <b>Priorita 2</b>          |          |
| Propojení centrálních služeb eGov             |   | 1   |                           | 10                         |          |
| <b>Matice priorit</b>                         |   |   |                           |                            |          |
| <b>Priorita</b>                               | <b>Definice priority incidentů</b>  |   |                           |                            |          |
| 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).<br>Monitoring systém dle scénáře detekoval překročení parametru Lost Signal (LS).  |
| <b>Způsob kontroly</b>   |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kontrola bude prováděna z dohledového systému Objednatele na koncové zařízení Objednatele v příslušné lokalitě.</li> <li>2. Výkazem plnění parametrů SLA, který je požadován jako pravidelný měsíční report od Poskytovatele.</li> <li>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.</li> </ol> |   |
| <b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>   |   |
| <b>Omezení</b>   | Služba je poskytována bez omezení.  |
| <b>Další podmínky</b>  | <p>Poskytovatel v rámci Služby vytvoří a bude udržovat aktuální dokumentaci, která bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konfiguraci zařízení směrem k Objednateli: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fyzická konfigurace předávacího interface</li> <li>○ popis vysoké dostupnosti</li> <li>○ MAC adresy předávacích interface</li> <li>○ routovací tabulku (subnety Objednatele)</li> </ul> </li> <li>• skutečnou trasu kabeláže a umístění zařízení v lokalitách Objednatele.</li> <li>• základní síťový diagram propojení HC1, HC2 a NAKIT</li> <li>• Poskytovatel je povinen předat vytvořenou dokumentaci současně se zřízením Služby a dále se zavazuje předat aktualizovanou dokumentaci vždy ke konci Vyhodnocovacího období.</li> </ul> |

**Příloha č. 2**  
**Seznam lokalit**

ID: KONEKTIVITA\_THC

| ID  | Lokalita  | Adresa                                    | RUIAN kód | předávací rozhraní | redundatní přívod (LAG) | ID KL |
|-----|-----------|---|-----------|--------------------|-------------------------|-------|
| TES | Těšnov    | Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 - Nové Město | 21650829  | optika SR          | ANO                     | THC   |
| HC1 | HC JZM    | K zahrádkám 2065/2, Praha 13 Stodůlky     | 22717161  | optika SR          | ANO                     | THC   |
| HC2 | HC Chodov | V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 – Chodov  | 26798719  | optika SR          | ANO                     | THC   |

ID: KONEKTIVITA\_HC

| ID  | Lokalita  | Adresa                                   | RUIAN kód | předávací rozhraní | redundatní přívod (LAG) | ID KL |
|-----|-----------|--|-----------|--------------------|-------------------------|-------|
| HC1 | HC JZM    | K zahrádkám 2065/2, Praha 13 Stodůlky    | 22717161  | dle KL             | dle KL                  | HC    |
| HC2 | HC Chodov | V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 – Chodov | 26798719  | dle KL             | dle KL                  | HC    |

ID: KONEKTIVITA\_GOV

| ID  | Lokalita  | Adresa                                   | RUIAN kód | předávací rozhraní | redundatní přívod (LAG) | ID KL |
|-----|-----------|--|-----------|--------------------|-------------------------|-------|
| HC1 | HC JZM    | K zahrádkám 2065/2, Praha 13 Stodůlky    | 22717161  | 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**

1.1 Vzhledem k tomu, že:

1.1.1 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 vztahujícími 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:

**2. Ujednání o úrovni Služeb a sankcích za její porušení**

2.1 Použitá terminologie

2.1.1 Pojmy užívané v této příloze č. 3 mají význam, jenž jim je připisován v této Smlouvě (včetně všech jejích příloh).

2.2 Kvalitativní ukazatele Služby

2.2.1 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.

2.2.2 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.

**3. Slevy z ceny**

3.1 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 Vyhodnocovací období (rozuměno 1 kalendářní měsíc), ve kterém nedosáhl definované hodnoty.

| <b>Měření Kvalitativních ukazatelů a jejich vykazování</b>   |
|--|
| <p>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.</p> <p>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.</p> |
| <b>Dostupnost</b>  |

Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:

$$D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$$

*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:

$$SCD = (DS - D) \times CP$$

*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:

$$SLMI = (SKI \times ZC) / PRIO$$

*SLMI* 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:

$$CSPMI = \sum SPMIx$$

*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 k dodržení závazků Poskyvatele 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 Poskyvatel 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**

| <b>CENA</b>                                       |                          |                        |                        |
|---|--------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Položka (dle KL)</b>                           | <b>Cena v Kč bez DPH</b> | <b>DPH (21 %) v Kč</b> | <b>Cena v Kč s DPH</b> |
| KONEKTIVITA THC za měsíc                          | 67 996,00                | 14 279,16              | 82 275,16              |
| KONEKTIVITA HC za měsíc                           | 307 839,00               | 64 646,19              | 372 485,19             |
| KONEKTIVITA _GOV za měsíc                         | 24 000,00                | 5 040,00               | 29 040,00              |
| <b>Cena celkem za KL měsíčně</b>                  | <b>399 835,00</b>        | <b>83 965,35</b>       | <b>483 800,35</b>      |
| <b>Cena celkem za KL za 48 měsíců</b>             | <b>19 192 080,00</b>     | <b>4 030 336,80</b>    | <b>23 222 416,80</b>   |
| Instalace služby THC (jednorázově)                | 67 380,00                | 14 149,80              | 81 529,80              |
| Instalace služby HC (jednorázově)                 | 100 000,00               | 21 000,00              | 121 000,00             |
| Instalace služby GOV (jednorázově)                | 3 500,00                 | 735,00                 | 4 235,00               |
| <b>Cena celkem za instalaci služby</b>            | <b>170 880,00</b>        | <b>35 884,80</b>       | <b>206 764,80</b>      |
| <b>Celková cena za 48 měsíců (KL + instalace)</b> | <b>19 362 960,00</b>     | <b>4 066 221,60</b>    | <b>23 429 181,60</b>   |



**Příloha č. 5**  
**Všeobecné a provozní podmínky Poskytovatele**



## SMLUVNÍ PODMÍNKY

### VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ společnosti O2 Czech Republic a.s.

Vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“), ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

Znění účinné od 4.12.2014

#### 1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 **Co obsahují:** Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky („ČR“) a s nimi souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou (dále jen „Služba“ nebo „Služby“) a také provádění platebních transakcí ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, způsobem podle čl. 15 těchto VP (dále jen „Platební transakce“) pod obchodní značkou „O2“ společností O2 Czech Republic a.s., se sídlem Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen „O2“), na základě účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“, resp. „Smlouva“).
- 1.2 **Pevné i mobilní sítě:** Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejných pevných (dále jen „Pevné sítě“) a veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 (dále jen „Mobilní sítě“), případně smluvního operátora (dále souhrnně jako „Sítě“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu Služeb ovlivnit.
- 1.3 **Na co se nevztahují.** Tyto VP se nevztahují zejména na smluvní vztahy upravující poskytování veřejné dálňopisné služby, veřejné telegrafní služby, služby účelové telefonní sítě, provoz veřejných telefonních automatů, předplacené služby v Mobilní síti a dále přístup k sítím a službám elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům a propojení upravených v § 78 a násl. ZoEK ani na prodej, nájem a opravy telekomunikačních koncových zařízení.
- 1.4 **Účastník a Uživatel:** Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 Smlouvu (dále jen „Účastník“). Uživatelem se rozumí každý, kdo Službu O2 využívá (dále jen „Uživatel“). Zájemcem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s O2 jednání o uzavření Smlouvy (dále jen „Zájemce“).
- 1.5 **Smluvní podmínky:** Tyto VP tvoří „Smluvní podmínky“ spolu se Specifikacemi, Ceníky a Provozními podmínkami, které obsahují popis každé z poskytovaných Služeb a další práva a povinnosti O2 a Účastníka pro danou Službu, případně i úpravu odlišnou od těchto VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě jakýchkoliv faktických úkonů (praxe stran).
- 1.6 **Ceny:** Ceníky O2 (dále jen „Ceníky“) upravují zejména ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být dále uvedena nabídka druhů servisních služeb.

## 2. Uzavírání Smlouvy

- 2.1 **Jak uzavřít Smlouvu:** Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu (dále jen „Návrh“) uplatňuje Zámecce na některém z formulářů Specifikace služby vydaných k tomuto účelu O2, které jsou k dispozici zejména ve značkových prodejnách O2, u obchodních zástupců O2, na určených místech O2 pro styk s veřejností (dále jen „Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 [www.o2.cz](http://www.o2.cz) (dále jen „Internetové stránky“) nebo může být Zámecce zaslán na vyžádání poštou nebo e-mailem.

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

- 2.2 **Co je třeba uvést a doložit:** V Návrhu uvede Zámecce následující osobní, resp. identifikační a jiné údaje ke své osobě:
- 2.2.1 **Právnícká osoba** uvede zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, a IČ, jméno, příjmení, bydliště, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnícké osoby.
- 2.2.2 **Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.
- 2.2.3 **Nepodnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.

Pokud je Zámecce plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uvede též daňové identifikační číslo (DIČ). Zámecce předkládá dva identifikační doklady, z nichž jedním musí být občanský průkaz; jeho číslo Zámecce uvede v Návrhu. Druhým z dokladů může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií, případně též rodný list.

Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě též své identifikační údaje. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že O2 je pro účely identifikace oprávněna zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. O2 má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu, a to zejména v případech důvodného podezření, že nejsou pravdivé. Rozsah, účel a podmínky zpracování takových údajů jsou uvedeny v čl. 6. O2 může Účastníka vyzvat, aby se z důležitého důvodu souvisejícího s poskytováním Služeb osobně dostavil do stanovené značkové prodejny O2, přičemž důvod musí být uveden ve výzvě. Účastník se zavazuje takové výzvě vyhovět. Údaje uvedené v tomto odst. 2.2 jsou nutné pro uzavření Smlouvy ve smyslu odst. 6.2.

V případě, že je Smlouva uzavřena rodičem ve prospěch dítěte, plynou ze Smlouvy práva i povinnosti tomuto rodiči. Pokud s tím dítě po dosažení zletilosti vysloví souhlas, bude Smlouva zavazovat výhradně tohoto zletilého. V opačném případě Smlouva pokračuje výhradně s rodičem jako Účastníkem.

- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Za Autorizovaného účastníka se Účastník považuje v případě, že Účastník, resp. jeho zástupce, doložil údaje dle odst. 2.2 při uzavření Smlouvy identifikačními doklady, a to za své fyzické přítomnosti, a v návaznosti na to mu byl ze strany O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu identifikačních prostředků, ať již vydaných třetí stranou a vydaných či uznávaných O2, anebo podobu alfanumerického kódu pro identifikaci při elektronické či telefonické komunikaci s O2 (dále jen „Identifikační klíč“).
- 2.4 **Primárně písemně:** Návrh uplatňuje Zámecce písemnou formou, a to zpravidla osobně na Kontaktních místech. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením Smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se Zámecce může nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právníckou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis Zámecce musí být úředně ověřen. Podepsat Návrh je možné také

vlastnoručním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu (vlastnoručním digitálním podpisem).

- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Zájemce je oprávněn uplatnit Návrh elektronicky či případně telefonicky pouze v tom případě, pokud Provozní podmínky ke všem Službám, jejichž zřízení v Návrhu požaduje, umožňují tuto formu podání žádosti o zřízení Služby a současně Zájemce splňuje veškeré požadavky stanovené ve Smluvních podmínkách.
- 2.6 **Služba se zřizuje po vyplnění Specifikace:** Návrh tvoří vyplněný formulář „Specifikace služby“ pro zřízení vybrané Služby (dále jen „Specifikace“). Pokud Zájemce ve Specifikaci neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2. K následnému zřízení další Služby či změně nastavení Služeb dojde vyplněním další Specifikace.
- 2.7 Pro **náležitosti Specifikace**, pro její přijetí, odmítnutí a pro ověření možnosti zřízení nové Služby v rámci již uzavřené Smlouvy platí dále příslušná úprava v Provozních podmínkách pro danou Službu. Pokud to O2 umožní, Služba může být zřízena i na základě žádosti podané v jiné než písemné formě, dnem zřízení Služby se v takovém případě rozumí zejména den podpisu předávacího protokolu Služby Účastníkem nebo jeho oprávněným zástupcem nebo den doručení oznámení o zřízení Služby Účastníkovi. Konkrétní způsob stanoví O2 v Provozních podmínkách pro jednotlivé druhy Služeb.
- 2.8 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu souhlasí Zájemce s tím, aby O2 získala informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků) nutné k posouzení Návrhu, a to z negativní databáze sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 (dále jen „SOLUS“), jehož je O2 členem.
- 2.9 **Kdy smlouvu neuzavřeme nebo službu nezřídíme:** Pokud Zájemce nesplní podmínky stanovené pro uzavření Smlouvy, zejména když Zájemce:
- úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
  - uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
  - neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
  - nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
  - vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
  - odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
  - odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují Smluvním podmínkám, nebo
  - Smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

Důvody odmítnutí O2 sdělí Zájemci, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu. Složil-li Zájemce, jehož Návrh byl odmítnut, jistotu nebo zálohu, bude Zájemci ze strany O2 vrácena nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.

- 2.10 **Přijetí Návrhu:** Pokud Zájemce splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP, O2 akceptuje Návrh a zajistí jeho odeslání zpět Zájemci, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne převzetí. Ve stejné lhůtě O2 případně Zájemci sdělí, které požadované Služby nebude na základě příslušných Provozních podmínek možné zřídit.
- 2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Zájemce Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je

povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje též zřízení požadované Služby.

- 2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy v jiné než písemné formě se rozumí den doručení informace o akceptaci Návrhu ze strany O2 Zájemci, nebo den zřízení Služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání má spotřebitel při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2 obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již započala s poskytováním Služeb na výslovnou žádost spotřebitele, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Za výslovnou žádost o poskytnutí Služby se považuje uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení, nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde k navrácení Smlouvy do stavu před změnou, a to k datu doručení odstoupení. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně na adresu sídla O2 uvedenou v odst. 1.1. K odstoupení lze využít vzorový formulář.
- 2.13 **Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:** Zájemce nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Zájemce je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:
- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
  - b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.
- Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách.

### 3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje zejména:

- a) **(kvalita služeb)** poskytovat Službu v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Účastníka byly uspokojovány v souladu se Smluvními podmínkami včetně podmínek uvedených ve Specifikaci příslušné Služby,
- b) **(údržba sítí)** udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
- c) **(odstraňování závad)** odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) **(lhůty pro zřízení Služby)** zřídit Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta, jakož i v takové souvislosti provést jiné změny Smlouvy v dohodnuté lhůtě,
- e) **(vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy)** stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok O2 na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude O2 Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

3.2 O2 je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení oprávněna zejména:

- a) **(zálohy a jistoty)** požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,

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

#### 4. Práva a povinnosti Účastníka

##### 4.1 Účastník je oprávněn zejména:

- a) **(užívání Služeb)** řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- b) **(ohlašování poruch)** bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je dále oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) **(užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“)** umožnit užití Služeb třetí osobě jako Uživateli. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. ZoEK. Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení podmínky dle tohoto odst. 4.1 písm. c) VP přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody,
- d) **(právo na informace)** požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování či informace o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod. O2 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací,
- e) **(oddělený roaming)** čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

##### 4.2 Účastník se zavazuje zejména:

- a) **(oznamování změn údajů)** po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne

- takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
  - c) (**užívání Služeb pouze povolenými způsoby**) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Účastník bere na vědomí, že porušením závazku podle tohoto ustanovení může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
  - d) (**užívání schválených zařízení**) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany O2 vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl vydán,
  - e) (**ochrana Sítí a Služeb**) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
  - f) (**placení cen za služby**) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VP, zejména s čl. 5, a to včetně cen za užití sítí smluvních operátorů a za Platební transakce,
  - g) poskytnout O2 podklady, popř. doklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
  - h) (**ochrana údajů**) chránit osobní a identifikační údaje Účastníků a Uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služby dozvěděl,
  - i) (**osobní projednání**) dostavit se na písemnou výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny O2.
  - j) (**zneužití výhod**) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne O2 uspokojivé vysvětlení.

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

- 5.1 **Ceny jsou upraveny v Cenících:** Ceníky O2 obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceníky upravují zpoplatnění Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i slevy a tzv. volné jednotky, uplatní (víkend, špička). Součástí tarifu mohou být i služby samostatně nezpoplatněné („zdarma“) a zpravidla je nutné měsíčně hradit stanovenou částku (tzv. paušál).
- 5.2 **Vyúčtování záloh a jistot:** O2 je po podání Návrhu oprávněna vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je O2 oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odst. 5.13 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich navýšení.
- 5.3 **Povinnost hradit cenu za Služby:** Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí

Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.

#### 5.4 **Platební podmínky:**

- 5.4.1 **Elektronické vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.
- 5.4.2 **Druhy a rozsah vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem (viz [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), dále jen „ČTÚ“).
- 5.4.3 **Odesílání vyúčtování a Fakturační adresa:** Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno do zabezpečeného internetového úložiště na adrese [www.mojeo2.cz](http://www.mojeo2.cz) a na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je lhůta odeslání do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Účastník má možnost si prohlédnout archiv vystavených elektronických vyúčtování na adrese [www.mojeo2.cz](http://www.mojeo2.cz) po dobu nejméně 12 měsíců od vystavení. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR (dále jen „Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, jíž je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b). Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení zúčtovacího období O2 změří skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby. U Služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období; to platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.
- 5.4.4 **Nedorazí-li vyúčtování včas:** V případě, že u Služeb v Mobilních sítích nebude Účastníkovi doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem. U Služeb v Pevných sítích činí tato lhůta 16 dní. Nepožádá-li Účastník u Služeb v Mobilních sítích o opis vyúčtování do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno 12. kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období. U Služeb v Pevných sítích se má vyúčtování za doručené 16. kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období, nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování nejpozději do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.



- 5.4.5 **Rozdělení vyúčtování:** V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.
- 5.4.6 **Splatnost a způsoby platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:
- inkasem z bankovního účtu,
  - příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
  - prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích),
  - platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.
- Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné. Pokud si Účastník zvolí způsob platby prostřednictvím SIPO, bude mu zúčtovací období upraveno tak, aby trvalo od každého 11. dne kalendářního měsíce do 10. dne měsíce následujícího.
- 5.4.7 **Platba inkasem:** V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.
- 5.4.8 **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:** Kdykoli před skončením zúčtovacího období je O2 oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou O2 nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má O2 důvodné podezření, že Účastník:
- zneužívá Služby nebo
  - nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo
  - umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
  - spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.
- Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.
- 5.4.9 **Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet O2. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a O2, k jejímuž uzavření je za O2 oprávněno pouze představenstvo.
- 5.5 **Započtení Účastníkem:** Pohledávky O2 může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.
- 5.6 **Úhrada při obnovení Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např.

Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je O2 oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.

- 5.7 **Postup O2 při nehrazení vyúčtování:** Nezaplátil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, O2 jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2 za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 5.8 **Úrok z prodlení a smluvní pokuta:** O2 je oprávněna účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinností uhradit jiné dlužné částky. Právo O2 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
- 5.9 **Upomínky:** Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho O2 na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.10 **Postup při závadě či poruše:** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).
- 5.11 **Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 5.12 **Inkasní agentury:** O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.
- 5.13 **Použití uhrazených částek:** Finanční plnění ze strany Účastníka může O2 použít zpravidla v tomto pořadí:
- na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
  - na úhradu smluvních pokut a pohledávek O2 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
  - k uspokojení pohledávek O2 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.
- 5.14 **Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile O2 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.13.
- 5.15 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

## 6. Databáze Účastníků a definice provozních a lokalizačních údajů

- 6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb (dále jen „Údaje“). Osobními a identifikačními údaji Subjektů údajů v **databázi Účastníků** se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od Subjektu údajů marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. **Provozními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování (o telefonických hovorech, datových přenosech, krátkých textových zprávách a dalších Službách poskytnutých ze strany O2), zejména volající číslo (A-číslo), volané číslo (B-číslo), adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a bonusů a typovém chování Účastníka (např. sledovaném TV programu či filmu objednaném z videotéky) atd. **Lokalizačními údaji** se rozumí provozní údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Subjektu údajů, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. O2 chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.
- 6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb:** O2 je oprávněna zpracovávat a užívat Údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany Sítě, poskytování Služeb a Platebních transakcí, vyúčtování Služeb a Služeb třetích stran a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti Smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto VP jinak. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZoEK O2 zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.
- 6.3 **Sdílení údajů s dalšími subjekty:** O2 je oprávněna předávat Údaje související s poskytováním Služby ostatním provozovatelům sítě a poskytovatelům služeb elektronických komunikací, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. O2 je dále oprávněna předávat Údaje osobám, které O2 zastupují nebo jinak oprávněně chrání její zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb a Platebních transakcí či na provozování a údržbě Sítě a systémů pro poskytování Služeb, případně osobám, které s O2 tvoří koncern.
- 6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna sama nebo prostřednictvím osob uvedených v odst. 6.3 zpracovávat Údaje a třídit je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb. O2 je oprávněna zpracovávat provozní a lokalizační údaje pro výše uvedené účely po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku. O2 je oprávněna zpracovávat Údaje s výjimkou lokalizačních údajů pro výše uvedené účely po celou dobu platnosti Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi, nebo po dobu stanovenou těmito VP. Subjekt údajů souhlasí s tím, že je O2 oprávněna pro účely uvedené v odst. 6.4 a 6.6 nadále zpracovávat jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy pro účely nabízení obchodu a služeb.
- 6.5 **Údaje o porušení smluvní povinnosti a pohledávkách (SOLUS):** Subjekt údajů uděluje souhlas a zmocnění k tomu, aby O2 zpracovávala Subjektem údajů poskytnuté osobní údaje (v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, název, obchodní firma, místo podnikání, IČ a informace o rozsahu a povaze případného porušení smluvní povinnosti Subjektem údajů, jehož následkem je

existence peněžní pohledávky ve výši nejméně dvou splátek nebo existence jakékoli peněžní pohledávky O2 za Subjektem údajů déle jak 30 dnů po splatnosti) za účelem informování o porušení smluvní povinnosti ze strany Subjektu údajů včetně rozsahu a povahy tohoto porušení a o následné platební morálce Subjektu údajů. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 za účelem ochrany svých práv předávala uvedené údaje k dalšímu zpracování sdružení SOLUS, jehož je O2 členem a které vede databázi osob (dlužníků), jež porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu (tj. úvěr, leasing, pojištění, kreditní karty, prodej na splátky, služba elektronických komunikací, dodávka médií apod.), případně jeho právnímu nástupci. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby sdružení SOLUS při zpracování jeho osobních údajů využilo služeb zpracovatelů. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že takto zpracovávané osobní údaje včetně rodného čísla sdružení SOLUS zpřístupní přímo či prostřednictvím zpracovatele svým členům, a to výlučně za výše uvedenými účely. Tento souhlas Subjekt údajů poskytuje ode dne účinnosti Smlouvy a dále po dobu jednoho roku po datu úhrady posledního finančního závazku z takové Smlouvy. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na stránkách [www.solus.cz](http://www.solus.cz) a je k dispozici v sídle O2 či na telefonické vyžádání. Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“) a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)) s žádostí o zajištění opatření k nápravě. O2 může rozšířit zpracování i na další registry dlužníků, a to aniž by bylo třeba získat dodatečný souhlas Subjektu údajů. V takovém případě O2 pouze uveřejní informaci o novém registru dlužníků. Ověřovat a hodnotit platební morálku Subjektu údajů prostřednictvím registru dlužníků a jiných podobných registrů je O2 oprávněna jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání Smlouvy.

- 6.6 **Obchodní sdělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.
- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.
- 6.8 **Monitorování komunikace s O2:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že komunikace s kontaktním místem O2 (v její provozovně nebo prostřednictvím zákaznické linky), může být ze strany O2 monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též ochrany práv O2. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.
- 6.9 **Odvolání a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.6 a 6.7, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

- 6.10 **Právo na informace:** Subjekt údajů má právo na informace o Údajích, které O2 zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 ZOOÚ. Zjistí-li Subjekt údajů, že O2 zpracovává Údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má Subjekt údajů právo na vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci. Nevyhoví-li O2 žádosti Subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva Subjektu údajů a další informace ke zpracování Údajů jsou uvedeny v § 21 ZOOÚ, v § 88 ZoEK a na Internetových stránkách. Odstranění nebo oprava podle odst. 6.9 a 6.10 budou provedeny v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem O2.

## 7. Reklamace

- 7.1 **Lhůta pro podání reklamace:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamaci na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 7.2 **Vyřízení reklamace:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.3 **Vracení částek a dobropisů:** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

## 8. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

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

- 8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:
- (porušování povinností)** porušuje Smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
  - (neschválené služby)** užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
  - (neuhrazení ceny ani po upozornění)** je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
  - (neschválené zařízení)** používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
  - (odmítnutí záruk)** odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
  - splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
  - (nemožnost komunikace s Účastníkem)** nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
- 8.3 **Úmrtí Účastníka:** O2 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 8.4 **Přístroj poškozující Síť:** O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.
- 8.5 **Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, O2 obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

## 9. Zřízení, změna a zrušení Služby

- 9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
- žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
  - žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 9.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany O2, zpravidla písemně na určeném formuláři O2. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 9.3 **Užívání Identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím Identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit Identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude O2 případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti O2 a Účastníka podle odst. 2.2.
- 9.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně

identifikačních údajů, které Účastník sdělil O2 (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.15).

- 9.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má O2 právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 9.7 **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.
- 9.8 **Změna nastavení Služby** spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.
- 9.9 **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:
- 9.9.1 **(podstatná změna podmínek vedoucí ke zhoršení postavení)** pokud O2 jednostranně provede podstatnou změnu Smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka ve smyslu odst. 17.6, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti O2, resp. v případě telefonické výpovědi dnem identifikace Účastníka prostřednictvím ČVOP, přičemž Účastníkovi, který má sjednanu Speciální nabídku, nebude účtována sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky, nebo
- 9.9.2 **(opatření k ochraně Sítě)** pokud O2 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena O2, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo
- 9.9.3 **(převod účastnictví)** pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá O2 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí O2 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
- 9.9.4 **i bez uvedení důvodu;** v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **výpovědní doby** v délce šesti týdnů, která počíná běžet ode prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak.

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

**ČVOP může Účastník použít** podle svého uvážení ke:

- a) **zrušení Služby i s telefonním číslem** tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP na určené lince O2, nebo

- b) **zrušení Služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli** tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15).
- c) **ČVOP může účastník použít též ke zpětvzetí výpovědi** tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze **v případě písemné výpovědi** je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak (nebude-li O2 včas doručen požadavek na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení Služby i s telefonním číslem.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

9.15 **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby. Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud konec výpovědní doby nepřípadně na pracovní den, může Účastník požádat o přenesení čísla již k nejbližšímu předcházejícímu pracovnímu dni; tím souhlasí s odpovídajícím zkrácením výpovědní doby. Přenesením čísla je ukončeno poskytování Služby u O2. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před koncem výpovědní doby, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle.

Pokud nebude dohodnuto jinak, dojde přenesením čísla:

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

Z technických důvodů nelze číslo přenést v případě, že před doručením žádosti o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

## 10. Ukončení Smlouvy

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

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

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

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

- a) omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- d) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití přístupových kódů, Identifikačních klíčů, PIN, PUK a všech dalších kódů, které má Účastník povinnost chránit před ztrátou, odcizením, vyzrazením a zneužitím (dále jen „Kódy“).

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

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

- a) porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatелеm (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,

- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nespĺňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

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

## 12. Právo a soudní příslušnost

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

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

## 13. Speciální nabídka O2

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

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

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

13.4 **Minimální plnění:** V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve

Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby O2 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídkou odebere v některém zúčtovacím období Služby O2 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit O2 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.

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

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

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

- a) Účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena, pokud se s O2 nedohodne jinak.
- b) Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatek dle Ceníku.
- c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.

**13.7 Smluvní pokuta:** Pokud Účastník poruší v Době trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a VP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna požadovat a Účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu. Výše této smluvní pokuty pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Výše smluvní pokuty pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Povinnost zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinnosti a Účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené O2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo O2 požadovat náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením povinností ze strany Účastníka.

**13.8 Speciální nabídky bez smluvní pokuty:** Pokud není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta, O2 má právo vystavovat Účastníkovi vyúčtování v souladu s odst. 13.1 po celou Dobu trvání Speciální nabídky. V případě neplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena

nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo Účastníka podle odst. 13.5.

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

## 15. Platební transakce

**15.1 Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím:** Pokud to umožňují Provozní podmínky konkrétní Služby, je Účastník vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, (dále jen „Partneři“) postupem podle odst. 15.2. (dále jen „Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

**15.2 Způsoby zadání příkazu:** Příkaz k provedení Platební transakce může být zadán následujícími způsoby:

- a) voláním po určitou dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotex),
  - b) zasláním SMS či MMS s určeným řetězcem znaků na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
  - c) datovým spojením po určitou dobu prostřednictvím vytáčeného připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčíslem (tzv. Datarif),
  - d) potvrzením příkazu na určeném odkazu na webové či wapové stránce určené Partnerem
- (tyto kroky dále též jen „Zadání příkazu“).

**Částka Platební transakce** (tj. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platební transakce převedena) se vypočítá podle délky volání na audiotexovou linku, délky datového spojení, případně podle počtu zaslaných Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či wapové stránce. Další informace a závazné parametry Platebních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

**15.3 Platebními transakcemi lze platit za:** Platebními transakcemi podle odst. 15.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partneři nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými O2 a Partneři (Partneři a tyto osoby dále jen „Obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převzaty osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, ale užívány jiným způsobem (např. SMS jízdenky, e-vstupenky);
- b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

**15.4 Postup při provádění Platebních transakcí:** Zadáním příkazu souhlasí Účastník s provedením Platební transakce. To platí i tehdy, umožnil-li zadat příkaz k provedení Platební transakce jiné osobě. Příkaz je přijat ze strany O2 k okamžiku ukončení Zadání příkazu, pokud není bez zbytečného prodlení odmítnut. Účastník nemůže již odvolat platební příkaz nebo svůj souhlas s Platební transakcí poté, co byla přijata ze strany O2.

**15.5 Platební transakce u Předplacených Služeb** se řídí samostatnými Všeobecnými podmínkami.

**15.6 O2 zajistí převod prostředků:** O2 zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazu k provedení Platební transakce; úprava lhůt pro provádění platebních transakcí v zákoně o platebním styku se nepoužije. O2 odpovídá za nesprávně provedenou transakci příslušnému Partnerovi.

- 15.7 **O2 může stanovit limity:** O2 je oprávněna stanovit finanční limity pro den a pro zúčtovací období. Pokud Účastník dosáhne finančního limitu stanoveného pro daný druh Platební transakce dle odst. 15.3, je O2 oprávněna požadovat před provedením dalších transakcí složení jistoty (příp. zálohy) na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s Platebními transakcemi. V případě překročení finančního limitu nebo nesložení jistoty Účastníkem je O2 oprávněna odmítnout provedení transakce. Finanční limity a jistoty jsou upraveny v Ceníku. O2 je dále oprávněna stanovit limity na jednu Platební transakci nebo výdajový limit.
- 15.8 **Platební transakce ve vyúčtování:** O provedených Platebních transakcích bude O2 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejbližší možné následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce. Účastníkům užívajícím Předplacené služby tyto informace zpřístupněny na značkových prodejních O2 na žádost. Žádající osoba musí doložit, že je oprávněným Účastníkem k předložené SIM kartě, k níž informace žádá.
- 15.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnost hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit O2. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně, a to ohlášením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude zablokováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 15.10 **Reklamáce ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamaci proti provedení Platební transakce (tj. že ve smyslu odst. 15.2 hovor nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtovaná délka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nedal souhlas s Platební transakcí apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. U Předplacených služeb počínají lhůty běžet od podání příkazu k Platební transakci. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 15.11 **Odpovědnost Účastníka za úhradu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1500 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.
- 15.12 **Úhrada částek za Platební transakce:** Účastník je povinen částku zaplacenou O2 na základě Účastníkovy příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době splatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle Ceníku. Účastník, který dal příkaz k provedení Platební transakce, souhlasí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastníci využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamáce dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.
- 15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Obchodníka.

## 16. Doručování zpráv

- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** Účastník bere na vědomí, že O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. 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 jsou podávány obvykle jako obvyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
  - b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS, telegramu nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
  - c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.
- 16.3 Pokud dochází k zasílání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání e-mailu bez zabezpečení.
- 16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolil pro zasílání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

## 17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 17.1 **Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti, považují se ve svém souhrnu za Smlouvu ve smyslu čl. 2 a řídí se aktuálními Smluvními podmínkami. Jednotlivé smluvní vztahy se považují za Služby zřízené dle čl. 2 na základě Smlouvy. Nastavení Služeb se tím automaticky nemění. O2 je oprávněna od Účastníka požadovat doplnění či doložení údajů k dostatečné identifikaci. Za součásti Smlouvy se považují i Rámcové smlouvy, cenové plány a obdobné dokumenty upravující podmínky poskytování Služeb.
- 17.2 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu počínající účinností těchto VP mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.
- 17.3 **Jedna Účastnická smlouva:** V případě, že Účastník zřídil více Služeb (netýká se Předplacených Služeb), tvoří všechny Služby součást jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.
- 17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.
- 17.5 **Smluvní podmínky a jejich změny:** O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy.

- 17.6 Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je O2 povinna informovat Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky, o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.
- 17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.
- 17.8 Český text dokumentů tvořících Smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.
- 17.9 Tyto VP nabývají účinnosti dne 4.12.2014. Na nové smluvní vztahy a změny stávajících smluvních vztahů uzavřené od 4.12.2014 se uplatní tyto VP. Na ostatní smluvní vztahy se tyto VP uplatní po uplynutí lhůty 1 měsíce poté, kdy byl Účastník o změně informován.

V Praze dne 3.12.2014

Jménem společnosti O2 Czech Republic a.s.  
představenstvo

**Příloha č. 6**  
**Kontaktní údaje lokality**

| <b>ID</b> | <b>Lokalita</b> | <b>Adresa</b>                                | <b>RUIAN kód</b> | <b>Oprávněná osoba</b> | <b>Telefon</b> | <b>E-mail</b>     |
|-----------|-----------------|--|------------------|------------------------|----------------|-------------------|
| TES       | Těšnov          | Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 -<br>Nové Město | 21650829         | Ivo Jančík             | +420221812060  | ivo.jancik@mze.cz |
| HC1       | HC JZM          | K zahrádkám 2065/2, Praha 13<br>Stodůlky     | 21724458         | Ivo Jančík             | +420221812060  | ivo.jancik@mze.cz |
| HC2       | HC Chodov       | V lomech 2339/1, 149 00 Praha<br>4 – Chodov  | 26798719         | Ivo Jančík             | +420221812060  | ivo.jancik@mze.cz |



**Příloha č. 7**  
**Vzor Akceptačního protokolu**

**Akceptační protokol**

o plnění parametrů poskytované služby

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY KONEKTIVITY PRO DATOVÁ CENTRA, LOKALITU TĚŠNOV A CENTRÁLNÍCH SLUŽEB eGOV

Smlouva č.:

Vyhodnocovací období (měsíc/rrrr):

Zpracoval:

| OZNAČENÍ SLUŽBY   | KONEKTIVITA_THC (KONEKTIVITA HC nebo GOV) | TYP KL:                    | PAUŠÁLNÍ   |          |
|---|---|----------------------------|------------|----------|
| Název služby  | Konektivita Datového Centra               |                            |            |          |
| SLA PARAMETRY   | Jednotka                                  | Hodnota                    | Skutečnost | Poznámka |
| Dostupnost služby   | [%/rok]                                   | Bude<br>doplněno dle<br>KL |            |          |
| Provozní doba zaručená, včetně<br>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 NAKIT

Vyjádření Objednatele:

Datum, podpis odpovědné osoby Objednatele:

V Praze dne: .....

podpis: .....

**Příloha č. 8**  
**Seznam poddodavatelů**

| Dodavatel   | IČ         | Rozsah prací                   | % rozsahu |
|---|------------|--------------------------------|-----------|
| O2 Czech Republic a.s.<br>Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou<br>266/2, PSČ 14022 | 601 93 336 | Poskytování služeb konektivity | 90%       |